

**ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE**  
**PROVOZNĚ EKONOMICKÁ FAKULTA**

Chování uživatelů akademických služeb v systému terciárního vzdělávání  
disertační práce

|           |                                                          |
|-----------|----------------------------------------------------------|
| Autor:    | Ing. Nadezda Firsova                                     |
| Školitel: | doc. Ing. Jana Hinke, Ph.D.<br>Katedra obchodu a financí |

Praha 2024



## Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala své školitelce **doc. Ing. Janě Hinke, Ph.D.**, za odborné vedení a lidský přístup, které byly pro mě klíčové při dokončování této práce. Velmi si vážím času a úsilí, které mi v tak krátkém období věnovala. Poděkování patří také mému prvnímu školiteli, **doc. Ing. Josefu Abbrhámovi, Ph.D.**, za jeho podporu a pozitivní přístup během mého doktorského studia.

Moje poděkování náleží také celému kolektivu **Katedry obchodu a financí** za hladkou spolupráci v rámci pedagogických a vědeckých aktivit. Děkuji kolegyním a kolegům za dobré mezilidské vztahy a podporu. Děkuji **prof. Ing. Lubošovi Smutkovi, Ph.D.** za důvěru a podporu během let, kdy jsem byla součástí KOF.

Velice oceňuji spolupráci s kolegy napříč celou **Provozně ekonomickou fakultou**. Chtěla bych poděkovat **prof. Ing. Lukáši Čechurovi, Ph.D.** za to, že mně otevřel kouzlo kvantitativního výzkumu a nadále svým příkladem mě motivuje k vědeckému rozvoji. Jsem také vděčná **prof. Dr. Dirku Beyerovi** z Hochschule Harz v Německu za příležitost absolvovat zahraniční stáž, která mi umožnila načerpat inspirací z jiného výzkumného prostředí.

Velké poděkování patří mému zaměstnavateli, **Národní technické knihovně**, a zejména řediteli NTK **Ing. Martinu Svobodovi** a hlavní odborné garantce projektu NCIP VaVaI **Ing. Evě Dibuszové, Ph.D.**, za jejich neuvěřitelnou podporu, důvěru a v neposlední řadě za možnost realizovat můj disertační výzkum na tomto pracovišti. Jsem také vděčná svým kolegyním a kolegům z **Odboru služeb NTK** za jejich cennou pomoc a spolupráci, bez jejichž denní práce by tento výzkum nevznikl. Děkuji **Dr. Stephanii Krueger** za její mentoring a motivační rozhovory, které mě podpořily na cestě doktorského studia. Zvláštní poděkování náleží **týmu Akademických služeb NCIP VaVaI**, jehož členové byli a jsou pro mě spojenci a dobrými kritiky mých nápadů.

Největší poděkování však patří mému manželu **Ing. Mgr. Alexeji Ryzhkovi**, jehož každodenní podpora mě provázela všemi pozitivními i obtížnými okamžiky studia. V našich společných diskusích vzniklo mnoho skvělých nápadů a jsem velice vděčná za jeho podporu jak v osobním, tak i profesním životě. Bez něj by tato práce rozhodně nevznikla.



# **Chování uživatelů akademických služeb v systému terciárního vzdělávání**

## **Abstrakt**

Disertační práce, která se zabývá zkoumáním konzultačních a informačních služeb poskytovaných akademickými knihovnami v systému terciárního vzdělávání, přináší originální pohled na zkoumanou problematiku. Cíle práce se dotýkají výzkumného tématu ve třech aspektech – faktorů ovlivňujících spotřebitelské chování uživatelů služeb (studentů bakalářského a magisterského stupně studia), hodnoty služby z pohledu uživatele a efektivnosti poskytování konzultačních služeb v akademických knihovnách. Zkoumané individuální konzultace jsou veřejným statkem, jehož cílem je podpora studujících na vysokých školách v rozvoji přenositelných dovedností spojených s prací s informacemi. Disertační výzkum byl zpracován na příkladu Národní technické knihovny a byl doplněn informacemi o poskytování stejného typu služeb na jiných akademických knihovnách. Metodický postup výzkumu je založen na smíšené strategii, kde historická data o konzultacích byla doplněna daty z dotazníkových šetření potenciálních a skutečných uživatelů služeb, daty z dotazníkového šetření pracovníků knihovny poskytujících službu. Následně byl výzkum obohacen o kvalitativní data ze semistrukturovaných expertních rozhovorů a ze skupinového rozhovoru. Pro analýzu dat byly využity jak statistické metody (analýza závislosti, logistická regrese, korespondenční analýza), tak i analýza obsahu, podmíněné hodnocení a modelování. Výsledky práce poskytují přehled faktorů, které ovlivňují chování uživatelů konzultačních služeb (studijní zvyklosti, předchozí zkušenosti, vliv referenčních skupin atd.) a kvantifikují vliv jednotlivých faktorů na výsledné chování studentů. Stanovení hodnoty služby metodou Willingness to Pay a metodou tržních substitutů dovoluje kvantifikovat službu z pohledu uživatele a dát jí peněžní vyjádření. Náklady na konzultaci byly poskytnuty metodou Time-Driven Activity-Based Costing (TDABC) s implikací všech základních a podpůrných činností a analýzou konzultačních služeb z pohledů složitosti a časové náročnosti. Následně porovnáním hodnoty konzultace z pohledu uživatele a nákladnosti služby byla vypočítána efektivnost služby. Pomocí syntézy poznatků byla vytvořena doporučení pro zřizovatele a poskytovatele zkoumané služby.

**Keywords:** akademická knihovna, konzultace, student, chování spotřebitelů, hodnota služby, efektivnost, veřejná služba

# **The Behaviour of the Academic Services Users in Higher Education System**

## **Abstract**

The dissertation thesis examines the reference consultation services provided by academic libraries in higher education system, offering an original perspective on the subject matter. The objectives of the research address the topic in three key aspects: the factors influencing the consumer behavior of service users (undergraduate and graduate students), the service value from the user's perspective, and the efficiency of providing consulting services in academic libraries. The studied individual consultations represent a public good aimed at supporting university students in developing transferable skills related to information literacy. The dissertation research is based on the example of the National Library of Technology and is supplemented with data on the provision of similar services at other academic libraries. The research methodology is based on a mixed-methods approach, incorporating historical data on consultations, survey data from potential and actual users of the services, a staff survey of library workers providing the consultations, as well as qualitative data from semi-structured expert interviews and focus group discussions. For data analysis, both quantitative methods (dependency and correlation analysis, logistic regression, correspondence analysis) and qualitative techniques (content analysis), as well as contingent valuation, and modeling were employed. The results provide an overview of the factors affecting the behavior of users of consulting services, such as study habits, previous experiences, and the influence of reference groups, and quantify the impact of these factors on students' overall behavior. The valuation of the service using the Willingness to Pay method and market substitutes allows for the quantification of the service from the user's perspective, assigning it a monetary value. The analysis of consulting services in terms of complexity and time requirements, followed by the quantification of costs using the Time-Driven Activity-Based Costing (TDABC) method, which accounts for both core and support activities, provides an estimate of the costs per consultation. By comparing the perceived value of the consultation from the user's perspective with the service's cost, the efficiency of the service was calculated. Finally, based on the synthesis of findings, recommendations were made for policymakers and service providers.

Keywords: academic library, consultation, student, consumer behavior, service value, efficiency, public service

# Obsah

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Úvod.....</b>                                                                         | <b>9</b>  |
| <b>2. Cíle a metodika disertační práce .....</b>                                            | <b>11</b> |
| 2.1. Výzkumné otázky.....                                                                   | 12        |
| 2.2. Metodika disertační práce .....                                                        | 14        |
| <b>3. Základní pojmy a jejich vymezení.....</b>                                             | <b>28</b> |
| 3.1. Spotřebitelské chování a uživatelé .....                                               | 28        |
| 3.1.1 Spotřebitel a související pojmy .....                                                 | 28        |
| 3.1.2 Spotřebitelské chování .....                                                          | 30        |
| 3.1.3 Přístupy k výzkumu spotřebitelského chování .....                                     | 33        |
| 3.1.4 Faktory ovlivňující spotřebitelské chování .....                                      | 37        |
| 3.1.5 Vybrané modely spotřebitelského chování .....                                         | 39        |
| 3.1.6 Informační chování .....                                                              | 44        |
| 3.2. Veřejné statky, jejich hodnota a efektivita .....                                      | 50        |
| 3.2.1. Veřejný sektor, externality, veřejné statky a jejich typologie.....                  | 50        |
| 3.2.2. Veřejné služby .....                                                                 | 63        |
| 3.2.3. Efektivnost veřejného sektoru .....                                                  | 69        |
| 3.3. Identifikace a deskripce konzultačních a informačních služeb.....                      | 77        |
| 3.3.1. Konzultační a informační služby knihoven .....                                       | 77        |
| 3.3.2. Národní technická knihovna jako veřejná akademická knihovna .....                    | 80        |
| <b>4. Výsledky výzkumu .....</b>                                                            | <b>83</b> |
| 4.1 Analýza služeb individuálních konzultací v NTK .....                                    | 83        |
| 4.1.1 Konzultační a informační služby NTK.....                                              | 83        |
| 4.1.2 Analýza dat o individuálních konzultacích v NTK .....                                 | 86        |
| 4.1.3 Systémový popis individuální konzultace .....                                         | 99        |
| 4.1.4 Procesní popis individuální konzultace .....                                          | 101       |
| 4.1.5 Praxe informačních a konzultačních služeb v českých akademických<br>knihovnách .....  | 103       |
| 4.1.6 Shrnutí kapitoly a odpověď na otázky .....                                            | 121       |
| 4.2 Analýza chování uživatelů konzultačních a informačních služeb .....                     | 122       |
| 4.2.1 Analýza návyků studentů při zpracování studijních úkolů .....                         | 122       |
| 4.2.2 Analýza zkušenosti a preferencí studentů v rozvoji přenositelných dovedností<br>132   |           |
| 4.2.3 Shrnutí kapitoly a odpověď na otázky .....                                            | 152       |
| 4.3 Hodnocení spotřebitelského užitku plynoucího z akademických konzultačních<br>služeb 155 |           |
| 4.3.1 Odhad hodnoty individuálních konzultací metodou WTP .....                             | 155       |
| 4.3.2 Odhad hodnoty individuálních konzultací metodou substituce .....                      | 166       |

|           |                                                                                                                                            |            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.3.3     | Hodnota individuálních konzultací v kontextech studia a společnosti ...                                                                    | 168        |
| 4.3.4     | Shrnutí kapitoly a odpověď na otázky .....                                                                                                 | 171        |
| 4.4       | Hodnocení efektivnosti poskytovatelů akademických konzultačních služeb                                                                     | 173        |
| 4.4.1     | Analýza nákladovosti individuálních konzultací .....                                                                                       | 173        |
| 4.4.2     | Analýza efektivnosti individuálních konzultací.....                                                                                        | 177        |
| 4.4.3     | Shrnutí kapitoly a odpovědi na otázky.....                                                                                                 | 178        |
| <b>5.</b> | <b>Závěr.....</b>                                                                                                                          | <b>182</b> |
| <b>6.</b> | <b>Seznam použitých zdrojů.....</b>                                                                                                        | <b>184</b> |
|           | <b>Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk.....</b>                                                                                        | <b>197</b> |
|           | Seznam obrázků .....                                                                                                                       | 197        |
|           | Seznam tabulek.....                                                                                                                        | 199        |
|           | Seznam zkratk.....                                                                                                                         | 200        |
|           | <b>Přílohy .....</b>                                                                                                                       | <b>201</b> |
|           | Příloha č.1: Jednoúrovňové binominální modely logistické regrese pro preferovány<br>zdroje informací na začátku psaní školních prací ..... | 202        |
|           | Příloha č.2: Korespondenční analýza vztahů proměnné „Zaměření studia“ a proměnných<br>zvládání dovedností studenty .....                   | 208        |
|           | Příloha č.3: Analýza závislosti a znaménkové schéma pro proměnné „Kdo Vás nejvíce<br>naučil...?“ a „Studeň studia“.....                    | 213        |
|           | Příloha č.4: Korespondenční analýza vztahů proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil...?“ a<br>proměnných zvládání dovedností studenty .....      | 215        |
|           | Příloha č.5: Dotazníkové šetření uživatelů konzultačních služeb pro stanovení hodnoty<br>služby                                            | 219        |
|           | Příloha č.6: Přehled tržních substitutů individuálním konzultacím v akademických<br>knihovnách .....                                       | 223        |
|           | Příloha č.7: Výsledky Focus Group .....                                                                                                    | 226        |

# 1. Úvod

Dostupné a kvalitní vzdělávání je důležité aktivum pro posílení konkurenceschopnosti národní ekonomiky každé země. V této souvislosti nabývá na významu terciární vzdělávání, které by mělo připravovat lidské zdroje v potřebné kvalitě a kvantitě jednak pro zabezpečení aktuální a prognózované poptávky ze strany průmyslu, a také pro stimulaci rozvoje výzkumu, vývoje a inovací.

Mezi aktuální výzvy v oblasti vysokoškolského vzdělávání mimo jiné patří zacílení na získání a rozvoj kompetencí relevantních pro občana v 21. století. Kromě tradiční přípravy absolventů zahrnující rozvoj tzv. „tvrdých“ kompetencí přímo spojených s vystudovaným oborem nabývají na významu znalosti a dovednosti související s prací s informacemi, kritickým myšlením, osobní integritou, komunikacemi atd. Obecně lze konstatovat, že v současné době rozvoj těchto dovedností, předávání základních hodnot a rozvoj pozitivního vztahu k učení patří k významným úkolům vysokého školství. Nicméně, tyto dovednosti doposud nepatří mezi tradiční výstupy z učení, které jsou spojeny s profilem absolventa. Dichotomie terciárního vzdělávání, kde je potřeba najít soulad mezi rozvojem praktických dovedností pro praxi a obecnějších intelektuálních a společenských kompetencí, vede k nutnosti komplexního přístupu ze strany vzdělávacích institucí – od tvorby studijních programů po podporu mezinárodní spolupráce.

Akademická knihovna v systému terciárního vzdělávání odpovídá nejen za poskytování klasických knihovnických a informačních služeb. Trend dnešní doby je v užším propojení institucí, přenosu části vzdělávacích funkcí týkajících se informační gramotnosti na akademickou knihovnu a nabytí uživateli přenositelných „měkkých“ kompetencí. Navíc na půdách vysokých škol (VŠ) vznikají jiná specializovaná podpůrná pracoviště<sup>1</sup>, která pomáhají studentům v rozvoji přenositelných dovedností a zprostředkovávají školení na přípravu absolventů VŠ na úspěšné uplatnění na trhu práce.

Současně lze říci, že vzdělávací instituce, včetně všech organizačních složek, čelí potřebě prokazovat svoji výkonnost, např. z hlediska produkce výstupů – ať už absolventů studijních programů, tak i výsledků vědeckovýzkumné činnosti. Akademická knihovna má v tomto procesu zvláštní postavení, neboť přímo neprodukuje výstupy, avšak spotřebovává

---

<sup>1</sup> Například centra podpory studentů, kariérní centra apod.

veřejné prostředky a je také závislá na politické moci, která rozhoduje o úrovni veřejné podpory. Navíc poslední desetiletí přinesla razantní změny v chování uživatelů služeb akademických knihoven. Otázkou je, jaké služby knihoven mají relevantní hodnotu pro dnešního uživatele, jak tyto služby přispívají v naplnění strategických cílů institucí a jestli jsou poskytovány s uspokojivou mírou efektivnosti použití veřejných prostředků.

V souvislosti s realizací strategických plánů, vynaložením veřejných prostředků na podporu kvalitního vzdělávání v České republice a posílením role VŠ ve společnosti je možné a nezbytné dívat se na problematiku účelnosti poskytovaných vzdělávacích služeb z pozice uživatele, ne pouze z hlediska příslušného rezortu nebo instituce. Nabídka konzultačních a informačních služeb, poskytovaných akademickými knihovnami, by měla být vázaná na potřeby rodičovských/partnerských institucí, a hlavně na potřeby a chování uživatelů takových služeb, tj. studentů všech forem studia, pedagogů a výzkumníků. Existující výzkumy nebo tradiční evaluační postupy se většinou zaměřují na formální hodnocení kvality (nebo ještě častěji kvantity) služeb, nikoliv na uspokojení potřeb samotného uživatele. Uživatel je jádrem služby a pro poskytovatele služby je důležité vědět, jak vzniká potřeba ve využití akademických služeb, co ovlivňuje jeho chování a jak je možné zvýšit viditelnost a přitažlivost služeb pro koncového uživatele.

Ačkoliv jsou akademické služby veřejným statkem, je na místě i otázka efektivnosti vynaložených veřejných prostředků. Specifika veřejných služeb komplikují výpočet hodnoty služby (případně užitku) za použití běžných postupů. Existující české výzkumy v oblasti knihovnictví z velké části opomíjí zjištění hodnoty akademických služeb a soustředí se pouze na tradiční knihovnické služby jako například výpůjčky informačních zdrojů. Na druhou stranu přední centra podobných výzkumů v oblasti akademické podpory se nachází ve Spojených státech amerických, kde se však vzdělávací prostředí značně liší od evropského.

V kontextu současného výzkumu je tedy důležité na základě pouze jednoho typu akademických služeb ověřit možnost uplatnění zvolených výzkumných metod, proniknout do podstaty chování uživatelů a navrhnout přístup ke zdůvodnění existence podobného typu služeb, resp. zjistit podmínky, za kterých bude realizace služeb účinná.

## 2. Cíle a metodika disertační práce

**Výzkumným tématem** disertační práce jsou akademické konzultační a informační služby v systému terciárního vzdělávání. Účelem výzkumu je přispět k vysvětlení spotřebitelského chování studentů VŠ při využívání akademických konzultačních a informačních služeb a navrhnout vhodnou kvantifikaci nákladů, hodnocení spotřebitelského užitku a efektivnosti služeb.

**Cílem práce** je na základě získaných poznatků o současném stavu zkoumané problematiky a provedených šetření v terénu **identifikovat konzultační a informační služby**, provést jejich deskripci s využitím procesního a systémového přístupu, formulovat resp. ověřit **předpoklady o spotřebitelském chování uživatelů** těchto služeb, vymezit **faktory působící na rozhodování** uživatele o využití akademických a informačních služeb, **kvantifikovat náklady** na jejich poskytování, navrhnout přístupy k **hodnocení míry užitku** pro spotřebitele, **formulovat hodnocení jejich efektivnosti** a dále **navrhnout doporučení** k zavedení a zlepšování dostupnosti, udržitelnosti a propagace akademických služeb pro poskytovatele.

Cíl práce bude naplněn prostřednictvím dílčích cílů, které lze formulovat obecně:

- Identifikace akademických konzultačních a informačních služeb a deskripce vybrané služby (individuální konzultace pro studenty) s využitím procesního a systémového přístupu.
- Formulování a ověření předpokladů o spotřebitelském chování uživatelů akademických konzultačních a informačních služeb a vymezení faktorů působících na rozhodování studentů o využití zvoleného typu služby.
- Navržení přístupu k hodnocení užitku (hodnoty) pro uživatele zvoleného typu služby.
- Navržení způsobů hodnocení efektivnosti, tzn. kvantifikace nákladů a následného poměření s hodnotou služeb.
- Navržení doporučení pro poskytovatele služeb pro zavedení a zlepšování dostupnosti, udržitelnosti a propagace akademických služeb.

Práce bude zaměřena pouze na část akademických služeb poskytovaných akademickými knihovnami v rámci veřejných vysokých škol v České republice, a to na

osobní konzultační a informační služby poskytované studentům bakalářských a magisterských oborů a týkající se dovednosti práce s informacemi. Aplikační část výzkumu bude realizována ve vybraném pracovišti (Národní technická knihovna a realizovaný projekt Národního centra pro informační podporu výzkumu, vývoje a inovací<sup>2</sup>), které disponuje všemi druhy poskytovaných služeb. Motivací tohoto výzkumu je mimo jiné zvyšující se nátlak na příspěvkové organizace k optimalizaci portfolia služeb a implikaci přístupů hodnocení ekonomické efektivnosti služeb pro veřejné služby.

## **2.1. Výzkumné otázky**

V této kapitole je uveden přehled výzkumných otázek, které vyplynuly z formulovaných cílů práce a budou v dalším textu komentovány.

### Obecné výzkumné otázky:

VO1: Čím je charakteristické spotřebitelské chování uživatelů akademických konzultačních služeb a jaké jsou jeho nejdůležitější determinanty?

VO2: Jaký metodický model je vhodný pro hodnocení spotřebitelského užitku plynoucího z akademických konzultačních služeb?

VO3: Jaký metodický model je vhodný pro hodnocení efektivnosti poskytovatelů služeb?

### Specifické výzkumné otázky:

V následujícím textu jsou uvedeny specifické výzkumné otázky k jednotlivým obecným výzkumným otázkám podle pořadí obecných výzkumných otázek.

**VO1: Čím je charakteristické spotřebitelské chování uživatelů akademických konzultačních služeb a jaké jsou jeho nejdůležitější determinanty?**

- VO1\_1: Jaké modely a předpoklady spotřebitelského a informačního chování se vyskytují v odborné literatuře?
- VO1\_2: Jak lze vymezit akademické konzultační a informační služby v typologii služeb veřejných a akademických knihoven?

---

<sup>2</sup> NCIP VaVaI, projekt sdílených činností realizovaný za podpory Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, identifikační kód je MS2101.

- VO1\_3: Jak lze vymezit zkoumané služby na příkladu Národní technické knihovny z pohledu procesního řízení a systémového přístupu?
- VO1\_4: Jak lze zkoumané služby definovat v kontextu českých akademických knihoven?
- VO1\_5: Jaké faktory ovlivňují spotřebitelské chování u uživatelů akademických služeb na základě empirických šetření?

**VO2: Jaký metodický model je vhodný pro hodnocení spotřebitelského užitku plynoucího z akademických konzultačních služeb?**

- VO2\_1: Jaké metody se vyskytují pro měření spotřebitelského užitku ve veřejných službách?
- VO2\_2: Jak lze uplatnit metody stanovení hodnoty spotřebitelského užitku pro informační a konzultační služby knihovny?
- VO2\_3: Jaké doporučení lze poskytnout k navrženým metodám pro akademické knihovny v ČR?

**VO3: Jaký metodický model je vhodný pro hodnocení efektivnosti poskytovatelů služeb?**

- VO3\_1: Jak lze definovat efektivnost služeb a jaké modely se vyskytují pro měření efektivnosti veřejných služeb?
- VO3\_2: Jaký model hodnocení efektivnosti lze zvolit pro akademické služby individuálních konzultací a jak parametry modelu kvantifikovat?
- VO3\_3: Jaká doporučení lze definovat pro zřizovatele a poskytovatele k zavedení a/nebo provozu akademických služeb s ohledem na spotřebitelské chování uživatelů a otázky efektivnosti dotyčných institucí?

## 2.2. Metodika disertační práce

Tato kapitola popisuje model a typ výzkumu a také metodický postup realizace disertační práce.

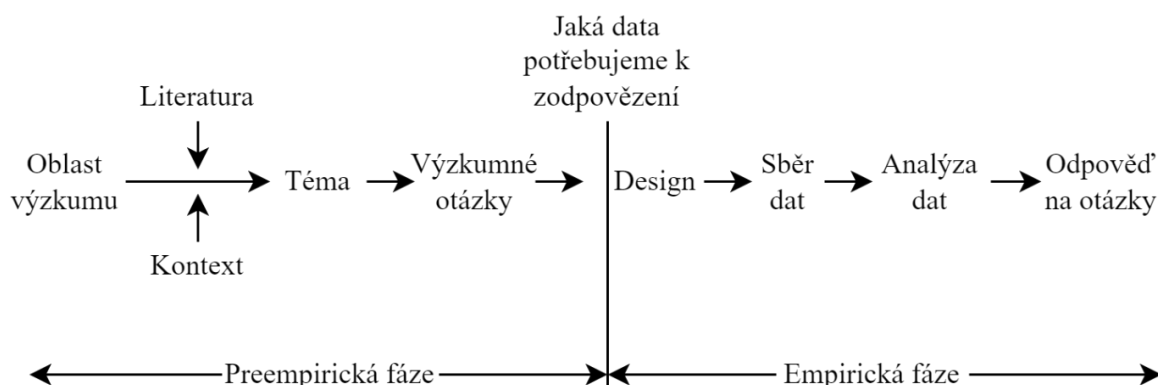
Návrh výzkumu dle Punche (2015, s. 36–37) má odpovídat na základní otázky:

- Co? – předmět výzkumu, klíčové výzkumné otázky.
- Jak? – jaké kroky a za pomoci jakých metod bude potřeba realizovat pro zodpovězení výzkumných otázek.
- Proč? – zdůvodnění a potenciální přínos výzkumu.

Při plánování výzkumu je důležité explicitní vyjádření induktivní-deduktivní hierarchie, ve které nejabstraktnější úroveň je výzkumná oblast, ve které lze definovat výzkumné téma. Následuje stanovení obecných výzkumných otázek, které se pak rozpracovávají do specifických výzkumných otázek tak, aby z nich bylo možné odvést otázky při sběru dat a za pomoci operacionalizace případně i hypotézy. (Punch 2015, s. 37)

Na obrázku 1 je zobrazen zjednodušený model výzkumu dle Puncce (2015, s. 31), který je postaven na výzkumných otázkách, kde postupně dochází k definování tématu, design výzkumu se opírá o určené výzkumné otázky a analýza získaných dat by měla přispět k nalezení odpovědi na ně. Je vidět, že celý výzkum lze rozdělit na preempirickou a empirickou fázi.

Obrázek 1: Zjednodušený model výzkumu (bez hypotéz).



Zdroj: Punch, 2015, s. 31.

V rámci preempirické fáze je potřeba sestavit konstrukty pro induktivní-deduktivní hierarchii, kde postupně dochází k přechodu od abstraktnějších a obecnějších pojmů ke specifickým výzkumným otázkám.

**Oblast výzkumu** v terminologii Punche (2015) nebo objekt vědy v terminologii Ochrany (2019) je nejširším pojetím zahrnujícím objekty a procesy, které mají potenciál stát se předmětem vědeckého bádání. V kontextu zpracované disertační práce je oblastí výzkumu **spotřebitelské chování**.

Klíčovou úlohu v rámci preempirické fáze hraje **zařazení do kontextu a práce s literaturou**. Výzkum tak dostává perspektivu a zařazení do konkrétního paradigmatu (Punch 2015, s. 51–53). Práce s literaturou (zpracování literární rešerše) pro potřeby aktuálního výzkumu zahrnuje následující informační zdroje:

- Odborné informační zdroje z oblasti spotřebitelského a informačního chování
- Odborné informační zdroje z oblasti veřejné ekonomie
- Odborné informační zdroje z oblasti teorie užitku a měření spotřebitelského užitku
- Odborné informační zdroje z oblasti kalkulace nákladů a efektivnosti
- Odborné informační zdroje mapující pokročilé akademické služby knihoven a dalších podpůrných organizačních jednotek v systému terciárního vzdělávání
- Odborné informační zdroje z oblasti zpracování kvantitativních výzkumů, realizace dotazníkových šetření a statistických metod
- Odborné informační zdroje z oblasti realizace kvalitativních šetření, hlavně expertních rozhovorů
- Statistická data Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR, Českého statistického úřadu
- Výroční zprávy a anonymizovaná statistická data o akademických službách Národní technické knihovny
- Zákony a související právní normy České republiky
- Data z již realizovaných výzkumů spotřebitelů akademických služeb Národní technické knihovny.

Finalizace preempirické fáze spočívá ve stanovení výzkumných otázek, a to jak na úrovni obecných, tak i rozpracovaných do specifických, jak již bylo uvedeno v kapitole 2.1.

Punch (2015) také upozorňuje, že s hypotézami nemá pracovat každý výzkum, ale pouze ten, kde tento metodologický nástroj nese přidanou hodnotu. Většinou se jedná o rozpracování předpokladů vycházejících z teorií, které se testují. Jiný přístup lze vidět v rozvíjejícím se výzkumu, kde se pracuje s nestrukturovanými daty a na začátku výzkumu nelze přesně stanovit specifické otázky. Dalším důležitým konstruktem jsou otázky při sběru dat, které mají přímé propojení s metodami výzkumu, neboť určují, jaká data výzkumník potřebuje pro zodpovězení specifické otázky.

Empirická fáze výzkumu je definována designem výzkumu s určením metod sběru a analýzy dat. Co se týká typu zamýšleného výzkumu, dle Egerových (2017) jej lze definovat jako **empirický** a **aplikovaný**. Metodický postup zpracování práce zahrnuje posloupnost jednotlivých etap s oddělením teoretické a aplikační části výzkumu (viz Obrázek 2). Teoretická část výzkumu tak poskytuje aplikační části potřebné zázemí a definuje paradigma, v rámci kterého je výzkum prováděn.

Na začátku výzkumu je nezbytné provést vymezení zkoumané problematiky, které umožňuje najít výzkumnou mezeru a formulovat cíle výzkumu. Nicméně je připuštěno, že teoretický výzkum může být doplňován o důležité podklady i při realizaci vlastního výzkumu, a to z důvodu doplnění vlastních výsledků o širší pohled nebo interpretaci dat v kontextu zkoumané problematiky. Tento přístup má poskytnout aktuální podklady a teoretické zázemí pro navrhování, realizaci a interpretaci výsledků jednotlivých šetření.

V metodickém postupu zpracování disertační práce byla zvolena smíšená strategie kombinující kvantitativní a kvalitativní přístupy a zvolené vědecké metody tak, aby byly naplněny cíle práce. Využití smíšené strategie lze odůvodnit potřebou širšího expanzivního záběru při zkoumání jednotlivých komponentů problému a potřebou komplementárního pokrytí různých aspektů zkoumané oblasti. Při kombinování metodik došlo k přiklonění se k simultánní kombinaci, kde je rámec výzkumu předurčen teorií, aplikační výzkum je založen na kvantitativním šetření a kvalitativně zaměřené metody přispívají k ověření výsledků statistického šetření nebo poskytují interpretaci nálezů v terénu, které nelze vysvětlit pomocí šetření statistických jednotek (Hendl 2016).

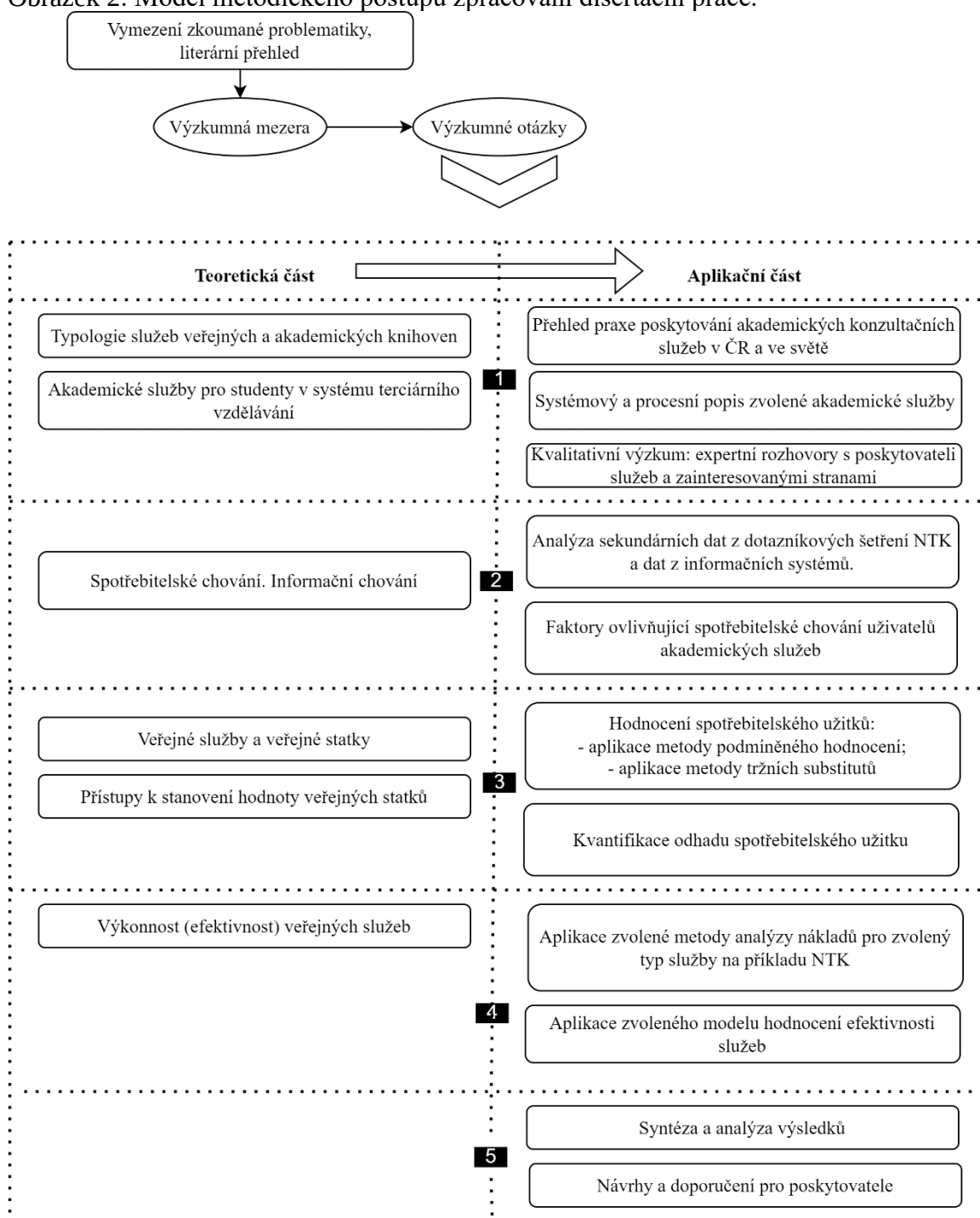
V metodickém postupu je také založena možnost provedení tzv. triangulace výzkumu (Hendl 2016, s. 151–152), která spočívá ve spojení a kombinování různých metod, výzkumných souborů, okolností, perspektiv apod. s cílem provést vzájemnou validaci

výsledků a také obohatit výsledky a zjistit komplexnější pohled na zkoumanou problematiku. V rámci výzkumu se plánuje realizace metodologické triangulace neboli triangulace mezi metodami dle Hendla (2016, s. 151) – jedná se jak o kombinaci různých metod získávání dat (dotazníkové šetření, semistrukturované rozhovory), tak i o explicitní triangulaci (Hendl 2016, s. 152) spočívající v získávání dat pomocí semistrukturovaných rozhovorů s aktéry poskytujícími různé úhly pohledu na výzkumné téma.

Ve výzkumu bude uplatněn souhrn obecných teoretických metod (Široký 2011):

- Analýza (rozklad) – vysvětlení problému důkladným prozkoumáním jeho částí.
- Syntéza (skládání) – zkoumání vzájemných souvislostí mezi částmi objektů, odhalení fungování jevů.
- Indukce – zkoumání empirických dat s cílem odvození obecných závěrů.
- Dedukce – ověření teoretických závěrů v praxi pomocí odvození z obecných závěrů jednotlivě, méně obecné závěry.
- Abstrakce (odhlížení) – oddělení nepodstatných vlastností objektu od obecných a podstatných a zkoumání podstaty objektu nebo jevu.
- Komparace – stanovení shody a rozdílu objektů.
- Analogie (obdoba) – zkoumání vlastností objektu na základě totožnosti s jiným objektem.

Obrázek 2: Model metodického postupu zpracování disertační práce.



Zdroj: Vlastní zpracování.

Realizace aplikační části výzkumu spočívá v uplatnění metodiky sběru dat pomocí strukturovaného dotazníkového šetření, využití dat z již realizovaných dotazníkových šetření a dat z vnitropodnikových systémů NTK, realizaci semistrukturovaných expertních rozhovorů v několika etapách:

## **1. etapa**

Na základě získaných informací o typologii akademických služeb a údajů z provozu NTK vytvoření systémového a procesního popisu akademických služeb NTK a jejich vymezení pro účely následujícího výzkumu.

**Systémový přístup** je implementací určité míry abstrakce na popisu reálného objektu a je založen na komplexním zkoumání objektu jako dynamické sítě propojených elementů tak, že se vymezují prvky systému, vazby (relace) a okolí (Botlík 2004). Zkoumá se stav systému, tj. podstatné vlastnosti v čase, funkce a chování systému. Popis služby pomocí systémového přístupu dovolí přesněji definovat objekt výzkumu v podmínkách organizace a jejího okolí. Modelování služby jako procesu probíhá za pomoci definovaných podnětů, událostí a návazností. **Procesní analýza** tak doplňuje systémovou a dovoluje přiřadit k jednotlivým prvkům činnosti a komunikační toky (Řepa 2007). V rámci disertační práce bude popis služby proveden pomocí Business Process Modeling Notation (BPMN 2.0).

Zmíněná triangulace výzkumu bude provedena pomocí **expertních semistrukturovaných rozhovorů a také skupinových rozhovorů (Focus Group)**. Ačkoliv je celý výzkum založen na zkoumání spotřebitelů a zároveň služby samotné, je potřeba závěry z hodnocení služby dát do souvislosti s názory expertů – jednak z řad specialistů z akademických knihoven, kteří realizují zkoumané služby, a pak expertů z vysokých škol.

Rozhovor je kvalitativní metodou sběru dat využívanou pro porozumění „*vlastní perspektivy aktérů*“ (Zandlová 2019, s. 320) a používá se pro získávání popisů událostí, zkušeností, názorů, postojů aktérů, pro sledování vyprávění apod. U rozhovoru je důležité jak samotné získávání informací (obsah), tak i porozumění dotazovanému a dílčím faktorům jako kontext, forma, uspořádání vyprávění apod. Nezbytná je příprava ve smyslu toho, jaké charakteristiky tazatele i dotazovaného mohou mít vliv na rozhovor. Mezi nevýhody této metody se řadí zkreslení přítomností tazatele, absence dovedností vyprávět obecně, získávání nepřímé informace a celkem omezení výzkumu na menší skupiny respondentů. Zpravidla se rozhovor vyznačuje vysokou validitou a nízkou reliabilitou. (Hendl 2016, s. 165–168; Zandlová 2019)

Semistrukturovaný (nebo polostrukturovaný) rozhovor má předem předpřipravenou strukturu tematických okruhů a otázek, přičemž tazatel může flexibilně reagovat na odpovědi dotazovaného a přizpůsobit pořadí otázek linii vyprávění. Tazatel tak má velký prostor pro improvizaci, ale zároveň dotazovaný se může svobodně vyjadřovat k věci a používat vlastní formulace. V rámci semistrukturovaného rozhovoru se může narážet i na otázky nebo aspekty, které nebyly v původním plánu, a které nesou pro výzkum přidanou hodnotu. Semistrukturovaný rozhovor se doporučuje k využívání tehdy, když je definován výzkumný problém a výzkum se zaměřuje na specifické otázky. Vhodný je také v situaci, když je potřeba porovnat názory různých aktérů, ale je nutné dodržet ten samý tematický rozsah otázek. Samotná realizace rozhovoru zahrnuje přípravnou fázi (výběr typu rozhovoru), výběr a oslovení dotazovaných, přípravu rozhovoru, realizaci, pasportizaci a transkripci rozhovoru (přepis nahraného rozhovoru). Ve fázi oslovení je také nezbytné zajistit informovaný souhlas dotazovaných s tím, kde a jakým způsobem budou použita data z rozhovoru. (Zandlová 2019)

V rámci disertačního výzkumu se plánuje oslovit 4-5 expertů z českých akademických knihoven. Především budou pokládány otázky týkající se poskytování informačních a konzultačních služeb pro studenty VŠ, personálního obsazení, využití zdrojů knihovny a vnímaných výstupy zkoumané služby. Získané poznatky doplní kvantitativní výzkum a rozšíří prezentaci konzultačních a informačních služeb o cenné poznatky z jiných pracovišť poskytujících stejné služby. S všemi informanty bude uzavřen informovaný souhlas a v případě potřeby informant může zvolit možnost anonymizaci poskytnutých dat.

Kromě individuálních rozhovorů v rámci disertační práce bude využita metoda skupinového rozhovoru (Focus Group) u které se jedná otázka pokládá moderátorem všem účastníkům zároveň a účastníci se mohou postupně k tématu vyjadřovat (Zandlová 2019, s. 330–331). Focus Group bude uspořádána online formou Brainstormingu neboli „Burzy nápadů“. K účasti na Focus Group budou pozváni jak představitelé akademických knihoven, tak i zaměstnanci VŠ a akademičtí pracovníci. Cílem Focus Group bude doplnit disertační výzkum o hodnotě a přínosech konzultačních služeb z pohledu těchto aktérů a také pro studijní úspěšnost studentů bakalářského a magisterského studia, přesah hodnoty do budoucí profesního uplatnění uživatelů a celkový společenský přesah služby. Výsledky by měly poskytnout doplňující informace pro závěrečnou syntézu a vytvoření doporučení v rámci poslední etapy.

## **2. etapa**

Analýza sekundárních dat z dříve realizovaných dotazníkových šetření NTK (uživatelé služeb NTK a studenti z řad potenciálních uživatelů NTK, velikost výběrového souborů 697 a 1069 statistických jednotek); sběr a analýza dat o akademických službách, zpracování dat ze systému řízení vztahů se zákazníky (CRM) a dalších informačních systémů NTK. Vymezení faktorů ovlivňujících spotřebitelské chování u uživatelů akademických služeb.

**Sekundární data** z již realizovaných dotazníkových šetření NTK, na kterých se podílela autorka disertační práce, budou znovupoužita použita pro analýzy s použitím statistických metod. Kromě toho, pomocí získaných informací společně s poznatky z literární rešerše bude realizována operacionalizace konstruktů a budou navrženy otázky pro sběr dat v dalších etapách, případně hypotézy (Hendl 2015, s. 27; Punch 2015, s. 43).

Prvním sekundárním zdrojem dat je šetření „NTK pro příští desetiletí“ (Firsova et al. 2022), které bylo realizováno v NTK v červnu-červenci 2020. Autorka disertační práce je autorkou záměru, vedoucí výzkumného týmu a hlavní realizátorkou tohoto šetření. Primárním účelem výzkumu bylo zjištění preferencí, potřeb a návyků návštěvníků a registrovaných spotřebitelů NTK pro zlepšování služeb a tím zefektivnění činnosti knihovny. Pro výběr respondentů byl použit účelový výběr (registrovaní spotřebitelé, uživatelé konzultačních služeb, návštěvníci webových stránek NTK, studenti a zaměstnanci kampusových a dalších partnerských institucí apod.). Výsledný výběrový soubor obsahoval 1030 kompletních odpovědí a mezi respondenty byly zahrnuty všechny uživatelské skupiny knihovny: studenti od středních škol po magisterské obory, doktorandi, akademici a představitelé odborné veřejnosti. Šetření bylo zacíleno jak na uživatele knihovny, tak i na neuživatele z řad uvedených cílových skupin. Nicméně většina respondentů vyplnivších dotazník (954) jsou ti, kteří využívali fyzických a/nebo elektronických služeb NTK. Ačkoliv primárním úkolem šetření bylo zjistit zkušenost a spokojenost uživatelů se službami, výzkumný tým se především zaměřil na ověření validity dat pomocí porovnání výběrového souboru se statistikami registrací uživatelů v NTK. Ve výběrovém souboru studenti všech stupňů studia tvořili 71,9 %, přičemž se dle statistik k 30. 06. 2020 stejné uživatelské kategorie v NTK podílely na počtech platných registrací z 70,9 %. Rozložení afiliace respondentů také přibližně odpovídalo skutečnému stavu registrací. Pro účely disertační

práce byla použita data získaná od studentů bakalářských a magisterských oborů, jejichž součet tvoří 697 statistických jednotek. Témata, která jsou zahrnuta v tomto dotazníkovém šetření a budou využita v rámci disertačního výzkumu, se týkají zvyků a dovedností studentů v oblasti učení, práce s informacemi a také jejich zkušeností s konzultačními a informačními službami NTK. I když v disertačním výzkumu byla použita dříve sbírána data, výzkumné otázky, hypotézy a většina uplatněných statistických metod (kromě metod základní deskriptivní statistiky) byla použita pro tato data poprvé.

Dalším dotazníkovým šetřením, výsledky kterého budou použité pro předvýzkum, je průzkum „NTK – Akademické služby a jejich komunikace. Průzkum mínění, potřeb a komunikačních návyků cílových skupin; doporučení pro inovace konceptu, nabídky a komunikace služeb“<sup>3</sup> realizovaný v prosinci 2022 – únoru 2023 (Nevšímal a Staňková 2023). Realizace průzkumu byla uskutečněna externími odborníky a autorka disertační práce se podílela na připomínkování konceptů a výzkumných otázek. V průzkumu byly použité metody semistrukturovaných rozhovorů, ohniskových skupin a také dotazníkového šetření. V kvalitativním sběru dat byly zkoumány názory a postoje studentů magisterského studia, doktorandů a absolventů doktorských studijních programů technicky zaměřených vysokých škol. Kvantitativní sběr dat pomocí dotazníku byl také zaměřen na respondenty z technicky zaměřených VŠ, ale z hlediska stupně studia zahrnoval také studenty bakalářských studijních oborů. Pro účely disertační práce budou použité odpovědi na dotazník respondentů z řad studentů bakalářských a magisterských oborů, které tvoří 1069 statistických jednotek, přičemž převážná část z nich jsou studenti kampusu Dejvice, kteří využívají služeb NTK (studenti ČVUT, VŠCHT). Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na témata důležitosti přenositelných kompetencí a dovedností práce s informacemi pro studenty, chování studentů při řešení studijních problémů spojených se zpracováním informací a také na téma vhodné komunikace směrem od instituce k uživatelům služeb knihovny. Jak u předchozího datového souboru, výzkumné otázky, hypotézy a většina uplatněných statistických metod (kromě metod základní deskriptivní statistiky) byla použita pro tato data poprvé.

Důležitým **zdrojem dat o službách NTK**, který bude využit jak pro analýzu procesů poskytování konzultačních a informačních služeb, pro získávání podkladových hodnot

---

<sup>3</sup> Autoři průzkumu Richard Nevšímal a Helena Staňková. Výsledky průzkumu a datový soubor jsou majetkem NTK, nejsou veřejně přístupné a jsou k dispozici u autorky disertační práce.

k hodnocení nákladovosti služeb a také k získávání kontaktů na spotřebitele služeb pro realizaci dotazníkového šetření, je systém řízení vztahu se zákazníky neboli CRM systém. Je informačním systémem pro sběr, uchování a vyhodnocení dat z poskytovaných informačních, konzultačních a vzdělávacích služeb NTK a je spravován oddělením pro metodiku a specializované akademické služby NTK od roku 2019. Pro účely aktuálního výzkumu budou využita anonymizovaná data ze CRM – záznamy o jednotlivých konzultacích za období od ledna 2017 do července 2024 (671 záznamů). Poskytnutí dat je konzultováno a je schváleno vedením NTK.

Pro získání doplňujících informací o konzultačních službách od pracovníků NTK, kteří tyto služby poskytují, bude koncipováno dotazníkové šetření. **Dotazníkové šetření** je kvantitativní metodou sběru dat o populaci, která je rozšířená hlavně v oblasti sociálních věd. Jako nástroj sběru dat se používá dotazník, který také může být využit i v jiných aplikačních metodách, např. při experimentu. Charakteristickým rysem dotazníkového šetření je standardizace, která by měla zajistit dotazování jednotlivých respondentů za co nejsrovnatelnějších podmínek a také zabezpečovat efektivní sběr a zpracování dat. Dotazníkové šetření umožňuje na základě získávání dat od vzorku známé populace odvést závěry, které, při splnění předpokladu reprezentativnosti, lze zobecnit na celou populaci. (Hendl 2015, s. 79; Novotná et al. 2019, s. 143–144)

K vytvoření a distribuci dotazníků bude využit server NTK Feedback, který pracuje na bázi systému LimeSurvey. V rámci této části výzkumu budou osloveni 17 potenciálních respondentů a otázky se budou zaměřovány na dodání doplňujících expertních odhadů pro analýzu služeb.

Statistické analýzy dat z uvedených dotazníkových šetření, sekundárních dat a dat ze CRM systému budou realizované s využitím poměrně široké škály metod. Pro základní zpřehlednění a explorační analýzu bude využité jednorozměrné třídění dat, analýza rozdělení četností, deskriptivní statistiky pro ordinální a kardinální proměnné a také hodnocení dat s vícehodnotových odpovědi (Řezanková 2017, s. 37,44). Pro názornější prezentaci dat a také testování hypotéz bude využité dvourozměrné třídění dat, analýza dat v kontingenčních tabulkách, testování závislosti pomocí chí-kvadrát testu pro kategoriální proměnné, testu pořadové korelace pro ordinální proměnné a Fischerova exaktního testu pro čtyřpolní tabulky (Řezanková 2017, s. 81–108). V případě analýzy závislosti pro

kategoriální proměnné dle potřeby budou vypočítána adjustovaná rezidua a vytvořeno znaménkové schéma (Řezanková 2017, s. 78; Soukup 2022, s. 213). Pro hodnocení síly závislosti budou využité různé míry: Pearsonův kontingenční koeficient, Cramerovo V, symetrické a asymetrické Somersovo d (Řezanková 2017, s. 90–103).

Testování hypotéz vždy bude probíhat s na minimální hladině významnosti 5 % a následně hladiny významnosti budou označovány jak: \*\*\* – 0,1%, \*\* – 1%, \* – 5%. Všechna statistická vyhodnocení budou realizována pomocí MS Excel a IBM SPSS Statistics.

Jako další explorační technika bude využita korespondenční analýza, a to pro zkoumání dvojic kategoriálních proměnných s větším počtem kategorií, které mohou být málo zastoupeny, což nedovoluje použít chí-kvadrát test o nezávislosti. Všechny korespondenční analýzy budou použité s normalizací a ve výsledcích budou uváděny všechny výstupy analýzy včetně korespondenčních map. (Soukup 2022, s. 209–250)

Zpracování dat bude realizováno pomocí logistické regrese (logit model), kde pro dichotomické vysvětlované proměnné bude využita binární logistická regrese s využitím maximálně věrohodného odhadu (ML-odhad), pomocí kterého lze určit pravděpodobnost, že konkrétní prediktor bude přispívat k volbě služby, klíčovým výstupem interpretace bude analýza šancí. U dat, které mají hierarchickou strukturu, bude ověřeno opodstatnění víceúrovňového modelování pomocí vytvoření nulového modelu a analýzy rozptylů. Vhodnost modelu mimo jiné bude hodnoceno pomocí informačního kritéria AIC (Cipra 2008; Masiero et al. 2015; Rabušic et al. 2019; Soukup 2022; 2006).

### **3. etapa**

Na základě zvolených metod – aplikace metody podmíněného hodnocení pomocí realizace dotazníkového šetření uživatelů konzultačních služeb; stanovení referenční hodnoty nejbližšího tržního substitutu – kvantifikace odhadu spotřebitelského užitku (hodnoty služby).

Metoda dotazníkového šetření bude použita pro **zjištění hodnoty služby z pohledu spotřebitelů metodou podmíněného (kontingentního) oceňování** (viz např. Řehák et al. 2013). V rámci disertační práce se plánuje využít metodu „Willingness to Pay“ (WTP, neboli

ochota zaplatit), která v případě veřejného statku pomáhá odhadnout peněžní částku, kterou by spotřebitel byl ochoten utratit za zachování služby (Kršková 2008). Cílem využití kontingentního oceňování je odhad hodnoty veřejné služby z pohledu reálných spotřebitelů.

Stanovení hodnoty informačních a konzultačních služeb bude komplikováno tím, že taková služba a její determinanty nejsou známy pro všechny potenciální spotřebitele. Je potřeba se tudíž zaměřit na spotřebitele, kteří s touto službou mají zkušenost. Potenciální respondenti budou vybráni z řad skutečných uživatelů konzultačních a informačních služeb NTK a tím bude zajištěna reprezentativnost vzorku.

Časový rámec, kdy byly poskytnuté konzultace, je stanoven na tři roky (2021-2023) a budou dotazováni pouze uživatelé kategorie „Student“ bakalářského nebo magisterského studia. Časový rámec je dán tím, že jsou to roky po obnovení provozu knihovny po uzavření v době protiepidemiologických omezujících opatření, kdy se například nemohly konat prezenční služby. Na druhou stranu toto období ještě není příliš časově oddálené pro to, aby si spotřebitel mohl vybavit dojmy a zkušenosti ze služby. Časový rámec bude také zahrnovat leden 2024 a tím, že v době distribuce dotazníku uplynulo minimálně 6 měsíců od konzultace. Odhad počtu respondentů, kteří budou osloveni za NTK, je až 300 jednotek. Respondenti budou osloveni anonymně přes hromadný e-mail a žádný jiný způsob distribuce dotazníku nepřipadá v úvahu, neboť data o všech proběhlých konzultacích jsou zaznamenána v CRM a není vhodné používat jiný způsob distribuce dotazníku. Navíc, jak ukázal průzkum služeb NTK (Firsova et al. 2022), respondenti mohou vnášet zkreslení – např. problém s pochopením terminologie, zkreslení paměti nebo tzv. zkreslení dalekohledu (Choi a Pak 2004), kdy respondenti tvrdí, že využili konzultačních a informačních služeb NTK, přitom ve skutečnosti použili jinou službu nebo ji nepoužili vůbec.

Využití metody kontingentního oceňování vyžaduje od výzkumníka důslednou přípravu a pilotování otázek. Samotné otázky často popisují i kontext pro lepší pochopení a poskytnutí respondentům dostatek informací pro odpověď. Někdy totiž otázky mohou být delší a obecně je nevýhodou tohoto přístupu problém zajištění validity – aby respondenti pochopili význam otázek. Dále se ještě ukazuje specifikum kontingentního oceňování v případě veřejných statků v českém prostředí – respondenti se jeví jako velice citliví na formulaci otázek, nedokáží si představit, že by platili za službu, kterou jim stát poskytuje zdarma, a tudíž mají problém hodnotu takové služby kvantifikovat. To všechno potvrzuje

důležitost pečlivé přípravy a pilotování otázek. (Ko et al. 2016; Řehák et al. 2013; Řehák 2022; Stejskal et al. 2013)

Kromě otázek na kontingentní oceňování bude dotazník obsahovat obecné demografické otázky a také otázky na spokojenost se službami. Dotazník bude převážně obsahovat uzavřené a polouzavřené otázky. Dotazník bude koncipován v elektronické formě pomocí softwarového nástroje LimeSurvey, distribuován přes e-mail, následné vyhodnocení dat bude realizováno pomocí MS Excel a IBM SPSS Statistics. Hlavním cílem tohoto dotazníkového šetření je zjištění hodnoty služby vnímané spotřebitelem. Při zpracování těchto dat budou použité hlavně metody popisné statistiky. Kromě toho bude realizováno třídění prvního a druhého stupně.

Pro výpočet hodnoty služby bude také použito **stanovení hodnoty nejbližších tržních substitutů**, u kterých dolní hranici mohou být placené rešersní služby poskytované některými akademickými knihovnami. Horní hranice by byla definována cenami informačních a konzultačních služeb poskytovaných soukromými subjekty na trhu, např. tzv. akademickými kouči. Zjištění těchto referenčních hodnot bude realizováno studium sekundárních zdrojů (webové stránky).

#### **4. etapa**

Analýza nákladů pro zvolené služby, časových snímků pracovníků, resp. expertní odhad (na příkladu NTK); aplikace zvoleného modelu hodnocení efektivnosti akademických služeb NTK. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2007.06.001/>

**Analýza nákladů** bude realizována pomocí metody Time-Driven Activity-Based Costing (TDABC), neboli kalkulace časem řízených aktivit, jíž je derivátem známé metody ABC, základní myšlenka které spočívá v měření nákladů a výkonů nákladových objektů, aktivit a zdrojů (Popesko a Papadaki 2016). Dovoluje tak zhodnotit náklady na určitou službu i v situaci, kdy zdroje jsou spotřebovány pro více činností a je potřeba rozpočítávat náklady pro určité činnosti ve spojitosti s podnikovými procesy (Kissa et al. 2023; Pernot et al. 2007). TDABC je derivátem od ABC analýzy, jejíž příkladem využití v knihovnách je studie (Řehák et al. 2013), která se mimo jiné zabývá analýzou nákladů na různé služby na příkladu Městské knihovny v Praze. Nabídnutá metodologie byla také otestována v dalších českých veřejných knihovnách, spočívá v rozložení celkových nákladů na jednotlivé

činnosti a využívá analytického členění (náklady na fond a kulturně-vzdělávací činnosti, náklady na prostor, náklady na pracovníky, režijní náklady). Avšak ABC je i kritizována kvůli své časové a zdrojové pracnosti a jako alternativa se jí nabízí TDABC, která se jeví jako dostatečně přesná a jednoduchá (Kissa et al. 2023). Jak je zřejmé z názvu, metoda používá časovou nákladnost jednotlivých aktivit a popisuje, jak kalkulovat nepřímé náklady, tak i identifikovat neefektivní procesy, které je potřeba optimalizovat. Ačkoliv se tento výzkum zabývá službami, které jsou především náročné na práci kvalifikovaného personálu, tato metoda může poskytnout uspokojivé výsledky. Nicméně v práci budu diskutovány i další možnosti výpočtů nákladovosti služeb individuálních konzultací.

Řehák et al. (2013, s. 53) uvádí, že významnou nákladovou položkou pro služby knihovny jsou osobní náklady. Hodnota osobních nákladů na jednotlivé služby se vypočítává pomocí časových snímků zaměstnanců knihovny. V rámci disertačního výzkumu bude tento úkol realizován následujícím způsobem. V CRM systému se u každé konzultace s uživatelem knihovny zaznamenává čas, který zaměstnanec strávil (1) přípravou na konzultaci a (2) poskytováním konzultace. Velká datová sada (671 záznamů) dovolí poměrně přesně odhadnout potřebné časy. Dále budou tyto údaje doplněny o časové snímky dalších zaměstnanců, případně expertní odhady pro jednotlivé aktivity v rámci TDABC, což bude realizováno pomocí interního dotazování příslušných osob.

## **5. etapa**

Syntéza poznatků a diskuse závěrů; návrhy a doporučení pro poskytovatele služeb.

### 3. Základní pojmy a jejich vymezení

V rámci kapitoly jsou představeny klíčové pojmy související s problematikou chování uživatelů, veřejných statků a jejich efektivnosti a také služeb akademických knihoven v kontextu terciárního vzdělávání.

#### 3.1. Spotřebitelské chování a uživatelé

Následující kapitola popisuje pojmy související se spotřebitelským chováním a informačním chováním, a tak pomocí zpracování teoretických zdrojů je vytvořena odpověď na výzkumnou otázku:

- *VOI\_1: Jaké modely a předpoklady spotřebitelského a informačního chování se vyskytují v odborné literatuře?*

##### 3.1.1 Spotřebitel a související pojmy

Aktuální právní předpisy (zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník (NOZ) v § 419) vymezují pojetí **spotřebitele** ze širšího hlediska jako osobu, která „*mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná*“ (Česká republika 2014). Dle zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele je spotřebitel definován jako fyzická nebo právnická osoba, která výrobky a služby nakupuje nebo užívá za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami (Česká republika 1992). Lze konstatovat, že výše uvedené předpisy nezavádějí pojem uživatel. S tím se však lze setkat v jednotlivých legislativních dokumentech, které se vztahují k využívání konkrétních služeb občany (např. zákon o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. (Česká republika 2005)).

Spotřebitel v širším kontextu je osoba, která se chová „spotřebně“ pro uspokojování svých osobních, individuálních, rodinných a dalších potřeb (Koudelka 2018, s. 4). Spotřebitel identifikuje potřebu a může se zúčastnit (jak samostatně, tak i za účasti jiných osob) procesu nákupu a spotřeby (Solomon et al. 2013, s. 6). Lze říci, že samo slovo spotřebitel napovídá, že dotýcný subjekt nějaký produkt spotřebovává a nezáleží na tom, jestli při tom byl skutečně nakupujícím (Bačuvčík 2017, s. 9–10).

Vysekalová et al. také zdůrazňují obecnější hledisko pojetí spotřebitele a vymezují pojem zákazníka jako toho, kdo „objednává, nakupuje a platí“ (2011). Bačuvčík (2017, s. 9–10) podtrhává, že pojem zákazník (ten, kdo nakupuje a užívá zboží nebo službu) lze v některých případech zaměňovat nebo naopak odlišovat od dalších termínů – poptávající (ten, kdo má zájem o produkt a sbírá o něm informace) a nakupující (ten, kdo realizuje nákup). Koudelka (2018, s. 4) uvádí, že je dobré rozlišovat „spotřebitele - zákazníky“ a „spotřebitele - potenciální zákazníky“, kteří ještě nebyli zapojeni do směnného vztahu.

Z uvedených definic je zřejmé, že do procesů nákupu a spotřeby mohou být zapojeny různé osoby a často je produkt nakupován jedním subjektem, ale užíván jiným. Koudelka přitom obě tyto role považuje za spotřebitelské (2018, s. 4). Kromě toho se při studiu spotřebitelského chování lze setkat i s dalšími rolemi (např. osoba ovlivňující výběr) a je hodně důležité také zkoumání působení organizací nebo skupin osob (např. domácností) jako spotřebitelů (Solomon et al. 2013, s. 6–7). Solomon et al. (2013, s. 6) také odkazují na teorii rolí, dle které lze chování spotřebitelů vnímat jako například součásti divadelního představení. Každý jedinec má svoji roli a související repliky, rekvizity apod. Jednání spotřebitele je totiž odvozeno od toho, jakou roli v konkrétním představení aktuálně hraje. Chadt (2023, s. 105–106) mezi role, které se mohou realizovat v nákupním rozhodovacím procesu, zařazuje:

- Iniciátor – definuje potřebu, podněcuje k realizaci dalších kroků nákupního procesu.
- Ovlivňovatel – svým názorem ovlivňuje rozhodování spotřebitele, může působit ve všech fázích nákupního procesu.
- Rozhodovatel – nese zodpovědnost za rozhodnutí o nákupu.
- Uživatel – koncový uživatel produktu, má největší vliv na ponákupní hodnocení spokojenosti.

Bačuvčík (2017, s. 9) rozlišuje osobního spotřebitele nakupujícího zboží a služby pro finální spotřebu (který může realizovat nákup jak pro osobní spotřebu, tak například pro spotřebu domácnosti) a organizačního spotřebitele (organizace nakupující produkty pro realizaci svojí činnosti).

U terminologického rozboru je dobré také zmínit to, jakým způsobem lze pojmenovat spotřebitele služeb knihoven. Zajímavý přehled pojmů prezentuje Brophy (2006) ve svém

díle, kde upozorňuje, že v odborné literatuře a praxi se lze setkat s pojmy zákazníka (angl. customer; uplatňován nejčastěji ve spojitosti se zákaznickými službami), klienta (angl. client; spojeno s profesionálními poradenskými službami), patrona (angl. patron; typické pro knihovny, hlavně ve Spojených státech amerických, obecně pravidelný zákazník), čtenáře (angl. reader; aktuálně lze vnímat jako zastaralý název, neboť ne všechny návštěvníci knihoven jsou zároveň čtenáři), digitálního spotřebitele (angl. digital consumer; ten, kdo užívá elektronických informačních zdrojů). Konečně se sám Brophy přiklání k pojmu uživatel (angl. user) a považuje jej za tradiční pojem v knihovnictví.

**Ačkoliv v praxi je běžně pro sektor služeb charakteristické uplatnění pojmu uživatel (například v případě služeb knihoven), pro výzkumné účely tato práce využívá pojem uživatel, avšak v kontextu vědecké domény spotřebitelského chování bude využit pojem spotřebitel jako zastřešující, u kterého nebude rozlišováno, jestli se jedná o spotřebu zboží nebo služeb .**

### 3.1.2 Spotřebitelské chování

Obecně si pod **spotřebitelským chováním** lze představit rozhodování jednotlivců o alokaci dostupných zdrojů (peníze, čas, úsilí) na spotřebu různých zboží a služeb (Jisana 2014). Jde o rozhodování subjektů o nabývání, spotřebě a ponákováním nakládání s produkty (Hoyer et al. 2021, s. 4). Chadt zdůrazňuje, že potřebný čas a vynaložené úsilí souvisí s vnímaným rizikem potenciálně špatného rozhodnutí (2023, s. 101). Je důležité zmínit, že se spotřebitelské chování týká nejen zboží a služeb, ale také různých činností, zkušeností, lidí, myšlenek a zážitků – všeho, co může uspokojit potřeby, a to jak jednotlivců, tak i organizačních jednotek (Hoyer et al. 2021, s. 4; Kotler a Keller 2013, s. 189).

Vysekalová et al. uvádí psychologickou definici spotřebního chování jako „*souhrn vnějších projevů, činností, jednání a reakcí organismu, dělených podle psychologické povahy na instinktivní, návykové a rozumové*“ (2011) a Koudelka nahlíží na problematiku spotřebního chování jako na důvody k využívání produktů a způsoby využívání (2006). Spotřebitelské chování lze vnímat jako dynamické, neboť jak myšlenky a pocity spotřebitele, charakteristiky a vnější faktory prostředí, tak i chování cílových skupin a společnosti se neustále mění (Gaile-Sarkane 2009).

I když dle Koudelky (2018, s. 1) je v běžném povědomí spotřebitelské chování spjata s uspokojováním potřeb přes užívání produktů, aktuálně do toho spadá i získávání a odkládání produktů. Pojem spotřebitelského chování se totiž týká celého rozhodovacího procesu a každé fáze, ze kterého nese užitečné poznatky, ať už o rozhodování jakým způsobem bude potřeba uspokojena v přednákupní fázi nebo o způsobech nakládání se zbožím a hodnocení zkušenosti během spotřeby (Bačuvčík 2017, s. 7).

Vedle spotřebitelského existuje i **nákupní chování**, které např. Bačuvčík (2017, s. 9) vymezuje jako projev vůle a činnosti spotřebitelů ve fázích hledání, užívání, hodnocení alternativ a nakládání s produkty, přičemž subjekt na to vynakládá vlastní zdroje – nejčastěji peněžní, ale také čas a úsilí. Koudelka pak rozlišuje kupní chování (angl. buying behaviour/behavior) a nákupní chování (angl. purchasing behavior/behaviour) – kupní chování jako podmnožina spotřebitelského chování se týká konkrétního kupního rozhodování a kupního rozhodovacího procesu a nákupní chování je samotná realizace směnné transakce a je totiž podmnožinou kupního chování (2018, s. 3–4).

Je nezbytné podotknout, že nákupní chování ve smyslu klasické tržní směny zboží za peníze není jediným způsobem realizace získávání produktů – může se také jednat o pronájem, leasing, sdílení (Hoyer et al., 2021, s. 4). Navíc, jak bude uvedeno dále, potřeba veřejných statků nevyžaduje od spotřebitele přímé vynakládání peněžních zdrojů a při alokaci zdrojů spotřebitel může brát v potaz i jiné faktory než při tradiční tržní směně.

Z hlediska pojmů významově totožné se spotřebitelským chováním budou termíny chování spotřebitele a také spotřební chování. V podstatě se jedná o překlady anglického výrazu consumer behavior/behaviour různými autory (viz např. Koudelka 2018, s. 3–4). V rámci dané práce se bude uplatňovat pojem spotřebitelské chování a nákupní chování jako jeho součást ve smyslu konkrétního rozhodovacího procesu při samotném získávání produktu.

Jádrem spotřebitelského a přesněji nákupního chování je **rozhodovací proces**, a to jak v případě běžných nebo impulsních nákupů, tak i při nákupu například zboží dlouhodobé spotřeby. Rozhodovací proces totiž závisí jak na charakteru zboží, disponibilním důchodu spotřebitele, tak i na jeho osobnosti a psychologických aspektech spotřebitelského chování. (Chadt, 2023, s. 96)

Rozhodování lze představit jako souhrn psychických procesů přispívajících ke stanovení optimálního cíle a nalezení způsobu jednání vedoucího k naplnění vytčeného cíle. Rozhodování totiž provazuje všechny etapy procesu nákupu/pořízení a užívání produktů spotřebitelem (Chadt 2023, s. 96–100):

- Rozpoznání problému a zjištění potřeby – reakce na vnitřní (motivy) nebo vnější (stimuly) podněty, uvědomění potřeby a příčiny jejího vzniku.
- Sběr informací – analýza dříve získaných a v paměti uchovaných informací, hledání a shromažďování nových informací pasivní (např. sledování reklam) a aktivní cestou.
- Hodnocení alternativ – analýza získaných informací, hodnocení vlastností produktů.
- Rozhodnutí o koupi/pořízení – spotřebitel rozhoduje o značce, množství, prodejci, způsobu pořízení, místě koupě, způsobu placení apod., přičemž konečné rozhodnutí může být ovlivněno stanovisky ostatních (např. referenčních skupin) a neočekávanými faktory (např. snížení ceny substitutů nebo slevové akce konkurentů).
- Chování po koupi – závisí na spokojenosti spotřebitele a splnění očekávání. Hlavním cílem prodávajícího je totiž věrnost značce a případné opakované nákupy.

Proces rozhodování v případě složitých, nákladných produktů je někdy označován jako komplexní nebo extenzivní; vyznačuje se tím, že kupující prochází všemi fázemi nákupního rozhodování a sám usiluje o získání maximálně úplných informací o produktu (Chadt 2023, s. 101). Koudelka (2006, s. 132) pro extenzivní nakupování uvádí dva dílčí efekty – asimilační a kontrastní. Asimilační efekt spočívá ve zvykání si na produkt, hledání jeho kladných stránek a snížení disonance spotřebitele, a to i vzhledem k potřebě ospravedlnit výběr a vynaložené náklady ke spokojenosti. Kontrastní efekt nastává v případě, že jedna negativní vlastnost z pohledu spotřebitele přebije ostatní výhody produktu a tím se spotřebitel stává nespokojeným.

Mezi další typy nákupního chování lze zařadit limitované nákupy (nejsou komplexní, ale ještě nejsou zcela rutinní), rutinní (zvykové, nevyžadující složité rozhodování) a impulzní (zvykové se střídáním značek). Kromě toho pro uspokojování některých potřeb spotřebitelé realizují kupní chování hledající rozmanitost – i když spotřebitel bude spokojen

s konkrétním produktem, příště bude hledat rozmanitost a další způsoby uspokojení. Tento typ chování se objevuje například v cestovním ruchu. V teoriích nákupního chování je také velice důležitý z psychologického hlediska pojem disonance. Chadt zmiňuje jak disonančně-redukční chování (spotřebitel po koupi hledá informace, které ospravedlňují jeho rozhodnutí), tak i ponákupní disonanci (pochybnost o nákupním rozhodnutí, například při obětování alternativní nabídky s atraktivními znaky). (Chadt 2023, s. 102–105)

### **3.1.3 Přístupy k výzkumu spotřebitelského chování**

Spotřeba a úvahy o chování jedinců jsou neoddělitelné od vývoje trhu a světového hospodářství, vědecké studium spotřebitelského chování a vývoj jednotlivých směrů je spjat s 20. stoletím a byl ovlivněn rozvojem dalších oborů (např. psychologie, sociologie, marketingu). I když nelze přesně určit počátky vědy o spotřebě, již na začátku 20. století vznikají díla popisující chování určitých společenských tříd z ekonomického hlediska (např. Veblenova teorie volnočasové třídy). Po druhé světové válce, kdy došlo k rozvoji konkurence a nárůstu prosperity, vznikají studie zkoumající chování spotřebitelů v závislosti na okolnostech a motivacích. V 50.-70. letech se výzkum spotřebitelů stává uznávaným a plnohodnotným, vznikají odborné asociace a časopisy (např. Journal of Consumer Research v roce 1974). Další rozvoj výzkumu chování spotřebitelů je již spojen s rozvojem konkrétních směrů a škol, což se někdy odráží i v oddělení teoretického výzkumu od praktické implementace v marketingové praxi. (Levy 2017)

Aktuální výzkum chování spotřebitelů za posledních dvacet let se zaměřuje na širokou škálu témat: od rozhodovacích procesů, tvorby přístupů měření a analýzy dat o spotřebitelích, chování v mezikulturním kontextu, spotřeby služeb, chování spotřebitelů online, ekologického a environmentálního chování k udržitelné spotřebě a koncepci sebepojetí a komunity značky. Současně se výzkum spotřebitelského chování posouvá od multidisciplinární dimenze k interdisciplinární. (Ma et al. 2023)

Solomon et al. (2013, s. 39–40) uvádí, že nejvíce výzkum spotřebitelského chování za posledních dvě desetiletí ovlivnil postmodernismus. Pluralismus se stává klíčovým pojmem ve zkoumání spotřebitelů; základní myšlenkou je v této souvislosti absence univerzální pravdy o chování spotřebitele, který si může volně kombinovat různé prvky, styly a postoje a tvořit tak svůj individuální projev.

Je nutné podotknout, že chování spotřebitelů je obor, který reflektuje jak vývoj vědeckých poznatků z různých příbuzných oblastí (např. neuromarketing), tak i odráží reálný vývoj světové ekonomiky, globálních trendů a změn na jednotlivých trzích (Vysekalová 2011). Tento vývoj výzkumu spotřebitelského chování vedl k vybudování několika směrů a paradigmat, v rámci kterých existují konkrétní teorie a modely. Mezi základní směry lze zařadit racionální (nebo ekonomický), psychologický a sociální.

### **Ekonomický (racionální) přístup**

Tento přístup vychází z ekonomické teorie a zkoumá se alokace omezených zdrojů při neomezených potřebách (Paz a Rodríguez-Vargas 2023). Dle Koudelky (2018, s. 5) pomocí ekonomických modelů lze zkoumat rozhodování spotřebitelů, při kterém se uplatňuje systematické a racionální hodnocení zboží nebo služeb. V ekonomickém přístupu lze definovat dva další směry – mikroekonomický a makroekonomický.

Mikroekonomický model byl navržen na počátku 19. století a využívá tržní strukturu zboží a cen jako základ pro modelování „nákupu“, tj. typu a množství zboží, které si spotřebitel vybere (Paz a Rodríguez-Vargas 2023). Objektem výzkumu je spotřebitel jako subjekt rozhodující v ekonomické situaci (Bačuvčík 2017, s. 11) a chování spotřebitele je založeno na myšlence získat co největší užitek při minimalizaci nákladů (Jisana 2014). Spotřebitel přemýšlí o svém chování na trhu statků a služeb, hodnotí možné alternativy, na základě jejichž výhod a nevýhod usuzuje o volbě možnosti (Koudelka 2018, s. 4). Obecně lze říci, že se zde zkoumaný spotřebitel blíží *„ekonomické jednotce, která se chová na základě působení ekonomických proměnných, ekonomických vztahů a zákonitostí“* (Koudelka 2018, s. 5).

Modely chování spotřebitele v mikroekonomickém směru zkoumají hlavně funkce užitků a proměnné cen produktů, vztahů mezi produkty (komplementární a substituční), příjmu spotřebitelů a jejich rozpočtových omezení atd. (Koudelka 2018, s. 5). Základním předpokladem je tvrzení, že spotřebitel se snaží maximalizovat užitek v rámci rozpočtu, přičemž chování spotřebitele lze plně vysvětlit pomocí informací o příjmech, cenách zboží a preferencích spotřebitelů (Michael a Becker 1973). Mezi další předpoklady lze zařadit neomezenost potřeb, stabilitu preferencí spotřebitelů a dokonalou informovanost o míře uspokojenosti ze spotřeby určitého produktu, klesající mezní užitek, cenu zboží jako jedinou míru oběti spotřebitele za získání produktu (Paz a Rodríguez-Vargas 2023). Cílem zkoumání

je zhodnotit dopady změn vstupních proměnných (omezení) na výsledné spotřebitelské chování – poptávku (Barten a Böhm 1982).

Existují dva hlavní přístupy k mikroekonomickému modelování chování spotřebitele – ordinalistický a kardinalistický. Ordinalistický přístup vychází z pořadí nebo upřednostňování zboží spotřebitelem. Považuje se za moderní směr zkoumání spotřebitelského chování a zkoumá tzv. „odhalené preference“. Nástrojem analýzy jsou indifferenční křivky, které odrážejí úroveň užítu spotřebitele. Nejde totiž měřit užitek přímo, ale dá se stanovit pořadí preferencí. V kardinalistickém směru je naopak možné přiřadit zboží a službám užitek, který má kvantitativní vyjádření. Kritika tohoto přístupu však spočívá v tom, že neexistuje objektivní míra užítu, kterou by se dalo použít univerzálně. Jako nástroje analýzy se zde uplatňují funkce celkového užítu, mezní užitek a ceny produktů, sledují se také cenová, příjmová, křížová pružnosti. (Barnett, 2003; Block a Wutscher, 2014; Koudelka, 2018, s. 4–5)

Makroekonomické modely vycházejí z agregovaných ekonomických toků. Zkoumá se důchod spotřebitelů a jeho rozdělení na spotřebu a úspory. Mezi významné poznatky tohoto přístupu lze zařadit hypotézu relativního důchodu nebo hypotézu trvalého příjmu. Modely vysvětlují, jak se mění spotřební chování domácností při změně příjmů, vliv změny příjmu na spotřební chování v čase apod. Mezi hlavní nedostatky těchto modelů se řadí opomíjení psychologických faktorů. (Paz a Rodríguez-Vargas 2023)

### **Psychologický přístup**

Psychologický směr se soustředí na vliv psychiky spotřebitele na jeho chování. Tento přístup je široce uplatňován v praxi, zejména marketingové. Vychází z myšlenky, že každý projev spotřebitele souvisí s jeho psychikou. Zkoumá se tedy nejen osobnost jedince, ale i motivace, postoje, vnímání apod. (Bačuvčík 2017, s. 10; Koudelka 2018, s. 5)

Koudelka (2018, s. 5) mezi významné psychologické modely řadí modely učení – klasické podmiňování (zkoumá vliv propojení nepodmíněného a podmíněného stimulu) a operantní podmiňování (učení pomocí podnětu odměny nebo trestu) a také různé motivační modely související s klasifikací potřeb. V těchto modelech je klíčovou myšlenkou potřeba uspokojovat základní a naučené potřeby (Jisana 2014). Jedním z nejstarších je

psychoanalytický model založený na skutečnosti, že chování spotřebitele je ovlivněno jak vědomím, tak podvědomím, které působí na rozhodování spotřebitele (Jisana, 2014).

Dle Bačuvčíka (2017, s. 10) do psychologického směru patří behaviorální teorie a zkoumání pomocí modelu „černé skříňky“. Teorie behaviorálního rozhodování považuje chování spotřebitele za konstruktivní proces závislý na kontextu, a že při rozhodování spotřebitele může docházet k iracionálním závěrům (Kotler a Keller 2013, s. 213).

Mezi další teorie se v rámci psychologického přístupu řadí teorie plánovaného chování, koncept self-efficacy<sup>4</sup>, studium kompenzačního chování atd. Teorie plánovaného chování je založená na očekáváních a hodnotách a zkoumá vztah mezi postoji a chováním, přesněji determinanty chování jedince (Conner a Armitage 1998). Koncept sebeúčinnosti vychází z předpokladu, že chování jedince a jeho změny je funkcí očekávání výsledků chování a také funkcí očekávání zapojení do určitého chování nebo schopnosti konkrétní chování realizovat (Strecher et al. 1986). Teorie kompenzačního chování se dívá na chování spotřebitele jako na prostředek regulace nesouladu mezi vlastním vnímáním sebe a tím, jak by se spotřebitel chtěl vnímat; zkoumají se různé strategie, pomocí kterých se spotřebitel může vyrovnat s vnímaným nesouladem (Mandel et al. 2017).

### **Sociologický přístup**

V sociologickém přístupu se sleduje chování spotřebitelů v kontextu sociálních skupin. Na jednu stranu se zabývá otázkami identifikace individua s určitou sociální skupinou, jeho rolí v ní a vlivu skupiny na chování jedince. Patří sem i vliv sociálních norem, pravidel, vztahů, sociálního srovnávání. Nelze opomenout i vliv kultury na chování spotřebitelů v souvislosti s interakcemi se sociálními skupinami. Na druhou stranu sociologický výzkum sleduje vliv různých sociálních situací na chování jedince. V tomto směru lze zkoumat jak vliv bezprostředního sociálního okolí (např. rodina), tak i vliv sekundárních sociálních skupin, včetně referenčních. (Bačuvčík 2017, s. 11; Jisana 2014; Koudelka 2018, s. 6)

Kromě již uvedených směrů, Paz a Rodríguez-Vargas (2023) ve své přehledové studii ukazují na vývoj tří metodologických přístupů zkoumání spotřebitelského chování – aprioristického, empirického a eklektického. **Aprioristický přístup** je založen na snaze

---

<sup>4</sup> Do češtiny lze přeložit jako vnímání osobní účinnosti, sebeúčinnosti.

vysvětlit chování spotřebitelů pomocí teoretických konceptů (například ekonomických a psychologických), někdy pocházejících i z jiných oborů; na spotřebitelské chování se dívá jako na jednu ze stránek jednání lidí, která je ovlivněna motivací a postojem ke společenským jevům. Základem **empirického přístupu** je pozorování vzorců chování, využití terénních dat z panelových a dotazníkových šetření; stěžejní je induktivní metoda a výzkum založený na skutečných scénářích spotřeby, který však někdy postrádá dostatek teoretického zázemí a vysvětlující síly. **Eklektický přístup** kombinuje v sobě teoretické koncepty aprioristického a praktické výzkumné zaměření empiristického přístupu; komplexnost výzkumu tohoto typu je na jednu stranu jeho silnou stránkou, avšak je zároveň i nevýhodou vzhledem k velkému množství proměnných a komplexnosti vztahů.

Koudelka (2018, s. 7) uvádí, že směr výzkumu může být ovlivněn například kategorií produktu, který uspokojuje určitou potřebu. Investičně náročné a složité produkty vyžadují analýzu racionálních přístupů, pořizování produktů běžné spotřeby lze zkoumat za pomoci psychologických přístupů a produkty související s módou a komunikací lze propojit se sociologickou analýzou spotřebitelského chování. Upozorňuje však také, že v praxi nejde zkoumat chování spotřebitele pouze z jednoho hlediska a jednotlivé přístupy nachází své uplatnění v komplexních modelech, které zohledňují jak ekonomické chování spotřebitele, tak i jeho sociální postavení a psychologické faktory.

### **3.1.4 Faktory ovlivňující spotřebitelské chování**

Jak už bylo uvedeno, spotřebitelské chování je komplexní proces a předpokládá se, že jej a konkrétní rozhodování spotřebitele ovlivňuje velká škála faktorů. Tradičním přístupem k definování těchto faktorů je v odborné literatuře rozdělení na kulturní, společenské a osobní (Kotler a Keller 2013, s. 189), které se také doplňují o faktory psychologické (Chadt 2023, s. 34; Jisana 2014). Na Obrázku 3 jsou představeny nejdůležitější faktory v každé z pojmenovaných skupin.

Dle Kotlera (2013, s. 189) kultura má nejširší vliv na spotřebitele a je nejdůležitějším faktorem určujícím jak jejich potřeby, tak i výsledné chování. Primárně tady lze říci o působení kulturních hodnot v dané společnosti a také určitých subkultur ovlivňujících identifikaci a socializaci jedince (Jisana 2014). Konkrétní stratifikace pak může být zkoumána například pomocí společenských tříd.

Obrázek 3: Faktory ovlivňující chování spotřebitele.

| Kulturní                                                                                                       | Společenské                                                                                                                                         | Osobní                                                                                                                                                                                   | Psychologické                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kultura</li> <li>• Subkultura</li> <li>• Společenská třída</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Členské a referenční skupiny</li> <li>• Rodina</li> <li>• Role jednotlivce a společenský status</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Věk a fáze života</li> <li>• Zaměstnání</li> <li>• Ekonomická situace</li> <li>• Životní styl</li> <li>• Osobnost a pojetí sebe sama</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivace</li> <li>• Vnímání</li> <li>• Učení</li> <li>• Přesvědčení a postoje</li> </ul> |

Zdroj: Upraveno dle Chadt, 2023, s. 34.

Mezi společenské faktory patří referenční skupiny, rodina, společenské role a statusy. Referenční skupiny mohou mít jak přímý, tak i nepřímý vliv na spotřebitele, přičemž tzv. členské skupiny s přímým vlivem lze rozdělit na primární (neformální a časté interakce) a sekundární (formálnější a méně časté interakce). Rodina pak jako sociální skupina má tradičně největší vliv na spotřební nákupní proces. Na druhou stranu postavení spotřebitele v jakékoliv sociální skupině lze definovat pomocí role a statusu, které jsou předurčeny aktivitami prováděnými spotřebitelem v konkrétní skupině. (Jisana 2014; Kotler a Keller 2013, s. 191–193).

Mezi osobní faktory ovlivňující spotřebitelské chování lze zařadit věk, životní cyklus, povolání, zaměstnání a ekonomické postavení, charakteristiky osobnosti, životní styl a hodnoty; psychologické faktory zahrnují působení takových procesů jako motivace, vnímání, poznávání a zapamatování (Jisana 2014; Kotler a Keller 2013, s. 193–197). Ačkoliv je člověk základním prvkem tržního procesu, ať už na straně výrobce, nebo spotřebitele, osobnost člověka se stává jedním z klíčových faktorů (rovněž inteligence, temperament, charakter, motivace a potřeby, postoje, psychické a senzorické procesy), a to především v psychologických směrech výzkumu (Chadt 2023, s. 13–33). Ať už se jedná o uspokojení užitkové, resp. racionální potřeby, nebo potřeby hédonické, resp. prožitkové, stav napětí mezi skutečným a ideálním stavem ovlivňuje motivaci spotřebitele a hraje významnou roli při rozhodování (Solomon et al. 2013, s. 187).

Noel (2009, s. 14–15) nabízí rozdělení faktorů na externí (kulturní, společenské faktory a také vliv firmy a jejích marketingových činností na spotřebitele), interní (psychologické faktory, proces rozhodování při pořízení produktu) a faktory ponákučního chování (co se děje po nákupu a spotřebě).

Hoyer et al. (2021, s. 10) rozděluje faktory ovlivňující spotřebitelské chování do čtyř skupin: psychologické jádro, proces rozhodování, kultura spotřebitele a výsledky chování spotřebitele. Uvedené skupiny faktorů nepůsobí na rozhodování izolovaně, ale jsou navzájem provázané – než spotřebitel rozhodne o nákupu, má mít motivaci a určitou potřebu, sbírat informace a věnovat jim pozornost. Zpracování informací je ovlivněno kulturním prostředím, osobními predispozicemi a společenskými charakteristikami jedince. Výsledky chování spotřebitele pak ovlivňují budoucí rozhodování. Nelze v této souvislosti opomenout ani teorii očekávání, která předpokládá vliv očekávání dosažení určitých žádoucích výsledků na chování spotřebitele (Solomon et al., 2013, s. 189).

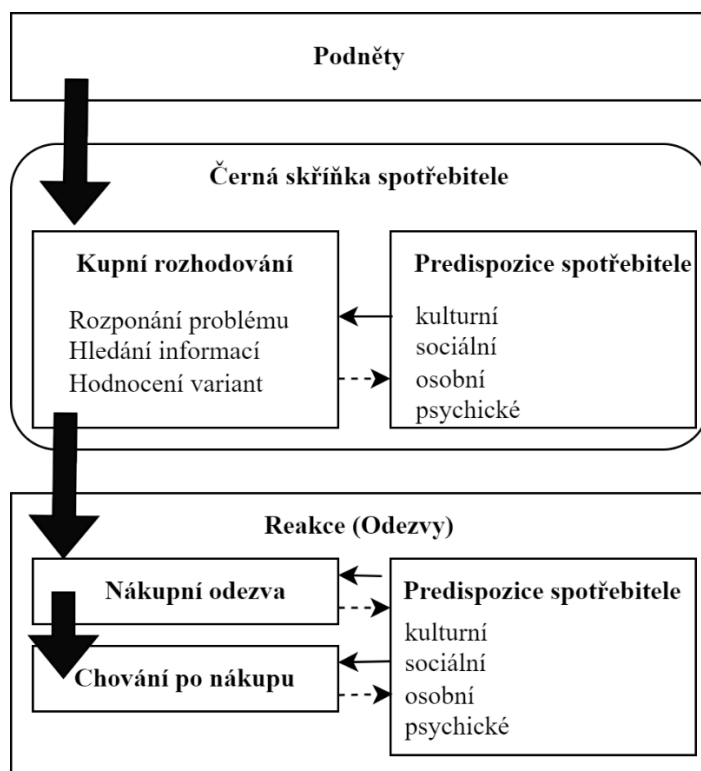
Mezi trendy současnosti, které ovlivňují spotřebitelské chování, lze zařadit nárůst nových spotřebitelských segmentů, které jsou méně závislé na demografických údajích, a které mohou vykazovat vzorce chování nezávisle na společenském statusu nebo kultuře specifické pro konkrétní geografickou oblast, anebo přejímané odjinud (Solomon et al. 2013, s. 9).

### **3.1.5 Vybrané modely spotřebitelského chování**

Modely spotřebitelského chování se vyvíjely společně s historickým vývojem odpovídajících teorií a byly značně ovlivněny využitím jak poznatků z psychologie a sociologie, tak i praxí, hlavně v oblasti marketingu. Chadt (2023, s. 101) upozorňuje, že nelze přesně určit jeden model spotřebitelského chování, který by kompletně popisoval chování kupujícího, a to i vzhledem ke složitosti rozhodovacích procesů a prolínání jednotlivých typů procesů ve spotřebě. Od 60. let minulého století vývoj tzv. integrovaných modelů, které kombinují poznatky psychologického, sociologického a racionálního pohledu, dovolil komplexní zkoumání chování spotřebitelů, které je determinováno predispozicemi k určitým spotřebitelským projevům, podněty, průběhem rozhodování a reakcemi spotřebitele (Chadt 2023, s. 111; Paz a Rodríguez-Vargas 2023). Avšak tyto modely jsou často kritizovány vzhledem k jejich složitosti a obtížnosti při empirickém ověření (Paz a Rodríguez-Vargas, 2023; Rau a Samiee, 1981).

Jeden z nerozšířených modelů je **model „černé skřínky“** (nebo model „Podnět – Černá skříňka – Odezva“). Je založen na předpokladu obtížnosti predikce chování člověka a nemožnosti komplexního zkoumání myšlení (mentálního procesu) spotřebitele, které zůstává „černou skřínkou“, a kde se odehrává interakce predispozic spotřebitele a také vlivů okolí vůči rozhodování. Model pohlíží na spotřebitelské chování z hlediska vztahu „podnět – černá skříňka – odezva“. Na rozdíl od vnějších podnětů, které lze zkoumat, někdy kvantifikovat i ovlivňovat, nejde přímo postihnout a spíše lze odhadovat to, co se odehrává v mysli spotřebitele (psychické procesy) a co se promítá do nákupního chování. Na Obrázku 4 je uvedeno rozvinuté schéma tohoto modelu. Důležité je si uvědomit, že na spotřebitele působí vícero podnětů zároveň, stejně tak jeho rozhodování ovlivňují různé predispozice (kulturní, sociální, osobní a psychologické). Ponákní chování spotřebitele, kde v důsledku užívání produktu dochází k uspokojení potřeby nebo naopak k zákaznické nespokojenosti, má vliv nejen na hodnocení aktuální situace spotřebitelem. Promítá se tato zkušenost i do budoucích rozhodování prostřednictvím procesu učení a ovlivnění spotřebitelských predispozic. (Koudelka 2018, s. 7–11; Vysekálová 2011, s. 36–37)

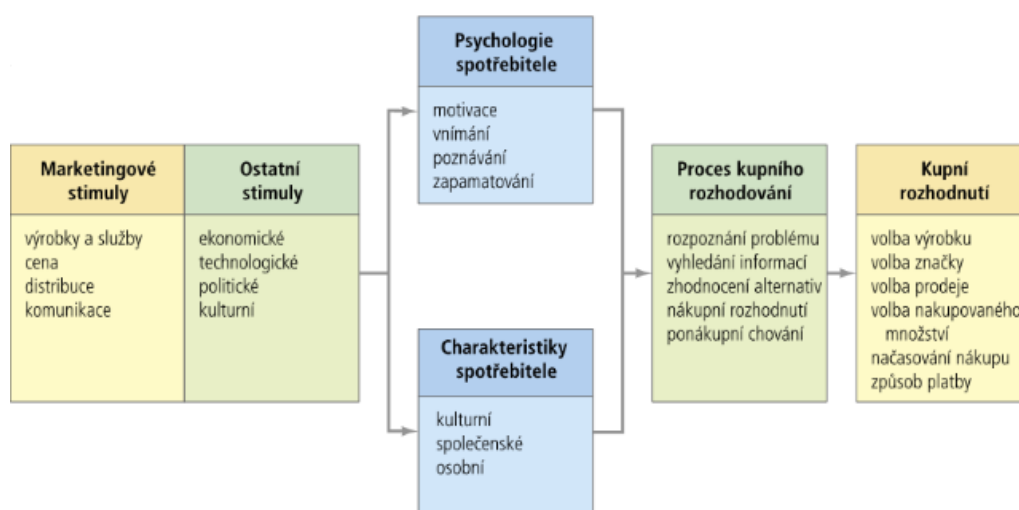
Obrázek 4: Rozvinuté schéma modelu Podnět – Černá skříňka – Odezva.



Zdroj: upraveno dle Koudelka, 2018, s. 9.

Kotler a Keller (2013, s. 197–198) navázali na model „černé skříňky“ a obohatili jej o marketingové podněty: produkt, cena, distribuce a komunikace (viz Obrázek 5). Dle autorů je důležité porozumět tomu, co se děje v mysli spotřebitele mezi tím, co je vystaven marketingovému sdělení a tím, kdy se uskuteční nákupní rozhodnutí.

Obrázek 5: Model spotřebního chování dle Kotlera a Kellera.



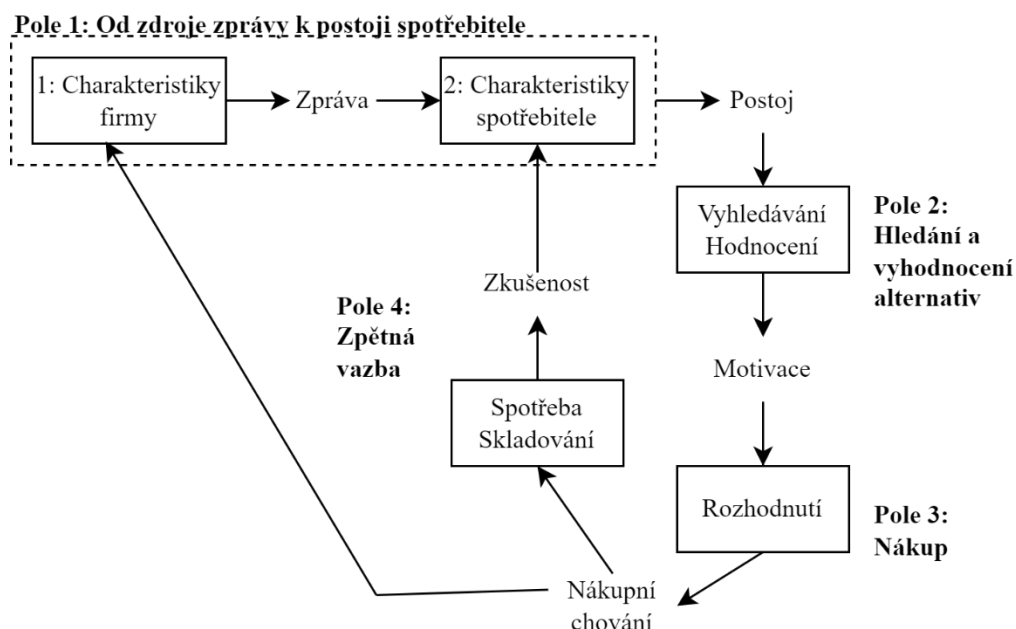
Zdroj: Kotler a Keller, 2013, s. 198.

**Nicosiův model** (viz Obrázek 6) byl vytvořen v roce 1966, je tak jedním z nejstarších komplexních modelů spotřebitelského chování a sleduje chování spotřebitele pod vlivem působení marketingových aktivit firmy, vytvoření postojů a názorů, transformaci v motivaci a pak v nákupní jednání (Chadt 2023, s. 107–108; Simonson et al. 2001; Rau a Samiee 1981). Model se zaměřuje na komunikační vztah mezi firmou a spotřebiteli, kde jsou tyto subjekty propojeny a svými aktivitami se navzájem ovlivňují (Abdallat a El-Emam 2001).

I když tento model přinesl nový vhled na interakci firmy a spotřebitele, předpoklady modelu ukazují na omezení jeho aplikace v praxi. Rau a Samiee (1981) mezi omezení modelu uvádějí například, že Nicosia předpokládal absenci předchozích zkušeností spotřebitelů v kontextu reklamního sdělení firmy, což je pravděpodobné například při uvádění nového produktu na trh, avšak nepravděpodobné při zopakování komunikačního cyklu. Autoři také poukazují, že model je příliš obecný a není specifikováno, pro jaký typ spotřebitele je vhodný (u různých typů spotřebitelů se mohou lišit zkoumané proměnné

a funkční závislosti). Další kritika modelu spočívá v chybějícím vysvětlení vnitřních faktorů, které mohou ovlivnit postoj spotřebitele k produktu (Abdallat a El-Emam 2001).

Obrázek 6: Nikosiův model spotřebitelského chování.



Zdroj: upraveno dle Paz a Rodríguez-Vargas, 2023, překlad autorky.

Je potřeba zmínit i další **model Howarda a Shetha** (1966), který také patří do skupiny nejstarších integrovaných modelů. Navázal na model černé skříňky spotřebitele a mimo jiné zkoumá konstrukty vnímání, učení se, postoje a motivace (Chadt, 2023, s. 107; Simonson et al., 2001). Proces učení je definován interními proměnnými – atributy osobností spotřebitele, které určí připravenost k učení; spotřebitel je ovlivněn stimuly vycházejícími z atributů produktu a také ekonomickými a sociálními faktory vnějšího prostředí (Vysekalová 2011, s. 38). Mechanismus rozhodování dle tohoto modelu může probíhat různým tempem v závislosti na produktu a množství informací, kterými disponuje spotřebitel – od nejširšího zkoumání možností řešení nákupního problému, kdy spotřebitel nemá žádné informace nebo preference, přes rozhodování s omezeným množstvím původních znalostí k rutinnímu nákupnímu chování (Abdallat a El-Emam 2001). Kritika modelu spočívá v nedostatečné operacionalizaci a nedostatečné prediktivní schopnosti (Rau a Samiee 1981).

**Engel-Kollat-Blackwelův model** také patří k nejpopulárnějším integrovaným modelům popisujícím fáze spotřebitelského rozhodování (Chadt 2023, s. 108). Navržený

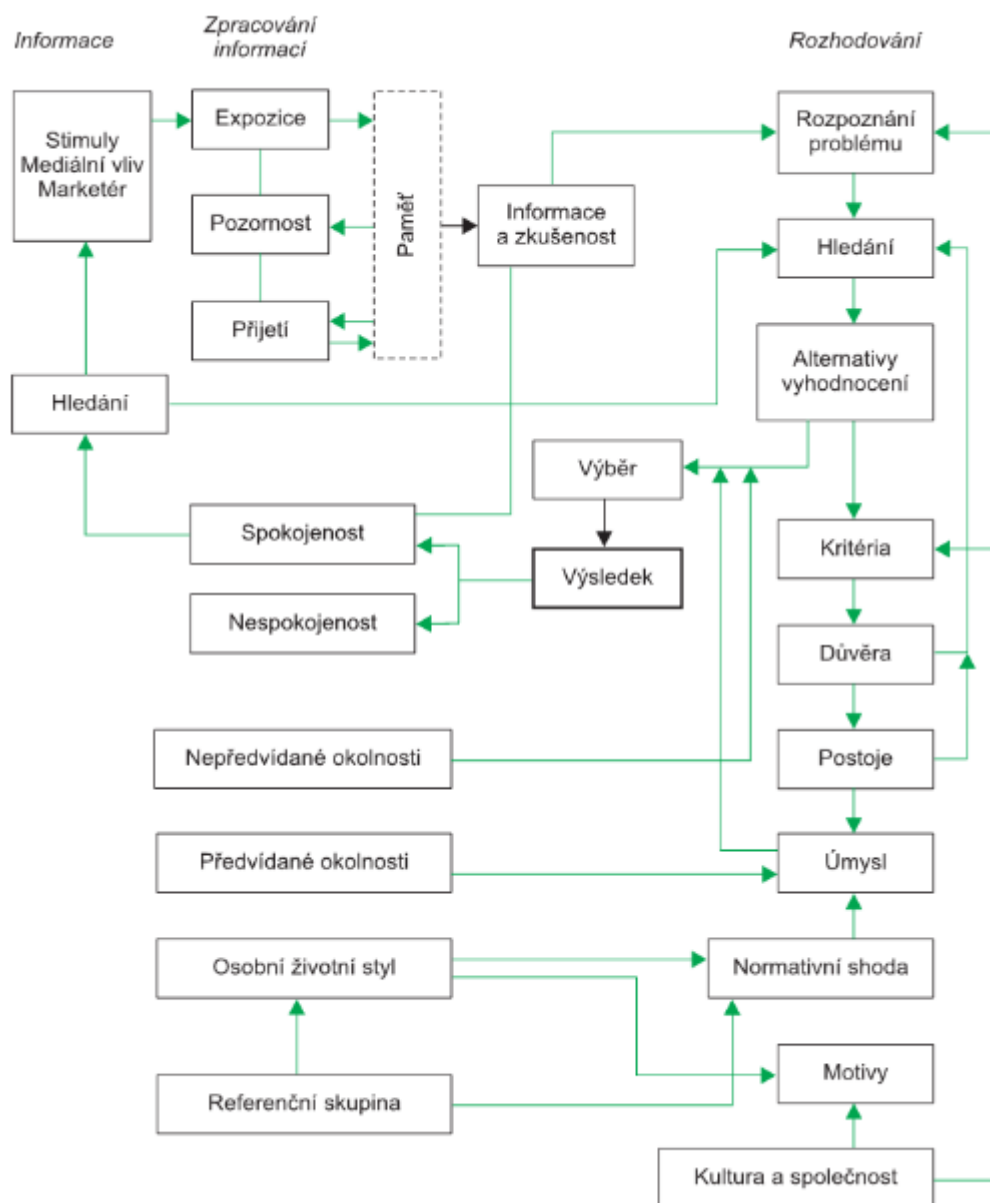
v roce 1968 jako velice schematický, prošel řadou revizí (v roce 1973 a 1979) a pak byl dále vylepšen, nejdříve Englem, Blackwellem a Miniardem v roce 1986 a později Englem, Kollatem a Miniardem v roce 1990 (Paz a Rodríguez-Vargas 2023). V rámci revizí a vylepšení například byly vyjasněny vztahy mezi exogenními a endogenními proměnnými v různých fázích rozhodovacího procesu, vztahy mezi postoji a chováním spotřebitelů a také byla provedena specifikace funkčního vztahu pro lepší aplikovatelnost modelů v praxi (Rau a Samiee 1981). Na Obrázku 7 je představen Engel-Kollat-Blackwelův model ve kterém jsou zahrnuté informace a zkušenosti, externí vlivy (např. kulturní a společenské) a také rozhodovací proces (Vysekalová 2011, s. 35).

Základem modelu je rozhodovací proces (od rozpoznání problému po nákupní chování), jehož délka je závislá na typu produktu. Spotřebitel využívá dostupných informací jak marketingového, tak i nemarketingového charakteru pro rozpoznání problému a pro další rozhodování. Zpracování informací se realizuje tak, že spotřebitel nejdříve má mít možnost získat potřebné informace, mít pro ně prostor, interpretovat je a uchovat zpracované informace do paměti. Rozhodovací proces je pak ovlivněn individuálními charakteristikami spotřebitele i vlivem vnějšího prostředí včetně situačních vlivů. (Abdallat a El-Emam 2001)

Kritika Engel-Kollat-Blackwelova modelu spočívá v definování exogenních a endogenních proměnných s ne vždy předvídatelným vlivem na rozhodovací proces a jako výsledek na chování spotřebitele (Chadt 2023, s. 108; Rau a Samiee 1981).

Chadt (2023, s. 109–110) ve své práci zmiňuje skupinu modelů osobní proměnné: modely lineárně sčítací, prahové a výměnné. Modely lineárně sčítací matematicky vyjadřují preference spotřebitele v podobě preference určitých vlastností produktu. Výsledkem modelu je skóre spotřebitelských preferencí. V prahových modelech je důležitým předpokladem existence tzv. prahu, očekávané vlastnosti produktu, bez které produkt nemá šanci zaujmout spotřebitele. U výměnných modelů spotřebitel posuzuje náklady a užitek na základě hodnocení očekávaných charakteristik produktu tak, že negativní atributy se vykompenzují pozitivními a spotřebitel dojde k optimálnímu, ne však vždy ideálnímu řešení.

Obrázek 7: Engel-Kollat-Blackwelův model spotřebního chování.



Zdroj: Mozga J. a Vitek M, 2021, citováno dle Vysekalová, 2011, s. 37.

### 3.1.6 Informační chování

Speciálním případem zkoumání chování lidí je studium informačního chování, které tradičně patří do oboru informační vědy a knihovnictví a představuje podobor zkoumající vztah člověka k informacím. Předmětem výzkumu informačního chování jsou informační potřeby jednotlivců a způsoby práce s informacemi. Rozvoj této oblasti je spojen s pokrokem ve

studiu informační vědy a využitím poznatků jiných, především společenskovedních, oborů, např. spotřebitelského chování, psychologie atd. Výzkum informačního chování se poslední desetiletí rozvíjel hlavně ve směru toho, jak lidé vyhledávají, zpracovávají a používají informace, jak k informačnímu chování dochází (proč celkem dochází k určitým typům informačního chování), a to v souvislosti s analýzou informačního chování různých typů uživatelů. (Bates 2010; Fisher a Julien 2009; Yang a Yuan 2022)

Při výzkumu informačního chování nelze opomenout pojetí informace jakožto produktu, který spotřebitel může využívat pro uspokojení svých potřeb. I když pod informací si lze obecně představit souhrn faktických znalostí o něčem nebo zprávu o událostech (Merriam-Webster 2023), existuje více konceptů informace:

- informace jako reprezentace uložené znalosti;
- informace jako data o jevech a o prostředí;
- informace jako součást komunikačního procesu;
- informace jako zdroj hodnoty nebo produkt (Madden 2000).

Rowley (1995) považuje informaci za nový typ produktu, který není ani zbožím, ani službou, ale může mít vlastnosti obou typů. Důležitými atributy informace jsou její znovupoužitelnost, digitalizovatelnost, možnost spotřeby více uživateli najednou, ale zároveň má informace vlastnost zastarávání (Freiden et al. 1998). Freiden et al. (1998) také pomocí Westerova pojetí produktu definuje produkt III typu – informační produkt, který primárně obsahuje informační složku, ale také může obsahovat zboží (např. nosič informace) a služby. Mezi vlastnosti takového produktu lze zařadit vysoké fixní náklady a nízké variabilní náklady. Totiž nehmotný aspekt informace ve spojení s jejími nízkými mezními náklady vede k uplatnění strategie širokého pronikání a strategie sdružování informačního produktu s dalším zbožím nebo službou.

Wilson definuje **informační chování** jako „*souhrn lidského chování ve vztahu ke zdrojům a kanálům informací, včetně aktivního i pasivního vyhledávání informací a jejich využívání*“ (2000). Důležité je, že příjem informací může být jak aktivní (člověk je aktivně vyhledává a aktivně využívá komunikačních kanálů), tak i pasivní (například sledování reklam). Dále Wilson (2000) rozlišuje chování při vyhledávání (angl. seeking) a chování při bádání (angl. searching). Vyhledávání je realizace úkonu ve vymezeném informačním

systému s cílem uspokojení konkrétní informační potřeby. Bádání je komplexnější aktivita, u které uživatel může používat více zdrojů informací, složitější vyhledávací strategie a bude kriticky posuzovat relevanci nalezených informací. Chování při používání informací se dle Wilsona (2000) skládá z fyzických a mentálních úkonů zpracování a začlenění nových informací do stávající znalostní základny jedince.

Informační chování člověka probíhá v měnícím se informačním prostředí, zahrnuje interakce s informačními zdroji a systémy a také sociálně-kognitivní činnosti uživatelů. Jestli se tradiční informační věda zaměřuje na proces vyhledávání informací, výzkumy v oblasti znalostního managementu přináší širší pohled na problematiku a zabývají se mimo jiné sdílením informací, informačním přetížením apod. (Steinerová a Šušol 2005)

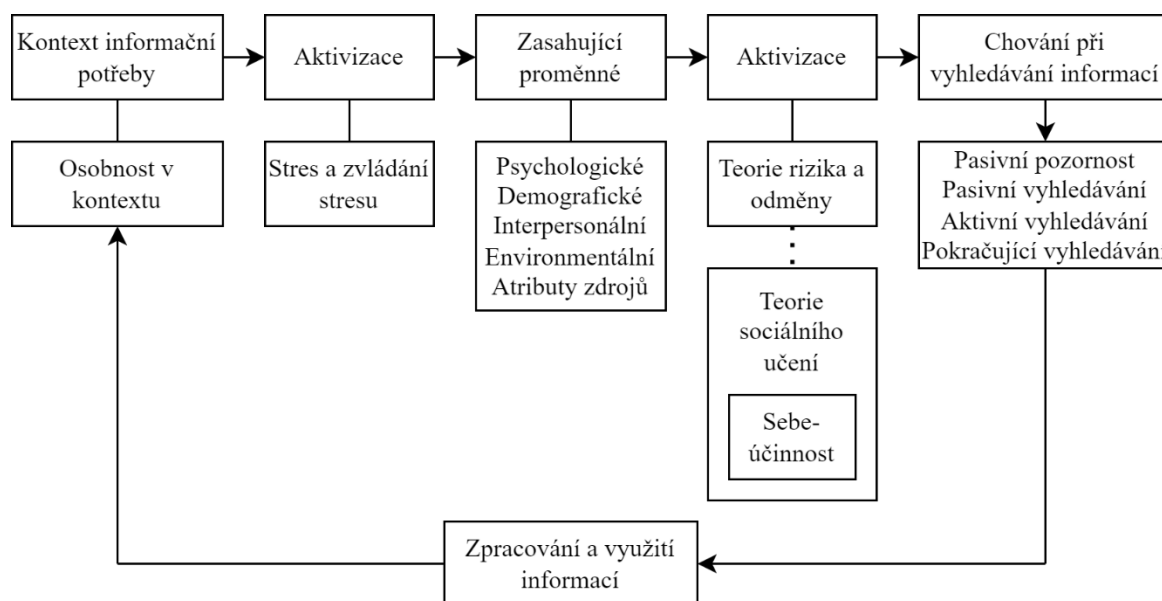
Je nutné si uvědomit, co motivuje uživatele k vyhledávání informací. Dle Wersiga (1979, citováno dle Attfield et al. 2003) jsou to „problémové situace“, porozumění jim a také širšímu kontextu, ve kterém na uživatele informace působí, pomáhá odborníkům navrhovat efektivnější informační systémy a s nimi spojené informační služby. Tento problém nebo stav, podněcující jedince k informačnímu chování, se označuje **informační potřeba** (Gaile-Sarkane, 2009). Wilson (2002, citováno dle Gaile-Sarkane 2009) považuje informační potřebu za subjektivní, u níž není možné přímé pozorování, kterou ovšem lze zkoumat pomocí analýzy chování nebo intervencí. Cole (2011) označuje informační potřebu za „černou skříňku“. Důležité je, že se nejedná o základní potřebu, ale potřebu sekundární, odvozenou od primárních potřeb, přičemž se potřeba může vyvíjet jak od samotného uživatele a jeho osobních predispozic, tak i v procesu realizace jeho role v určité sociální skupině, např. při studiu nebo v práci (Wilson 2000). Cole (2011) upozorňuje, že na rozdíl od základních životních potřeb jedinec často není schopen definovat nebo určit, co je nutné k uspokojení informační potřeby, a totiž je důležité zkoumat situaci spotřebitele v širším kontextu (např. ekonomickém, sociálním apod.), ze kterého tato potřeba vychází. Důležité je také zmínit, že informační potřeba nemusí být totožná s poptávkou po informacích a vztah mezi těmito pojmy se může lišit v každém konkrétním případě (Naumer a Fisher 2010).

Mezi klíčové koncepty zkoumání informačních potřeb, které se zaměřují na uživatele informace, patří uživatelské hodnoty Taylora, teorie vytváření smyslu Dervin a anomální stavy poznání Belkina et al. (Naumer a Fisher 2010). Při zkoumání informací uživatelem se do popředí zájmu dostává také koncept nejistoty, dokonce se na nejistotu nahlíží jako na

charakteristiku jedince vyhledávajícího informace a doporučuje se ji zohledňovat jako potenciální překážku při projektování informačních systémů. Například dle teorie Belkina (citováno dle Attfield et al. 2003) informační potřeba vzniká na základě anomálie ve stavu znalosti rozpoznané uživatelem, ale zároveň uživatel není schopen specifikovat, jaké informace potřebuje.

Jedním z nejrozšířenějších modelů informačního chování je **Wilsonův model**, jehož první verze byla publikována v roce 1981 a obecný dopracovaný model (viz Obrázek 8) byl představen v roce 1997. Obecný model již má přímé vazby na další teorie, které pomáhají odhalit různé aspekty informačního chování, např. zde lze zmínit teorii stresu a jeho zvládání, teorii rizika a prémie za riziko, teorii sebeúčinnosti. Celý model je založen na cílevědomém chování a konceptu řešení problému s určením jednotlivých fází – rozeznávání problému, identifikace problému, řešení problému a prohlášení řešení problému. (Wilson 2005)

Obrázek 8: Wilsonův obecný model informačního chování při vyhledávání informací



Zdroj: upraveno dle Wilson, 2005, překlad autorky.

Wilson doporučuje **spojit teorii informačního chování a teorii spotřebitelského chování**, hlavně v souvislosti s elektronickými zdroji a digitálním prostředím. Zdůrazňuje, že individuální rozdíly v informačním chování mohou být spojeny s motivací, osobností,

životním stylem a také s náchylností k přesvědčování, ovlivnění sociálními skupinami, a dokonce i vzorci nákupního chování jedince. (Gaile-Sarkane 2009)

Významným poznatkem ke studiu informačního chování se stalo definování bariér (personální, interpersonální, environmentální), které musí uživatel při vyhledávání informací překonat (Godbold 2006). Hlavním přínosem Wilsonova díla je zdůraznění komplexnosti studia informačního chování (Wilson 2005).

Jak již bylo naznačeno, teorie informační vědy se hodně prolíná a využívá poznatků jiných, hlavně sociálněvědních oborů. Yang a Yuan (2022) vytvořili přehled šesti teorií založených na různých koncepcích a přispívajících k vysvětlení informačního chování:

- **Teorie vysvětlující vývoj chování**
  - Etnografická teorie rozhodovacího stromu – původem ze sociálních a přírodních věd, dovoluje zkoumat rozhodovací procesy pro specifické skupiny, např. pro odchod uživatelů z webu při interakci člověka s počítačem.
  - Teorie koncového řetězce – původem z marketingu, teorie dovoluje zkoumat informační produkt včetně služeb, jeho design, atributy a kvalitu.
- **Teorie vysvětlující, proč se chování uskutečňuje**
  - Teorie mediálních možností – původem z teorie organizace, zkoumá výkonnost interakcí, mediální preference, zkušenost s používáním médií, online spotřebou a ovlivňování individuálních preferencí v oblasti informací a komunikačních technologií.
  - Teorie kolektivního jednání – původem z ekonomie a sociologie, zkoumá kolektivní chování a vnitroskupinovou kooperaci včetně sdílení informací, ovlivnění informačního chování skupinou a vývoj organizačních informačních systémů.
  - Teorie využití služeb – původem z marketingu služeb, zkoumá spokojenost zákazníků, jejich angažování a udržování.
- **Teorie zkoumající, proč věci nejdou podle předpokladů**
  - Teorie motivační přeplněnosti – původem z ekonomie a psychologie, zkoumá angažovanost online uživatelů, zapojení do tvorby obsahu a efektivitu ústního sdělení.

**V rámci disertační práce bude zkoumáno chování spotřebitelů akademických informačních a konzultačních služeb, které v sobě kombinují jak složku služeb, tak i složku informací. Při navržení empirického výzkumu a při následujícím výzkumu faktorů ovlivňujících chování spotřebitelů jsou použity integrované modely spotřebitelského chování a modely informačního chování doplňující první o kontext práce s informacemi.**

### 3.2. Veřejné statky, jejich hodnota a efektivita

Následující kapitola má za cíl poskytnout potřebné informace k tématu veřejných statků, jejich hodnoty a efektivity. V rámci kapitoly budou řešeny následující výzkumné otázky:

- *VO2\_1: Jaké metody se vyskytují pro měření spotřebitelského užitku ve veřejných službách?*
- *VO3\_1: Jak lze definovat efektivnost služeb a jaké modely se vyskytují pro měření efektivnosti veřejných služeb?*

#### 3.2.1. Veřejný sektor, externality, veřejné statky a jejich typologie

Smíšená tržní ekonomika zahrnuje ekonomické aktivity státu, který vstupuje na straně nabídky a poptávky, hraje nezastupitelnou regulační roli v ekonomice, ovlivňuje charakter hospodářské politiky (např. expanzivní nebo restriktivní) a tím i ostatní tržní subjekty (Pospíšil 2013, s. 17–18). Veřejný sektor je totiž významnou součástí systému národního hospodářství a vytváří prostor pro realizaci státních intervencí pro plnění ekonomických funkcí státu (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 21; Nahodil 2014, s. 9). Veřejná správa reprezentuje veřejný sektor a obsahuje instituce s centrální působností, instituce s územní působností a další subjekty financované z veřejných zdrojů a podílející se na tvorbě veřejných statků a služeb; financování činností státu včetně financování vlastního provozu, investic a tvorby veřejných statků je realizováno pomocí veřejných financí – specifických finančních toků mezi veřejnou správou a ostatními ekonomickými subjekty (Nahodil 2014, s. 9–10). V systému veřejného sektoru klíčovou roli hraje politická reprezentace, která následně ovlivňuje velikost a strukturu veřejného sektoru, které jsou také současně ovlivněny veřejnou mocí, veřejným zájmem, veřejným vlastnictvím a veřejnými financemi (Pospíšil a Žufan 2019, s. 18). Konkrétní rozhodování ve veřejném sektoru se řídí veřejnou volbou a činnostmi podléhají veřejné kontrole (Duda a Gajdová 2020, s. 80).

Mezi funkce veřejného sektoru patří alokační, distribuční, stabilizační, stimulační, kontrolní, legislativní a regulační funkce (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 23; Musgrave a Musgraveová 1994; Pospíšil 2013, s. 23; Stiglitz a Rosengard 2015, s. 18). Původem těchto funkcí státu jsou selhávání tržního mechanismu (Stiglitz a Rosengard 2015), která se projevují na úrovních mikroekonomické (selhání optimální alokace zdrojů), makroekonomické (selhání v oblasti stabilizace vývoje makroekonomických veličin)

a neekonomické (např. selhání v oblasti mezinárodní politiky) (Mikušová Meričková a Stejskal, 2014, s. 24; Pospíšil, 2013, s. 11–13).

Tržní selhání je charakterizováno stavem, ve kterém neexistují nebo jsou porušovány podmínky dosažení Pareto efektivního řešení na trhu; klíčové faktory způsobující mikroekonomická tržní selhání jsou existence externalit a kolektivních statků, nedokonalá konkurence, neúplné informace, nejistota a nekomplexní trhy (Petrůj 2014, s. 9–10; Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 24). Asymetrie informací (nebo neúplné informace) je stav nerovnoměrné distribuce informací, když jedna strana má lepší nebo komplexnější informace než strana druhá (Sojka 2002). Druh selhání ve formě nekomplexních trhů spočívá v nemožnosti zajištění všech trhů pro uspokojení veškeré poptávky pouze za působení tržního mechanismu (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 25). Následující části kapitoly budou podrobněji věnovány externalitám a vymezení veřejných statků. Společně s působením výše uvedených faktorů jsou opodstatněním činnosti státu v alokaci zdrojů v ekonomice za účelem dosažení efektivnosti (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 51).

### **Externality**

Existence externalit je mikroekonomickou příčinou tržního selhání, při kterém dochází k jiné alokaci zdrojů než v případě dokonale konkurenčních trhů (Petrůj 2014, s. 16). Externalita vzniká v případě, že výrobní nebo spotřební činnost jednoho subjektu za rozporu s vlastnickým právem způsobuje náklady nebo přínosy subjektu jinému bez toho, aby tento efekt byl vykompenzován tržními mechanismy – neefektivita se projevuje v tom, že dotyčný ekonomický aktér může nést menší náklady nebo dostávat menší výnosy než v případě dokonale konkurenčního trhu (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 92; Pospíšil 2013, s. 12; Vorlíček 2008, s. 142). Nejedná se o jakýkoliv efekt, ale o ten, který přináší znatelný užitek nebo ztrátu, a to subjektu, který nemá v případě konkrétní události rozhodovací právo (Čechura et al. 2016, s. 19). Externality se také označují za vnější efekty, efekty přelévání (anlg. spill-over effects), efekt sousedství, kladné a záporné úspory (Mikušová Meričková a Stejskal, 2014, s. 92; Strecková et al., 1998, s. 37). Důležité je, že není možné regulovat důsledky externalit pouze za pomoci tržních mechanismů, a tak není možné začlenit externality do systému tržních cen (Pospíšil 2013, s. 12; Strecková et al. 1998, s. 37).

Z ekonomického hlediska na externalitu lze nahlížet jako na mimotržní vztah mezi funkcemi užitku různých ekonomických subjektů (Mikušová Meričková a Stejskal 2014,

s. 92), přičemž tyto funkce mají obsahovat „*reálné (nepeněžní) proměnné jejichž hodnota je zvolena jinými subjekty (jednotlivci, společnostmi, vládou) bez přímého zohlednění jejich vlivu na užitek subjektů ovlivněných externalitou*“ (Čechura et al. 2016, s. 19). Na druhou stranu lze definovat externalitu jako působení výrobní nebo spotřební činnosti prvního subjektu v roli faktoru produkční nebo užitkové funkce druhého subjektu bez toho, aby užitková nebo produkční funkce prvního odrážela tento vliv (Čechura et al. 2016, s. 19). Při definování externalit jsou klíčové pojmy společenského užitku a společenských nákladů – existují totiž jako důsledek nemožnosti internalizace vlivů externalit vzhledem k nedostatečnému vymezení vlastnických práv a existenci transakčních nákladů (Petrůj 2014, s. 17). I když typickým hlediskem rozdělení externalit je rozeznávání pozitivních a negativních externalit, v odborné literatuře lze najít další kritéria (viz Tabulka 1).

Tabulka 1: Klasifikace externalit dle různých kritérií.

| <b>Kritérium klasifikace</b>        | <b>Druhy externalit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Zdroj</b>                                                                                              |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dle dopadů externalit               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pozitivní – činnost jednoho subjektu zvyšuje užitek jiného.</li> <li>• Negativní – činnost jednoho subjektu způsobuje pokles užitku jiného.</li> </ul>                                                                                                                        | Čechura et al., 2016, s. 19; Petrůj, 2014, s. 16; Pospíšil, 2013, s. 15–17; Strecková et al., 1998, s. 37 |
| Dle subjektivně-objektivního vztahu | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mezi spotřebiteli</li> <li>• Mezi výrobci</li> <li>• Mezi výrobci a spotřebiteli</li> </ul>                                                                                                                                                                                   | Mikušová Meričková a Stejskal, 2014, s. 93; Pospíšil, 2013, s. 12                                         |
| Dle důsledků vlivu externalit       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technologické – výrobní nebo spotřební činnosti jednoho subjektu ovlivňují úroveň produkce nebo potřeb jiného subjektu.</li> <li>• Peněžní – externalita ovlivňuje množinu cen v ekonomice, a tak má vliv na rozpočtová omezení a blahobyt výrobců a spotřebitelů.</li> </ul> | Petrůj, 2014, s. 16                                                                                       |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                 |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Dle charakteru ekonomické činnosti  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produkční – výsledek výroby statků; mohou být pozitivní, negativní nebo reciproční.</li> <li>• Spotřební – výsledek spotřeby statků; mohou být pozitivní nebo negativní.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    | Mikušová Meričková a Stejskal, 2014, s. 93–94; Strecková et al., 1998, s. 37–38 |
| Dle možnosti se externalitě vyhnout | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vyhnutelné</li> <li>• Nevyhnutelné</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Kršková, 2008                                                                   |
| Dle trvalosti působení              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Občasně působící</li> <li>• Trvale působící</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Kršková, 2008                                                                   |
| Dle typu vznikajících nákladů       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• S oportunitními náklady, které vznikají producentovi při produkci pozitivní externality při vědomé alokaci zdroje mezi výrobou statků a externalitou.</li> <li>• Bez oportunitních nákladů – náklady jsou generovány automaticky mimo alokační funkce producenta; externí mezní užítky (rozdíl mezi společenskými a soukromými mezními náklady) mohou být konstantními, rostoucími, klesajícími, nespojitými nebo nulovými.</li> </ul> | Čechura et al., 2016, s. 20; OECD, 2001, s. 61–70                               |

Zdroj: Vlastní zpracování.

Strecková (1998, s. 38) také vymezuje zvláštní typ externalit – problémy společných zdrojů, které se týkají zásob omezených zdrojů s neomezeným přístupem a tato problematika již zasahuje do oblasti veřejných statků. Petrůj (2014, s. 16) také nahlíží na externality jako na veřejné statky, protože jednak mají vlastnosti nerivality a nevylučitelnosti ze spotřeby a zároveň se projevují v situacích neexistence odpovídajících trhů s vymezenými vlastnickými právy.

Výskyt externalit a neefektivita na trzích vede k zásahům státu, který na toto reaguje svojí alokační funkcí – specifikuje vlastnická práva a tím určuje trh pro konkrétní externalitu;

toto řešení nemusí být Pareto efektivní, ale výsledek pro společnost může být lepší než bez státního zásahu (Petrůj 2014, s. 17).

Jak v případě pozitivních, tak i u negativních externalit vláda musí rozhodnout, jakým způsobem na ně bude reagovat. Potenciální řešení může být realizováno jak přímo státní sférou, tak i soukromým sektorem. Rozlišuje se (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 96–100; Strecková et al. 1998, s. 40–42):

- Administrativní řešení ze strany veřejného sektoru – spočívá v přímých vládních intervencích, uplatnění veřejné moci; jsou omezeny schopnosti veřejného sektoru spočítat rozsah externích nákladů a užitků a totiž i odhadnout odpovídající kompenzaci a dosáhnout efektivního řešení; jako nástroje se používají pigouové daně, pigouové dotace, legislativní omezení, regulační nástroje, produkce veřejných statků.
- Tržní způsoby řešení na straně soukromého sektoru – spoléhání na tržní mechanismy, buď za účasti státu, který vytvoří podmínky pro řešení mezi subjekty na trhu, nebo uplatnění tržního řešení internalizací (převod dopadů externalit na samotný ekonomický subjekt); může docházet k maximalizaci efektivnosti řešení externality, zvláště pokud jsou vymezena vlastnická práva (Coasův teorem); role státu je v zabezpečení kvalitních legislativních podmínek, vymezení vlastnických práv a regulaci ekonomických subjektů.

V diskuzi o externalitách je potřeba v kontextu připravované disertační práce zmínit, že oblasti vzdělávání, rovněž také výzkumu, vývoje a inovací, jsou často vnímány jako oblasti, ve kterých se projevují pozitivní externality. Tak Musgrave a Musgraveová (1994, s. 45) přímo poukazují na skutečnost, že ze vzdělávání jedné osoby plyne užitek i ostatním, neboli mají příležitost žít ve vzdělanější společnosti. Referují tak k tomu, že je tady třeba využít rozpočtového procesu a poskytovat dotace podněcující soukromou spotřebu služeb vzdělávání. Jiný názor vyjadřuje Vorlíček (2008, s. 160–162), který na toto téma polemizuje a vytváří názor, že samotné vzdělání externalitou není, protože vznik externality by měl být podmíněn jednak využitím výsledků vzdělávacího procesu ve formě lidského kapitálu, a zároveň by z toho měl plynout užitek pro společnost. Navíc vyjadřuje myšlenku, že není vyloučen výskyt i negativní externality způsobené vzděláním. Vorlíček se tak dívá na vzdělávání jako na možnost pro každého jednotlivce, činnosti kterého pak mohou mít externí

účinky, ale nemusí se v každém případě jednat obecně o externalitu nebo o externalitu konkrétního typu. Nicméně nelze úplně opomenout roli vzdělávání pro rozvoj celé společnosti, a tak se tato oblast v České republice z převážné části realizuje pomocí produkce veřejného sektoru.

Co se týká vědy, výzkumu a inovací, jedním z příkladů pozitivních externalit jsou výsledky základního výzkumu; tento typ výzkumu se realizuje mimo trh, je převážně financován z veřejných zdrojů a jeho výsledky jsou prospěšné pro celou společnost i za hranicemi konkrétního státu (Pospíšil 2013, s. 15–17). Jedním z pozoruhodných regulativních zásahů v Evropské unii, který právě řeší tento typ pozitivní externality, je hnutí otevřené vědy (angl. Open Science). Jeho podstatou je poskytnutí finálních výsledků a také průběžných produktů vědeckovýzkumné činnosti financované z veřejných prostředků pro celou společnost (European Commission 2023). Dalším příkladem řešení externalit je ochrana duševního vlastnictví, kde patentová ochrana (hlavně u aplikovaného výzkumu) dovoluje vymezit vlastnická práva a tím vyřešit problém pokrytí nákladů na výzkum a inovace.

### **Veřejné statky**

Výroba zboží a poskytování služeb společně s regulací, nákupy a redistribucí patří do klíčových aktivit státu (Stiglitz a Rosengard 2015, s. 29). Stát, příp. veřejná správa, jako výrobce produkuje veřejné statky (produkci ekonomické činnosti člověka – zboží, služby a hodnoty), jejichž cílem je uspokojení cizích, nejčastěji kolektivních, potřeb společnosti, přičemž tyto veřejné statky mají určitá omezení v produkci a distribuci na volném trhu a financování této produkce se platí kolektivně (Nahodil 2014, s. 16; Pospíšil 2013, s. 15–17). Hlavním cílem je tady uspokojení společenských potřeb na úkor potřeb individuálních (Nahodil 2014, s. 9). Pospíšil (2013, s. 23–24) tvrdí, že je chybou posuzovat veřejné statky pouze z hlediska kolektivní potřeby. Vidí tak rozdíl mezi veřejnými a soukromými statky v užitku, který se v případě veřejného statku vztahuje na společnost, nikoliv pouze na jednotlivce. Veřejné (nebo někdy označované jako kolektivní) statky jsou další příčinou tržního selhání (Petrůj 2014, s. 14) a lze říci, že jsou příčinou vývoje veřejných financí (Hamerníková 2017, s. 67). Pokud by veřejný sektor neexistoval, produkce veřejných statků by buď neexistovala, nebo by byla velice omezená (Nahodil 2014, s. 16; Strecková et al. 1998, s. 42–43). Pojem veřejného statku v ekonomické teorii poprvé zavedl Samuelson

(1954, s. 387) a definoval jej tak, že „spotřeba takového statku každým jednotlivcem nevede k umenšení spotřeby daného statku ze strany jiného jednotlivce“ (Petrůj 2014, s. 14). V realitě je množství veřejných statků velice omezeno, důležité však je, že vlastnosti veřejné spotřeby mohou být nalezeny u mnoha dalších statků (Strecková et al. 1998, s. 43).

V odborné literatuře existuje určitý terminologický rozpor v pojetí veřejných statků. Mikušová Meričková a Stejskal (2014, s. 58) poukazují na to, že pojem „veřejný statek“ je něčím jiným než nesprávně přeloženým anglickým pojmem „public good“ a může se jednat buď o tzv. kolektivní statek (statek kolektivní potřeby) nebo o statek poskytovaný státem. Hamerníková (2017, s. 69) zdůrazňuje, že „veřejnost“ statku se vztahuje výhradně na jeho spotřebu, nikoliv na způsob poskytování a financování, o kterém rozhodují další faktory, a Strecková a kol (1998, s. 43) za klíčové kritérium rozlišování mezi veřejným a tržním statkem považují to, jestli je při alokování statku důležitá jeho tržní cena. **S ohledem na různorodost využívané odborné terminologie v rámci disertační práce bude používán pojem veřejný statek, který bude terminologicky totožný s pojmem kolektivního statku.**

Veřejný statek se dá vymezit dvojím způsobem – z institucionálního a ekonomického hlediska (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 58–59; Pospíšil 2013, s. 31; Strecková et al. 1998, s. 43–45). Institucionální přístup určuje alokační mechanismus statků a to, jakým způsobem jsou poskytovány na trhu:

- Tržní statek, jehož tržní rovnováha je dosažena interakcí nabídky a poptávky.
- Polotržní statek, jehož tržní rovnováha je dosažena za přítomnosti vládních intervencí a regulací.
- Netržní statek, který se poskytuje mimo volný trh, ale přes veřejný sektor.

Podstatou členění statků dle ekonomického hlediska je užitek spotřebitele a charakter statku (jak se definuje cena a jak se rozděluje užitek ze spotřeby):

- Soukromé statky, u kterých o spotřebě rozhodují jednotlivci a užitek také plyne jednotlivci nebo omezené skupině lidí; spotřebitelé se snaží individuální užitek maximalizovat.

- Veřejné nebo kolektivní statky, u kterých nabídku určuje stát, např. prostřednictvím veřejné volby, financují se z veřejných financí, uspokojují potřeby více lidí a užitek plyne společnosti nebo větší skupině lidí.
- Smíšené statky, které mají pouze některé vlastnosti veřejného statku.

Definování veřejného statku se dle Samuelsona (1954) provádí pomocí dvou vlastností – nevylučitelnosti ze spotřeby a nerivality (viz dále Tabulka 2). Přičemž sám Samuelson považoval nevylučitelnost za základní kritérium (Vorlíček 2008, s. 36). Nicméně různí autoři pak rozšiřovali nebo přezkoumali tuto typologii (Strecková et al. 1998, s. 44).

**Nerivalita spotřeby (nesoutěživost, nedělitelnost)** se tradičně definuje tak, že spotřeba statku jednotlivcem nezpůsobuje omezení možnosti spotřeby statků dalším spotřebitelům – mezní náklady spotřeby jsou nulové (Hamerníková 2017, s. 69; Strecková et al. 1998, s. 44). Užitek, který plyne spotřebiteli ze statku, plyne zároveň i ostatním členům společnosti; objem statku se totiž mezi jednotlivci nedělí a všichni mají k dispozici stejný rozsah statku pro spotřebu, který se rovná celkovému objemu statku (Stejskal et al. 2017, s. 35). Musgrave a Musgraveová upozorňují na to, že ve skutečnosti nedochází k úplné internalizaci užitku a rivalitě, nebo naopak k externalizaci užitku a nerivalitě, ale jde spíše o různé stavy mezi těmito body (1994, s. 45).

**Nevyloučení ze spotřeby** si lze představit jako poskytování statku všem spotřebitelům bez ohledu na to, jestli skutečně za statek zaplatili, tj. jde o nevylučitelnost cenovým systémem. Cena není faktorem, který definuje množství spotřeby jednotlivými spotřebiteli, a tak není možné cenovými mechanismy dosáhnout Pareto optimálního množství statku. Při nevylučitelnosti nejsou totiž definována vlastnická práva ke statku. S vlastností nevyloučení je spojená situace známá jako problém černého pasažéra (angl. free-rider problem) – označuje potenciální neochotu platit za statek, ačkoliv užitek z tohoto statku plyne všem bez ohledu na příspěvek. Pokud by se chtělo zjistit, kolik by měl platit každý spotřebitel za veřejný statek, měla by se zjistit individuální míra užitku, což je v praxi obtížné až nemožné. (Hamerníková 2017, s. 69; Pospíšil 2013, s. 23; Stejskal et al. 2017, s. 35; Strecková et al. 1998, s. 44)

Vorlíček (2008, s. 35–36) považuje veřejné statky za pozitivní externalitu a zdůrazňuje roli transakčních nákladů na vyloučení neplatících spotřebitelů – pokud jsou takové náklady

příliš vysoké, jedná se o veřejný statek. V opačném případě je možné statek považovat za soukromý a nezáleží na tom, kdo je skutečným vlastníkem nebo kdo daný statek produkuje.

Strečková et al. (1998, s. 45–46) tvrdí, že se z pohledu nevylučitelnosti lze setkat s případy statků a služeb, které jsou tradičně poskytovány státem, a tento způsob je vnímán společností jako přirozený a zažitý (například veřejné vysokoškolské vzdělávání v České republice). U takových statků jde totiž těžko změnit způsob jejich distribuce a začít omezovat spotřebu. Nejčastěji je tato nevylučitelnost dokonce předepsána v zákoně.

Nevylučitelnost je také spojená s otázkou, zda existují situace, kde je vyloučit jedince ze spotřeby možné, příp. žádoucí. Bez ohledu na existenci problému černého pasažéra je někdy vyloučení ze spotřeby ekonomicky nevýhodné – náklady na vyloučení jsou vysoké, přičemž mezní náklady na dalšího jednotlivce se blíží nule. Kromě čistě objektivních nákladových aspektů je potřeba mít na zřeteli nevhodnost vyloučení spotřebitelů z důvodu nerovnosti příjmů a potřeby spravedlivé distribuce veřejných statků, a to často i bez ohledu na to, jestli jsou mezní náklady nulové (příp. velice nízké) či nikoliv. V některých případech je vyloučení technicky nemožné. (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 61; Stejskal et al. 2017, s. 35; Strečková et al. 1998, s. 46–48)

Jak je patrné z Tabulky 2, Samuelsonova klasifikace dle nevylučitelnosti a nerivality nabízí dva protipóly – čisté veřejné a čisté soukromé statky, mezi nimiž se nachází množina smíšených statků.

Tabulka 2: Samuelsonova klasifikace veřejných statků.

|                           |                    | vyloučení ze spotřeby                                                              |                                                                                                |
|---------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                    | možné                                                                              | nemožné                                                                                        |
| <b>charakter spotřeby</b> | <b>rivalitní</b>   | <b>čisté soukromé statky</b><br>(např. automobily, počítače atd.)                  | <b>smíšené veřejné statky</b> –<br>poziční (např. byrokratická činnost veřejného sektoru atd.) |
|                           | <b>nerivalitní</b> | <b>smíšené veřejné statky</b> –<br>klubové (např. zpoplatněné dálniční úseky atd.) | <b>čisté veřejné statky</b> (zajištění bezpečnosti, pouliční osvětlení atd.)                   |

Zdroj: Nahodil, 2014, s. 17.

**Čisté veřejné statky** jsou právě statky „public goods“ dle Samuelsona (1954), které splňují obě podmínky zároveň – nevylučitelnost a nerivalitu. Tento typ statku je tradiční pro vládní intervence a veřejný sektor – stát rozhoduje o alokaci zdrojů (včetně rozhodování o státní produkci nebo veřejném financování produkce) a objemu produkce těchto statků tak, aby ve výsledku řešení bylo Pareto efektivní pro jednotlivého spotřebitele (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 59; Stejskal et al. 2017, s. 35). Z vlastností čistých veřejných statků plyne, že mezní náklady spotřeby budou blízké nule, mezní náklady produkce však nikoliv; vyloučení spotřebitelů ze spotřeby není možné a není efektivní (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 60).

Petrůj (2014, s. 15, 32) jako charakteristiky čistého veřejného statku uvádí neodmítnutelnost – odmítnout spotřebu takového statku je možné, například když se spotřebitel odstěhuje z teritoria státní působnosti; dále také nedělitelnost kvality – úroveň kvality čistého veřejného statku nezávisí na velikosti jeho spotřeby. Mikušová Meričková a Stejskal (2014, s. 62–63) rozlišují čisté veřejné statky na statky s automatickou spotřebou (spotřebitel nerozhoduje o spotřebě a někdy si ani tuto spotřebu neuvědomuje) a fakultativní spotřebou (spotřebitel volí, jestli bude statek spotřebovávat). Dalším pohledem na klasifikaci čistých veřejných statků je tzv. stupeň veřejnosti – maximální množství spotřebitelů, kteří konkrétní statek mohou využívat (Cooper et al. 2009).

**Čisté soukromé statky** jsou rivalitní (spotřeba jedním subjektem snižuje dostupnost statku pro ostatní, užítky se internalizují) a zároveň dovolují vyloučení ze spotřeby pomocí cenového mechanismu. Musgrave a Musgraveová (1994, s. 39) zdůrazňují roli vlastnických práv u tohoto typu statku a přirovnávají fungování trhu aukci. Fungování tržního mechanismu by v tomto případě mělo vést k dosažení Pareto optimálního stavu.

Důležitým rozdílem mezi čistým soukromým a čistým veřejným statkem je nalezení rovnováhy – pokud u čistého soukromého statku je spotřebitel „price-taker a quantity-adjuster“, tj. upravuje poptávané množství při každé ceně, v případě čistých veřejných statků zastává roli „quantity-taker“, tj. přijímá nabízené množství a „upravuje“ cenu. U čistého veřejného statku se rovnováha nachází v bodě, kde celková ochota platit bude rovna ceně, za kterou je producent ochoten statek poskytnout. Tento problém totiž souvisí s tématem daňových výnosů a financování veřejných statků. (Petrůj 2014, s. 25)

**Směšené veřejné statky** splňují vlastnosti nerivality a nevylučitelnosti v různém rozsahu, např. nulové mezní náklady na dodatečného spotřebitele se kombinují s možným vyloučením ze spotřeby, nebo nemožnost vyloučení je doprovázena nenulovými mezními náklady. Někdy se smíšené statky také označují jako kvazi-veřejné statky. (Čechura et al. 2016, s. 23; Strecková et al. 1998, s. 46)

Ve skupině smíšených veřejných statků lze také rozlišovat statky, které se poskytují za poplatek (také klubové statky, mají vlastnost vyloučení ze spotřeby, ale spotřebitelé si pak mezi sebou nekonkurují) a statky v podobě společných zdrojů (také poziční statky, mají vlastnost rivality, ale zároveň nevylučitelnosti) (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 63). V obou uvedených příkladech je často kvalita poskytovaných smíšených statků nepřímo úměrně závislá na počtu spotřebitelů – zvýšení počtu spotřebitelů vede ke snížení kvality nebo dostupnosti statku (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 64).

Trogen (2005, s. 188–192) ve skupině smíšených statků rozlišuje:

- Vylučitelné nerivalitní veřejné statky a jsou totožné s pojetím klubových statků.
- Veřejné statky s vlastností přetížení, které od určité úrovně začínají být rivalitní.
- Statky kombinující čisté soukromé a čisté veřejné statky (např. rozhlas může být vnímán jako čistý veřejný statek pro posluchače a zároveň jako čistý soukromý statek pro firmy, které v rozhlasu umísťují reklamní sdělení).
- Soukromé statky s externalitami, které jsou v podstatě čistě soukromými statky, u kterých se pak objevuje zamýšlený užitek plynoucí dalším subjektům.
- Veřejně poskytované soukromé statky, které stát může objednávat u soukromého sektoru pro zabezpečení potřeb společnosti.

Hamerníková (2017, s. 69) také v klasifikaci ekonomických statků dle Samuelsona uvádí kritérium dělitelnosti – čisté soukromé statky vykazují úplnou dělitelnost a čisté veřejné statky úplnou nedělitelnost. Pak lze veřejné statky dle lokalizace působnosti dělit na lokální, národní, mezinárodní a globální (Stiglitz a Rosengard 2015; Trogen 2005).

Kritikou Samuelsonova přístupu je opomíjení role kvality a efektu přetížení, kdy u smíšených veřejných statků po překročení určité úrovně spotřeby může docházet k rychlému snížení kvality (příp. i produkovanému množství) statků, a tak bude porušen princip nerivality (Hamerníková 2017, s. 70; Nahodil 2014, s. 17; Petrůj 2014, s. 15).

Nahodil (2014, s. 18) upozorňuje, že je v praxi někdy těžko určit kategorii ekonomického statku a jednoznačně jej přiřadit do jedné ze Samuelsonovy klasifikace. Další kritikou Samuelsona je to, že jeho teorie je ukotvená v normativním paradigmatu a může působit jako ospravedlnění existence veřejného sektoru; technické kritérium veřejných statků dle Samuelsona například vylučovalo zdravotnictví nebo vzdělávání (Vorlíček 2008, s. 36–37).

Diskuse ohledně zabezpečování veřejných statků z organizačně-právního hlediska zahrnuje otázky veřejné a vzájemné prospěšnosti, resp. státního a veřejného zájmu. Stejskal et al. (2017, s. 55–61) upozorňují na absenci ukotvené právní normy, která by definovala tyto pojmy. Nicméně autoři uvádějí, že si pod veřejným zájmem lze představit „*odůvodnění zásahu veřejné moci do osobních (zejména vlastnických) práv jednotlivce*“ a také jako „*hodnocení určité činnosti anebo věci z hlediska jejich prospěšnosti pro veřejnost*“ (Stejskal et al. 2017, s. 56). Veřejnou prospěšností se pak rozumí poskytování statků občanům ve veřejném zájmu a vzájemná prospěšnost se týká poskytování statků, z nichž užitek plyne určité skupině spotřebitelů, např. členům organizace. Nabízí se zde otázka – kdo má rozhodovat o tom, jestli konkrétní činnost spadá pod konkrétní druh prospěšnosti? Benčo a Kuvíková (2011) nabízí členění institucionálního pokrytí zájmů (viz Tabulka 3), avšak Stejskal et al. (2017) upozorňují, že praxe je mnohem rozmanitější a proměnlivá a někdy zařazení konkrétní organizace podle účelu není snadno realizovatelné.

Tabulka 3: Právní instituty a jejich institucionální pokrytí

| <b>Právní instituce</b> | <b>Institucionální pokrytí</b>                                                                                                 |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Státní zájem            | Státní instituce                                                                                                               |
| Veřejný zájem           | Veřejná správa; veřejnoprávní instituce                                                                                        |
| Veřejně prospěšný účel  | Instituce veřejné správy; veřejnoprávní instituce; soukromé neziskové organizace; (někdy též) podnikatelský sektor; domácnosti |
| Vzájemně prospěšný účel | Soukromé neziskové organizace; podnikatelský sektor; domácnosti                                                                |

Zdroj: Benčo a Kuvíková, 2011 citováno dle Stejskal et al., 2017, s. 60.

Ekonomika veřejného sektoru v oblasti poskytování veřejných statků řeší tři hlavní úlohy: zabezpečování, financování a produkování veřejných statků. Zabezpečování znamená realizaci série úkonů v oblastech garantování, organizování, regulace, kontrolování a někdy

i financování systému podílejícího se na produkci veřejného statku (Stejskal et al. 2017, s. 62). Z hlediska financování produkce Petrůj (2014, s. 16) zmiňuje, že výdaje na veřejné statky neznamenaají přímo veřejnou produkci, a produkce veřejných statků může být v rukou soukromých producentů. Financování produkce veřejných statků se pak realizuje z veřejných rozpočtů. Vorlíček (2008, s. 40–42) to spojuje s problémem ekonomické efektivity výroby takového statku (podoptimální nebo dokonce žádná produkce statku při rozsahu, když mezní náklady se rovnají mezním užitkům) a také s alokačním problémem (není možné nebo lze velice těžko určit potřebné množství statků a jejich spotřebitele). Dále Vorlíček (2008, s. 43) zmiňuje, že financování produkce veřejného statku může být realizováno přes poskytování na trhu komplementárního statku, který sám není statkem veřejným. Mikušová Meričková a Stejskal (2014, s. 64) definují pro čisté veřejné a smíšené statky tři možnosti jejich poskytování a financování:

- Produkce realizovaná veřejným sektorem (producenti jsou organizace veřejného sektoru, státní podniky, příspěvkové organizace).
- Produkce realizovaná ve spolupráci veřejného a soukromého sektoru (realizováno přes smluvní zabezpečování veřejné produkce soukromým sektorem, veřejné financování činnosti soukromých neziskových organizací).
- Produkce realizovaná soukromým sektorem (veřejný sektor objednává u soukromého sektoru určitý rozsah produkce ve stanovené kvalitě a za určených cenových podmínkách).

Stejskal a kol. (2017, s. 146–149) uvádějí způsoby financování neziskových organizací (bez ohledu na to, jestli jsou subjekty veřejné správy nebo soukromé subjekty):

- Účelové financování – je založeno na principech projektovosti, efektivnosti a vymezení ekonomických činností jako předmětu financování, prostředky jsou účelově závazné.
- Výkonové financování – prostředky jsou poskytovány po vytvoření definovaných výstupů; financování je vázáno na objem výkonu, avšak do určitého stropu.
- Globální financování – finanční prostředky v určité výši se poskytují na komplexní zajištění produkce statků a organizace může s prostředky relativně volně zacházet.
- Kombinované financování – nejčastější případ v praxi, kde se kombinují různé modely, např. výkonové a účelové nebo účelové a globální financování.

Mikušová Meričková a Stejskal (2014, s. 65) uvádí také, že jestli čisté veřejné statky jsou zpravidla hrazeny z veřejných rozpočtů, smíšené kolektivní statky mohou být financovány pomocí kombinace veřejných zdrojů a uživatelských poplatků spotřebitelů. Slavík (2014) zdůrazňuje, že jak v případě realizace produkce veřejným sektorem, tak i při zapojení soukromoprávních subjektů, pravidla a principy hospodaření zůstávají v platnosti. Na druhou stranu Slavík (2014) uvádí, že veřejný sektor má při produkci statků více omezení oproti soukromému sektoru, která například spočívají v politickém tlaku, menší rozhodovací autonomii, nedostatečném financování atd.

Konkrétní zdroje financování produkce veřejných statků se dají dělit na vlastní (členské příspěvky, příjmy z hlavní a doplňkové činnosti, podnikání), cizí (úvěry u bank, závazky) a potenciální zdroje (nenárokové zdroje získávané přes žádosti nebo projekty). Do potenciálních zdrojů patří příspěvky ze zdrojů EU, dotace ze státního rozpočtu, příspěvky od územních samospráv, nadací, dárcovství apod. (Stejskal et al. 2017, s. 151–157)

### **3.2.2. Veřejné služby**

V souvislosti s produkcí veřejných statků jsou nejčastěji zmiňovány služby. Obecné porozumění službě jako výsledku ekonomické aktivity člověka spojené s určitými úkony nebo činnostmi. I když se služby jako předmět výzkumu objevují v počátcích stanovení ekonomické teorie (pohlíželo se na ně však jako na výsledek neproduktivní práce), velký vliv na studium ekonomiky sektoru služeb měla globální koncepce postindustriálních změn – je spojena s procesem deindustrializace v průmyslových odvětvích v 70. letech 20. století, změnami, kdy se služby dostávají do popředí a začíná se mluvit o „společnosti služeb“, a také s koncepcí informační společnosti. Tyto procesy mimo jiné vedou k uznání role vědeckého pokroku, sociální péče, kultury a celkově rozvoje lidského kapitálu. Dalšími změnami se stává větší zapojení spotřebitele do výrobního procesu, posilování samoobslužného prvku a také nabývání na významu specifických komplexních služeb s vysokou přidanou hodnotou. (Stejskal et al. 2017, s. 2–4, 9–14)

Nelze opomenout ani rozvoj konceptu sektorového členění, který původně dělil národní hospodářství dle ukazatelů produktivity práce (a to jak vnitřních faktorů růstu produktivity práce, tak i míry vlivu konkrétního sektoru na produktivitu práce národního hospodářství) na tři sektory: primární (prvovýroba), sekundární (zpracovatelský průmysl) a terciární (služby). Rychlý vývoj odvětví služeb pak ukázal potřebu diversifikace sektoru

služeb a vymezení dalších dvou sektorů – do terciárního sektoru se řadí služby spojené s materiálními statky, kvartérní sektor se zabývá tradičními službami veřejného charakteru, jako např. justice, a kvintární sektor zahrnuje tzv. rozvojové služby, např. vzdělávání, vědu, informační a další služby rozvíjející lidský potenciál. Kvintární sektor má největší vliv na produktivitu práce za celé národní hospodářství, avšak má menší možnosti zvýšení produktivity uvnitř sektoru. (Stejskal et al. 2017, s. 3–4; Strecková et al. 1998, s. 4–5)

Je vhodné vymezit pojem **služba** a uvést jeho **charakteristické znaky**, neboť různorodost a vývoj služeb v určitých kontextech někdy dělají problémy a ukazují na obtížnost najít univerzální definici (viz např. Lau et al. 2011). Jedna z popularizačních definic služby pochází z časopisu The Economist, ve kterém byla v roce 1992 publikována citace ekonoma Josepha Quinna, že služba je „*cokoli, co se prodává v obchodě, co nemůže spadnout na nohu*“ (cit. dle Lau et al. 2011). Ve vědecké literatuře dlouho panovala definice uvedena Hillem (1977), který na službu pohlížel jako na změnu podmínek pro osobu nebo zboží v důsledků určité činnosti a se souhlasem dotyčné osoby nebo ekonomické jednotky vlastníci zboží. Je vidět, že Hill se vyhnul otázkám nehmataelnosti služby a soustředí se na subjekty a činnosti. Viitamo (2009, s. 10) se také odvolává na Hillovou definici, avšak upozorňuje na skutečnost, že se díky technologickému pokroku a vývoji trhu tradiční funkce služeb transformují do například hybridních statků, které mají vlastnosti jak zboží, tak i služeb. Tím, dle Viitamo, původní definice stále platí, ale je příliš obecná. Z řady moderních definic lze uvést například pojem služby zavedený Kotlerem a Kellerem (2013, s. 394), kteří tím rozumí „*jakýkoliv úkon nebo výkon, který jedna strana poskytuje druhé straně a který je ve své podstatě nehmataelný a nezakládá žádná vlastnická práva. Její výroba může, ale nemusí, být vázána na fyzický výrobek*“. Lau et al. (2011) pohlíží na službu jako na proces, do kterého kromě poskytovatele a zákazníka zahrnují posílání a hodnotu a zdůrazňují, že poskytovatel má plnit posílání tak, aby byla vytvořena hodnota pro obě strany. Z pohledu spotřebitele je služba souborem činností prováděných pro dosažení konečného cíle a bez ohledu na to, kdo je poskytuje a kolik je celkem poskytovatelů (Downe et al. 2020).

Při definování služby jako statku lze vymezit její charakteristické znaky, jejichž konkrétní naplnění závisí na konkrétní službě. Nejčastěji se zmiňují nehmotnost, neskladovatelnost (existence v reálném čase a také vazba na místo produkce nebo spotřeby), simultánnost produkce a spotřeby, heterogenita, komplexnost, neopakovatelnost,

samoobslužnost, kolektivnost (hlavně u veřejných statků), nemožnost vlastnictví, důležitost psychologického rozměru služby (Duda a Gajdová 2020, s. 26–27; Pazour 2008; Slavík 2014; Viitamo 2009). Důležité je také, jak již bylo naznačeno, propojení služeb s jinými statky a vytvoření tzv. balíčků produktů a služeb – tento směr souvisí s rozvojem informačních a komunikačních technologií (Pazour 2008). Freiden et al. (1998) celkem pohlíží na statky jako balíčky „produktů/služeb“, které jsou sestaveny ze tří primárních elementů – produktů, služeb a informací v různých proporcích. Duda a Gajdová (2020, s. 31–32) také při definování specifických znaků poskytování služeb upozorňují na problémy s kvantifikací nákladů a následně ceny statku, což souvisí s potřebou přesně definovat použité zdroje, zohlednit proměnlivost poptávky a definovat standardy nákladů na pracovní sílu. Tamtéž jsou zmiňovány i problémy se zaváděním inovací (spotřebitel se musí změně přizpůsobit), popisem služby a hodnocením její kvality.

**Veřejná služba**, jako systém netržních a nehmotných aktivit produkovaných veřejným sektorem, je ve své ekonomické podstatě statkem kolektivní spotřeby, a tudíž je statkem veřejným (Stejskal et al. 2017, s. 35), přičemž veřejná služba může být jak čistým veřejným, tak i smíšeným statkem (Ochrana 2007, s. 6). Spotřebitelem služby vystupuje veřejnost jako sociální subjekt a producentem jsou orgány veřejné správy (Ochrana 2007, s. 6). Financování produkce veřejných služeb se realizuje z veřejných prostředků a často se jedná o takové služby, jejichž produkce je nevýhodná nebo nemožná na bázi trhu (Slavík 2014). Ochrana (2007, s. 6) definuje cíl poskytování veřejných služeb jako uspokojení společenských potřeb při realizaci principu subsidiarity. Veřejné služby totiž mohou být poskytovány jak na centrální úrovni, tak i na úrovni samospráv.

Veřejné služby mohou být poskytovány dvěma přístupy – nabízitelským nebo přístupem orientovaným na zákazníka. V prvním případě orgán veřejné správy definuje službu a její podmínky, a tímto může opomenout nebo nemít dostatečně prozkoumanou reálnou poptávku občanů po této službě. Ústředním bodem přístupu orientovaného na zákazníka jsou potřeby občanů jako subjektů poptávajících určité množství veřejných služeb v konkrétní kvalitě. (Ochrana 2007, s. 7)

Pro veřejné služby víceméně platí obecné charakteristické znaky, avšak může zde docházet k většímu zapojení spotřebitele do službotvorného procesu (Stejskal et al. 2017, s. 5). Kromě obecně platných znaků služeb Slavík (2014) také zdůrazňuje neosobnost a vztah

veřejných služeb a lidských práv. První se týká skutečnosti, že spotřebitel veřejné služby má vztah s „bezejmenným“ státem a veřejnou správou, následkem čehož může být pocit nedotknutelnosti na straně dodavatele a frustrace spotřebitele. Dalším specifikem je to, že veřejná služba je často vnímána jako právo občana a často je tahle skutečnost zakotvená v zákonech. Slavík také zdůrazňuje, že různé kategorie spotřebitelů budou přisuzovat různý význam veřejné službě, ale současně bude tato služba nejčastěji standardizovaná.

V rámci EU jsou definovány služby obecného zájmu, které podléhají závazkům veřejné služby. Rozlišují se služby obecného hospodářského zájmu (poskytují se za úplat, např. poštovní služby, a řídí se principy hospodářské soutěže), sociální služby (zajišťují rovnost a ochranu zranitelných skupin obyvatelstva) a služby jiné než hospodářské povahy (neřídí se unijními předpisy, patří sem např. policie). Od roku 2011 v EU platí rámec pro zajištění kvality služeb obecného zájmu, který objasňuje uplatnění právních norem poskytování služeb na služby veřejné, zajišťuje rovný přístup občanů k těmto službám a podporuje systém řízení kvality služeb. Na tento rámec navazují další pravidla EU pro zadávání veřejných zakázek a státní podpory na služby obecného hospodářského zájmu. (Evropská komise 2024; Evropská unie 2012)

Kategorizace veřejných služeb se odvíjí od obecného členění služeb a zahrnuje jak hledisko ekonomických procesů a vztahů, tak účelnost služeb v národohospodářské praxi. Kromě sektorového členění a členění služeb jako veřejných statků (viz Tabulka 2) se v praxi lze setkat s dalšími možnými kritérii klasifikace, z nichž některé jsou představeny v Tabulce 4.

Tabulka 4: Typologie veřejných služeb

| Kritérium<br>klasifikace                           | Typologie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dle předmětu<br>služby                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Věcné veřejné služby (zdravotnictví, školství)</li> <li>• Správní veřejné služby (obrana, veřejný pořádek)</li> <li>• Služby ve finanční podobě (dotace)</li> </ul>                                                                                                                                                                                           |
| Dle věcného<br>členění<br>veřejných služeb<br>v ČR | Sociální služby; zdravotnictví; školství; kultura; doprava; obrana; vnitřní věci (veřejný pořádek, požární ochrana, civilní ochrana); spoje (poštovní a telekomunikační služby); ochrana životního prostředí; technická infrastruktura (vodní hospodářství, zásobování energiemi); informační služby (portál veřejné správy)                                                                           |
| Dle podmínek<br>(re)produkčního<br>procesu         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nemateriální služby (nehmotné, ovlivňující osobní rozvoj člověka)</li> <li>• Materiální služby (nedochází k vytváření nové užitkové hodnoty, ale k udržování statků)</li> </ul>                                                                                                                                                                               |
| Dle spotřebitele<br>služby                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služby pro konečného spotřebitele</li> <li>• Služby pro organizace vstupující do produkčního procesu</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |
| Dle účelnosti                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tržní (služby se směňují na trhu za peníze a proces se realizuje pomocí základních tržních mechanismů)</li> <li>• Netržní (služby jsou poskytovány zdarma nebo za ekonomicky nevýznamné ceny)</li> </ul>                                                                                                                                                      |
| Dle ESA <sup>5</sup> 2010                          | 12 skupin pro statistické vykazování (výrobní služby; údržba a opravy; doprava; cestovní ruch; stavební práce; pojišťovací služby a penzijní financování; finanční služby; poplatky za využívání duševního vlastnictví; telekomunikační služby, služby v oblasti počítačů a informační služby; ostatní podnikatelské služby; osobní, kulturní a rekreační služby; výrobky a služby vládních institucí) |

<sup>5</sup> Evropský systém národních a regionálních účtů v Evropské unii, nařízení EP A Rady EU č. 549/2013 ze dne 21.05.2013.

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dle klasifikace ekonomických činností NACE <sup>6</sup> | Podrobná odvětvová klasifikace (stavebnictví; velkoobchod a maloobchod, opravy a údržba motorových vozidel; doprava a skladování; ubytování, stravování a pohostinství atd.)                                                                                                                                                            |
| Dle funkcí veřejnoprávních subjektů COFOG <sup>7</sup>  | Klasifikace dle funkcí, příp. výdajů vládních institucí (všeobecné veřejné služby; obrana; veřejný pořádek; ekonomické záležitosti; ochrana životního prostředí; bydlení a společenská infrastruktura; zdraví; rekreace, kultura a náboženství; vzdělávání; sociální věci)                                                              |
| Dle intenzity uspokojování potřeb                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uspokojení základních potřeb (péče o zdraví, vzdělávání)</li> <li>• Uspokojení občasných potřeb (kulturní služby, oprava a údržba)</li> <li>• Uspokojení příležitostných potřeb</li> </ul>                                                                                                     |
| Dle druhu uspokojovaných potřeb                         | Odvíjejí se od druhu potřeb – výrobní nebo finální (společenské a individuální) a zahrnují služby: osobní; opravárenské; služby spojené s bydlením a životním prostředím; dopravní a služby spojů; zdravotnické a sociální péče; vzdělávací; služby v rámci vědy a výzkumu; kulturní, sportovní a relaxační; rekreační a cestovní ruch. |
| Dle organizačně-institucionálního hlediska              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služby poskytované odvětvími rozvoje člověka</li> <li>• Služby odvětví veřejné spotřeby státu</li> <li>• Služby ostatních odvětví</li> </ul>                                                                                                                                                   |
| Dle způsobu financování                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ze státního rozpočtu</li> <li>• Z rozpočtů samosprávných orgánů</li> <li>• Z poplatků spotřebitelů</li> <li>• Z účelových fondů a dalších zdrojů</li> </ul>                                                                                                                                    |

Zdroj: Duda a Gajdová, 2020, s. 16; Ochrana, 2007; Slavík, 2014; Stejskal et al., 2017, s. 39–49; Strecková et al., 1998, s. 53–58.

<sup>6</sup> Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne. Standardní klasifikace činností v EU byla zavedena v ČR od 01.01.2008, kdy nahradila Odvětvovou klasifikaci ekonomických činností (OKEČ) (Česká republika 2007).

<sup>7</sup> Classification of the Functions of Government

### 3.2.3. Efektivnost veřejného sektoru

Efektivnost je jedním ze základních ekonomických pojmů, který leží jak v rovině teoretické, tak v praktické aplikaci v rámci konkrétních odvětví. Zjednodušeně si efektivnost lze představit jako ekonomický vztah mezi vstupy a výstupy a přirozeně se od ekonomických subjektů očekává maximalizace efektivnosti, tj. dosažení co největší úrovně výstupů při minimálně použitých zdrojích (Stejskal et al. 2017, s. 167). Vodáková (2013, s. 13) zdůrazňuje v tomto ohledu problém maximalizace individuálního užítu, který je u veřejných statků obtížně měřitelný. Mikroekonomie pracuje s užším pojmem alokační efektivnosti a používá kritérium Pareto optima – takové rozdělení zdrojů, při kterém si nikdo nemůže polepšit bez toho, že by se stav jiného zhoršil (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 51; Stiglitz a Rosengard 2015, s. 64).

V případě veřejného sektoru je důležitým tématem jeho neefektivnost nebo nižší efektivnost v porovnání se soukromým sektorem. Stiglitz a Rosengard (2015, s. 216–221) vysvětlují tendenci veřejného sektoru k neefektivnosti ve dvou rovinách. V rovině organizační zmiňují menší rozpočtová omezení, vliv politických zájmů, absenci konkurence, nedostatek kvalifikované pracovní síly, proceduru veřejných zakázek a nepružnost rozpočtových procesů veřejného sektoru. V individuální rovině autoři vidí problémy v motivaci zaměstnanců veřejné správy, nadměrné averzi k riziku a tendenci k byrokratizaci. Vodáková (2013, s. 13) také zmiňuje nesoulad, že vstupy do produkčního procesu ve veřejném sektoru jsou pořizovány za tržní ceny, zatímco výstupy buď nejsou zpoplatněny vůbec, nebo jsou poskytovány za poplatky menší než jejich možné tržní ocenění.

Existuje několik přístupů k hodnocení efektivnosti ve veřejném sektoru – z institucionálního hlediska se jedná o tradiční a moderní směry, dále existují přístupy zkoumající efektivnost z makroekonomického a mikroekonomického hlediska (Stejskal et al. 2017, s. 169).

Tradiční institucionální pohled používá ekonomické a sociální ukazatele (např. podíl veřejných výdajů na HDP) a snaží se zjistit optimální velikost veřejného sektoru, vypovídající schopnost těchto analýz je však nízká (Mikušová Meričková a Stejskal 2014, s. 33). Stejskal et al. (2017, s. 170–171) zmiňuje, že analýza dle tradičního přístupu odhaluje přirozenou tendenci neefektivnosti veřejného sektoru kvůli chybám v alokační funkci státu, čímž vznikají utopené náklady a nízká produktivita práce. Moderní přístup se snaží zohlednit

spolupráci veřejného a soukromého sektoru, vychází z parciálního pohledu na hodnocení a pohlíží na efektivnost veřejného sektoru jako na funkci efektivnosti veřejných výdajů a efektivnosti veřejné produkce (Stejskal et al. 2017, s. 171).

Hodnocení na makroekonomické úrovni sleduje vztah mezi výkonem a efektivností veřejného sektoru tak, že efektivnost je funkcí výkonností, s ní spojených sociálně-ekonomických ukazatelů a veřejných výdajů na produkci. Výkonností se tady rozumí *„schopnost veřejného sektoru svým fungováním za pomoci struktury a rozsahu poskytované veřejné produkce dosáhnout tradičních „musgraviánských“ makroekonomických cílů ve spojitosti se zabezpečením sociálně udržitelné distribuční rovnosti“* (Stejskal et al. 2017, s. 172). Zlepšení výkonnosti veřejného sektoru je založeno na pozitivním vývoji ukazatelů – „musgraviánské“ ukazatele (např. Giniho koeficient pro distribuci nebo míra inflace pro stabilizační funkci státu) jsou doplněny o alternativní ukazatele z oblastí administrativy, vzdělávání a zdravotnictví. (Stejskal et al. 2017, s. 172–175)

Hodnocení efektivnosti na mikroekonomické úrovni se týká měření výkonnosti poskytovatelů veřejných služeb, kteří se snaží obhájit potřebnou alokaci finančních zdrojů z veřejných rozpočtů a jsou pod tlakem zkvalitňování své nabídky služeb. Mezi konkrétní moderní nástroje strategického řízení výkonnosti lze zařadit modely BSC (Balanced Scorecard), EFQM (European Foundation for Quality Management Model), CAF (Common Assessment Framework), benchmarking, benchlearning, MBO (Management by Objectives), controlling, reporting atd. Specifikem těchto modelů je klíčová role finanční stránky výkonnosti a pohled na orgán veřejné správy jako na komerční subjekt. (Ochrana a Půček 2012, s. 51; Stejskal et al. 2017, s. 176–177)

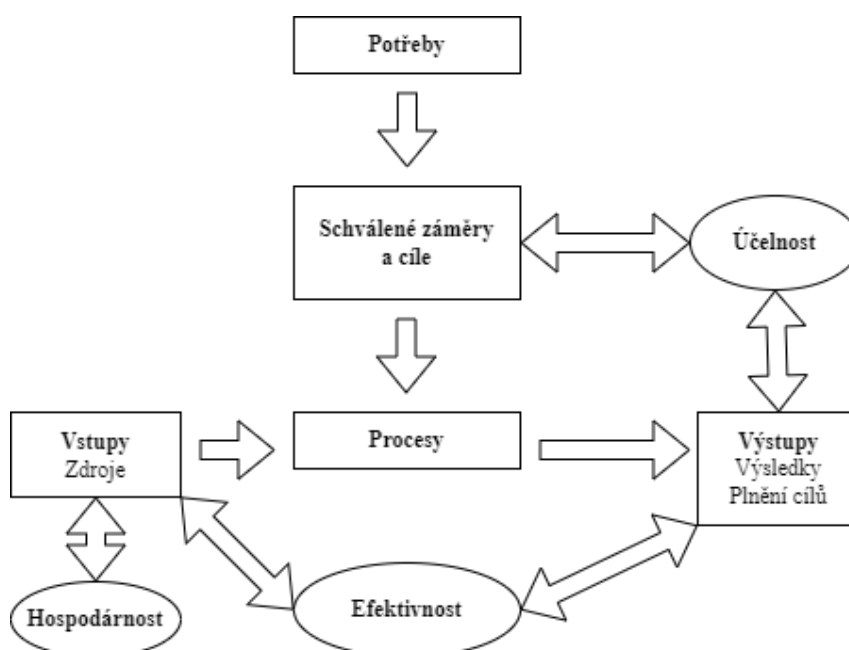
Stejskal et al. (2017, s. 177) uvádějí kritéria výkonnosti poskytovatelů veřejných služeb pro země OECD, do kterých řadí hospodárnost, efektivnost, účinnost, kvalitu a finanční zabezpečení (dodržování rozpočtových pravidel a dodržování principů veřejné kontroly). Zdůrazňují, že hlavním cílem těchto kritérií je jejich uplatnění při analýze veřejných výdajů z hlediska jak možných úspor, tak i dosažení maximálního vstupu za vložené finanční prostředky. Metodou, která zahrnuje tyto skutečnosti a je využívána pro analýzu neziskových organizací, je „hodnota za peníze“ (angl. value for money, VFM). Smyslem metody je zjišťování, zda má organizace maximální užitek z poskytovaných statků při využití dispozičních zdrojů a při zohlednění dalších kritérií, např. kvality nebo

aktuálnosti nabídky. Metoda je založena na principu 3E – **economy, effectiveness, efficiency**, jehož jednotlivé složky jsou v českém prostředí zakotveny v zákoně č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů (Česká republika 2002b) a jsou definovány následovně:

- **Hospodárnost** (economy) je „*takové použití veřejných prostředků k zajištění stanovených úkolů s co nejnižším vynaložením těchto prostředků, a to při dodržení odpovídající kvality plněných úkolů*“.
- **Efektivnost** (efficiency) je „*takové použití veřejných prostředků, kterým se dosáhne nejvýše možného rozsahu, kvality a přínosu plněných úkolů ve srovnání s objemem prostředků vynaložených na jejich plnění*“.
- **Účelnost** (effectiveness) je „*takové použití veřejných prostředků, které zajistí optimální míru dosažení cílů při plnění stanovených úkolů*“.

Dle právních předpisů je v ČR princip 3E zásadou řádného finančního řízení (MF ČR – CHJ 2022). Vztahy mezi jednotlivými pojmy jsou znázorněny na Obrázku 9. Z definované potřeby jsou odvozeny cíle a očekávané výsledky. Potřebné vstupy zahrnují věcné, finanční a lidské zdroje a jsou využité v produkčním procesu s využitím nákladových standardů. Efektivností se pak rozumí poměr mezi vstupy a výstupy, účelností porovnání výstupů a stanovených cílů a hospodárností minimalizace nákladů při splnění cílů.

Obrázek 9: Základní vztahy a vazba mezi pojmy hospodárnost, efektivnost a účelnost



Zdroj: citováno dle Ochrana a Půček, 2012, s. 20.

Ekonomická efektivnost („Dělání věcí správnou cestou“) je tudíž spojená s růstem produktivity práce, s úsporami (např. času, energie) a jejímž cílem je co nejlepší poměr mezi vstupy a výstupy. Hospodárnost („Dělání věcí za správnou (rozumnou) cenu“) se soustředí na plné využití výrobních kapacit, neplýtvání výrobními faktory a vyžaduje mít k dispozici vstupy v potřebném množství, odpovídající kvalitě, za přiměřené ceny a ve správný čas. Účelnost („Dělání správných věcí“) určí, zda výstupy činnosti přispívají k naplnění určeného cíle. V případě účelnosti je důležité si uvědomit, že dosažení definovaného cíle může být provedeno různými způsoby a o konkrétní realizaci rozhodují konkrétní orgány veřejné správy. (MF ČR – CHJ 2022; Ochrana a Půček 2012, s. 20–21; Stejskal et al. 2017, s. 168–169; Vodáková et al. 2013, s. 20)

Vodáková (2013, s. 21–22) u principu 3E uvádí obecná rizika, která jsou spojená s jednotlivými zásadami (viz Tabulka 5).

Celý princip 3E předpokládá uplatnění a hodnocení všech složek zároveň, což by mělo zajistit dosažení optimálního výsledku. V praxi při rozhodování o vynaložení veřejných zdrojů musí být definována potřeba a stanoveny kvalitativní požadavky na její uspokojení, následně prozkoumáno více variant řešení s posuzováním hospodárnosti, efektivnosti a účelnosti, přičemž se pozornost zaměřuje na kvalitu podkladů a dostatek informací pro rozhodování. (MF ČR – CHJ 2022)

Analýza efektivnosti má v procesu hodnocení výdajů na veřejné programy či projekty důležité místo. Hamerníková (2017, s. 75) ukazuje, že alokační efektivnost řeší co největší úroveň výstupů při daných vzácných zdrojích, zatímco produkční efektivnost se zabývá tím, jak dosáhnout cílové výstupy s co nejnižšími náklady. Obecně v otázce alokace veřejných zdrojů pak zmiňuje, že vynaložené prostředky ve veřejném sektoru mají přinést buď užitek větší oproti produkci soukromého sektoru, nebo stejný za podmínky nižších nákladů (Hamerníková 2017, s. 76). Kromě porušení principů alokační a produkční efektivnosti, mezi příčiny neefektivnosti veřejného sektoru lze také zařadit neoprávněné financování projektů z veřejných prostředků (Hamerníková 2017, s. 77–78).

Tabulka 5: Obecná rizika spojená s hodnocením 3E

| Hospodárnost                                                                                | Efektivnost                                                                                   | Účelnost                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plýtvání: používání zdrojů, které nejsou pro dosažení daných výstupů a výsledků nutné       | Ztráty: použité zdroje nevedou k požadovaným výstupům                                         | Chybná koncepce: nedostatečné posouzení potřeb, nejasné cíle, nemožnost realizace, nedostatečné prostředky |
| Přeplácení: pořizování používaných zdrojů za vyšší náklady, než za které mohly být pořízeny | Neoptimální poměr vstupu a výstupu: nízká produktivita práce                                  | Nedostatky v řízení: neplnění cílů, nestanovení priorit mezi cíli, nedůsledná kontrola plnění cílů         |
|                                                                                             | Pomalá realizace programu: časové prodlevy spojené s navýšením nákladů                        |                                                                                                            |
|                                                                                             | Externality: náklady vzniklé subjektům mimo rámec programu (neidentifikovány a mimo kontrolu) |                                                                                                            |

Zdroj: Vodáková, 2013, s. 21

Na princip efektivnosti je také možné pohlížet z několika dalších úhlů pohledu (Ochrana 2011, s. 66; Ochrana a Půček 2012, s. 21):

- Produktivita nákladů – maximalizační kritérium, které vypovídá o tom, kolik naturálních jednotek výstupu je produkováno z nákladové jednotky vstupu při požadované kvalitě; používá se v průběžných a ex-ante analýzách veřejných programů při hledání ekonomicky nejproduktivnější varianty.

- Nákladová efektivnost – minimalizační kritérium, které říká, jaké jsou náklady v peněžních jednotkách na naturální jednotku výstupu; používá se při ex ante analýzách veřejných programů.
- Návratnost nákladů – ukazuje dobu splácení vynaložených nákladů v časových jednotkách; používá se pro ex ante analýzu veřejných projektů.

### **Analýza efektivnosti ve veřejném sektoru**

Analýza efektivnosti veřejných programů nebo veřejných projektů se provádí pomocí standardních metod. Jednou velkou skupinou jsou jednokriteriální hodnotící metody (viz Tabulka 6), tj. metody, které analyzují zkoumaný program nebo projekt pouze dle jednoho dominantního kritéria. Typicky do této skupiny patří nákladově-výstupové (nebo input-output) metody. Tyto metody se používají jak pro ex-ante, tak i pro ex-post analýzu. Jejich specifikem je použití vstupů v peněžních jednotkách. Další skupinou jsou vícekritériální metody (např. metoda Elektra, metoda lexiko-grafického uspořádání), u kterých se hodnocení provádí na základě několika kritérií vyjádřených pomocí rozhodovacích tabulek nebo různých typů škál: binární, ordinální klasifikační, ordinální bodovací. (Hamerníková 2017, s. 77; Ochrana 2011, s. 83–84, 101–114; Strecková et al. 1998, s. 117)

Tabulka 6: Jednokriteriální metody hodnocení efektivnosti

| <b>Metoda</b>                      | <b>Popis</b>                                                                                                                                         |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Analýza minimalizace nákladů (CMA) | Řeší se nákladová efektivnost, tj. minimalizace vstupů při definované kvalitě výstupů; počítají se náklady v peněžním vyjádření na jednotku výstupu. |
| Analýza nákladů a přínosu (CBA)    | Porovnávají se vstupy a výstupy v peněžních jednotkách; kritériem efektivnosti je maximalizace kladného čistého společenského přínosu.               |
| Analýza účinnosti nákladů (CEA)    | Analyzuje se mezní užitek z mezní naturální jednotky výstupu při dodání jednotky vstupu v peněžních jednotkách; kritérium je maximalizace užitku.    |

Zdroj: Ochrana, 2011, s. 83; Strecková et al., 1998, s. 117.

Ve všech uvedených jednokriteriálních metodách jsou náklady vyjádřeny v peněžních jednotkách, jejichž kalkulaci lze provést několika způsoby. Jednou z možností je použití standardů pro kalkulaci běžných nákladů (pokud jsou k dispozici spolehlivé předchozí informace o jednotkových nákladech). Tato metoda však není účinná, pokud se jedná o unikátní, neopakující se náklady, například ve formě investic. V tomto případě lze použít např. metodu parametrického odhadu s využitím katalogových cen a průzkumu trhu s cílem zjištění odhadu nákladů. V situaci, kdy jsou k dispozici informace o nákladech z již realizovaných obdobných projektů, je možné uplatnit metodu analogie. Další možností je přírůstková metoda, u které se podchycuje nárůst nákladů (příp. užitků) oproti původnímu stavu. (Ochrana 2011, s. 83–84, 87)

Jednou z aktuálně nejvýznamnějších metod analýzy efektivnosti veřejných projektů je analýza nákladů a přínosů (Cost-Benefit Analysis, CBA), jejíž teoretické základy se nachází v teorii ekonomického blahobytu (Pearce et al. 2006, s. 16). Důležitou vlastností této metody je posuzování efektivity veřejného projektu ze společenského hlediska a jeho dopadů na veřejnost (Kršková 2008), přičemž za přínosy se považuje zvýšení lidského blahobytu (neboli užitku) a náklady si lze představit jako jeho snížení (Pearce et al. 2006, s. 16). Jak přínosy, tak i náklady se vyjadřují v peněžních jednotkách (Strečková et al. 1998, s. 118). Kritické pro CBA je i zahrnutí faktoru času (např. projekt může přinášet výsledky více let) a je vhodné použít diskontování pro stanovení současné hodnoty (Hamerníková 2017, s. 77; Pearce et al. 2006, s. 23). Aktuálně se metoda využívá jak v soukromém, tak i ve veřejném sektoru. V případě veřejného sektoru její uplatnění přináší řadu přínosů, např. zlepšení efektivity rozhodování, lepší informovanost včetně nalezení inspirace pro řešení problému a získání argumentace pro řešení zapojením veřejných prostředků (Vodáková et al. 2013, s. 148–149).

Provedení CBA a následné vyhodnocení veřejného programu či projektu vyžaduje identifikaci a kalkulaci všech relevantních nákladů a přínosů. Za náklady se považuje součet všech peněžních a nepeněžních prvků spojených s využitím určitých zdrojů vstupujících do produkčního procesu, přičemž mezi nepeněžní prvky lze zařadit například negativní externality nebo náklady obětované příležitosti. Přínosem je užitek (jak vyjádřený v penězích, tak i v jiné formě) ze zkoumaného projektu, ať už jednotlivců nebo určité skupiny či celé společnosti. Všechny efekty (přínosy) jsou pro účely analýzy kvantifikovány v peněžních jednotkách. Náklady a přínosy jsou totiž převáděny ve společné jednotky a liší

se znaménkem (náklady mají záporný význam). Konkrétní členění nákladů, příp. užitků (např. hmotné a nehmotné, přímé a nepřímé, vnitřní a vnější apod.), je popsáno v odborné literatuře a v případě, že se do CBA zahrnují všechny kategorie nákladů a užitků, včetně těch, co mají celospolečenský význam, jedná se o komplexní nebo neredukovanou verzi této analýzy. (Ochrana 2011, s. 87–89; Strecková et al. 1998, s. 118–120)

Vyhodnocení výsledků CBA je obecně založeno na principu, že současná hodnota přínosů má převýšit současnou hodnotu nákladů, v praxi však mohou být uplatněna různá rozhodovací pravidla. V případě, že existuje omezení, např. analýza se vztahuje k vymezenému období (kalendářní rok), lze použít pro výpočet efektivnosti zjednodušenou variantu rozhodovacího kritéria – poměr přínosů k nákladům (viz Vzorec 2): (Pearce et al. 2006, s. 17–18; Řehák et al. 2013, s. 29)

$$E = B/C , \quad (2)$$

kde E je míra efektivnosti, B jsou přínosy a C jsou náklady. Řehák et al. (2013, s. 30–31) interpretují tento vzorec dvojím způsobem: jednak jako míru efektivnosti (pokud je menší než 1, náklady jsou větší než přínosy a služba není efektivní, pokud je větší než 1 – efektivní), a také jako míru návratnosti investice (return on investment, ROI), která ukazuje, kolik potenciálních korun hodnoty přinese jedna koruna veřejných peněz vložených do produkce dané služby. Autoři pod přínosy rozumí celkový objem hodnoty či užitku plynoucího spotřebitelům ze služeb za vymezené kalendářní období.

### 3.3. Identifikace a deskripce konzultačních a informačních služeb

Následující kapitola má za cíl poskytnout potřebné informace k tématu akademických knihoven a jejich konzultačních služeb. Mezi hlavními výsledky kapitoly je identifikace konzultačních a informačních služeb v NTK. V rámci kapitoly budou řešeny následující výzkumné otázky:

- VO1\_2: *Jak lze vymezit akademické konzultační a informační služby v typologii služeb veřejných a akademických knihoven?*

#### 3.3.1. Konzultační a informační služby knihoven

Akademická knihovna je institucí, která spadá jak pod legislativu týkající se provozu veřejných knihoven, na druhou stranu je subjektem vymezovaným v zákonu o vysokých školách. Akademickou knihovnu v České republice zřizuje a financuje buď příslušná škola anebo, když knihovna nespadá pod jednu vzdělávací instituci jako například Národní technická knihovna (MŠMT), Národní lékařská knihovna (Ministerstvo zdravotnictví ČR), Knihovna Antonína Švehly (Ministerstvo zemědělství). Dle Zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách § 22 akademická nebo vysokoškolská knihovna může být definována jako „jiná pracoviště pro vzdělávací a tvůrčí činnost nebo pro poskytování informačních služeb nebo převod technologií“ (Česká republika 1998).

Nicméně Zákon č. 257/2001 Sb. o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (dále jen knihovní zákon) upravuje poskytování knihovnických a informačních služeb ve všech typech knihoven. I když akademická knihovna má specializovaný charakter a je primárně určená užšímu typu uživatelů (studenti, pedagogové a vědečtí pracovníci), stále tu platí princip zakotvený v knihovním zákoně o poskytování služeb „způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu“, avšak bez nutnosti uplatňovat standardní metodické pokyny (Česká republika 2002a). Uvedený princip určuje, že i u akademické knihovny lze do uživatelů zařadit tzv. odbornou veřejnost – osoby, které nepatří do vzdělávacího systému nebo vědy a výzkumu, ale které se zajímají o služby knihovny.

Služby akademických knihoven lze rozdělit na dvě skupiny – první obsahuje služby vycházející z knihovního zákona (např. výpůjční, informační, reprografické, rešeršní služby), druhá skupina sekundárních (Stejskal et al. 2013) knihovnických služeb v České

republiky není legislativně definována. Nicméně se lze obrátit na zahraniční příklady, kde například Asociace vysokoškolských a vědeckých knihoven USA (Association of College & Research Libraries) vyjmenovává, že akademická knihovna by měla poskytovat přístup k široké škále informačních zdrojů, poskytovat referenční služby, instruktážní a konzultační služby, které mimo jiné pomáhají studentům rozvíjet kritické myšlení. Dalším typem aktivit jsou podle odborníků vzdělávací aktivity (včetně skupinových lekcí a osobního neformálního kontaktu knihovníka a uživatele) zahrnující také vzdělávání v oblasti informační gramotnosti se specifickým zaměřením na odborné zdroje. (ACRL Board 2013)

Akademické konzultační služby nejsou novinkou ve světě vysokoškolských knihoven. Výzkumy (Li et al. 2019; Wójcik 2019) popisují změny v povaze takových služeb a přechodu na personalizovanou podporu studentů a výzkumníků. Magi a Mardeusz definují akademické konzultace jako referenční službu, během které se knihovník a student setkávají mimo „přepážku“, tzn. autoři oddělují typické knihovnické interakce od konzultací (Magi a Mardeusz 2013). Podle Asociace referenčních a uživatelských služeb při Americké knihovnické asociaci je tradiční význam referenční služby spočívá v reakci na aktuální informační potřebu uživatele a informační služba může být doplněna výukovými aktivitami; referenční služby však nelze vnímat jako formální výuku (RUSA 2021). Z tohoto důvodu by měly být referenční služby poskytovány proaktivně, aby uspokojovaly okamžité potřeby. Lambaria a Clark (2023) formulují, že referenční služby by měly zlepšit informační gramotnost uživatelů (vyhledávat, vyhodnocovat a využívat informace), aby se z nich stali informovanější spotřebitelé.

Přestože široce definované referenční (společně s informačními a konzultačními službami) mohou obnášet různou úroveň podpory uživatelů, v praxi se nejčastěji uplatňují dva způsoby organizace těchto služeb, a to „single desk“ a „triage model“ (Lambaria a Clark 2023; Warner 2001). V prvním případě na jenom pracovišti se uskutečňují výpůjční služba a také informační a konzultační služby a uživatel se může obrátit na jakéhokoliv pracovníka. Nevýhodou tohoto přístupu je buď přebytek personálu (více lidí na jednom pracovišti), nebo rozvoj kompetencí personálu ve všech oblastech služeb (Warner 2001). „Triangle model“ je založen na rozdělení požadavků podle jejich tématu a úrovně složitosti (Ryan 2008) Warner (2001) také zmíní, že čas referenčního pracovníka lze považovat za komoditu, kterou je třeba využívat efektivně.

Studie zkoumající 43 příkladů využití akademických konzultačních služeb ukázala, že skoro neexistují výzkumy, které by popisovaly a mapovaly konzultační služby pro výzkumníky, ani dopad takových služeb na publikační činnost. Jako nevýhoda konzultačních služeb se uvádí velké pracovní zatížení konzultantů z řad knihovníků a nároky na přípravu ke konzultacím. Dalším bodem je potřeba vyvíjet systém hodnocení konzultační činnosti – zatím se pro tyto účely využívají neformální hodnocení a statistika počtu provedených konzultací. Nicméně pokud knihovny sbíraly zpětnou vazbu od uživatelů, byla prokázána spokojenost uživatelů, důvěra ze strany studentů a zlepšení studijních výsledků (Stapleton et al. 2020).

Magi a Mardeusz (Magi a Mardeusz 2013) ve své studii vyjádřili potřeby, které vedly studenty k využití akademických konzultačních služeb:

- Potřeba dohledat informace ohledně použití konkrétního zdroje.
- Potřeba určit vyhledávací dotazy a vytvořit strukturu dotazů.
- Potřeba dohledat informace obecně.
- Potřeba se dozvědět dostupné zdroje.
- Potřeba stanovit plán výzkumu nebo plán psaní akademické práce.
- Potřeba porozumět tématu práce nebo zadání.
- Potřeba se naučit něco od knihovníka.
- Potřeba se setkat s knihovníkem dle pokynu školitele nebo.

Stapleton et al. zdůrazňují, že velkým problémem pro akademické služby je nedostatečná informovanost potenciálních uživatelů a obecně slabá propagace služeb (Stapleton et al. 2020). Nicméně je potřeba říci, že konzultace je neoddělitelnou částí nabídky služeb knihovny. I když konzultace často vyžadují jiné kompetence pracovníků nebo celkem jiný přístup k realizaci služeb, tento typ služeb nebude efektivní bez tradičních knihovnických služeb v části budování fondů a zpřístupňování zdrojů. Zkoumání procesu konzultací a zapojení uživatelů do procesu by tudíž mělo probíhat s ohledem na způsoby poskytování i jiných služeb.

### 3.3.2. Národní technická knihovna jako veřejná akademická knihovna

NTK je nejstarší a největší knihovnou technické literatury v České republice. Počátky tvorby fondů knihovny se objevují v roce 1718 jako sbírka knih profesora Christiana Willenberga (1655-1731) pro účely vyučování žáků stavovské inženýrské školy. Následně vznikla Knihovna vysokých škol technických, která v roce 1960 byla přejmenována na Státní technickou knihovnu a sídlila tehdy v prostorech Klementina. V roce 2006 byla zahájena výstavba nové moderní a ekologické budovy knihovny v pražských Dejvicích, kde již nově pojmenovaná Národní technická knihovna otevřela dveře návštěvníkům 9. září 2009. (NTK 2024d)

Od té doby, co se NTK nachází v srdci dejvického kampusu technických škol, poskytuje své služby především studentům kampusu Dejvice, ale i dalším zájemcům z řad studentů, akademiků a odborné veřejnosti. Mimo jiné je významným společenským a kulturním centrem a poskytuje prostory pro Ústřední knihovnu ČVUT v Praze, pobočku Městské knihovny v Praze, prodejnu společného univerzitního knihkupectví ČVUT v Praze a VŠCHT Praha a soukromou kavárnu. (NTK 2024e)

NTK je státní příspěvkovou organizací přímo řízenou MŠMT, jejíž posláním je *„přispívat k rozvoji výzkumu, vývoje, inovací a vzdělávání a vědu a techniku popularizovat a propagovat“* (MŠMT 2023). Dle knihovního zákona (Česká republika 2002a) je specializovanou knihovnou, která na národní úrovni a ve veřejném zájmu zpřístupňuje a zajišťuje opakovatelné použití informací, a to mimo jiné prostřednictvím informačních služeb pro oblast techniky a přírodních věd. NTK podle své zřizovací listiny (MŠMT 2023) provozuje širokou škálu činností, mezi nimiž jsou veřejné knihovnické a informační služby poskytovány výzkumným organizacím, VŠ, VOŠ, SŠ a široké odborné veřejnosti včetně komerčních subjektů. NTK navázala úzkou spolupráci s jednotlivými institucemi – přes sdružení ChemTK byla integrována s Centrem informačních služeb VŠCHT Praha a Oddělením informačních technologií a služeb Ústavu organické chemie a biochemie AV ČR (ÚOCHB). Další partnerskou institucí je od roku 2013 ČZU v Praze (NTK 2024e). Studenti a zaměstnanci ČVUT v Praze a již zmíněných partnerských institucí využívají služeb NTK na preferenční bázi (např. mají registraci zdarma) (Firsova et al. 2022).

Kromě toho se NTK podílí na *„přípravě koncepčních a metodických materiálů, vede národní projekty v oblasti informační podpory výzkumu, vývoje a inovací“* (MŠMT 2023).

Jeden z propojovaných a dřív již zmíněných projektu je NCIP VaVaI, který poskytuje služby v oblasti informačních zdrojů a další pokročilé asistované a samoobslužné služby podpůrného charakteru pro vytvoření předpokladů k naplnění strategických cílů České republiky v oblasti VaVaI (NTK 2024a). V roce 2018 byla NTK zařazena na seznam výzkumných organizací (MŠMT 2018).

Nabídka poskytovaných NTK služeb zahrnuje jak tradiční zpřístupnění informačních zdrojů (absenční a prezenční výpůjčky) a dodávání dokumentů (vnitrostátní a mezinárodní meziknihovní výpůjční a reprografické služby), tak i pokročilé akademické služby: individuální konzultační a rešeršní služby, instruktážní akce (webináře, workshopy, přednášky) a instruktážní materiály (návody, publikace, textové a video materiály). Většina pokročilých akademických služeb (kromě rešerší) je dostupná všem zájemcům, bez ohledu na afiliaci a registraci. V duchu motta „Knihovna je služba“ je i samotná budova vnímána jako součást služeb, neboť poskytuje více než 1 300 míst ke studiu a nabízí nepřetržitý provoz pro studenty a akademiky. (Firsova et al. 2022)

NTK sleduje vývoj návštěvníků a registrovaných uživatelů. Ačkoliv využití knihovny není podmíněno registrací (až na výjimku pronájmů studoven a absenčních výpůjček), je velice těžko odhadnout skutečný počet lidí navštěvujících budovu. V knihovně jsou využívány metody odhadu, které jsou korigovány například s počtem připojení na Wi-Fi. Dle kvalifikovaných odhadů v roce 2022 knihovna zaznamenala více než 600 000 návštěv (do roku 2020 cca 700-800 tisíc ročně). Vytížení knihovny a poptávka po službách přitom odrážejí akademický rok, např. největší poptávka po registracích je v září a nejvíce návštěvníků v budově je v předzkouškovém a zkouškovém obdobích. Z hlediska počtu registrovaných uživatelů (cca 30 000), největší podíl mají studenti všech stupňů studia, s výjimkou doktorandů (cca 70 %), následují doktorandi, akademičtí pracovníci a zaměstnanci škol, univerzit a výzkumných organizací (20 %). Zbývajících 10 % tvoří odborná veřejnost. Je důležité také zmínit, že mnozí uživatelé služeb nenavštěvují NTK fyzicky, ale využívají jejich vzdálených služeb (přístup k elektronickým informačním zdrojům, online individuální konzultace a webináře atd.). Díky vzdáleným službám v době protiepidemických opatření v roce 2020 se uživatelská základna NTK rozšířila i mimo Prahu. (Firsova et al. 2022; NTK 2024b)

Je potřeba také upozornit na dvě zvláštnosti, které mají přímý vliv na poskytování služeb v NTK. Zaprvé, NTK jako veřejná knihovna nemá „své studenty“ a její služby nejsou integrovány do kurikul nebo studijních programů. Důsledkem toho je skutečnost, že na jednu stranu služby NTK čerpají jak kampusoví uživatelé, tak i uživatelé z dalších institucí nebo i dalších měst v České republice. Na druhou stranu nejsou k tomu nějak nuceni a někdy ani nejsou dobře obeznámeni s nabídkou služeb, takže využití služeb NTK je primárně na rozhodnutí uživatele, který k tomu má nějakou motivaci. Současně se lze domnívat, že rostoucí nabídka obdobných služeb (hlavně z řád pokročilých akademických) na domovských institucích uživatelů vytváří situaci v duchu přísloví „Bližší košile než kabát“, kdy uživatel za jinak stejných podmínek bude preferovat svoji domácí instituci. Druhým důležitým aspektem je to, že i když je NTK dle svého zaměření orientována na techniku a přírodní vědy, poskytuje služby i pro studenty z jiných oborů. Nejvíce je to vidět právě u pokročilých akademických služeb. Tato situace může zaprvé svědčit o nedostatečné podpoře na vysokých školách, příp. o neuspokojené poptávce studentů. Za druhé poukazuje, že základní principy informační a akademické gramotnosti jsou víceméně univerzální a nevztahují se ke konkrétnímu zaměření fondů knihovny.

## 4. Výsledky výzkumu

### 4.1 Analýza služeb individuálních konzultací v NTK

Tato kapitola především poskytuje výsledky analýzy dat o konzultačních a informačních službách dle metodiky, popsané v Kapitole 2.2. Provedený výzkum je součástí naplnění výzkumné otázky:

- *VOI\_3: Jak lze vymezit zkoumané služby na příkladu Národní technické knihovny z pohledu procesního řízení a systémového přístupu?*

Data o konzultacích v NTK jsou doplněny zjištění o konzultačních službách v jiných akademických knihovnách v České republice. Provedený výzkum je součástí naplnění první výzkumné otázky a slouží také jako podklad k naplnění dalších výzkumných otázek.

#### 4.1.1 Konzultační a informační služby NTK

Konzultační a informační služby NTK patří do pokročilých akademických služeb a byly zavedeny v roce 2017 jako reakce na potřebu změny zastaralého systému referenčních služeb v českých akademických knihovnách. Tehdejší pracovníci odboru služeb vytvořili nový koncept akademické podpory, který byl inspirován příklady dobré praxe z akademických knihoven v USA. Jednou z nejdůležitějších myšlenek této proměny bylo vyjít vstříc uživatelům, poznávat je, „inspirovat a demystifikovat“ (Chodounská 2018). Základní premisou bylo uplatnění metody „Poznej svého uživatele“ a to přes úzkou spolupráci s akademickými partnery, realizaci vlastních průzkumů, získávání a zpracování zpětné vazby na poskytnuté služby, zaměstnávání uživatelů a přenos příkladů dobré praxe (Tamtéž). Za účelem poskytování pokročilých služeb byl z pracovníků několika oddělení odboru služeb vytvořen Tým pro informační podporu studia. Byly nastaveny vysoké standardy služeb formulované jako akademický úspěch, přísnost, mezinárodní konkurenceschopnost, individuální zapojení a učení (Skenderija et al. 2017).

Pro účely této práce a zjednodušení výkladu budou konzultační a informační služby dále označovány jako **individuální konzultace**. Tyto pojmy se v NTK často prolínají. Informační služby se v praxi většinou týkají jednodušších dotazů, jako je služba „Ptejte se

knihovny“<sup>8</sup>, zatímco konzultační služby mají charakter „research consultation“ a mohou přesahovat oblast informační gramotnosti směrem k gramotnosti akademické.

Dle interních metodik NTK je účelem konzultace navýšení kompetence uživatele služby. Tím se konzultace liší od klasických řešeršních služeb (poskytování hotového seznamu referencí) nebo jednoduchého dotazu na informačním pultu (např. kde jsou místa ke studiu, nebo kde je umístěna konkrétní knihovnická jednotka). Za individuální konzultaci jsou v NTK považovány **veškeré interakce s uživatelem služby bez ohledu na komunikační kanál, při kterém se uskutečňuje navýšení jeho kompetencí a zároveň probíhá navýšení znalostí zaměstnance poskytujícího konzultaci** (nové poznatky o cílové skupině, informačních zdrojích a nástrojích a další informace užitečné pro budoucí rozvoj služby). Většina konzultací se týká práce s informacemi (vyhledávání, citování apod.) a nejčastěji jsou poskytovány studentům bakalářského a magisterského studia. Kromě toho, co je obsahem konzultace, je v NTK definováno i to, co není obsahem této služby. Je to především editace kvalifikačních prací (příp. zpracování prací na zakázku) a doporučení proti požadavkům vedoucích/školiců a institucí. Kromě individuálních konzultací NTK nabízí také konzultace typu „Obhajoba nanečisto“ nebo skupinové konzultace, které už mají spíše charakter workshopu a nejsou předmětem tohoto výzkumu.

Tým pro informační podporu studia je aktuálně<sup>9</sup> složen ze 17 zaměstnanců (přepočtených 15 úvazků). Každý z členů týmu má své pracovní zařazení v rámci odboru služeb a svoji náplň práce (od pracovníků registračních pultů po vedoucí oddělení). Účast v týmu a poskytování konzultačních služeb je vnímána jako pokročilá činnost, která by měla mimo jiné přispívat k rozvoji pracovníka. Intenzita zapojení do poskytování konzultací je víceméně ponechána na konkrétním zaměstnanci, avšak existuje minimální počet poskytnutých služeb (jedna konzultace za půlrok), ke kterému se přihlíží při pravidelném hodnocení zaměstnanců. Důležitou vlastností týmu je jeho složení – primárně obsahuje zaměstnance se vzděláváním mimo informační vědu a knihovnictví. V rámci týmu tak vzniká kompetenční škála zahrnující různé obory – od techniky a přírodních věd po humanitní a sociální vědy. Hlavní podstatou tohoto složení je tzv. „peer-to-peer“ podpora, když úspěšný absolvent určitého oboru, který také projde školeními v oblasti informační

---

<sup>8</sup> Veřejná služba, kterou provozuje Národní knihovna ČR a do které se zapojeno více než 90 českých knihoven (Národní knihovna ČR 2004).

<sup>9</sup> Stav na srpen 2024.

vědy, bude schopen více pomoci uživateli s ohledem na specifika konkrétního oboru. Všichni pracovníci týmu mají minimálně ukončené vzdělávání magisterského stupně a mezi nimi jsou i studenti a absolventi doktorských studijních programů. Konzultace jsou poskytovány primárně v češtině a angličtině; jiné jazyky jsou také možné dle domluvy pracovníka a uživatele.

Požadavek na konzultaci přichází různými kanály (speciální e-mail, forma na webových stránkách, telefonní dotaz, osobní e-maily pracovníků, doporučení na pultech apod.) a za přerozdělení konzultací odpovídá pověřený pracovník. Hodnocení kvality a zaškolení nových zaměstnanců realizuje starší konzultant. Přerozdělení konzultací probíhá se zohledněním aktuálního pracovního vytížení, oborového zaměření, složitosti požadavku a také potřeby v rozvoji nových pracovníků, kteří na začátku často absolvují náslechy konzultací od zkušenějších kolegů. Jednou za měsíc se tým schází na tzv. „metakonzultaci“, kde se podílí o novinky, zajímavosti z realizovaných konzultací a poskytují si navzájem vzdělávací přednášky. Je potřeba také zdůraznit, že i když se někteří, hlavně seniorní, pracovníci mohou specializovat na konkrétní témata (např. expertiza v citování, v metodice sběru a zpracování výzkumných dat apod.), v rámci týmu je spíše kultivováno předávání znalostí a dovedností a zaučování zaměstnanců, a to jak z důvodu větší zastupitelnosti, tak i pro rozšíření okruhu témat, který je schopen řešit jednotlivý pracovník a na které se může zeptat uživatel během konzultace.

V roce 2019, v reakci na potřebu zefektivnění sběru a zpracování statistických dat o realizovaných konzultacích, pracovníci oddělení pro metodiku a specializované akademické služby NTK implementovali CRM systém, přičemž data do roku 2019 byla nahrána do systému zpětně (Chodounská a Ryzhkov 2019). Kromě samotného záznamu o spotřebitelích, systém podchycuje více než 30 atributů konzultace, což dává vedoucím pracovníkům možnost analýzy dat, vytvoření manažerských zpráv a podporuje tak rozhodování založené na datech. Zároveň CRM slouží jako znalostní databáze a zvyšuje efektivitu práce konzultantů. Každý pracovník realizující konzultaci je povinen ukládat data do CRM a jednou za čtvrtletí probíhá kontrola a případná korekce dat. Vzhledem k tomu, že se do CRM ukládají osobní údaje spotřebitelů, přístup k datům mají pouze pověřeni pracovníci a zpracování dat zohledňuje ochranu osobních údajů. Současný výzkum totiž pracuje pouze s anonymizovanými daty a nezpracovává žádné osobní údaje uživatelů konzultačních služeb.

#### 4.1.2 Analýza dat o individuálních konzultacích v NTK

Tato kapitola je věnována deskriptivní analýze služby individuálních konzultací v NTK, její zhodnocení z hlediska sledovaných atributů a také zhodnocení zpětné vazby od uživatelů služby. Základním zdrojem využitých dat je CRM systém NTK, kde se uchovávají data o konzultacích od roku 2017. Časové rozmezí dat z poskytnutých služeb je od ledna 2017 do července 2024 a zahrnují pouze anonymizovaná data o konzultacích pro studenty bakalářských a magisterských studijních programů.

Dílčí výzkum, jehož cílem bylo zkoumání složitosti konzultací a její závislosti na času potřebného na přípravu a poskytování služby a také na využití informačních zdrojů, je představen v odborném článku autorky disertační práce „Complexity of Reference Consultations for Undergraduate and Graduate Students in an Academic Library“ (Firsova et al. 2024). V rámci disertační práce budou využité výstupy publikovaného výzkumu.

#### Sledované atributy individuální konzultace a jejich deskripce

Záznamy o realizovaných konzultacích se ukládají do CRM systému a vyplňují se přitom jednotlivé atributy konzultací (viz Tabulka 7). Je nutné zmínit, že jedním z cílů implementace CRM a sběru statistik bylo hodnocení časové náročnosti konzultací a také využívání informačních zdrojů, jak předplacených NTK, tak i volně přístupných.

Tabulka 7: Sledované atributy individuální konzultace.

| Atribut                   | Komentář                                                                                                                                                   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kontakt*                  | Zavedený v CRM údaje uživatele, nebo kontakt Anonym                                                                                                        |
| Složitost*                | Hodnocení složitosti konzultace od „Jednoduchá“ do „Velmi pokročilá“                                                                                       |
| Konzultant*               | Kdo službu poskytnul                                                                                                                                       |
| Status*                   | Identifikuje stav konzultace (od „Nová“ do „Uzavřená“)                                                                                                     |
| Předmět*                  | Stručně definované téma konzultace                                                                                                                         |
| Datum konzultace*         | Datum skutečného poskytnutí služby                                                                                                                         |
| Typ uživatele*            | Student, učitel/výzkumník, odborná veřejnost, knihovník apod.                                                                                              |
| Stupeň studia*            | V případě studentů a doktorandů: konkrétní stupeň studia a ročník                                                                                          |
| Typ úkolu*                | S jakým úkolem (jeden nebo více) se uživatel chce poradit (různé druhy kvalifikačních prací, článek, prezentace, projektová žádost, kariérní rozvoj apod.) |
| Obor/y úkolu*             | Jeden nebo více oborů, do kterých spadá úkol                                                                                                               |
| Oblast pomoci*            | S čím pracovník pomáhá (vyhledávání, citování, akademické psaní, správa výzkumných dat, publikování apod.)                                                 |
| Zdroj informací o službě* | Odkud se uživatel dozvěděl o konzultacích (od známých, od učitelů, z webových stránek NTK apod.)                                                           |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kanál konzultace*              | Jak byla konzultace poskytnutá (osobně, online, e-mailem, telefonicky apod.)                                                                                                                                                                                                                                       |
| Čas přípravy*                  | Čas strávený pracovníkem na přípravu na konzultaci, v minutách                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Čas konzultace*                | Čas strávený pracovníkem na poskytnutí konzultace, v minutách                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Jazyk konzultace*              | V jakém jazyce byla konzultace realizována                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Plánování*                     | Byla konzultace naplánována dopředu nebo realizována ad hoc                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Popis konzultace*              | Popis problémů uživatele a jejích řešení, zachycení průběhu konzultace                                                                                                                                                                                                                                             |
| Využité informační zdroje      | Výběr z předplacených nebo otevřených informačních zdrojů, nejčastěji používaných při konzultacích (plnotextové informační zdroje, vyhledávací nástroje, repozitáře závěrečných prací, referenční zdroje a encyklopedie, specializované zdroje dostupné v budově NTK, Open Access databáze, citační databáze atd.) |
| Využité citační manažery       | Výběr z nejčastěji používaných citačních manažerů                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Online návody a průvodce obory | Výběr z informačních materiálů pro oblast informační a akademické podpory vytvořených pracovníky NTK                                                                                                                                                                                                               |
| Jiné zdroje                    | Jiné využité zdroje nezařazené v předdefinované nabídce                                                                                                                                                                                                                                                            |

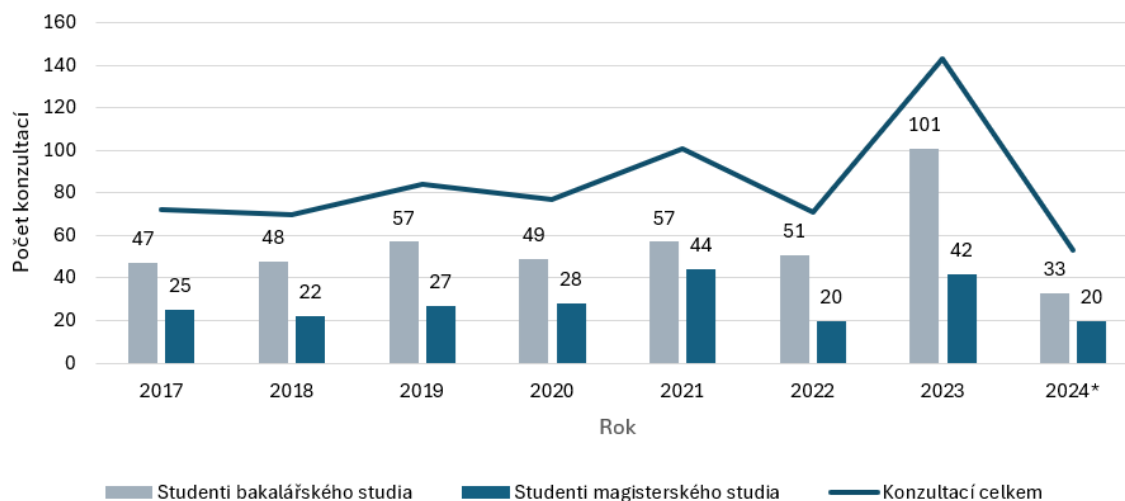
\* – povinná pole v CRM systému.

Zdroj: CRM systém NTK, vlastní zpracování.

Za období od ledna 2017 do července 2024 bylo studentům bakalářských a magisterských studijních oborů celkem poskytnuto 671 konzultací, z nichž 66,0 % připadalo na studenty bakalářského studia. Z hlediska vývoje služby (viz Obrázek 10), počty poskytnutých konzultací byly relativně stabilní až do roku 2023, kde se více zapracovalo na propagaci a zviditelnění služby. Podíly bakalářských a magisterských studentů jsou také relativně stabilní a je vidět, že se uživatelé více obracejí na knihovnu v době bakalářského studia.

V češtině bylo za celou dobu realizováno 87,5 % konzultací, v angličtině 10,9 % a zbylých 1,6 % v jiných jazycích. Je potřeba také poznamenat, že NTK je oblíbeným místem studia pro zahraniční studenty, jak studujících studijní programy v České republice, tak i pobývajících v Praze v rámci krátkodobých studijních pobytů. Poskytnutí konzultací v anglickém jazyce totiž bylo jednou ze základních podmínek koncipování služby.

Obrázek 10 Vývoj celkového počtu individuálních konzultací a také za jednotlivé stupně studia v letech 2017-2024\*. Celkový počet – 671 konzultací.



Zdroj: vlastní zpracování dat z CRM systému NTK.

\* Data za rok 2024 jsou uvedena od ledna do července 2024.

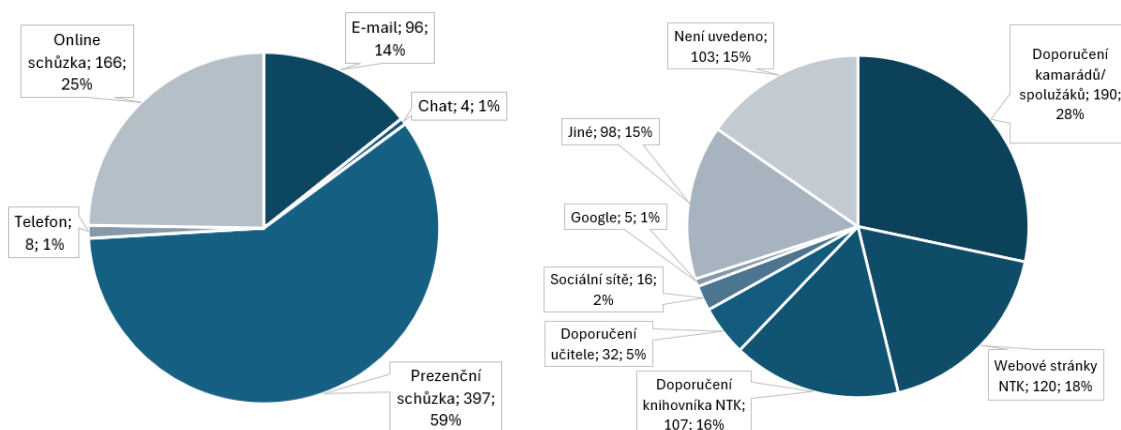
Nejvíce konzultací bylo poskytnuto prezenčně v budově NTK<sup>10</sup> (59,1 %) a online (24,7 %) přes konferenční systémy (viz Obrázek 11). Formát online schůzky pro poskytování konzultací se začal uplatňovat v roce 2020 v době protiepidemických opatření, když fyzické schůzky nebyly možné. Rok 2020 byl charakteristický ještě tím, že přibližně třetina prezenčních konzultací byla nahrazena online schůzkami, a ještě třetina konzultací přes e-mail. Od roku 2023 podíl prezenčních schůzek znova začal narůstat a pouze část uživatelů (hlavně ti, kteří nedojíždí do NTK) stále preferují online schůzky. Pro poskytování online konzultací v NTK byl implementován vlastní konferenční systém na bázi open source softwaru. I přes možné preference prezenčních a online setkání jednotlivými uživateli, tyto kanály mají hodně společného a mohou se vnímat jako přímý substitut. Konzultace přes e-mail tvoří 14,3 % od celkového počtu a většinou se týká jednodušších dotazů, které nevyžadují aktivní komunikaci nebo dialog s uživatelem. Konzultace prostřednictvím telefonu, případně chatu, jsou zastoupeny v řádu jednotek.

V pravé části Obrázku 11 je uvedeno, jak se uživatelé dozvěděli o konzultacích v NTK. Nejvíce uživatelů se dozvědělo o službě od spolužáků nebo kamarádů (28,3 %). Webové stránky jako zdroj informace uvedlo 17,8 % případů a dalších 15,9 % uživatelů požádalo o službu na doporučení od knihovníka (například na informačním pultu, během

<sup>10</sup> Počet zahrnuje i drobné výjimky, když konzultace byla poskytnuta mimo NTK, například během akce na VŠ.

webináře nebo při jiné příležitosti). Doporučení od učitele bylo uvedeno jenom u 4,7 % konzultací. Je potřeba také zmínit, že velký podíl konzultací má jiný zdroj informace (14,6 %) anebo zdroj nebyl konzultantem doplněn, případně zjištěn během konzultace (15,3 %).

Obrázek 11: Rozdělení konzultací dle kanálů (vlevo) a dle zdroje informace o službě (vpravo). Celkový počet – 671 konzultací.

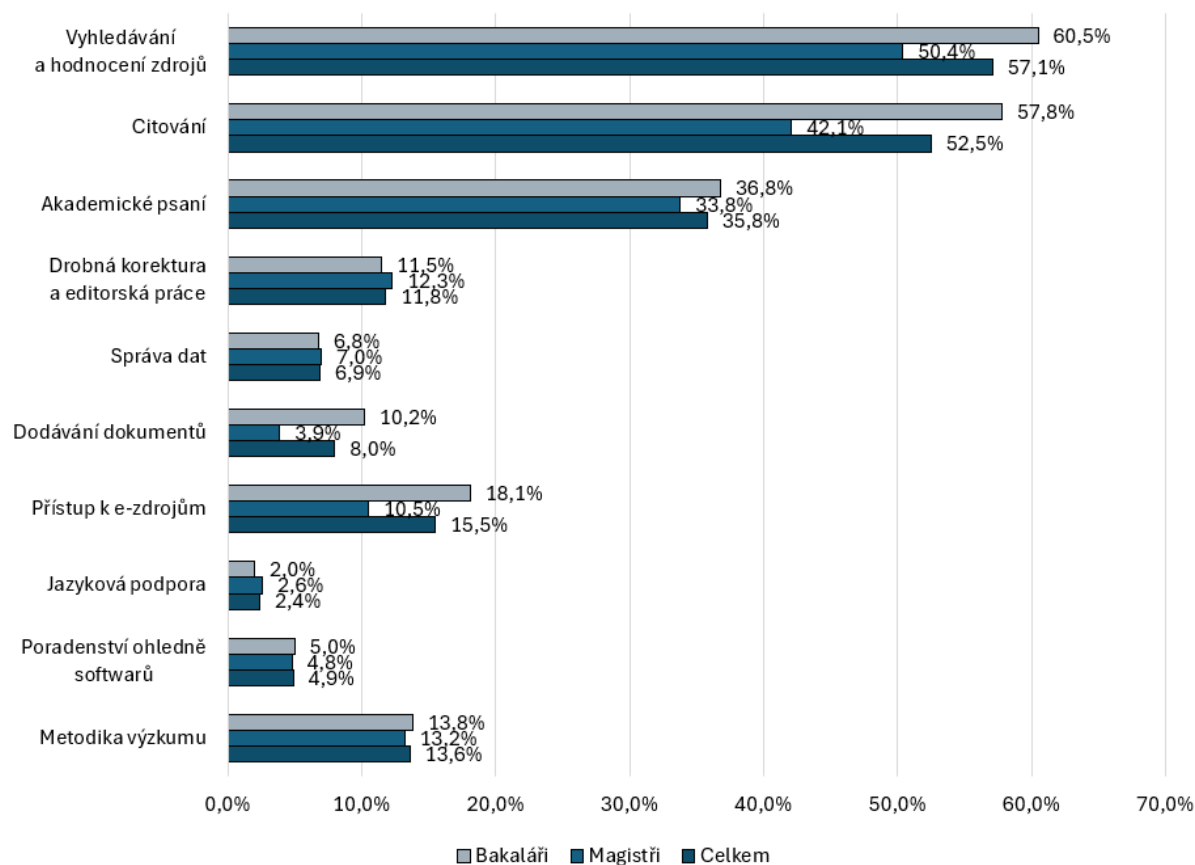


Zdroj: vlastní zpracování dat z CRM systému NTK.

Nejčastěji se studenti obrazejí na NTK za účelem pomoci při zpracování bakalářských (60,2 %) nebo diplomových prací (28,3 %). Se semestrálními pracemi se obracelo 5,5 % uživatelů, přičemž studenti bakalářského studia dvakrát častěji než studenti magisterského studia. Ostatní typy úkolů mají drobné zastoupení, nicméně se tam objevuje psaní odborných článků, návrh disertační práce pro přijímací řízení, psaní grantové žádosti pro studentský projekt, prezentace a další úkoly.

Obrázek 12 znázorňuje, s čím pracovníci NTK pomáhají studentům při konzultacích, přičemž zpravidla jedna konzultace zahrnuje několik oblastí pomoci – v průměru každá konzultace obsahovala 2,2 oblasti pomoci. Například student píšící bakalářskou práci, může mít dotazy jak na vyhledávání a citování, tak i na samotné psaní. Nejčastějšími oblastmi pomoci jsou vyhledávání a hodnocení zdrojů (57,1 %) a citování (52,5 %), přičemž tato témata se častěji objevují při konzultování studentů bakalářských oborů. Téma akademického psaní je zahrnuto do přibližně každé třetí konzultace a není vidět značný rozdíl u studentů různých stupňů studia.

Obrázek 12: Frekvence jednotlivých oblastí pomoci za celý soubor a pro jednotlivé stupně studia, % od počtu konzultací (každá konzultace má jednu nebo více oblastí pomoci). Celkový počet – 671 konzultací.



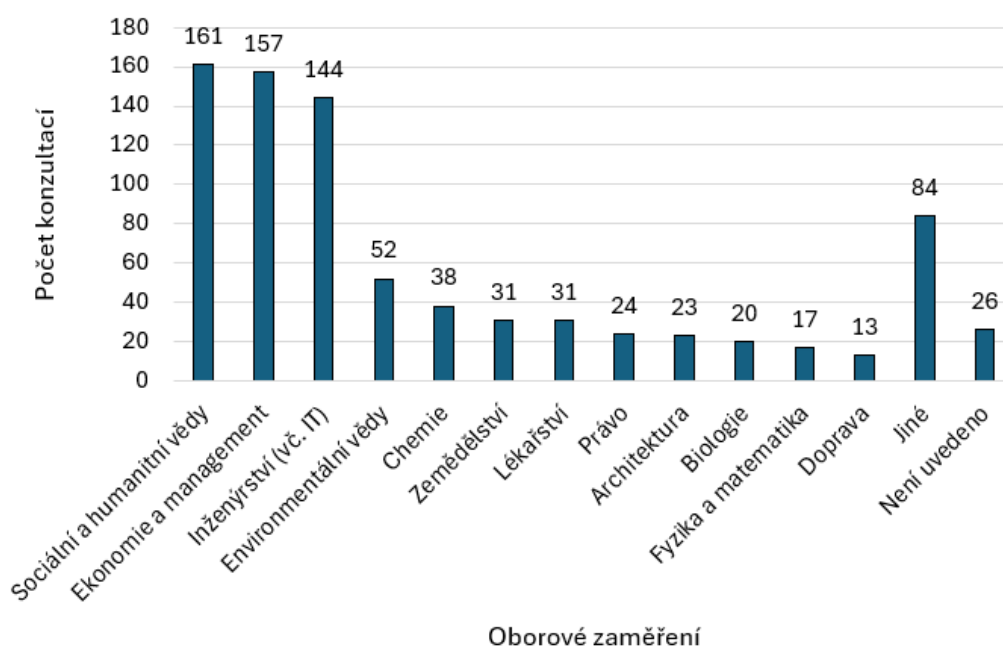
Zdroj: vlastní zpracování dat z CRM systému NTK.

U studentů bakalářského studia se častěji objevuje téma přístupů k e-zdrojům (18,1 %) a dodávání dokumentů (10,2 %), například pomocí meziknihovní výpůjční služby, což také souvisí s vyhledáváním odborné literatury. Zbytek oblastí pomoci je zastoupen oběma skupinám proporcčně, kde konzultace ohledně metodiky práce využívá přibližně 13,0 % uživatelů, drobnou korekturu (např. pomoc s formátováním dokumentu) přibližně 12,0 % uživatelů, poradenství v oblasti správy dat (např. nasbíraných v rámci zpracování kvalifikačních prací) přibližně 7,0 % uživatelů. Jednotky konzultací se týkají jazykové podpory nebo pomoci se specializovaným softwarem, např. editorem LaTeX.

Přesto, že NTK je technickou knihovnou, již od začátku poskytování služeb individuálních konzultací se potýká se studenty píšící práce v různých oborech. Uživatel pak může zpracovávat multioborový úkol a tím jedné konzultaci bude přiřazeno více oborů. V průměru každá konzultace se týká 1,2 oborů. Obrázek 13 ukazuje nejčastější obory, které se evidují v CRM systému NTK při zaznamenávání údajů o konzultacích. Za celou dobu se

nejčastěji poskytovaly konzultace ze sociálních a humanitních oborů (161; 23,8 %), ekonomie a managementu (157; 23,3 %) a inženýrství<sup>11</sup> (144; 21,3 %). Další obory jsou zastoupeny v jednotkách procent, ale je celkem vidět, že škála oborů je poměrně široká, což klade velké požadavky na přípravu konzultantů. Pokud se konzultant potýká s oborem, který není předdefinován, uvádí je do jiného (84; 12,5 %).

Obrázek 13: Frekvence jednotlivých oborových zaměření úkolů uživatelů za celý soubor, absolutní počty (každá konzultace má jedno nebo více zaměření). Celkový počet – 671 konzultací.



Zdroj: vlastní zpracování dat z CRM systému NTK.

### **Analýza složitosti konzultací**

Jedním z důležitých atributů konzultace je stupeň její složitosti. V NTK existuje rozdělení požadavků uživatelů na šest úrovní složitosti, které jsou velice podobné stupnici READ (Firsova et al. 2024). V rámci konzultačních služeb NTK se uplatňují typy složitosti „Jednoduchá“, „Středně náročná“, „Vysoce náročná“ a „Velmi pokročilá“, což odpovídá stupněm READ 3 až 6, přičemž pro studenty bakalářského a magisterského studia se téměř výhradně poskytují konzultace do úrovně „Vysoce náročná“. Jednotlivé stupně složitosti jsou definovány v interních metodických pokynech NTK následovně:

<sup>11</sup> Spadají sem takové obory jako strojírenství, stavebnictví, elektrotechnika, počítačové inženýrství, materiálové inženýrství atd.

1. „Jednoduchá“ – řešení typických a jednoduchých dotazů, např. „Kde najít tištěné knihy v češtině k bakalářské práci?“ nebo „Jak odcitovat konkrétní informační zdroj (knihy, článek, obrázek)?“.
2. „Středně náročná“ – středně pokročilé konzultace zahrnující diskuzi o problému uživatele, ukázkou pokročilých forem vyhledávání, pomoc s citováním netypických zdrojů (video, rozhovor, vlastní pozorování apod.) nebo pomoc s formátováním práce.
3. „Vysoce náročná“ – pokročilé konzultace zahrnující detailní mentorování uživatelů a pomoc s tvorbou vysoce pokročilých vyhledávacích dotazů, výběrem a hodnocením specifických zdrojů nebo zahrnující diskuzi nad metodikou práce.
4. „Velmi pokročilá“ – vysoce specializované konzultace týkající se akademického psaní, publikování v recenzovaných časopisech, správy výzkumných dat apod. převážně v anglickém jazyce.

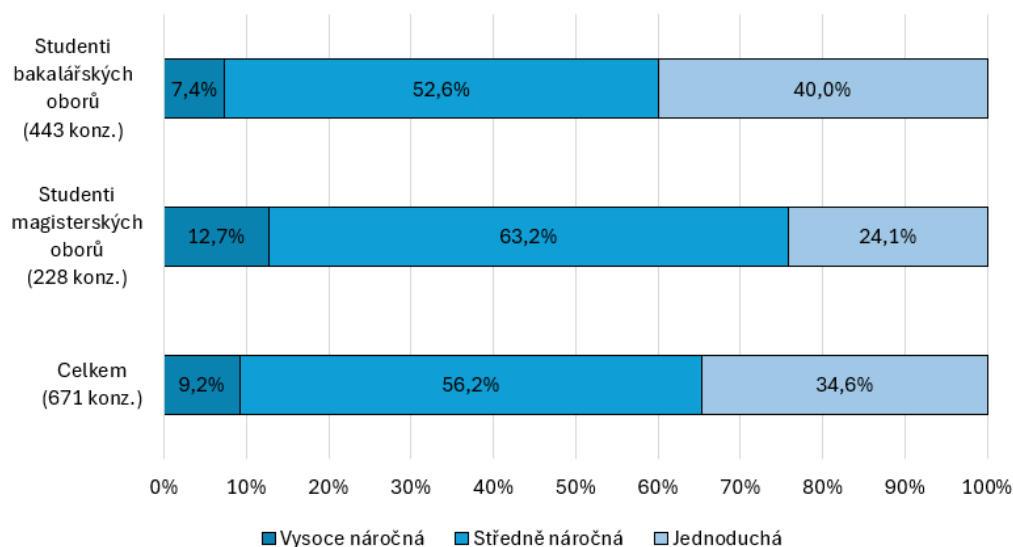
Je potřeba zdůraznit, že i přes existující pokyny k přiřazení konzultaci určitého stupně složitosti, tento proces má subjektivní charakter a závisí na zkušenostech konzultanta, oborovém zaměření konzultace, konkrétních otázkách uživatele apod. Nelze totiž určit složitost konzultace deterministicky, spíše se na ni lze nahlížet z pravděpodobnostního hlediska.

Na Obrázku 14 je uvedeno rozdělení stupňů složitosti konzultace za celý soubor a také za jednotlivé stupně studia. Je vidět, že podíl jednoduchých konzultací je větší u studentů bakalářského studia, a naopak podíl vysoce náročných je větší u studentů magisterských oborů. Pro ověření tohoto zjištění, bylo ověřeno, že s pokročilým studiem roste podíl náročnějších konzultací, a to pomocí testu pořadové korelace, kde byla ověřena hypotéza:

*H<sub>0</sub>: Složitost konzultace není závislá na stupně studia uživatele.*

Na hladině významnosti 0,1 % nulovou hypotézu lze zamítnout ve prospěch alternativní a totiž lze říci, že ve zkoumaném vzorku u studentů magisterských studijních programů lze očekávat náročnější konzultace. Symetrická síla závislosti (Somersovo d) se rovná 0,159, však asymetrické Somersovo d pro závislou proměnnou složitosti konzultace se rovná 0,178.

Obrázek 14 Frekvence jednotlivých stupňů složitosti konzultací za celý soubor a pro jednotlivé stupně studia, % od počtu konzultací.



Zdroj: vlastní zpracování dat z CRM systému NTK.

V rámci provedeného výzkumu (Firsova et al. 2024) mimo jiné bylo ověřeno, jak konzultace jednotlivých typů složitosti lze popsat z hlediska využívání informačních zdrojů. Z výzkumu vzešlo, že při jednoduchých konzultacích pracovníci používají poměrně široké spektrum informačních zdrojů a nejvíce dávají důraz na vyhledávací nástroje typu Google Scholar nebo knihovní vyhledávací systémy. Autoři se domnívají, že množství typů zdrojů souvisí s vyplněním mezer v informační gramotnosti uživatelů především u studentů bakalářských oborů a přiblížení jim příkladů dobré praxe. U středně náročných konzultací se větší důraz klade na využití plnotextových databází a e-zdrojů a také na využívání repozitářů kvalifikačních prací, ve kterých se studenti často nacházejí inspirace pro svůj výzkum. Vysoce náročné konzultace používají informační zdroje v menším rozsahu a pracovníci se spíše soustředí na hloubku dotazu a detailně řeší s uživatelem určitý problém. Lze totiž předpokládat, že jestli při jednoduchých konzultacích je důležité poskytnout uživateli přehled nástrojů, které mu pomohou zvládnout studijní úkol a spíše se zaměřit na obecně platné praktiky, u pokročilejších konzultací se do popředí dostávají plnotextové databáze a specializované e-zdroje, se kterými by konzultant měl být alespoň rámcově obeznámen.

Jedním z důležitých atributů evidovaných v CRM systému je čas, který konzultant potřebuje na přípravu a také na poskytování konzultace a je na místě otázka, zda existuje souvislost mezi složitostí konzultace a její časovou náročností. Čas poskytování konzultace

je primárně definován standardy NTK (pro prezenční a online konzultace je doporučená délka jedna hodina), ale ve skutečnosti konzultant může jak dobu zkrátit, tak ji i prodloužit s ohledem na průběh konzultace a množství dotazů od uživatele. Čas přípravy na konzultaci má větší variabilitu, neboť každý přichozí požadavek vyžaduje jiné množství času a úsilí ze strany konzultanta. V rámci výzkumu (Firsova et al. 2024) jednak bylo prozkoumáno, zda časová náročnost je závislá na složitosti konzultace, a jednak deskriptivními metodami byly popsány rozdíly v časové náročnosti u různých stupňů konzultací. Přičemž se zkoumaly jak jednotlivé časové charakteristiky, tak i celkový čas, který je dán součtem časové náročnosti přípravy na konzultaci a na její poskytování.

Jak je vidět z Tabulky 8, čas potřebný na přípravu na konzultaci vykazuje značnou variabilitu oproti času potřebnému na samotnou službu, přičemž se největší variabilita objevuje u jednoduchých konzultací i přes nejmenší průměrnou délku přípravy, což také může být dáno širokým spektrem uživatelských dotazů pro tento typ konzultací. S rostoucí složitostí konzultací roste i čas potřebný na přípravu, avšak variační koeficient klesá. Čas, potřebný na samotnou konzultaci (tj. sezení s uživatelem, nebo psaní e-mailu při e-mailové konzultaci), má značně menší variabilitu a vykazuje větší konzistenci, což může být vysvětleno i už naznačeným doporučením ohledně délky konzultace. Celkem lze říci, že průměrná konzultace zabere 2 hodiny času pracovníka.

Je potřeba také upozornit na analýzu rozdělení a porovnání průměrných hodnot a mediánů. Příprava na jednoduchou konzultaci pravděpodobně nezabírá velké množství času – v polovině případů taková příprava zabrala pracovníkům do 30 minut, což je téměř dvakrát menší než průměr. Lze totiž očekávat, že průměrná hodnota byla značně ovlivněna „long tail“, tj. menším počtem případů s vyššími hodnotami. Příprava na středně náročné a vysoce náročné konzultace pak nevykazují jakákoliv značná zešíkmení. Toto zjištění doplňuje předchozí analýzu variability hodnot času.

V rámci výzkumu (Firsova et al. 2024) byla také prověřena hypotéza o nezávislosti časové náročnosti na složitosti konzultace. Pomocí testu pořadové korelace nulová hypotéza byla zamítnuta na 0,1% hladině významnosti pro všechny tři časové proměnné s tím, že největší síla závislosti, Spearmanův korelační koeficient 0,344, byl zjištěn u celkového času.

Jako doplňující informaci k problematice času v kontextu lze uvést výsledky dotazování konzultanty NTK ohledně jejich vnímání času potřebného pro konzultaci. Respondentům mimo jiné byly položeny dvě otázky:

- „Souhlasíte s tvrzením, že čím náročnější je konzultace, tím více času potřebujete na přípravu na konzultaci? Náročností rozumím pojem „Složitost konzultace“ v CRM: Jednoduchá, Středně náročná, Vysoce náročná, Velmi pokročilá. Zvolte odpověď na škále, kde 1 - úplně souhlasím, 5 - úplně nesouhlasím.“
- „Souhlasíte s tvrzením, že čím náročnější je konzultace, tím více času potřebujete na poskytování konzultace? Náročností rozumím pojem „Složitost konzultace“ v CRM: Jednoduchá, Středně náročná, Vysoce náročná, Velmi pokročilá. Zvolte odpověď na škále, kde 1 - úplně souhlasím, 5 - úplně nesouhlasím.“

Tabulka 8: Deskriptivní statistiky času přípravy a realizace konzultace a také celkové časové náročnosti.

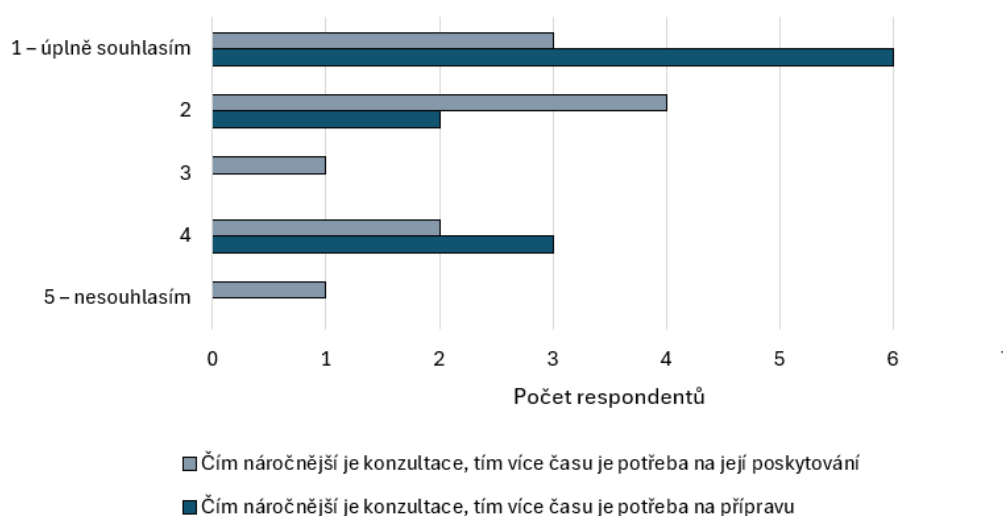
| Čas, min                      |          | Všechny konzultace | Složitost konzultace |                 |                |
|-------------------------------|----------|--------------------|----------------------|-----------------|----------------|
|                               |          |                    | Jednoduchá           | Středně náročná | Vysoce náročná |
| <b>Příprava na konzultaci</b> | Min      | 1                  | 1                    | 1               | 1              |
|                               | Max      | 145                | 120                  | 140             | 145            |
|                               | Mean     | 69,06              | 55,00                | 69,55           | 118,71         |
|                               | Median   | 45,00              | 30,00                | 60,00           | 120,00         |
|                               | St. Dev. | 63,651             | 55,479               | 61,437          | 79,496         |
|                               | CV       | 92 %               | 101 %                | 88 %            | 67 %           |
| <b>Poskytování konzultace</b> | Min      | 1                  | 1                    | 1               | 1              |
|                               | Max      | 480                | 480                  | 360             | 360            |
|                               | Mean     | 57,61              | 48,99                | 60,58           | 71,85          |
|                               | Median   | 60,00              | 60,00                | 60,00           | 60,00          |
|                               | St. Dev. | 24,736             | 25,582               | 21,305          | 30,016         |
|                               | CV       | 43 %               | 52 %                 | 35 %            | 42 %           |
| <b>Celkový čas</b>            | Min      | 6                  | 6                    | 30              | 27             |
|                               | Max      | 520                | 520                  | 435             | 420            |
|                               | Mean     | 120,78             | 96,96                | 124,38          | 188,05         |
|                               | Median   | 105,00             | 90,00                | 110,00          | 180,00         |
|                               | St. Dev. | 72,797             | 65,628               | 68,065          | 80,634         |
|                               | CV       | 60 %               | 68 %                 | 55 %            | 43 %           |

Zdroj: upraveno dle (Firsova et al. 2024).

Celkem bylo získáno 11 odpovědí od konzultantů poskytujících služby pro studenty bakalářských a magisterských oborů (viz Obrázek 15). V případě přípravy na konzultaci více

než polovina respondentů souhlasila s tímto tvrzením (a jak bylo uvedeno výše, toto tvrzení je v souladu se statistickými daty), avšak tři respondenti se zastávají opačného názoru. U otázky na délku samotné konzultace a její souvislost se složitostí je vidět mnohem větší variabilita odpovědí, což může naznačovat buď velice odlišné zkušenosti jednotlivých konzultantů, nebo zkreslení v jejich vnímání času a složitosti.

Obrázek 15: Vnímání času v kontextu složitosti konzultací konzultanty NTK na škále od „1 – úplně souhlasím“ do „5 – nesouhlasím“, absolutní počty. Celkový počet – 11 respondentů.



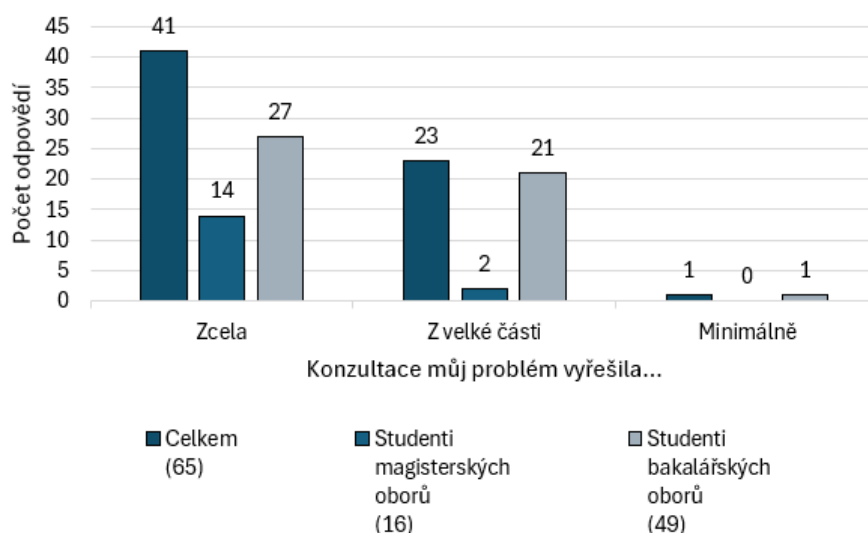
Zdroj: vlastní výzkum.

### **Zpětná vazba na poskytnuté individuální konzultace**

Po poskytnutí služby společně s doporučenými materiály a shrnutím obsahu konzultace uživatel dostává odkaz na individuální dotazník zpětné vazby, kde může vyjádřit míru své spokojenosti se službou. V rámci tohoto výzkumu autorka práce měla k dispozici 65 zpětných vazeb od uživatelů, mezi kterými bylo 49 studentů bakalářského a 16 studentů magisterského studia.

Na otázku, jestli konzultace vyřešila problém uživatele, 63,1 % všech uživatelů odpověděla „Zcela“, přičemž mezi studenty magisterského studia tak spokojených uživatelů bylo 87,5 % (viz Obrázek 16). Studenti bakalářského studia se spíše rozdělili na ty, u koho problém byl zcela vyřešen (55,1 %) a u koho problém byl vyřešen z velké části (42,8 %). Pouze jeden uživatel vyřešil problém pomocí konzultace minimálně.

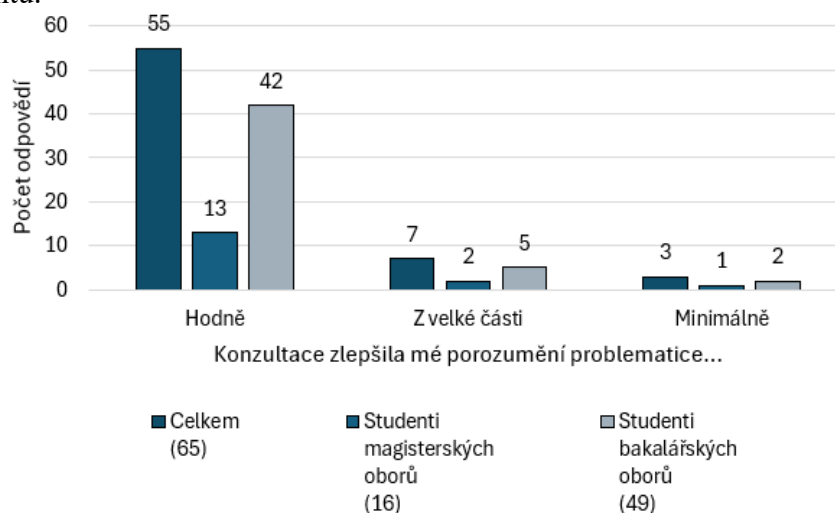
Obrázek 16 Frekvence odpovědí na otázku „Konzultace můj problém vyřešila...“ ve zpětné vazbě pro uživatele konzultačních služeb NTK. Celkový počet – 65 respondentů.



Zdroj: vlastní zpracování dat z CRM systému NTK.

U otázky, zda konzultace zlepšila pochopení uživatelem určité problematiky, 84,6 % všech uživatelů odpověděla „Hodně“ a přibližný poměr je vidět i u jednotlivých stupňů studia (viz Obrázek 17). U některých uživatelů se porozumění problematice zlepšilo z velké části a pouze u třech uživatelů minimálně. Z celkového počtu 92,3 % uživatelů považují schopnosti knihovníků NTK vysvětlovat určitou problematiku za výbornou a všichni respondenti jsou ochotni doporučit konzultace NTK svým známým.

Obrázek 17 Frekvence odpovědí na otázku „Konzultace zlepšila mé porozumění problematice...“ ve zpětné vazbě pro uživatele konzultačních služeb NTK. Celkový počet – 65 respondentů.



Zdroj: vlastní zpracování dat z CRM systému NTK.

Kromě uzavřených otázek uživatelé, poskytující zpětnou vazbu na konzultaci, mají možnost napsat spontánní komentář. Tyto komentáře (celkem 29) byly kódovány a seříděny podle jednotlivých témat.

Ve svých komentářích uživatelé zmiňovali různé **aspekty procesu individuálních konzultací**, které hodnotili velmi kladně. Dvakrát zazněla „*skvělá a rychlá*“ **domluva na termínu konzultace**. Jeden uživatel ocenil přístup knihovnice, která **před konzultací vyjasnila všechny podstatné náležitosti** související s problémem uživatele a tím pak byla dobře připravená na konzultaci a mohla se více soustředit na konkrétní otázky. Více uživatelů kladně hodnotilo **radu ohledně odborné literatury**, kterou by uživatel „*sám nevyhledal*“, radu ohledně meziknihovní výpůjční služby nebo portálu Knihovny.cz. Ocenění obdržely i **doplňkové materiály** a výstupy z konzultace, které jsou uživatelům zasílány po poskytnutí konzultace a uživatelé to oceňují, např. „*mám jistotu, že mám všechno, co bych později potřebovala*“. Velké množství komentářů souvisí s průběhem služby, kdy **knihovník odpovídá na dotazy uživatele** („*zodpověděl všechny mé dotazy*“ a „*knihovnice byla ochotná odpovědět i další dotazy po konzultaci*“). Uživatelé kladně hodnotili „*věcné komentáře a doporučení k dané problematice*“ a že jim byly vysvětleny „*všechny náležitosti, které s prací souvisí*“.

Při hodnocení individuálních konzultací vícekrát zaznělo **hodnocení kvalifikace a odborné úrovně knihovníků**. Kladně se hodnotila **úroveň přípravy konzultantů** („*jsem nadšená z oborových znalostí vašich pracovníků*“, „*knihovnice byla výborně připravená*“) a **profesionální poskytování konzultace samotné** („*kdyby na takové úrovni byly vedeny konzultace s mým vedoucím, byl bych dnes se svou prací již hotov*“, „*adekvátně konstruktivní kritika následovaná patřičným nasměrováním*“). Kromě odborné stránky se kladně hodnotil i **přístup konzultantů k uživatelům**, kde často zaznívala slova typu „*milý/á*“, „*vstřícný/á*“, „*ochotný/á*“, „*trpělivý/á*“, „*příjemný/á*“.

Z hlediska **pocitů uživatelů během poskytování služby** zaznělo, že se cítí „*naprosto komfortně*“, odcházeli nadšení a inspirováni s pocitem „*že se mi někdo snaží opravdu pomoci a ne jen splnit pracovní úkol*“. Uživatelé služby ochotně sdělili i **přínosy konzultace**, mezi kterými se objevily „*vytvoření jasnějšího pohledu na strukturu a úpravu bakalářské práce*“, **zorientování se v problematice** a následné sepsání úspěšného návrhu

práce nebo obecné **uchopení tématu**. Zaznělo i to, že konzultace poskytuje možnost **probrat téma z jiného pohledu, a tak vylepšit práci**.

Uživatelé také sdělili, že někdy **realita překročila jejich očekávání**, např. že knihovnice *„řekla mi víc, než jsem čekala, že uslyším“* a *„dozvěděla jsem se spoustu nových a užitečných věcí, i když už jsem jednu práci psala“*. Respondenti dotazníků zmiňovali, že hodně oceňují, že tato **služba existuje a že je poskytována zdarma**. Několikrát zaznělo, že by se uživatelé **rádi obrátili na NTK znova**, pokud by při psaní práce nastal nějaký další problém. Také osmkrát zaznělo, že služba individuálních konzultací je velice přínosná a uživatelé ji buď už **doporučili svým kamarádům/spolužákům**, nebo by ji doporučili *„všem, kteří se připravují na bakalářskou, diplomovou práci apod.“*. Navíc v jednom komentáři uživatel vyzval NTK, aby více podpořila službu propagací na VŠ.

Jediný komentář, který naznačoval nějaké problémy nebo **nespokojenost**, se týkal případu, kdy uživatel neměl registraci v NTK a tím neměl přístup do licencovaných informačních zdrojů a databází, které byly probírány na konzultaci. Nicméně pak zmínil, že *„toto je nejvyšší a nejzazší čas se zaregistrovat“*.

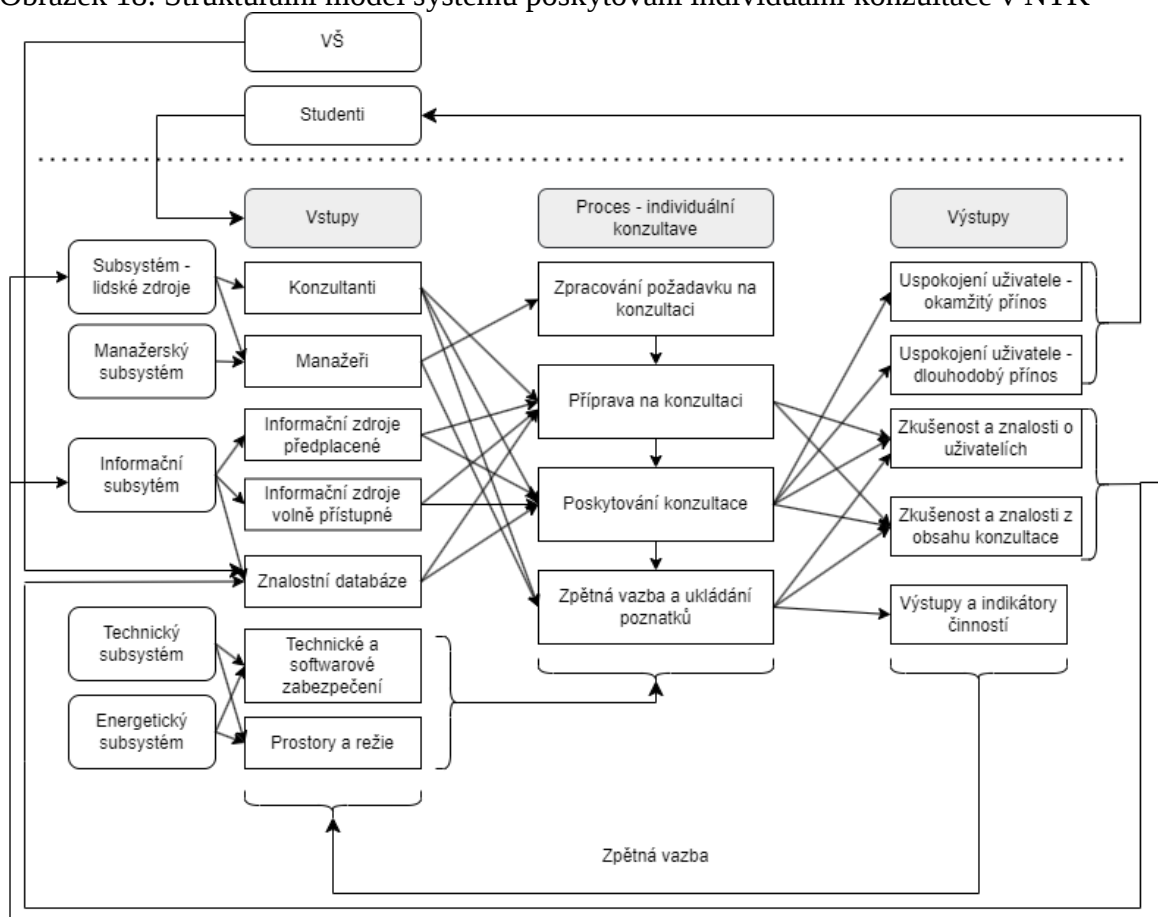
#### 4.1.3 Systémový popis individuální konzultace

Systémový popis služby pomoci přístupu „Input-Proces-Output“ je vyhotoven pro analýzu zdrojů vstupujících do poskytování služby a také definování výstupů služby (viz Obrázek 18). Odráží také zapojené subsystémy, prvky, interakci s okolím a vazby mezi prvky. V rámci disertační práce je představen zjednodušený strukturální model otevřeného systému, jehož účelem je definovat hlavní skupiny vstupů a výstupů, které ovlivňují poskytování a hodnotu služby.

Na Obrázku 18 je vidět, že do procesu poskytování konzultace vstupují kromě lidských zdrojů v podobě konzultanta a manažera také informační zdroje, jak předplacené knihovnou, tak i volně přístupné, znalostní databáze a také technické zabezpečení, prostory a režie. VŠ tady ovlivňují vstupy z okolí tím, že „dodávají“ informace k poskytování konzultací, např. ve formě pokynů k vypracování závěrečných prací na jednotlivých školách. Studenti, jakož uživatelé služeb, vstupují do procesu zvnějšku a zúčastní se všech aktivit v rámci poskytování konzultace – od prvotního požadavku do poskytování zpětné vazby. Mezi výstupy systému především lze zařadit uspokojení potřeb uživatelů, a to jak s okamžitým

přínosem (např. opravené citace v bakalářské práci), tak i s dlouhodobým přínosem (např. student se naučí pracovat s citačním manažerem a zefektivní svoji práci s citacemi při psaní dalších kvalifikačních prací). Mezi důležitými výstupy jsou také zkušenosti a znalosti o uživatelích a také o obsahu konzultace, které se uchovávají do CRM systému a využívají se jako znalostní databáze pro další konzultace. Dále lze říci, že výstupem konzultace je zvýšení kompetencí pracovníků a pocit seberealizace a uspokojení. Navíc data o využívanosti zdrojů nebo obecně o zkušenostech s jednotlivými informačními zdroji slouží jako podklad pro akviziční činnost a správu fondů knihovny. Samotná realizovaná konzultace vstupuje pak jako indikátor pro vykazování činnosti knihovny. Je nutné podotknout, že zpětná vazba směrem na vstupy, nebo přesněji na dodávající subsystémy, poskytuje důležité informace pro manažerská rozhodování.

Obrázek 18: Strukturální model systému poskytování individuální konzultace v NTK



Zdroj: vlastní zpracování.

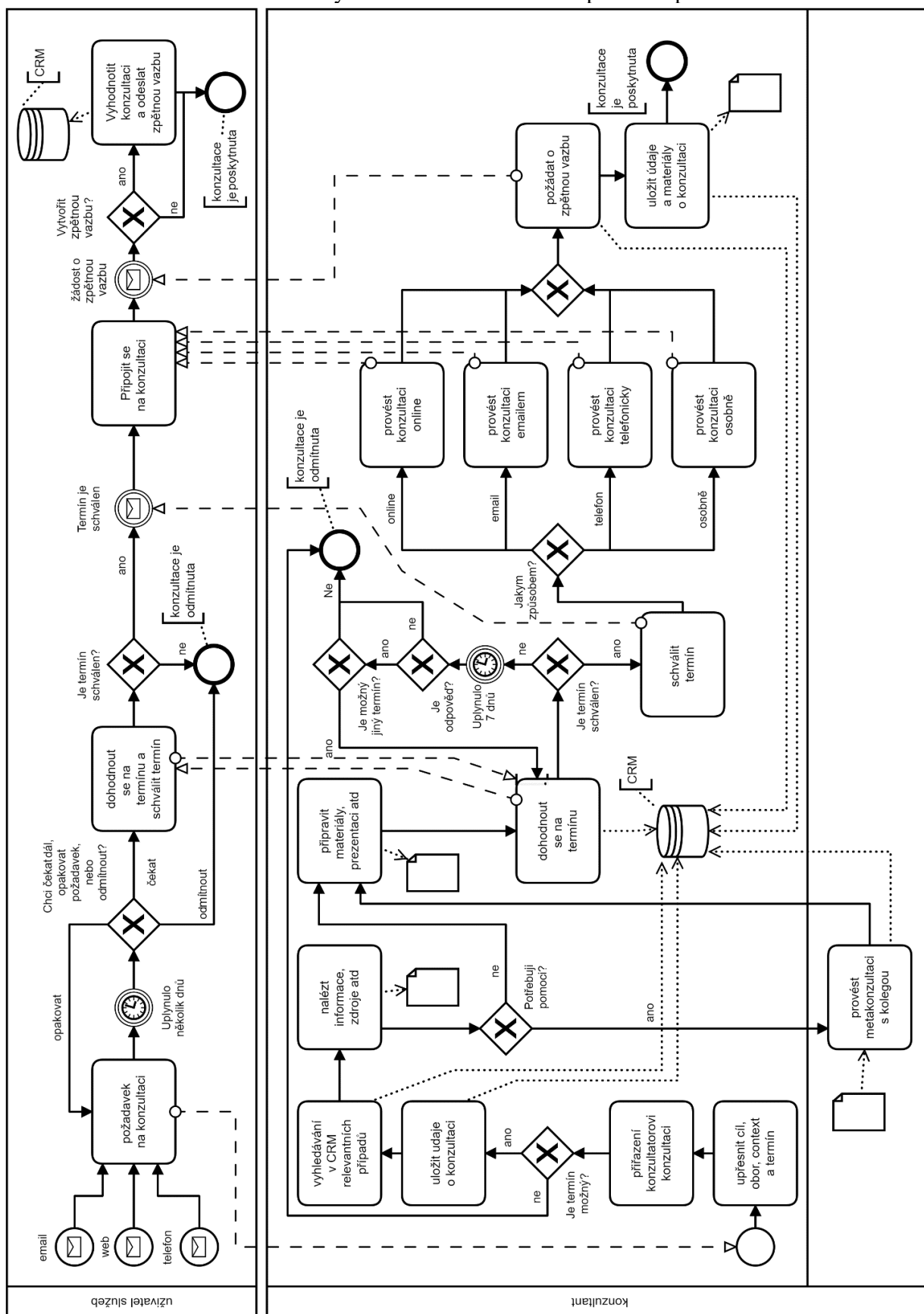
#### **4.1.4 Procesní popis individuální konzultace**

Uvedený proces služby individuální konzultace v specifikaci BPMN 2.0 na Obrázku 19 detailně popisuje všechny kroky a interakce – od zpracování požadavku uživatele do ukládání dat o poskytnuté konzultaci do CRM. Tento diagram byl vytvořen v NTK v rámci vylepšení konzultačních služeb při implementaci CRM a byl převzat pro účely disertační práce beze změn.

Procesní diagram v rámci disertačního výzkumu totiž poskytuje důležité informace ohledně časové náročnosti služby. Jak již bylo popsáno v této kapitole, konzultanti zaznamenávají čas potřebný na konzultaci a také na její přípravu. Přípravou se pak nejčastěji rozumí analýza požadavku a příprava potřebných informačních zdrojů. Nicméně, jak je vidět na Obrázku 19, do procesu vstupují další činnosti, jejich časová náročnost není sledována a totiž není zohledněna ve statistikách, např. upřesnění předmětu konzultace a požadavků uživatele, přiřazení konzultace konkrétnímu pracovníkovi, příprava zpětné vazby a ukládání dat do CRM systému. Část z těchto procesů realizuje konzultant, ale do některých také vstupují vedoucí pracovníci.

Z procesního diagramu totiž plyne, že při hodnocení nákladů na poskytování služby je potřeba odhadnout čas, který pracovníci věnují dalším činnostem souvisejícím s konzultací a není zaznamenávaný do statistik.

Obrázek 19: Procesní model služby individuální konzultace pomocí specifikace BPMN 2.0



Zdroj: Ryzhkov 2024.

#### **4.1.5 Praxe informačních a konzultačních služeb v českých akademických knihovnách**

Doplnění pohledu na proces konzultačních služeb bylo realizováno přes zjištění aktuální praxe v českých akademických knihovnách. Jednou z referenčních organizací, která se tomuto tématu v ČR věnuje, je Asociace knihoven vysokých škol (AKVŠ) a její pracovní skupina pro informační vzdělávání a informační gramotnost (IVIG), která sdružuje odborníky zabývající se problematikou informačního vzdělávání a je také platformou výměny zkušeností a příkladů dobré praxe pro české prostředí (AKVŠ 2003). Na srpen 2024 na seznamu členů pracovní skupiny bylo 56 odborníků zastupujících akademické knihovny.

Autorka využila tento zdroj informace pro následující účely. Prvním krokem, pomocí seznamu členů pracovní skupiny a webových stránek odpovídajících knihoven, byl zmapován aktuální stav poskytování služby individuální konzultace studentům. Ve druhém kroku autorka disertační práce oslovila vybrané knihovníky z uvedených institucí s tím, že je požádala o expertní rozhovory pro doplnění disertačního výzkumu o kvalitativní data. Metodické základy expertních rozhovorů jsou popsány v Kapitole 2.2. Hlavním cílem této kapitoly bylo poskytnout odpověď na specifickou výzkumnou otázku:

**VO1\_4:** *Jak lze zkoumané služby definovat v kontextu českých akademických knihoven s ohledem na aktuální praxi a potřebné zdroje?*

#### **Analýza rozsahu služeb individuálních konzultací**

Pro získání přehledu informační podpory studentů bakalářských a magisterských studijních programů byla provedena analýza webových stránek příslušných knihoven. Jako hlavní odrazový bod pro tuto analýzu posloužil seznam členů pracovní skupiny IVIG AKVŠ, a to z důvodu, že akademické knihovny, které se podílí na rozvoji služeb v oblasti informační gramotnosti pro své uživatele, jsou aktivními členy této odborné skupiny, a tak je to nejrelevantnějším zdrojem informací pro mapování situace. Hlavním eliminačním kritériem pro zařazení konkrétní knihovny do analýzy bylo to, zda na svých webových stránkách uvádí jako službu individuální konzultace pro studenty. Tím byly vyřazeny z analýzy knihovny, které studentům na svých webových stránkách nabízí pouze vzdělávací akce (webináře, kurzy informační gramotnosti) nebo pouze realizují ve spolupráci s fakultami specializované kurzy pro studenty, například prvních ročníků. Je potřeba mít na paměti, že i když tato služba není definována v nabídce na webových stránkách knihovny, ve skutečnosti ji knihovníci

mohou poskytovat během své práce. Nicméně pro účely výzkumu takové knihovny byly vyřazeny, a to z důvodu, že se potenciální uživatel služby nemá možnost o ní dozvědět a rozhodnout o jejím využití. Kromě toho, z analýzy byly vyřazeny knihovny, které v popisu nabídky konzultační služby orientují na doktorandy a výzkumníky (například témata publikování, otevřený přístup, bibliometrie a scientometrie). Takto formulovaná nabídka není specifikována pro studenty bakalářských a magisterských oborů.

Tabulka 9 zpřehledňuje výsledky obsahové analýzy webových stránek knihoven (celkem 25 pracovišť), které vyhověly popsaným kritériím. Kromě VŠ a konkrétního pracoviště se zjišťovala témata nabízených konzultací a kanály poskytování služby. Jak je vidět, nejčastěji se objevují dvě témata – vyhledávání (hledání odborných informačních zdrojů, práce s elektronickými informačními zdroji a databázemi) a citování (včetně práce s citačními manažery). Konzultace na tato témata se objevují ve většině knihoven. Některé webové stránky (Středisko vědeckých informací, 3. lékařská fakulta 2024; VUT v Brně 2023) uvádějí, že konzultace jsou poskytovány, ale nedodávají žádný rozsah témat, které studenti mají možnost s knihovníkem řešit. Více než polovina zkoumaných knihoven pak nabízí další témata, která se týkají různých aspektů zpracování závěrečných prací (od volby klíčových slov do formátování práce). Některé knihovny se také zaměřují na otázky etiky a využití umělé inteligence (Masarykova univerzita 2024), využití výzkumných metod a formulování vědeckých hypotéz (Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě 2024) nebo dokonce poskytují služby jazykové korektury závěrečných prací (VUT v Brně 2024). Z hlediska možnosti objednání existuje více způsobů. Nejčastěji se objevuje e-mail, pomocí kterého se uživatel může obrátit na knihovníka a požádat o konzultaci. Poměrně často se také objevuje formulář na webových stránkách (Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě 2024; Ostravská univerzita 2024) nebo informační systém pro rezervaci termínu konzultace (Ústřední knihovna VŠB-TUO 2024). Lze také najít informace, že studenti mohou přijít na konzultaci do knihovny „na počkání“ nebo ve stanovené hodiny (Masarykova univerzita 2024; ZČU 2024). Pak samotné poskytování konzultace může být realizováno více způsoby. Nejčastěji se dá setkat s klasickou prezenční konzultací v knihovně, případně online (většinou přes MS Teams dostupný v rámci univerzitní sítě). Další populární možností je e-mailová konzultace, ale je možné se setkat i s konzultací realizovanou telefonicky (Česká zemědělská univerzita v Praze 2021) nebo přes Skype (Národní lékařská knihovna 2024). Část knihoven však neposkytuje návštěvníkům

webových stránek žádné informace o tom, jak může být konzultace realizována (např. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích 2021; Mendelova univerzita v Brně 2024).

Lze totiž konstatovat, že i když informační podpora studentů v síti českých akademických knihoven existuje, informace o ní jsou zpřístupněny v různé kvalitě a množství. Základní portfolio témat (vyhledávání informací, citování) je nabízeno napříč českými akademickými a univerzitními knihovnami, avšak často tato podpora má hromadný charakter a spočívá v informačním vzdělávání (kurzy, přednášky). Individuální konzultace lze totiž vnímat spíše jako nadstandartní službu, jejíž rozsah a informování o ní směrem k uživatelům se liší od konkrétní instituce a může se také lišit mezi pracovišti jedné univerzity.

Tabulka 9: Přehled českých akademických knihoven poskytujících individuální konzultace pro studenty

| VŠ      | Knihovna             | Oblasti podpory                            |                            |                                                       | Kanál konzultace                                                      |
|---------|----------------------|--------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|         |                      | Vyhledávání, práce s e-zdroji a databázemi | Citování, citační manažery | Jiné                                                  |                                                                       |
| ČZU     | Univerzitní knihovna | Ano                                        | Ano                        | Práce s informacemi a psaní prací                     | Prezenčně nebo online, e-mailem, telefonicky                          |
| ČVUT    | Ústřední knihovna    | Ano                                        | Ano                        | Psaní závěrečných prací                               | Prezenčně nebo online, e-mailem                                       |
| JU      | Univerzitní knihovna | Ano                                        | Ano                        | Zpracování rešerše                                    | Není dostupné                                                         |
| MENDELU | Univerzitní knihovna | Ano                                        | Ano                        | Analýza informačních požadavků                        | Není dostupné                                                         |
| MU      | Ústřední knihovna    | Ano                                        | Ano                        | Psaní a hodnocení odborných textů, etika a využití AI | Na objednání nebo na počkání prezenčně, na objednání online, e-mailem |

| VŠ | Knihovna                                  | Oblasti podpory                            |                            |                                                       | Kanál konzultace                                                      |
|----|-------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|    |                                           | Vyhledávání, práce s e-zdroji a databázemi | Citování, citační manažery | Jiné                                                  |                                                                       |
| MU | Knihovna Fakulty ekonomicko-správní       | Ano                                        | Ano                        | Formátování závěrečné práce                           | Prezenčně dle domluvy                                                 |
| MU | Knihovna Fakulty pedagogické              | Ano                                        | Ano                        |                                                       | Prezenčně nebo online, e-mailem                                       |
| MU | Knihovna Fakulty filozofické              | Ano                                        | Ano                        | Psaní a hodnocení odborných textů, etika a využití AI | Na objednání nebo na počkání prezenčně, na objednání online, e-mailem |
| OU | Univerzitní knihovna                      | Ano                                        | Ano                        | Základy typografie a formální úpravy dokumentů        | Prezenčně nebo online, e-mailem                                       |
| SU | Univerzitní knihovna                      | Ano                                        |                            |                                                       | Není dostupné                                                         |
| UK | Knihovna 1. Lékařské fakulty              |                                            |                            | Metodika rešerše                                      | Není dostupné                                                         |
| UK | Knihovna 3. Lékařské fakulty              |                                            |                            | Témata nejsou definována                              | Není dostupné                                                         |
| UK | Knihovna Fakulty sociálních věd           | Ano                                        | Ano                        |                                                       | E-mail pro objednání, podrobnosti nejsou dostupné                     |
| UK | Knihovna Fakulty tělesné výchovy a sportu | Ano                                        | Ano                        |                                                       | E-mail pro objednání, podrobnosti nejsou dostupné                     |
| UK | Knihovna Fakulty filozofické              | Ano                                        | Ano                        | Podpora akademického psaní                            | Prezenčně nebo online, e-mailem                                       |

| VŠ      | Knihovna                               | Oblasti podpory                            |                            |                                                             | Kanál konzultace                 |
|---------|----------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|         |                                        | Vyhledávání, práce s e-zdroji a databázemi | Citování, citační manažery | Jiné                                                        |                                  |
| UK      | Knihovna Fakulty matematicko-fyzikální | Ano                                        |                            | Dodávání dokumentů                                          | Prezenčně                        |
| UK      | Knihovna fakulty pedagogické           | Ano                                        | Ano                        |                                                             | Není dostupné                    |
| UPCE    | Univerzitní knihovna                   |                                            | Ano                        | Úprava anotace a klíčových slov                             | Prezenčně nebo online            |
| VŠB-TUO | Univerzitní knihovna                   | Ano                                        | Ano                        | Psaní závěrečných prací                                     | Prezenčně nebo online            |
| VŠE     | Univerzitní knihovna                   | Ano                                        | Ano                        | Jak přemýšlet o tématu práce, přístup k odborným dokumentům | Prezenčně na objednání, e-mailem |
| VUT     | Knihovna Fakulty architektury          |                                            |                            | Témata nejsou definována                                    | Není dostupné                    |
| VUT     | Knihovna Fakulty strojního inženýrství |                                            | Ano                        | Korektura závěrečných prací v češtině                       | Prezenčně v knihovně, emailem    |
| ZČU     | Univerzitní knihovna                   | Ano                                        | Ano                        |                                                             | Prezenčně ve stanovené termíny   |
| Není    | Moravsko-slezská vědecká knihovna      | Ano                                        | Ano                        | Výzkumné metody, struktura práce                            | Prezenčně a online               |
| Není    | Národní lékařská knihovna              | Ano                                        |                            |                                                             | E-mailem, přes Skype             |

Zdroj: vlastní zpracování.

### **Analýza dat ze semistrukturovaných expertních rozhovorů**

Pro doplnění zjištění o rozsahu podpory studentů prostřednictvím individuálních konzultací byla realizována série expertních rozhovorů s knihovníky, kteří zkoumaný typ služby

poskytují v praxi. Potenciální informanti byli osloveni e-mailem, když jim byla zaslána nabídka k účasti na výzkumu a popsána základní témata rozhovoru. S poskytnutím rozhovorů souhlasilo pět knihovníků ze čtyř českých akademických knihoven. Informanti měli také na výběr, jestli chtějí poskytnutá data anonymizovat a tuto možnost využili dva knihovníci (byly označeni jako experti z knihovny zaměřující se na STEM obory<sup>12</sup>). Dále rozhovor poskytla i knihovnice z NTK, a to pro získání dat o službě z pohledu konkrétní osoby a jejích zkušeností, která doplnila už existující data ze CRM systému. Celkem bylo realizováno pět rozhovorů. Se všemi informanty byl uzavřen informovaný souhlas, který je k dispozici u autorky disertační práce. Všechny rozhovory probíhaly online přes konferenční nástroje (MS Teams, NTK BigBlueButton) a byly nahrávány, délka rozhovorů se pohybovala od 16 do 24 min. Všechny rozhovory probíhaly s jedním informantem až na STEM knihovnu, kde dva knihovníci vyjádřili ochotu ten rozhovor udělat ve dvojici. V tabulce 10 jsou představeni zvolení experti a kódy, které jim byly přiřazeny. V analýze rozhovorů je pak záměrně využívána forma „Expert X“ bez ohledu na skutečný gender informantů.

Tabulka 10: Seznam informantů pro realizované hloubkové rozhovory

|   | <b>Instituce</b> | <b>Jméno</b>          | <b>Pracoviště</b>                                        | <b>Kód</b>   |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | NTK              | Barbora Šátková       | Oddělení pro metodiku a specializované akademické služby | Expert NTK   |
| 2 | ČZU              | Tereza Garamszegi     | Oddělení informační podpory a vzdělávání                 | Expert ČZU   |
| 3 | MSVK             | Jakub Klimek<br>Maruš | Oddělení edukace a metodické podpory                     | Expert MSVK  |
| 4 | VŠB-TUO          | Vendula Němcová       | Oddělení knihovních služeb                               | Expert VŠB   |
| 5 | STEM knihovna    | Anonymizováno         | Anonymizováno                                            | Expert STEM1 |
| 6 | STEM knihovna    | Anonymizováno         | Anonymizováno                                            | Expert STEM2 |

Zdroj: vlastní zpracování.

K realizaci semistrukturovaných expertních rozhovorů byla vytvořena osnova s připravenými otázkami. Nicméně experti měli prostor k tomu, aby se cítili komfortně a mohli i odbočit od otázky a říci doplňující informace, které by pravděpodobně nebyly

<sup>12</sup> Je za tím akademická knihovna, která poskytuje služby studentů převážně STEM oborů v rámci jedné české instituce. Z důvodu anonymizace údajů o informantech se ani její název, ani město neuvádí.

obsaženy v odpovědi při strukturovaném rozhovoru. Smyslem bylo zmapovat jak službu v konkrétní knihovně, tak i podchytit pocity a vnímání služby samotnými knihovníky.

**Osnova rozhovoru** obsahovala následující otázky:

1. Jak je ve vaší knihovně realizována služba individuálních konzultací pro studenty bakalářského a magisterského studia? Kolik zaměstnanců se na tom podílí?
2. S čím se na vás obracejí studenti bakalářských a magisterských oborů? Jaká jsou nejčastější témata realizovaných konzultací? V jaké fázi studia se na vás studenti obracejí?
3. Ve vaší praxi rozlišujete úroveň složitosti nebo náročnosti konzultací? Např. konzultace je jednoduchá, pokud splňuje kritéria.... a velmi náročná konzultace je taková... Na základě čeho byste mohl/a tuto složitost nebo náročnost posuzovat?
4. Jaké informační zdroje používáte při konzultacích? Používáte multioborové informační zdroje a/nebo oborově specifické? Na základě čeho rozhodujete, které zdroje použít?
5. Jaké další zdroje používáte pro konzultace (prostory, technické vybavení atd.)? Co vám chybí pro realizaci této služby?
6. Z vašeho pohledu, v čem je vaše knihovna specifická z pohledu poskytování služby individuálních konzultací?
7. Co je pro vás výstupem vámi poskytnuté služby individuálních konzultací?

Ze všech nahraných rozhovorů byl vytvořen transkript s využitím pomocných nástrojů, které jsou součástí aplikací MS Teams a Microsoft Office 365 a transkript byl upraven tak, aby byla redukována zbytečná opakování, vycpávková slova apod. Následně byly rozhovory kódovány přímo v textovém editoru, nejdříve vyznačením větších celků textu podle kategorií kódů a pak s využitím konkrétních kódů (viz Tabulka 11). Takto realizované kódování se jeví jako dostačující vzhledem k rozsahu výzkumu a účelu těchto dat. Následně byly odpovědi informantů zpracovány tak, aby získaná data poskytla odpověď k výzkumné otázce VO1\_4: *Jak lze zkoumané služby definovat v kontextu českých akademických knihoven s ohledem na aktuální praxi a potřebné zdroje?*

Dále jsou představeny výsledky analýzy pro jednotlivá témata: jak je služba koncipována v rámci knihovny, s jakými požadavky přicházejí uživatelé a jaké je portfolio služeb, jak je vnímána složitost konzultace, jaké zdroje jsou používány při konzultacích,

v čem je specifická podpora v jednotlivých knihovnách, jaké jsou kompetence knihovníka poskytujícího službu, v čem spočívá výstup konzultace.

Tabulka 11: Struktura kódů pro analýzu dat ze semistrukturovaných expertních rozhovorů.

| Kategorie kódu | Kód                                 |
|----------------|-------------------------------------|
| Knihovna       | Specifické postavení                |
| Služba         | Portfolio služby, témata konzultací |
|                | Personální obsazení                 |
|                | Složitost konzultace                |
|                | Časová náročnost                    |
|                | Kanály konzultace                   |
|                | Vykazování                          |
| Knihovník      | Praxe s konzultacemi                |
|                | Kompetence                          |
|                | Zaučování, sdílení zkušeností       |
|                | Příprava na konzultaci              |
|                | Pocity z konzultace                 |
| Zdroje         | Informační zdroje knihovny          |
|                | Vlastní materiály                   |
|                | Prostory                            |
|                | Technické vybavení                  |
| Uživatel       | Téma dotazu                         |
|                | Frekvence/množství dotazů           |
|                | Fáze studia                         |
|                | Znalost o službě                    |
|                | Motivace, pocity                    |
|                | Užitek                              |

Zdroj: vlastní zpracování.

### **Jak je organizována služba individuálních konzultací v akademických knihovnách**

Individuální konzultace v akademických knihovnách je nejčastěji součástí nabídky služeb a mohou být realizovány pracovníky oddělení informační podpory, edukace, metodiky apod. Všichni informanti zdůrazňovali, že realizace konzultací není jejich jedinou náplní práce a agenda konkrétních pracovníků se může lišit. Například takový pracovník může mít na starost jak přípravu a realizaci vzdělávacích aktivit (Expert ČZU, Expert STEM2), tak i další agendu služeb včetně přípravy objednávek knih (Expert VŠB).

Z hlediska personálního obsazení je situace ve zkoumaných knihovnách mnohem horší než v představené dříve NTK – často jde o jednotky pracovníků, někdy dokonce i jeden knihovník (např. Expert MSVK, který však zmínil, že „ten zájem většinou není jako tak

*velký, abych to nestíhal“*). Je potřeba podotknout, že se v rámci výzkumu zjišťoval počet pracovníků, kteří se podílí na konzultacích pro studenty bakalářského a magisterského studia, a tím například nebyli započítáni knihovníci, kteří mají na starosti doktorandy nebo celkem podporu vědy a výzkumu. Nicméně, například Expert VŠB řekl, že kolegové z oddělení podpory vědy, výzkumu a vzdělávání jim pomáhají a přebírají některé dotazy od uživatelů a Expert ČZU se v těžších případech může spolehnout na kolegyni, která má na starosti řešerše pro postgraduální uživatele. Informant z VŠB-TUO zmínil, že by pracovníci z této knihovny byli rádi za více času na konzultace, přípravu a sebevzdělávání, ale vzhledem k omezeným kapacitám knihovny to není možné. Okrajově se během rozhovorů zmiňovaly odchody pracovníků (včetně odchodu na mateřskou dovolenou), což negativně ovlivňuje personální kapacity pro poskytování služeb.

Kromě rozdělení pracovníků dle typů uživatelů, existuje významné tematické rozdělení mezi pracovníky v části knihoven (např. STEM knihovna). Téma, kterému se nejčastěji věnuje speciálně pověřený pracovník je citování – toto během rozhovorů zaznívalo poměrně často (např. ČZU, STEM knihovna, VŠB-TUO). Mezi všemi informanty bylo nejvýznamnější tematické rozdělení pozorováno ve STEM knihovně, kde se jeden z informantů věnuje citování a druhý vyhledávání zdrojů a řešerším. Informanti v tom vidí velkou výhodu, že se mohou plně soustředit na svoji doménu a v případě potřeby přesměrovat uživatele na kolegu. Nicméně, většina informantů souhlasila, že v rámci konzultací mohou poskytovat alespoň základní podporu jak ve vyhledávání zdrojů, tak i v citování a v případě potřeby zapojují další kolegy. Zvlášť jsou v tom postaveny akademické knihovny, které se nevztahují ke konkrétní VŠ – NTK a MSVK. V případě NTK, jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, je základní myšlenkou konzultací to, že každý pracovník Týmu pro informační podporu studia je schopen poskytnout odpovídající úroveň podpory pro studenty bakalářského a magisterského studia. U MSVK je zřejmě situace komplikovaná personálními kapacitami, kde jeden pracovník řeší poměrně široké spektrum témat.

Na otázky o kanálech poskytování konzultací se všichni informanti shodli na tom, že je to víceméně na rozhodnutí uživatele, jestli chce přijít na konzultaci fyzicky nebo se připojit na online schůzku (často v souvislosti s online konzultacemi byl zmiňován systém MS Teams). Poměrně často začíná komunikace s uživatelem přes e-mail a někdy je požadavek vyřešen e-mailem bez toho, že by byla potřeba se s uživatelem scházet (viz další

složitost konzultací). Informanti také měli velkou shodu v tom, že online schůzka poskytuje větší flexibilitu pro uživatele, ale prezenční kontakt je osobnější, při kterém se „*ten člověk víc dokáže o tom tématu rozvykládat*“.

Na VŠB-TUO konzultační služba „KPZ – Konzultace Poslední Záchrany“ byla zavedena přibližně před dvěma lety a tehdy uživatelům byly k dispozici předem stanovené termíny, kdy mohli přijít do knihovny a zeptat se knihovníka i na „*další věci, které jim třeba hnedka nepřijdou na mysl, že bychom jim s tím mohli poradit*“. Nicméně po dvou letech se v Knihovně VŠB rozhodlo o tom, že proces poskytování konzultace má být více strukturovaný, a tak zapojením do specializovaného univerzitního informačního systému byl vytvořen online rezervační systém, kde si uživatelé mohou zvolit termín konzultace z dostupné nabídky a poskytnout informace o tom, s čím se chtějí poradit. Expert VŠB podotýká, že to přináší velké výhody, ať už pro přípravu na konzultaci, tak to a zároveň šetří pracovní čas, neboť v předchozím modelu „*vlastně neměli jsme vůbec představu, jestli někdo přijde [na konzultaci]*“.

### **Jaké uživatelské dotazy se řeší na konzultacích a jaké je portfolio témat služby**

Na dotaz, s čím se nejčastěji studenti bakalářského a magisterského studia obrazejí na konzultanty, většina informantů jako první uvedla citování („*problém vůbec jak citovat*“, jak parafrázovat, jak mají vypadat bibliografické citace, „*vizuální stránka [citace]*“, „*nějaká třeba složitější citace... co není prostě klasická kniha, nebo klasický časopis*“). Jako druhé se nejčastěji uvádělo vyhledávání odborných zdrojů („*jestli bych jim nepomohla najít nějakou literaturu*“, „*když mají problém vyhledat na to svoje téma nějakou literaturu, protože je to něco specifického*“). Nicméně v tom může být některé zkreslení vnímání frekvence dotazů. Například Expert MSVK nejdříve uvedl jako nejčastější citování, avšak později upřesnil, že na základě statistických dat, k jeho překvapení, tento rok řešil spíše vyhledávání zdrojů. Je pak na místě otázka, zda citování jako doména vyžaduje větší přípravu na konzultaci oproti základnímu vyhledávání, a tím citování dostane ve vnímání konzultanta větší váhu.

Kromě toho se uživatelé ptají i na další otázky související s psaním závěrečných prací („*co je v té práci tlačí*“). Objevují se témata formátování závěrečné práce, akademického psaní a také struktury práce („*chce vidět, čím má začít, jak má pokračovat*“, „*jestli mají dobře strukturu té práce, jestli se drží metodických pokynů jednotlivých fakult*“). Expert

VŠB zmiňuje, že jsou uživatelé ochotní se zeptat i na další dotazy, související s jejich prací, pokud „*vidí, že se s nimi bavíme normálně*“ a Expert NTK dodal, že někdy jde nejen o předávání znalostí, ale i o druh „*psychické podpory*“ („*[uživatel] chtěl akorát před diplomkou tak nějak podpořit, že to zvládne*“).

Podle informantů nejčastěji uživatelé přicházejí na konzultace již v době zpracování bakalářských a diplomových prací („*to vždycky poznáme, že se blíží odevzdání diplomových prací*“, „*když je tlačí bota*“), přičemž těch, kteří přicházejí na konzultaci na začátku psaní, je menšina. Expert z MSVK podotýká, že z jeho zkušeností 80-90 % požadavků na konzultaci přichází od uživatelů, kteří mají problémy v komunikacích s vedoucím („*vedoucí práce buď nekomunikuje, nebo jim není schopný vysvětlit, co po nich vlastně chce... tak, aby to pochopili*“). Expert ČZU sdělil, že poskytuje hodně konzultací studentům kombinované formy studia a také studentům, do jejichž výuky někdy vstupoval, například v rámci bakalářských nebo diplomových seminářů. Jako další zdroj informací o konzultacích uvedl webináře a kurzy pro studenty, které vypisuje knihovna ČZU („*[studenti] se obracejí s těmi dotazy, když jim není něco jasné*“). Expertem ČZU byla také zmíněna praxe, že studenti přicházejí na konzultace dle doporučení spolužáků nebo od vedoucích („*někdy si třeba pedagogové nevědí rady [s citačními normami]*“).

Ve výsledku portfolio témat konzultací především odráží poptávku a, jak už bylo uvedeno při zkoumání webových stránek knihoven, nejčastěji zahrnuje vyhledávání odborných zdrojů (příp. práci s e-zdroji a databázemi, rešerše) a citování včetně práce s citačními manažery. U dotazů, které přesahují doménu informačního vzdělávání a týkají se například zpracování vlastního výzkumu nebo metodiky, jsou knihovníci velmi opatrní („*nemůžeme si hrát na něco, co nejsme*“) a snaží se přesměrovat uživatele na vedoucího práce („*vždycky jim radím – máte toho svého vedoucího práce, on je z toho oboru, má ... zkušenosti*“) nebo odborníky („*v rámci toho oboru jim nemůžu dát uspokojivou odpověď... jít někde k nějakému jinému odborníkovi*“). Zároveň Expert MSVK zmínil, že někdy studenti využijí služby i přesto, že rozsah jejich dotazů přesahuje kompetence knihovny, a to z důvodů, že „*se chtějí pobavit, protože jim často pomůže i jenom to, že o tom mluví... tak si některá ta řešení najdou sami*“. Nicméně, NTK a MSVK byly jedinými v rámci realizovaných rozhovorů, kde bylo odhaleno i trochu širší portfolio podpory, např. konzultace na výzkumné metody, formulace hypotéz nebo tvorba dotazníků. Expert MSVK k tomu uvedl příklad, když uživatel může přijít na konzultaci s tím, že „*[vedoucí] řekl, že*

*tohle není dobrý dotazník, ať to udělá jinak a neřekl mu dostatečně jasně, jak jinak to má udělat“.*

Zvlášť stojí téma poskytování řešerše studentům versus zvyšování znalosti studentů v oblasti vyhledávání odborné literatury. Například Expert MSVK zmínil, že studenti někdy očekávají, že obdrží hotový seznam literatury k tématu, ale tato knihovna tvrdě zastává pozici poskytování pouze konzultace, během které se student naučí vyhledávat sám (*„to si oni musí dělat sami“*, *„když je to třeba nějaký zahraniční student [který se špatně orientuje v českých knihovnách a zdrojích], tak mu jako jednu nebo dvě knížky najdu... ale prostě dám mu nějaké tipy na to, kde vyhledávat“*). STEM knihovna řešerše zpracovává, ale i přesto se knihovníci snaží uživatelům vysvětlovat postupy (*„ne jim dát tu rybu, ale naučit je chytat ty ryby“*).

### **Vnímání složitosti a časové náročnosti konzultací a příprav**

Informantům také bylo nabídnuto k diskuzi téma složitosti konzultace – jak jsou konzultace vnímány v kontextu složitosti/náročnosti. Je potřeba zmínit, že s tímto dotazem informanti měli nejvíce nejistoty a problémy odpověď definovat. Autorka se domnívá, že v českém prostředí není zvykem se na individuální konzultace dívat z tohoto hlediska, a tak někteří informanti složitostí/náročností rozuměli čas, někteří témata, další průběh konzultace a neočekávané dotazy od uživatelů. Nebyla v tom shoda názorů.

I když v NTK existuje definovaná škála složitosti konzultací, Expert NTK zmínil, že tu složitost vnímá pouze v kontextu průběhu konzultace (*„když při konzultaci narazím na nějaký problém, na který jsem nebyla připravená“*), nikoliv její přípravy nebo stupně studia uživatele. Nicméně pak Expert NTK při popisu, co je jednoduchá nebo středně složitá konzultace, se přiklání k definici metodických pokynů NTK (viz Kapitola 4.1.3.), např. *„ta úplně jednoduchá... když přijde člověk, který nezná třeba ani Google Scholar, nikdy s tím nepracoval, neví, co jsou klíčová slova... tak polopaticky toho člověka navést, vysvětlit mu, co jsou ty základy... pro mě by střední byla, kdyby už po mně [uživatel] chtěl, abych se naučila nějaké citační normy, které úplně nepoužívám“*.

Expert STEM1 zmínil, že to nejde úplně definovat, zvlášť pokud uživatel nepřichází s konkrétním požadavkem, např. na normu, což se jeví jako jednoduchý požadavek; jinak v praxi je to komplex úkonů. Nicméně pak ExpertSTEM1 zmínil, že ačkoliv většinou řeší

dotazy na citování, ta příprava není tak komplikovaná, tak většinou mu přípravy zabere půl hodinu, ale konzultant nikdy přesně neví, s čím se setká a konzultace může být i na hodinu.

Expert MSVK vztáhnul složitost ke kombinaci času, formulace dotazu a kanálu poskytování konzultace: „*pokud je to něco jednoduchého, co jsem schopný vyřídit během třeba 20 minut a napsat e-mail, nebo v ideálním případě zkopírovat starý e-mail a jenom vyměnit pár slov, tak to vyřídím po e-mailu. Pokud je to něco složitějšího... třeba se podívat opravdu do nějakých databází, jak se vyhledává, jak se používají klíčová slova, jak se používají logické operátory, tam se domluvíme na konzultaci podle toho, jestli chce člověk osobně nebo online*“. Obdobně to hodnotil Expert ČZU, který spojil jednoduchý dotaz s něčím, co se dá vyřešit e-mailem a pak definoval druhý typ konzultace (osobní, online), kterou je potřeba rezervovat a která může trvat od 15 minut do hodiny.

Ze zkušeností Experta VŠB i e-mailová konzultace může mít vyšší náročnost (včetně časové), hlavně kvůli tomu, že uživatel na začátku nedostatečně popíše svůj problém, s čím se chce poradit. S tím také souzněl Expert STEM2, který také zdůrazňoval, že ne vždy uživatel dostatečně popíše svůj problém a někdy nereaguje na e-maily. U osobních (online, prezenčních) konzultací dle Experta VŠB jsou klíčové první dvě minuty, kdy konzultant má zjistit úroveň uživatele a přizpůsobit se jí. Z hlediska času Expert VŠB zmínil, že někdy to může trvat i 30 min než konzultant společně s uživatelem přijdou na řešení problému. Expert STEM2 pak také zdůraznil, že pokud ho téma dotazu zaujme, případně se mu výsledky budou hodit do přednášek, tak je ochotný strávit na přípravě i více než hodinu času.

Na dotaz o časové náročnosti přípravy na konzultaci Expert NTK uvedl, že jsou klíčové faktory náročnosti/obsáhlosti požadavku a také jestli mu obor/téma zpracovávaného úkolu uživatelem je blízké. Také stejný informant zmínil, že z jeho pohledu příprava na konzultace studentů bakalářského studia nebývají složité, jenom možná na výjimečné případy, kdy je potřeba, například nastudovat práci s citačním manažerem, se kterým informant nemá moc předchozích zkušeností. Jinak tento informant popsal, že při přípravě na konzultaci požádá uživatele o osnovu, zadání, případně již hotovou část práce, a to pro vytvoření základního přehledu tématu práce.

Expert ČZU zmínil, že pokud se jedná o konkrétní požadavek (např. „*já se vás chci zeptat na něco na citování*“), tak ta příprava nebývá nijak náročná. Tento informant se také rád dívá na materiály od studentů dopředu pro patřičnou přípravu („*blended-konzultace*“),

kteře mohou trvat i hodinu práce knihovníka. Expert ČZU také zdůraznil, že se snaží omezit praxi plošné kontroly (například všech bibliografických záznamů), ale uznává, že například u studentů se specifickými potřebami ta pomoc může být rozsáhlejší.

Expert STEM2 popsal svoji práci tak, že zpracovává požadavek od uživatele a najde přibližně pět vhodných zdrojů a pošle uživateli. Někdy pak na to naváže komunikace s uživatelem (e-mailová, osobní prezenčně nebo přes MS Teams), během které se informant snaží uživateli přiblížit použité postupy a co by uživatel ještě mohl udělat sám („*to už potom nechávám na něj, ale dávám mu nějaký nástřel*“).

### **Zdroje používané při konzultacích**

Jedním z klíčových témat rozhovorů byly zdroje, které informanti používají při konzultacích. U této otázky se autorka snažila nejdříve zaměřit na informační zdroje jakožto logickou volbu, ale pak zkusit úmyslně navést informanty na úvahy o jiných zdrojích, kteří mohou být vnímány jako vstupy v procesu konzultace. Během rozhovorů bylo vidět, že to není opravdu téma, které je pro informanty jednoduché, většina z nich sami nedefinovali jako zdroj ani vlastní informační materiály pro studenty. Zřejmě za tím může být i oborové zkreslení, když pojmem zdroj rozumí externí informační zdroj, například dostupný přes fondy knihovny.

Expert NTK popsal, že na začátku se snaží směřovat uživatele na Google Scholar a také ukázat Discovery systém<sup>13</sup> Summon, případně ukazuje stránku s přehledem jednotlivých elektronických zdrojů a databází a repozitáře závěrečných prací dle afiliace uživatele. Expert MSVK, pokud se uživatel zajímá o tištěné knihy, využívá v rámci konzultace Souborný katalog ČR, portál Knihovny.cz a repozitář závěrečných prací Theses.cz (závěrečné práce předchůdců doporučuje výhradně pro inspiraci využitých informačních zdrojů). Dále informant ukazuje databáze EBSCO a vyhledávač Google Scholar, ale zároveň upozorňuje studenty, že ve svých domovských knihovnách mají často dobrou a oborově specializovanou nabídku informačních zdrojů.

Expert ČZU většinou uživatelům ukazuje citační databázi Web of Science a Discovery systém EBSCO. Využití dalších zdrojů se odvíjí od potřeb uživatele a tématu. Například pro

---

<sup>13</sup> Discovery systémy se uplatňují v knihovnách pro zpřístupnění více informací z různých databází, fondů knihovny a od různých dodavatelů, ke kterým knihovna má přístup, a to přes jednotné vyhledávání.

studenty Provozně ekonomické fakulty jsou doporučovány zdroje statistických dat. Informant totiž popsal svůj přístup ve využití zdrojů jako „*od toho širšího ... k tomu užšímu*“. Tento informant jako jediný zmínil, že se snaží ukazovat studentům i moderní specializované nástroje generativní umělé inteligence (např. Elicit).

Expert VŠB popisuje svoji praxi tak, že vždy začíná katalogem knihovny a institucionálním repozitářem DSpace, kde najdou také plné texty, a také Discovery systémem EBSCO, který slouží jako brána do dalších předplacených zdrojů. Dále, knihovníci na VŠB-TUO shromažďují i oborové poznatky pro všech sedm fakult (e-zdroje, časopisy), ale u konzultací se snaží zohledňovat úroveň uživatele a stupeň studia, a tak doporučovat nejvhodnější typy zdrojů. V knihovně STEM také zohledňují oborové specifikum a spíše doporučují už konkrétní databáze (některé z nich také označují za multioborové), např. ScienceDirect, SpringerLink, IEEE apod. Expert STEM1 však podotknul, že „*některá témata si vyžadují jistou dávku kreativity*“ a je potřeba využívat více než jenom standartní elektronické informační zdroje.

Na dotaz, zda používají při konzultacích nějaké vlastní materiály a zdroje, všichni informanti tuto skutečnost potvrdili. Expert NTK hodně odkazuje na prezentace o citování a také na online návody NTK z oblasti informační gramotnosti a zpracování závěrečných prací. Expert VŠB zmínil také prezentace, které se týkají citování a práci s citačním manažerem a zdůraznil, že jsou důležité pro studenty také kvůli užitečným odkazům, které tam najdou a které si nemohou uložit během konzultace. STEM knihovna zpřístupňuje vlastní materiály na webových stránkách a informanti je někdy využívají při konzultacích nebo jen na ně odkazují. Expert STEM1 také zmínil, že „*jak ten student si ty informace získá, nám v podstatě je jedno*“ a zřejmě mohou používat tento zdroj informací mimo otevírací dobu knihovny.

V MSVK v e-learningovém prostředí Moodle existuje kurz „*Napíšu diplomku od začátku do konce*“ a k tomu byl vytvořen i multimediální obsah –videokurz na YouTube přístupný všem zájemcům. Expert MSVK sdělil, že na tento kurz odkazuje na začátku komunikace s uživatelem. Expert ČZU jako vlastní zdroje hodně používá „*svoje verze [citačních] norem*“ a jejich různé výklady, ale ty používá spíše v tištěné formě pro přípravu na konzultaci a pro ověření složitějších případů citování. Mezi zdroje, které jsou dostupné

přímo uživatelům, informant zmínil videa z webinářů a další videa, která jsou dostupné přes univerzitní Stream server.

Dvakrát byly také zmíněny prostory knihovny, kde se mohou poskytovat konzultace, přičemž ani v jednom případě se nejednalo o speciálně vyhrazenou místnost. Expert VŠB sdělil, že pro prezenční konzultace mohou používat počítačové učebny ve výpůjčném oddělení. Expert MSVK zřejmě nepovažuje existující prostory knihovny za dostatečné a vhodné a také prezenční konzultace dělá ve volných studovnách, někdy i za přítomnosti jiných uživatelů. Zmiňuje také, že se mu nejeví jako vhodné brát uživatele do kancelářských prostorů i z důvodu většího pohodlí uživatele a pocitu bezpečí. Referuje, že *„kdyby byla ... malá konzultační místnost, která by byla vyhrazená [na konzultace], tak by to bylo hezké“*. Dodává však, že těch konzultací není tolik, aby existence vyhrazené místnosti byla opodstatněná a ani rezervační systém mu nepřijde nutné mít v aktuálních podmínkách.

### **Specifika individuálních konzultací v jednotlivých knihovnách**

Informantům byla položena otázka, jestli z jejich pohledu individuální konzultace v jejich knihovně jsou něčím specifické, jestli něco dělají jinak. Od více informantů zaznělo, že všechny akademické knihovny v České republice jsou vynikající a ta podpora se nachází na víceméně stejné úrovni. Nicméně i k této problematice informanti vyjádřili své názory.

Expert NTK nedokázal posoudit odlišnosti napříč knihovnami kvůli absenci zkušeností s jinými knihovnami, ale zdůraznil rozdíl mezi NTK a konzultacemi na univerzitách, např. s vedoucím práce, který dle něj spočívá v osobnějším přístupu a dostupnosti služeb z hlediska času (*„většinou ty pedagogové moc nemají čas... a tady máš vyhrazený čas, kdy se ti ten člověk musí věnovat, můžeš s ním probrat co potřebuješ“*).

Expert ČZU vidí jako výhodu své knihovny nadstandartní přístup k uživatelům, který se projevuje například v možnosti se domluvit na konzultaci v odpoledních, večerních hodinách nebo přes víkend. Pracovníci rychle reagují na e-maily uživatelů a jsou ochotni jím vyjít vstříc, což je důležité například u studentů kombinovaného studia. Expert VŠB se domnívá, že jejich silná stránka spočívá ve sledování toho, co ti uživatelé potřebují a snahy se jim přizpůsobit, například zavedením již zmíněného rezervačního systému.

Expert z STEM knihovny vnímají jako silnou stránku knihovny specializaci pracovníků, když se odpovědná osoba skutečně orientuje ve svém tématu do hloubky a je schopná pomoci i se složitými dotazy. Zároveň jednotliví knihovníci úzce spolupracují a mohou přeměřovat uživatele na dalšího kolegu.

Mezi specifika knihoven NTK a MSVK patří také to, že nejsou vázané na konkrétní afiliaci, a tak poskytují své služby pro všechny zájemce bez ohledu na příslušnost ke konkrétní instituci. Obě uvedené knihovny poskytují služby konzultací zdarma a bez registrace. Expert MSVK také zmínil, že i pokud by se mu na konzultaci přihlásil uživatel ze zahraničí, tak tomu také službu poskytne.

Expert MSVK, který má zkušenost jak se studenty z ostravských VŠ, tak i z dalších měst v České republice, se domnívá, že někteří studenti nevědí o existenci této služby na jejich domovských knihovnách (*„možná třeba nikdy ani v knihovně své univerzity nebyli“*). Jako další aspekt pak zmínil možné obavy studentů se přihlásit na konzultaci závěrečné práce v rámci jejich univerzity (*„občas si trochu myslím, že se třeba stydí... půjdou někam, kde budou mít pocit nějaké anonymity...“*). Expert se totiž domnívá, že se studenti bojí nespokojenosti ze strany vedoucích v případě konzultování závěrečné práce s někým mimo samotné pracoviště VŠ. Tím pak vzniká příležitost pro veřejné akademické knihovny.

### **Kompetence a rozvoj konzultantů**

Během rozhovorů bylo mimo jiné probráno téma kompetencí knihovníka poskytujícího konzultace a také toho, co pracovník potřebuje pro svoji práci. Jednou z klíčových myšlenek, která zazněla u většiny informantů, bylo sebevzdělávání. Jak už bylo naznačeno výše, část konzultantů se specializuje na určitá témata (hlavně na citování) a největší stupeň specializace byl zaznamenán v STEM knihovně. Naopak Expert VŠB sdělil, že se kvůli zastupitelnosti snaží *„abychom se všichni naučili všechno“*. Také poměrně často zaznívalo, že se konzultanti mají vzdělávat ve vyhledávání zdrojů, práci s konkrétními e-zdroji, citování, ne vždy však je toto možné kvůli jiné pracovní náplni a omezenému času. Pro Experta STEM2 pak samotná konzultace může být zdrojem seberozvoje a zajímavé dotazy od uživatelů ho motivují se naučit něco nového, co může používat při konzultacích a také v obsahu vzdělávacích přednášek.

Z hlediska znalosti konkrétních oborů, Expert NTK (má vzdělání v oboru chemie) se přiznal, že pokud je možnost, tak rád dělá konzultace ze svého oboru, ale není to podmínkou a nebrání se i jiným oborům, případně se může poradit s kolegy, kteří se v tom vyznávají lépe. Expert MSVK, který má vzdělání humanitního zaměření, referuje, že je schopný více pomoc uživatelům, například z filozofických fakult, ale těch konzultací není hodně. Naopak, přichází za nim uživatelé s dotazy ohledně výzkumných metod, formulací hypotéz nebo tvorby dotazníků. I když se informant snaží spíše takové uživatele přesměrovat na vedoucího práce nebo další odborníky, má pocit, že se musí vzdělávat, například v oblasti obecné metodologie kvantitativního a kvalitativního výzkumu.

Důležitou kompetencí pro informanty jsou „*technické věci*“, například jak připravit technické zázemí pro online konzultaci. Nabývá na významu vzdělávání v oblasti využití nástrojů umělé inteligence pro práci s informacemi – Expert ČZU zmínil, že „*snažím se neustále vzdělávat a zahrnovat to rovnou i do těch konzultací*“. V rozhovoru s Expertem VŠB byly zmíněny i jazykové kompetence (hlavně angličtina) a důležitost jejich rozvoje pro poskytování konzultací pro zahraniční studenty.

Na dotaz k praxi zaučování nových kolegů Expert VŠB podotkl, že „*proces zaučování je u každého úplně jiný*“, někomu to trvá déle, a zaučování na konzultace a podporu je realizováno až po zaučení do tradičních služeb knihovny. Informant však hodně oceňuje snahu kolegů se do tématu proniknout a jejich iniciativu v osvojení, například nových informačních zdrojů. Expert STEM2 sdílí užitečné poznatky s kolegou, který má stejnou agendu, případně „*[užitečné poznatky] si někde zapíšeme a víme, že se to dá nějak využít*“. Expert STEM1, který má na starosti doménu citování, spíše sdílí s kolegy znalosti v případě potřeby a vzhledem k malému a hodně propojenému týmu pracovníků, ani nevidí potřebu to předávání znalostí mít „*institucionalizované*“.

### **Výstupy z konzultací**

Na konci rozhovorů informantům byla položena otázka, v čem oni vidí výstupy z poskytnutých konzultací. Otázka byla formulována záměrně obecně pro zjištění toho, v čem knihovníci vidí výsledek své práce.

Expert VŠB nejdříve zmínil formální vykazování práce, ale pak dodal, že je výstupem i „*skvělý pocit*“ z poskytnuté pomoci uživateli, zvláště pokud uživatel po konzultaci e-

mailem poděkuje a nasdílí informaci, že mu konzultace pomohla. S ním souzní i Expert MSVK, který i když vykazuje statistiky odvedených konzultací, hlavním výstupem konzultace vidí studenta, „*který ví, co má dělat*“. Navíc ke statistikám tento informant dodává, že nevidí, jak by mohl ty počty přímo ovlivnit, ale „*pokud bych to dělal špatně, tak se mi přestanou hlásit studenti*“.

Expert ČZU vidí výstupem konzultace to, že uživatel dostane odpověď a že konzultace zkvalitní jeho práci („*bude to mít formálně v pořádku*“). Navíc uživatel může zlepšit sebevědomí a ujistí se, že když ke své závěrečné práci přistupuje poctivě, tak „*se není čeho bát*“. S tím souhlasí i Expert MSVK, který zdůrazňuje zvýšení sebedůvěry u studenta.

Expert STEM1 zmínil, že důležitou výhodou individuálních konzultací je „*vazba s realitou*“ a pochopení toho, že „*my jsme služba a tady je vidět, že ta služba funguje a pomáhá*“. Dodává také osobní pocit „*kdyby mě to nebavilo, tak to nedělám*“. Tento informant sdělil, že jako výstup vidí studenta, který je alespoň z poloviny spokojený, a také zmínil občasnou zpětnou vazbu od vděčných studentů. Druhý informant ze STEM knihovny také podotknul, že i když není přímá zpětná vazba od uživatelů, to, že sám něco dokázal, něco se naučil, našel informace, které budou prospěšné, se mu jeví jako důležitý výstup konzultace.

#### **4.1.6 Shrnutí kapitoly a odpověď na otázky**

V rámci Kapitoly 4.1 byly představeny zkoumané informační a konzultační služby pro studenty bakalářského a magisterského studia, jejichž poskytování je doménou akademických knihoven VŠ a veřejných akademických knihoven v České republice. Tato kapitola měla za cíl odpovědět následující výzkumné otázky:

- *VO1\_3: Jak lze vymezit zkoumané služby na příkladu Národní technické knihovny z pohledu procesního řízení a systémového přístupu?*
- *VO1\_4: Jak lze zkoumané služby definovat v kontextu českých akademických knihoven s ohledem na aktuální praxi a potřebné zdroje?*

Pomocí komplexního přístupů k deskripci zkoumaného typu služby na příkladu individuálních konzultací realizovaných v NTK se podařilo poskytnout důkladný a, vzhledem k omezeným veřejně dostupným informacím o tomto typu služby v českém systému terciárního vzdělávání, unikátní přehled individuálních konzultací z hlediska

procesů, používaných zdrojů, personálního zajištění apod. Jedním z přínosů kapitoly se jeví diskuze složitosti konzultačních služeb, která je doprovázená statistickými analýzami. Zjištění také byla doplněna o pohled knihovníků z jiných akademických knihoven, které poskytují stejný druh služeb. Díky získaným výsledkům je možné jednak vztáhnout službu jako takovou do kontextu chování skutečných, případně potenciálních uživatelů této služby, a tak vyřešit první výzkumnou otázku. Také výsledky výzkumu budou využity při odpovědi na třetí výzkumnou otázku – díky komplexním znalostem služby a jejích vstupů bude možné navrhnout vhodný rámec pro kvantifikaci nákladů.

## **4.2 Analýza chování uživatelů konzultačních a informačních služeb**

Následující kapitola je věnována analýze dat o skutečných nebo potenciálních uživatelích konzultačních a informačních služeb akademických knihoven. Podrobné metodické postupy sběru a zpracování těchto sekundárních dat jsou popsány v Kapitole 2.2. Ačkoliv se poptávka po konzultačních a informačních službách akademické knihovny odvíjí od sekundárních informačních potřeb spotřebitelů, které jsou vázány na jiné základní potřeby (např. úspěšné dokončení studia na VŠ), je nezbytné provést analýzu chování studentů při plnění studijních úkolů a toho, jak se oni vypořádají s informačními potřebami během studia.

### **4.2.1 Analýza návyků studentů při zpracování studijních úkolů**

Tato část výzkumu se zabývá studijními návyky studentů bakalářského a magisterského studia a využívá původní data z průzkumu „NTK pro příští desetiletí“, podrobné metodické postupy sběru dat a zpracování těchto sekundárních dat jsou popsány v Kapitole 2.2 a v původní výzkumné zprávě (Firsova et al. 2022).

#### **Základní popis vzorku dat**

Výzkumný vzorek dat obsahuje 697 statistických jednotek, ze kterých 62,8 % tvoří studenti bakalářského stupně a 37,2 % studenti magisterského stupně. Z celkového souboru 90,1 % studuje v prezenční formě studia. Z hlediska genderu soubor obsahuje 60,8 % žen, 38,2 % mužů, 1 % respondentů gender neuvedlo. Respondenti z primární většiny bydlí v Praze (75,8 %) nebo ve Středočeském kraji (12,1 %). Budovu NTK navštěvují fyzicky jednou za měsíc nebo častěji 65,3 % a nikdy ji nenavštěvuje 11,0 % dotazovaných. Co se týká webu NTK a přístupu k elektronickým zdrojům, alespoň jednou za měsíc je používá 30,6 % respondentů a nikdy nepoužívá 27,8 %. Z hlediska afiliace (viz Tabulka 12) se průzkumu

nejvíce zúčastnilo respondentů z ČZU (214), ČVUT (203) a VŠCHT (142). V případě všech třech institucí se rozdělení blíží skutečnému podílu studentů na těchto institucích<sup>14</sup> (MŠMT 2024). Mezi ostatními afiliacemi lze pak ještě zdůraznit Univerzitu Karlovu (97 respondentů), u které se průzkumu zúčastnilo více studentů magisterského (63,9 %) než bakalářského (36,1 %). Zbývající instituce tvoří jenom zlomek výzkumného souboru.

Tabulka 12: Rozdělení respondentů dle stupňů studia a afiliace, v absolutních jednotkách a % od celkového počtu v rámci jedné afiliace. Celkem – 697 respondentů.

| Stupeň studia      | Afiliace respondentů |                   |                   |                  |                  |                  |                    |                     |
|--------------------|----------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|---------------------|
|                    | ČVUT                 | VŠCHT             | ČZU               | UK               | VŠE              | Jiná VŠ v Praze  | Jiná VŠ mimo Prahu | Jiná VŠ v zahraničí |
| <b>Bakalářský</b>  | 146<br>71,9<br>%     | 101<br>71,1<br>%  | 133<br>62,1<br>%  | 35<br>36,1<br>%  | 12<br>70,6<br>%  | 7<br>58,3<br>%   | 2<br>33,3<br>%     | 2<br>33,3<br>%      |
| <b>Magisterský</b> | 57<br>28,1<br>%      | 41<br>28,9<br>%   | 81<br>37,9<br>%   | 62<br>63,9<br>%  | 5<br>29,4<br>%   | 5<br>41,7<br>%   | 4<br>66,7<br>%     | 4<br>66,7<br>%      |
| <b>Celkem</b>      | 203<br>100,0<br>%    | 142<br>100,0<br>% | 214<br>100,0<br>% | 97<br>100,0<br>% | 17<br>100,0<br>% | 12<br>100,0<br>% | 6<br>100,0<br>%    | 6<br>100,0<br>%     |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

### Explorační analýza dat a analýza závislostí

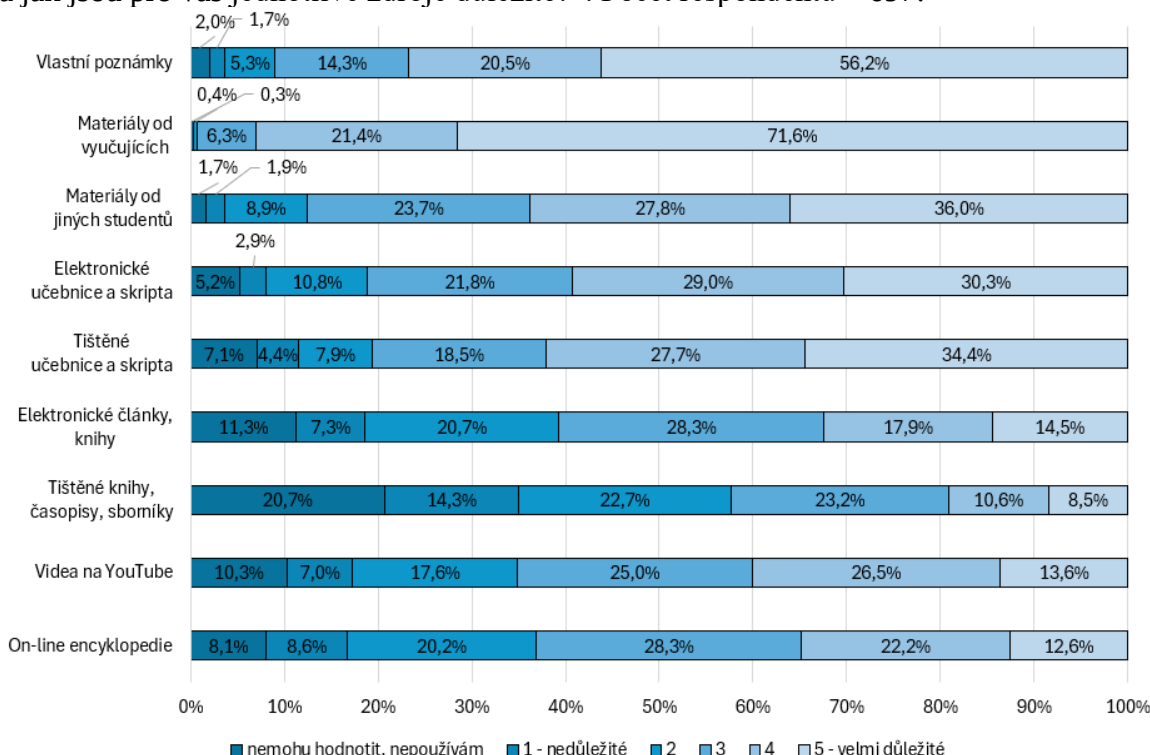
Nejdříve byla provedená explorační analýza dat o studijních návycích studentů. Baterie otázek „Z čeho se učíte na školní testy a zkoušky a jak jsou pro vás jednotlivé zdroje důležité?“ (viz Obrázek 20 a Tabulka 13) uváděla jako jednotlivé možnosti různé informační zdroje a respondenti jim přiřazovali důležitost na škále od „1 – nedůležité“ až „5 – velmi důležité“ a „0 – nemohu hodnotit, nepoužívám“<sup>15</sup>. Deskriptivní analýza ukazuje, že největší důležitost (průměr 4,19-4,63) studenti přikládají materiálům od vyučujících a vlastním poznámkám. Další seskupení dle důležitosti (3,57-3,82) tvoří materiály od jiných studentů, elektronické a tištěné učebnice a skripta. V době konání průzkumu YouTube videa měla spíše průměrnou důležitost (průměr 2,92). Knihy a články (jak tištěné, tak i elektronické)

<sup>14</sup> V případě ČVUT je poměr stejný (72 %: 28 %), u ČZU je mírná převaha studentů magisterského studia (71 %: 29 %) a u VŠCHT bakalářského studia (68 %: 32 %).

<sup>15</sup> Původní výzkum pracoval s obrácenou škálou – „1 – velmi důležité“ až „5 – nedůležité“ a „6 – nemohu hodnotit, nepoužívám“. Pro účely disertační práce data byla překódována pro zjednodušení interpretací.

a online encyklopedie mají nejmenší důležitost (průměr 2,14-2,86) pro studenty. Tento výsledek může naznačovat, že při přípravě na testy a zkoušky se studenti soustředí na učivo, které je obsahem konkrétního předmětu (přednášek, cvičení), a pravděpodobně nepoužívají rozšiřující učivo nebo doplňkové materiály.

Obrázek 20: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Z čeho se učíte na školní testy a zkoušky a jak jsou pro vás jednotlivé zdroje důležité?“. Počet respondentů – 697.



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Tabulka 13: Deskriptivní statistiky důležitosti jednotlivých zdrojů pro přípravu na testy a zkoušky. Počet respondentů – 697.

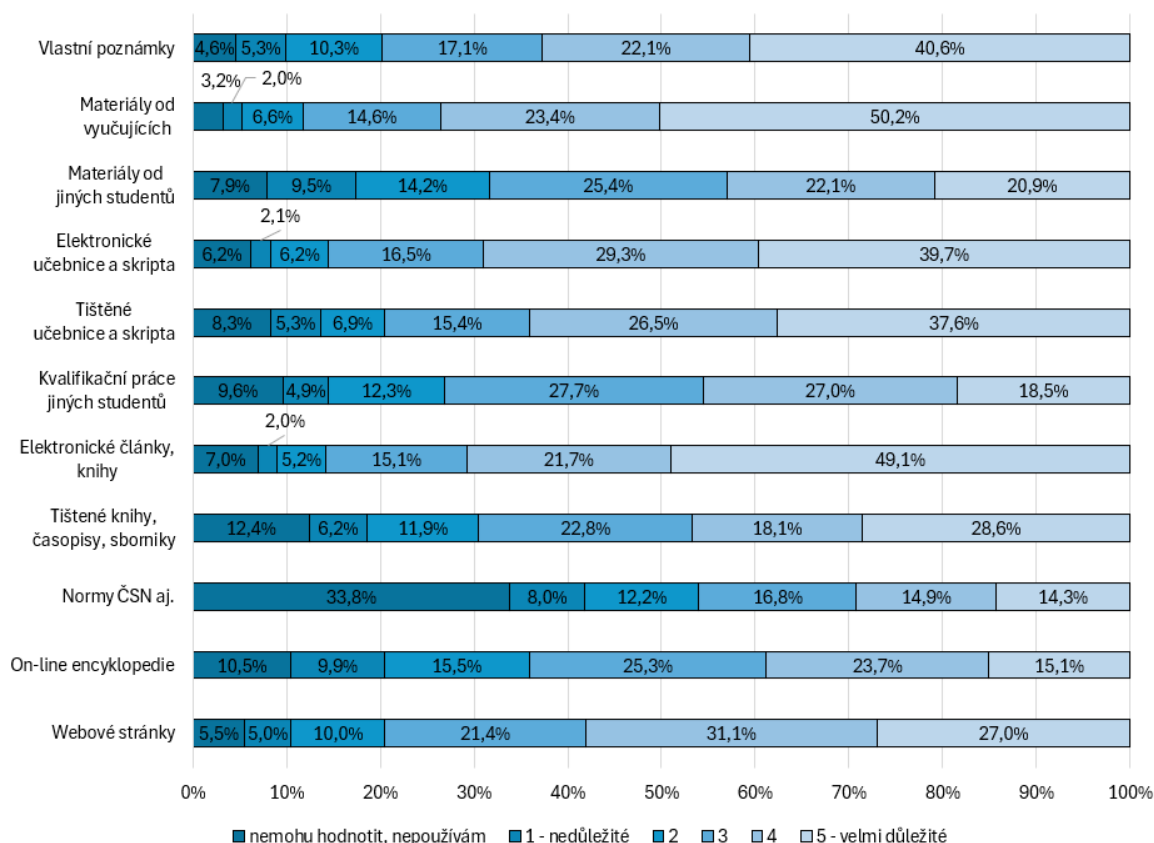
|               | Vlastní poznámky | Materiály od vyučujících | Materiály od studentů | E-učebnice a skripta | Tištěné učebnice a skripta | E-články a knihy | Tištěné knihy, časopisy | YouTube videa | On-line encyklopedie |
|---------------|------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------------|------------------|-------------------------|---------------|----------------------|
| <b>Móda</b>   | 5                | 5                        | 5                     | 5                    | 5                          | 3                | 3                       | 4             | 3                    |
| <b>Průměr</b> | 4,19             | 4,63                     | 3,82                  | 3,57                 | 3,59                       | 2,78             | 2,14                    | 2,92          | 2,86                 |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Další baterie otázek „Co používáte při psaní úkolů a školních prací (seminárních, ročníkových, projektových, bakalářských, diplomových) a jak jsou pro vás jednotlivé zdroje

*důležité?*“ (viz Tabulka 14 a Obrázek 21), které jsou představeny na stejné ordinální škále, ukazuje na důležitost jednotlivých typů zdrojů při psaní prací na vysokých školách. Největší význam (průměr 3,80-4,04) respondenti přiřazují elektronickým článkům a knihám, materiálům od vyučujících a elektronickým učebnicím. Další seskupení (průměr 3,49-3,69) tvoří tištěné učebnice a skripta, vlastní poznámky a webové stránky. Neočekávaně nízkou důležitost (móda 3, průměr 3,13) dostaly kvalifikační práce jiných studentů, které se často doporučují v akademických knihovnách jako zdroj pro inspiraci, hlavně v začátcích akademického psaní. Stejně průměrné hodnocení obdržely tištěné knihy, u kterých je však modální kategorie „5 – velmi důležité“. Nejméně důležitými zdroji jsou normy (průměr 2,14), on-line encyklopedie (průměr 2,87) a materiály od jiných studentů (průměr 3,07).

Obrázek 21: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Co používáte při psaní úkolů a školních prací (seminárních, ročníkových, projektových, bakalářských, diplomových) a jak jsou pro vás jednotlivé zdroje důležité?“. Počet respondentů – 697.



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Tabulka 14: Deskriptivní statistiky ordinálních proměnných důležitosti jednotlivých zdrojů při psaní úkolů a školních prací. Počet respondentů – 697.

|               | Vlastní poznámky | Materiály od vyučujících | Materiály od studentů | E-učebnice a skripta | Tištěné učebnice a skripta | Kvalifikační práce | E-články a knihy | Tištěné knihy, časopisy | Normy ČSN | On-line encyklopedie | Webové stránky |
|---------------|------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------------|--------------------|------------------|-------------------------|-----------|----------------------|----------------|
| <b>Móda</b>   | 5                | 5                        | 3                     | 5                    | 5                          | 3                  | 5                | 5                       | 0         | 3                    | 4              |
| <b>Průměr</b> | 3,69             | 4,04                     | 3,07                  | 3,80                 | 3,59                       | 3,13               | 3,90             | 3,13                    | 2,14      | 2,87                 | 3,49           |

Zdroj: Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Respondenti také byli vyzváni k tomu, aby zvolili maximálně tři vhodné možnosti u otázky „Když začínáte psát školní práci nebo pracovat na projektu, jak vyhledáváte odborné informace?“. Na obrázku 22 je uvedeno rozdělení volby respondentů za celý soubor a také zvlášť pro každý stupeň studia. Nejpopulárnějšími možnostmi jsou vyhledávání informací v Googlu nebo jiném vyhledávači (62,9 % respondentů) a inspirace kvalifikačními pracemi jiných studentů na obdobné téma (51,5 % respondentů). Jenom třetina respondentů se zeptá vedoucího nebo vyučujícího. Co se týče rad od kamarádů a spolužáků, spoléhají na ně spíše studenti bakalářského studia (36,0 %), než magisterského (19,7 %). Naopak studenti magisterského studia se spíše přiklánějí k vyhledávání informací v Google Scholar (32,3 %) a v odborných databázích (40,9 %). Vyhledávač knihovny použije méně než čtvrtina respondentů a Wikipedii méně než pětina. Nejhorší je tady pozice knihovníka a konzultací v knihovně – tento zdroj informací využije méně než 2 % z celkového počtu respondentů.

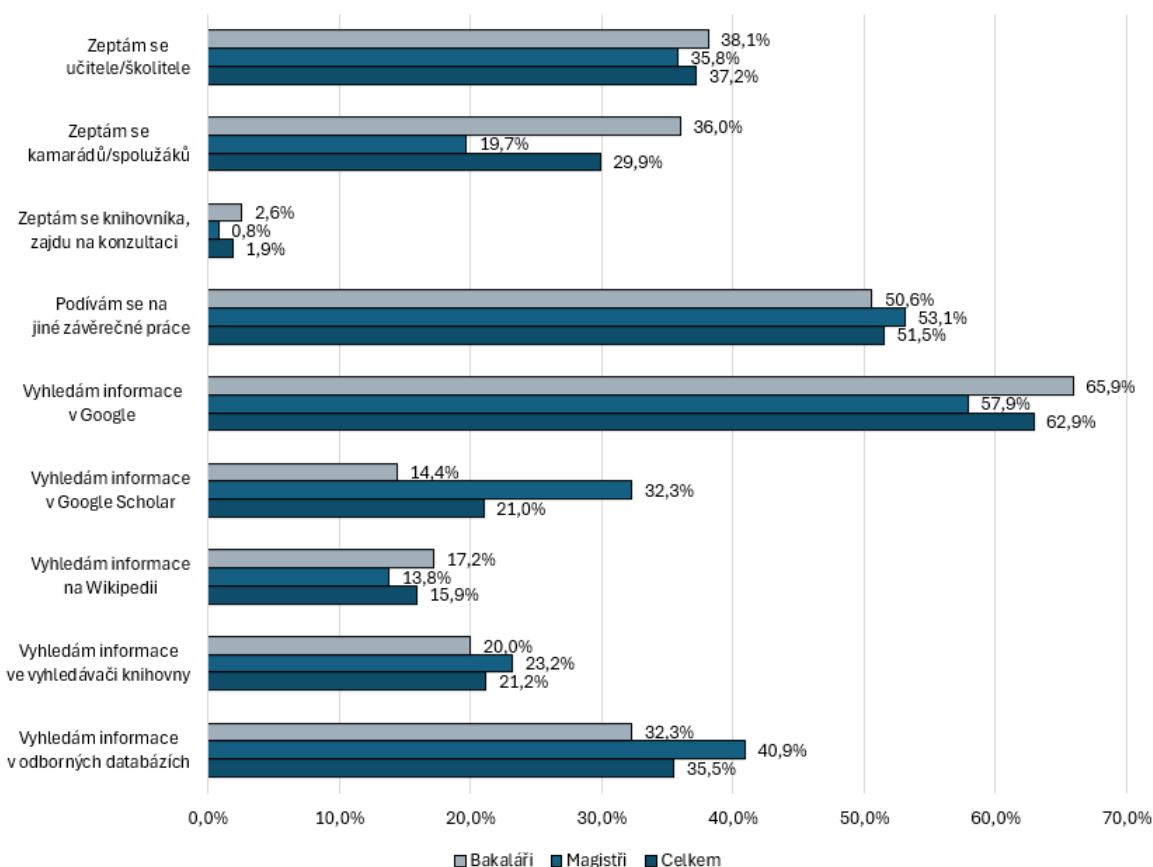
Pro tuto skupinu proměnných byla také ověřena závislost volby konkrétní možnosti na stupni studia pomocí čtyřpolních tabulek pro dvě kategoriální proměnné a byl uplatněn Fischerův exaktní test pro ověření hypotézy:

$H_0$ : Volba konkrétního způsobu získání odborných informací na začátku psaní není závislá na stupni studia.

Výsledky testu ukazují, že zamítnutí nulové hypotézy a přijetí alternativní hypotézy o závislosti lze učinit pouze v případě proměnných „Zeptám se kamarádů/spolužáků“ ( $p < 0,001$ , Cramerovo  $V = 0,171$ ), „Vyhledám informace v Google“ ( $p = 0,036$ , Cramerovo  $V = 0,080$ ), „Vyhledám informace v Google Scholar“ ( $p < 0,001$ , Cramerovo  $V = 0,209$ ), „Vyhledám informace v odborných databázích“ ( $p = 0,026$ ,

Cramerovo  $V=0,085$ ). Jak je vidět, závislosti jsou velice slabé až na Google Scholar, u kterého sílu závislosti lze hodnotit jako středně slabou. Nicméně tyto závislosti potvrzují předchozí deskriptivní rozbor realizovaný pomocí frekvencí odpovědí.

Obrázek 22: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Když začínáte psát školní práci nebo pracovat na projektu, jak vyhledáváte odborné informace?“, % od vzorku 697 respondentů (max 3 volby na jednoho respondenta).



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

### Regresní analýza

Ačkoliv lze předpokládat, že volba konkrétního způsobu získávání informací nebo pomoci u určitých subjektů má pravděpodobnostní charakter, pro tyto proměnné byla zpracována regrese kde v roli vysvětlujících proměnných vystupují hodnocení důležitosti jednotlivých informačních zdrojů při psaní práce. Předpokladem modelu je to, že studijní zvyk studenta, který přiřazuje určité stupně důležitosti informačním zdrojům, bude ovlivňovat jeho chování v situaci rozhodování o cestách hledání vhodných informačních pramenů na začátku psaní akademické práce. Je nutné podotknout, že daný model je stanoven pro jedince, který se řídí studijním zvykem a model totiž nezohledňuje takové proměnné, jako vztah mezi studentem

a pedagogem, dostupnost určitých informačních kanálů apod. Předpokládá se, že je absolutní dostupnost všech možností a jediné, co bude ovlivňovat rozhodování jedince, je posuzovaná důležitost informací.

Vzhledem k dichotomické povaze vysvětlovaných proměnných, byla využita logitová spojovací funkce s binomickým rozdělením. Ačkoliv data z tohoto dotazníkového šetření mají hierarchickou strukturu, je na místě také ověření, zda místo jednoúrovňového přístupu uplatnit víceúrovňové modelování, kde lze rozlišovat úroveň respondenta (proměnné charakterizující jeho volbu) a úroveň studia (proměnné stupně studia a afiliace respondenta). V případě prediktoru „Afiliace respondenta“ data byla redukována na čtyři nejpočetnější VŠ v datovém souboru: ČZU, ČVUT, VŠCHT a UK. Pro testování, zda je vhodný víceúrovňový model, byly odhadnuty nulové modely, jejichž AIC, hodnoty rozptylu na vrchní hierarchické úrovni a p-hodnota testovací statistiky jsou uvedeny v Tabulce 15. Výpočty ukazují, že největší podíl rozptylu, který je důsledkem odlišností na vyšší úrovni se vyskytuje u proměnné „Vyhledám v Google Scholar“ (13,5 %) při zohlednění stupně studia a u proměnných „Vyhledám v Google“ (10,6 %) a „Vyhledám v odborných databázích“ (14,8 %) při zohlednění afiliace. Avšak ani v jednom případě není možné zamítnout hypotézu o nulovém rozptylu na vrchní hierarchické úrovni a tím pro účely výzkumu budou použity pouze jednoúrovňové modely.

Dále bylo provedeno jednoúrovňové modelování vlivu prediktorů (vnímání důležitosti jednotlivých typů informačních zdrojů, ordinální proměnné) na volbu zdroje informací na začátku psaní školní práce (viz Příloha 1, Tabulka 1). Test modelů jako celku ukazuje, že modely jsou statisticky vhodné pro všechny proměnné kromě „Zeptám se knihovníka, zajdu na konzultaci“. Vzhledem k nízkým četnostem volby této možnosti mezi respondenty, není možné vypočítat chí-kvadrát statistiku a navržený model tudíž není vhodný pro tato data. Také byla prověřena multikolinearita dat, která u zkoumaných proměnných nebyla nalezena. Při koncipování modelů jako referenční kategorie byla zvolena „0“, tj. že respondent nevolil určitou možnost.

Tabulka 15: Vnitrotřídní koeficient korelace a AIC pro úroveň studia – stupně studia a afiliaci (VŠ) pro jednotlivé proměnné.

|                                 | Zeptám se učitele/<br>školitele | Zeptám se kamarádů/<br>spolužáků | Zeptám se knihovníka | Podívám se na<br>závěrečné práce | Vyhledám v Google | Vyhledám v<br>Google Scholar | Vyhledám na Wikipedii | Vyhledám ve<br>vyhledávací knihovny | Vyhledám v odborných<br>databázích |
|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------------|-------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| Stupeň studia<br>(697 resp.)    | <1 %                            | 9,1 %                            | <1 %                 | <1 %                             | 1,3 %             | 13,5 %                       | <1 %                  | <1 %                                | 1,6 %                              |
| AIC                             | 3000,9                          | 3108,7                           | 3913,8               | 2949,6                           | 2993,2            | 3298,9                       | 3393,7                | 3239,8                              | 3020,8                             |
| p-<br>hodnota                   | <sup>16</sup>                   | 0,502                            | -                    | -                                | 0,583             | 0,495                        | 0,833                 | -                                   | 0,571                              |
| VŠ <sup>17</sup> (656<br>resp.) | 1,8 %                           | 5,3 %                            | <1 %                 | 2,4 %                            | 10,6 %            | 3,6 %                        | <1 %                  | <1 %                                | 14,8 %                             |
| AIC                             | 2832,4                          | 2919,6                           | 3686,4               | 2785,2                           | 2866,8            | 3080,2                       | 3187,0                | 3064,6                              | 2907,4                             |
| p-<br>hodnota                   | 0,404                           | 0,303                            | -                    | 0,306                            | 0,254             | 0,369                        | 0,940                 | 0,864                               | 0,244                              |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Model pro dichotomickou proměnnou „Zeptám se učitele/školitele“ má tři významné parametry. Na 1% hladině významnosti je prediktor „Vlastní poznámky“, který říká, že s růstem důležitosti vlastních poznámek pro studenta o jednotku, šance, že se student obrátí na vedoucího ohledně potřebných zdrojů poroste o 24,5 %. Pokud se student bude dívat na webové stránky jako na důležitý zdroj informací a jeho vnímání důležitosti se polepší o jednotku, na 5% hladině významnosti se mu o 16,5 % sníží šance, že se poradí s vyučujícím

<sup>16</sup> Parametr je v modelu nadbytečný.

<sup>17</sup> Redukovaný seznam afiliací: ČZU, ČVUT, VŠCHT a UK.

ohledně zdrojů. Dále, signifikance konstanty na 0,1% hladině významnosti říká, že pravděpodobnost, že se průměrný student obrátí na vedoucího ohledně zdrojů na začátku zpracování práce je pouhých 13,8 %. Jak je vidět, poměr šance a pravděpodobnosti v případě těchto proměnných nejsou velké, což může ukazovat na možnost substituce rad od vedoucího jiným zdrojem informací, ale zároveň lze předpokládat vlivy dalších proměnných na rozhodování jedince, které nejsou podchyceny modelem.

Model pro dichotomickou proměnnou „Zeptám se kamarádů/spolužáků“ obsahuje parametry významné na 0,1% hladině – „Materiály od jiných studentů“ a „Elektronické články a časopisy“ a také konstantu významnou na 1% hladině. Pokud student považuje materiály vypracované jeho vrstevníky za důležitý zdroj informací pro psaní prací a takto vnímaná důležitost vzroste o jednotku, 1,607krát mu vzroste šance, že se obrátí na kamarády a spolužáky o rady ohledně potřebných zdrojů. Také, pokud důležitost elektronických článků a knih pro studenta vzroste o jednotku, šance, že se obrátí na kamarády ohledně zdrojů na začátku psaní práce, poklesne o 41,4 %. Konstantu lze interpretovat tak, že pravděpodobnost, že se průměrný student obrátí na kamarády nebo spolužáky ohledně zdrojů k práci je 25,4 %.

Model pro dichotomickou proměnnou „Podívám se na závěrečné práce jiných studentů“ obsahuje dvě statisticky významné proměnné na 0,1% hladině významnosti – „Kvalifikační práce jiných studentů“ a „On-line encyklopedie“. Model ukazuje, že pokud důležitost závěrečných prací, jako informačního zdroje, se zvýší o jednotku, šance, že student začne čerpat inspirace z tohoto zdroje, se mu zvýší 2krát. On-line encyklopedie (Wikipedie, Britannica) vystupují spíše jako substituty, a tak zvýšení důležitosti pro studenta on-line encyklopedií o jednotku, o 28,5 % sníží šanci, že student začne čerpat ze závěrečných prací svých předchůdců.

Model pro dichotomickou proměnnou „Vyhledám informace v Google“ obsahuje dva významné parametry – na hladině 0,1 % jsou to „Webové stránky“ a pak na hladině 5 % „Tištěné knihy, časopisy, sborníky“. Pokud se studentovi zvýší o jednotku důležitost webových stránek jako zdroje pro práci, 1,406krát mu vzroste šance, že na začátku psaní potřebné informace bude hledat na internetu pomocí obyčejného vyhledávače. Naopak, pokud studentovi vzroste důležitost tištěných knih, časopisů a sborníků o jednotku, šance na vyhledávání v Google poklesne o 16,4 %.

Model pro dichotomickou proměnnou „Vyhledám informace v Google Scholar“ obsahuje dva významné parametry – konstantu a „Elektronické články, knihy“, a to na 0,1% hladině významnosti. Pokud student bude pro psaní školních prací používat elektronické články a knihy a zvýší o jednotku svoje vnímání důležitosti těchto zdrojů, 1,544krát se mu zvýší šance, že informace pro svoji práci bude hledat na Google Scholar. Zároveň však pravděpodobnost, že průměrný student začne vyhledávání zdrojů pro závěrečnou práci z Google Scholar je pouhých 12,1 %.

Model pro dichotomickou proměnnou „Vyhledám informace na Wikipedii“ obsahuje pět statisticky významných parametrů. Na 0,1% hladině – konstantu, „On-line encyklopedie“ a „Elektronické články a časopisy“, na 1% hladině významnosti „Normy ČSN“ a také parametr u proměnné „Kvalifikační práce jiných studentů“ na 5% hladině významnosti. Výsledek ukazuje, že s růstem důležitosti elektronických článků a elektronických knih o jednotku, šance, že student nebude čerpat z Wikipedie poroste o 18,3 %. V případě růstu důležitosti kvalifikačních prací jiných studentů o jednotku, šance, že student nebude čerpat z Wikipedie, poroste o 23,7 %. Naopak, zvýšení důležitosti on-line encyklopedií jako informačních zdrojů o jednotku, 2,276krát zvyšuje šanci, že student využije Wikipedii. Zlepšení vnímané důležitosti norem o jednotku zvyšuje šanci, že student nebude čerpat z Wikipedie o 18,7 %. Konstantu lze interpretovat následujícím způsobem – na zkoumaném vzorku lze očekávat, že pravděpodobnost toho, že průměrný student začne vyhledávání zdrojů pro svoji práci na Wikipedii je 12,8 %.

Model pro dichotomickou proměnnou „Vyhledám informace ve vyhledávací knihovny“ má šest statisticky významných parametrů. Na 0,1% hladině je významná konstanta, kterou lze interpretovat následovně – pravděpodobnost, že průměrný student bude vyhledávat informační zdroje ve vyhledávací knihovny na začátku psaní práce je 16,0 %. Na 1% hladině významnosti jsou tři parametry – „Materiály od jiných studentů“, „Tištěné učebnice a skripta“ a „On-line encyklopedie“. Pokud se studentovi zvýší vnímaná důležitost vypracovaných materiálů od vrstevníků o jednotku, šance, že na začátku psaní práce začne vyhledávat zdroje ve vyhledávací knihovny poklesne o 29,0 %. Naopak, pokud student přiřazuje více důležitosti tištěným učebnicím a skriptům a tato důležitost se mu pro psaní prací zvýší o jednotku, šance, že zdroje bude vyhledávat přes vyhledávač knihovny, se zvýší o 29,3 %. On-line encyklopedie vystupují spíše jako substituty a tak, pokud se studentovi zvýší důležitost on-line encyklopedií jako zdroje pro psaní prací, 1,243krát se mu sníží

šance, že zdroje začne vyhledávat v knihovním vyhledávači. Na 5% hladině významnosti jsou signifikantní 2 proměnné – „Elektronické učebnice a skripta“ a „Tištěné knihy a časopisy“, které však mají jiný směr působení. V případě tištěných knih a časopisů je znaménko parametru kladné, totiž při zvýšení důležitosti tištěných knih a časopisů o jednotku, šance, že student začne vyhledávání zdrojů pro práci z knihovnického vyhledávače, stoupne o 22,5 %. U elektronických učebnic a skript je tomu naopak. Pokud důležitost těchto zdrojů pro psaní studentských prací poroste o jednotku, šance, že student začne vyhledávat zdroje z vyhledávače knihovny poklesne 1,219krát. Tento závěr je v určitém rozporu s očekáváním, neboť vyhledávač knihovny slouží také pro vyhledávání a navigaci na elektronické články a knihy, ale studenti jej mohou vnímat spíše jako vyhledávač tištěných zdrojů.

Model pro dichotomickou proměnnou „Vyhledám informace v odborných databázích“ obsahuje čtyři významné proměnné. Na 0,1% hladině jsou významné proměnné „Elektronické články, knihy“ a „Webové stránky“. Na 1% hladině je významná konstanta a na 5% hladině proměnná „Materiály od jiných studentů“. Pokud student považuje elektronické články a knihy za důležitý zdroj informací pro psaní školních prací a tato důležitost mu poroste o jednotku, 2krát se mu zvýší šance, že hledání zdrojů pro svoji práci začne z odborných databází. Naopak, pokud se student více přiklání k čerpání z webových stránek a důležitost tohoto zdroje poroste o jednotku, šance, že student začne vyhledávání zdrojů v odborných databázích poklesne o 29,3 %. Také, růst vnímané důležitosti materiálů od vrstevníků o jednotku sníží šanci na vyhledávání informačních zdrojů v odborných databázích o 16,9 %. Průměrný student pak na začátku psaní práce začne vyhledávat informační zdroje v odborných databázích s 24,3 % pravděpodobností.

#### **4.2.2 Analýza zkušenosti a preferencí studentů v rozvoji přenositelných dovedností**

Následující analýza se zabývá otázkami preferencí studentů v oblasti rozvoje přenositelných dovedností (včetně informační gramotnosti) a také hodnocením jejich zkušeností s akademickou podporou v prostředí terciárního vzdělávání. Hlavním cílem této analýzy je odhalení preferencí a nalezení faktorů, které mohou ovlivňovat rozhodování jedinců o využití akademických služeb. Pro účely této analýzy byla využita původní data z průzkumu „NTK – Akademické služby a jejich komunikace. Průzkum mínění, potřeb a komunikačních návyků cílových skupin; doporučení pro inovace konceptu, nabídky a komunikace služeb“

(Nevšímal a Staňková 2023), podrobné metodické postupy sběru dat a zpracování těchto sekundárních dat jsou popsány v Kapitole 2.2.

### Základní popis vzorku dat

Výzkumný vzorek dat tvoří 1069 statistických jednotek, kde 75,7 % jsou studenti bakalářských studijních oborů a 24,3 % jsou studenti magisterských oborů. Ačkoliv výběr respondentů pro šetření byl účelový, zastoupení oborů a jednotlivých VŠ není rovnoměrný a reprezentativní (viz Tabulka 16) a je tady vidět převaha VŠ z kampusu Dejvice (90,9 % respondentů). Z mimopražských VŠ má největší zastoupení Mendelova univerzita v Brně (54 respondentů). Z hlediska zaměření studia nejvíce respondentů studuje chemii a materiály (41,7 %), IT a elektrotechniku (20,4 %), stavebnictví a architekturu (15,0 %) a ekonomii (9,0 %). Do NTK alespoň jednou za měsíc nebo častěji chodí 68,7 % od celkového počtu respondentů a nikdy do ní nechodí 51 respondentů (4,8 %).

Tabulka 16: Zaměření studia a afiliace respondentů za výběr a dle stupně studia v absolutních jednotkách a % od celkového počtu a v rámci jednoho stupně studia.

| Změření studia respondentů  |               |                |                  | Afiliace respondentů |               |                |                  |
|-----------------------------|---------------|----------------|------------------|----------------------|---------------|----------------|------------------|
| Zaměření                    | Celkem        | Bakal. studium | Magistr. studium | VŠ                   | Celkem        | Bakal. studium | Magistr. studium |
| Chemie a materiály          | 446<br>41,7 % | 303<br>37,5 %  | 143<br>55,0 %    | VŠCHT                | 488<br>45,7 % | 323<br>39,9 %  | 165<br>63,5 %    |
| IT a elektrotechnika        | 218<br>20,4 % | 177<br>21,9 %  | 41<br>15,8 %     | ČVUT                 | 483<br>45,2 % | 412<br>50,9 %  | 71<br>27,3 %     |
| Stavebnictví a architektura | 160<br>15,0 % | 140<br>17,3 %  | 20<br>7,7 %      | MENDELU              | 54<br>5,1 %   | 43<br>5,4 %    | 11<br>4,2 %      |
| Ekonomie                    | 96<br>9,0 %   | 68<br>8,4 %    | 28<br>10,8 %     | VUT                  | 18<br>1,7 %   | 12<br>1,6 %    | 6<br>2,3 %       |
| Strojírenství               | 42<br>3,9 %   | 33<br>4,1 %    | 9<br>3,5 %       | UHK                  | 9<br>0,8 %    | 6<br>0,7 %     | 3<br>1,2 %       |
| Fyzika a matematika         | 37<br>3,5 %   | 32<br>4,0 %    | 5<br>1,8 %       | ČZU                  | 7<br>0,6 %    | 4<br>0,5 %     | 3<br>1,2 %       |
| Lékařství                   | 27<br>2,5 %   | 23<br>2,8 %    | 4<br>1,5 %       | UK                   | 6<br>0,5 %    | 5<br>0,6 %     | 1<br>0,3 %       |
| Doprava                     | 16<br>1,5 %   | 13<br>1,6 %    | 3<br>1,2 %       | MUNI                 | 2<br>0,2 %    | 2<br>0,2 %     | 0<br>0,0 %       |

| Změření studia respondentů   |               |                |                  | Afiliace respondentů |               |                |                  |
|------------------------------|---------------|----------------|------------------|----------------------|---------------|----------------|------------------|
| Zaměření                     | Celkem        | Bakal. studium | Magistr. studium | VŠ                   | Celkem        | Bakal. studium | Magistr. studium |
| Zemědělství                  | 16<br>1,5 %   | 13<br>1,6 %    | 3<br>1,2 %       | VŠE                  | 2<br>0,2 %    | 2<br>0,2 %     | 0<br>0,0 %       |
| Společenské a humanitní vědy | 11<br>1,0 %   | 7<br>0,8 %     | 4<br>1,5 %       | <b>Celkem</b>        | 1069<br>100 % | 809<br>100 %   | 260<br>100 %     |
| <b>Celkem</b>                | 1069<br>100 % | 809<br>100 %   | 260<br>100 %     |                      |               |                |                  |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

### Explorační analýza dat, analýza závislosti a korespondenční analýza

Pro účely disertačního výzkumu byla využita část dat, u kterých nejdříve byla provedena explorační analýza s cílem prozkoumat proměnné a vztahy mezi nimi.

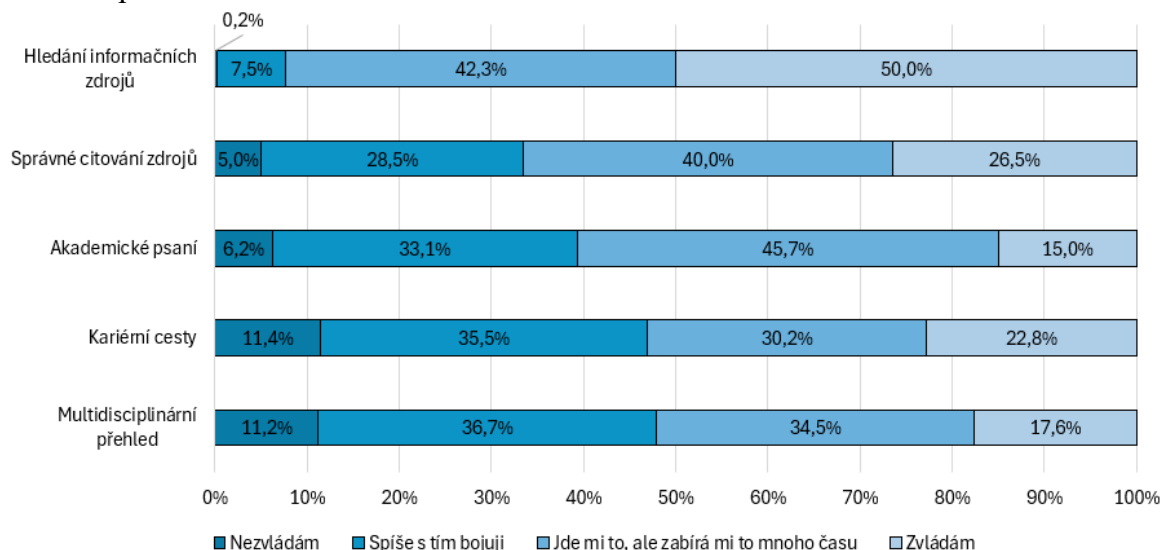
Respondenti byli dotazováni, zda zvládají vybrané přenositelné dovednosti, mezi kterými byly „Hledání informačních zdrojů“, „Správné citování zdrojů“, „Akademické psaní“, „Hledání kariérních cest“ a „Multidisciplinární přehled“, a to na škále od „Zvládám“ do „Nezvládám“ (viz Obrázek 23). Jak je vidět, nevíce jsou si jistí s vyhledáváním informačních zdrojů – s touto dovedností má problémy jen 7,7 % výběru, avšak 42,3 % označilo, že jim to zabírá mnoho času. Správné citování zvládá čtvrtina respondentů a nejčastěji (40,0 %) to respondenti zvládají s větší časovou náročností. Akademické psaní bez problému zvládá pouze 15,0 % respondentů, téměř polovina vidí problém v časové náročnosti a třetina s tím bojuje. Je potřeba si povšimnout, že tyto informační dovednosti nezvládá pouze zlomek výběru, což může svědčit spíše o potřebě sdílení efektivní praxe a osvědčených postupů než o úplné absenci informačního vzdělávání. Dovednosti, které se týkají hledání kariérních cest a multidisciplinárního přehledu mají význam spíše pro úspěšné uplatnění absolventa VŠ na trhu práce. Jak je vidět, zde respondenti vykazují větší míru nejistoty, kde více než 11,0 % respondentů tyto dovednosti nezvládají a třetina s tím bojuje.

V rámci analýzy dat je potřeba ověřit hypotézy související s úrovní přenositelných dovedností u studentů VŠ:

- 1) *H0: Zvládání určité přenositelné dovednosti není závislé na stupni studia studentu.*

2) *H0: Zvládání určité přenositelné dovednosti není závislé na studijní úspěšnosti studenta.*

Obrázek 23: Zvládání přenositelných dovedností respondenty, % od počtu respondentů. Počet respondentů – 1069.



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Testování první hypotézy bylo provedeno pomocí testu korelace pro dvě ordinální proměnné – „Stupeň studia“ a sady proměnných charakterizujících zvládání přenositelných dovedností na ordinální škále od „1 – zvládám“ do „4 – nezvládám“ (viz Obrázek 23). Je očekávání, že zvládání dovedností se bude zlepšovat v průběhu studia, a tak student na magisterské úrovni bude vykazovat větší míru jistoty oproti studentovi bakalářského studia. Byla tak potřeba prozkoumat i asymetrickou míru závislosti. Tabulka 17 prezentuje výsledky testů, které ukazují, že na 0,1% hladině významnosti lze zamítnout nulovou hypotézu o nezávislosti u proměnných „Správné citování zdrojů“ a „Akademické psaní“. U proměnné „Hledání informačních zdrojů“ nulovou hypotézu lze zamítnout na 10,1% hladině. Zároveň je vidět, že asymetrická míra závislosti nabývá větších hodnot, což je v souladu se stanovenými předpoklady, přičemž proměnná „Správné citování zdrojů“ vykazuje spíše střední míru závislosti. Závěrem je, že v průběhu studia lze očekávat vývoj přenositelných dovedností u studentů především v oblasti práce s informacemi, kde statisticky největší dopad je na rozvoj dovednosti v citování a akademickém psaní. U dovedností, které by měly být přínosné spíše absolventům (kariérní cesty, multidisciplinární přehled), závislost prokázána nebyla.

Tabulka 17: Analýza korelace mezi stupněm studia respondentů a zvládnutím přenositelných dovedností, symetrická a asymetrická míra závislosti. Celkový počet – 1069.

|                                                              | Hledání<br>informačních<br>zdrojů | Správné<br>citování<br>zdrojů | Akademické<br>psaní | Hledání<br>kariérních<br>cest | Multidiscipli-<br>nární přehled |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Somersovo d symetrické                                       | -0,047                            | -0,202***                     | -0,099***           | 0,026                         | 0,000                           |
| Somersovo d asym. pro<br>závislou proměnnou<br>dovednost     | -0,059                            | -0,289***                     | -0,138***           | 0,038                         | -0,001                          |
| Somersovo d asym. pro<br>závislou proměnnou stupeň<br>studia | -0,038                            | -0,155***                     | -0,078***           | 0,019                         | 0,000                           |
| p-hodnota                                                    | 0,101                             | 0,001                         | 0,001               | 0,340                         | 0,985                           |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Pro testování druhé hypotézy byl také použit test korelace s využitím proměnných „Nejčastější známka respondenta“ (na ordinální škále od „1 – A“ do „5 – E“) a proměnné charakterizující zvládnutí jednotlivých dovedností respondenty. Bylo potřeba také prozkoumat směr asymetrické závislosti, zda student vykazující lepší studijní výsledky, bude lépe zvládat i přenositelné dovednosti, nebo spíše rozvoj dovedností mimo jiné ovlivňuje studijní výsledky. Výsledky testů (viz Tabulka 18) nejprve ukazují, že opět lze zamítnout nulovou hypotézu o nezávislosti pouze u přenositelných dovedností spojených s prací s informacemi a akademickým psaním. Síly závislosti jsou poměrně slabé a směr závislosti naznačuje, že rozvoj dovedností spíše ovlivňuje známky studentů, i když opačný směr působení je téměř na stejné úrovni.

Tabulka 18: Analýza korelace mezi nejčastější známkou respondenta a zvládnutím přenositelných dovedností, symetrická a asymetrická míra závislosti. Celkový počet – 1069.

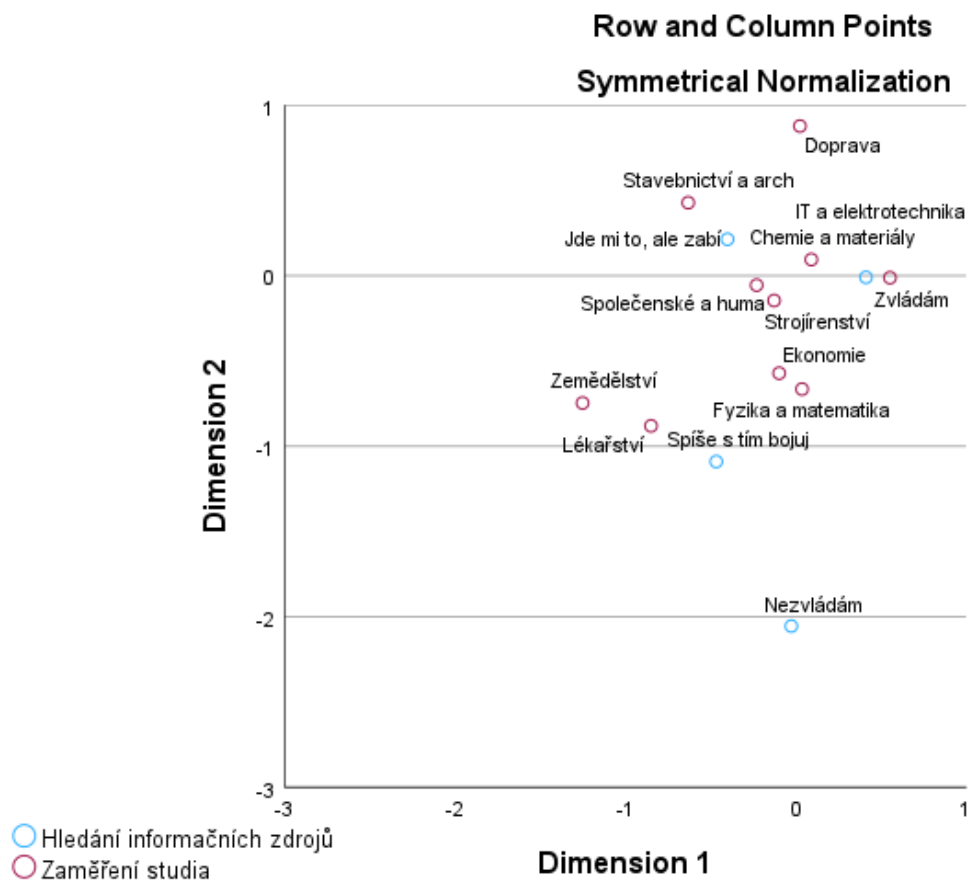
|                                                       | Hledání<br>informačních<br>zdrojů | Správné<br>citování<br>zdrojů | Akademické<br>psaní | Hledání<br>kariérních<br>cest | Multidiscipli-<br>nární přehled |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Somersovo d symetrické                                | 0,075**                           | 0,119***                      | 0,113***            | -0,029                        | 0,045                           |
| Somersovo d asym. pro<br>závislou proměnnou dovednost | 0,067**                           | 0,116***                      | 0,108***            | -0,029                        | 0,044                           |
| Somersovo d asym. pro<br>závislou proměnnou známka    | 0,086**                           | 0,123***                      | 0,120***            | -0,029                        | 0,046                           |
| p-hodnota                                             | 0,006                             | 0,001                         | 0,001               | 0,261                         | 0,090                           |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Další zkoumání zvládání dovedností studenty se týká toho, jestli se dají najít významné rozdíly mezi VŠ nebo zaměřeními studia. Vzhledem k převaze VŠ z kampusu Dejvice metody statistické indukce by měly malou vypovídací schopnost. Proto bylo rozhodnuto o využití proměnné „Zaměření studia“, která je kategoriální proměnnou a odrazí širší škálu studijních oborů (viz Tabulka 12). Některé kategorie (např. doprava, zemědělství) jsou tam také málo zastoupeny a tím není možné testovat závislost, např. pomocí chí-kvadrát testu nebo pomocí multinomiální regrese. Jako řešení, které poskytuje možnost explorační analýzy dat byla zvolena korespondenční analýza pro dvojice proměnných – „Zaměření studia“ a skupinu proměnných o zvládání dovedností, které byly omezeny na ty, co nejčastěji obsahem akademických konzultačních služeb – „Hledání informačních zdrojů“, „Správné citování zdrojů“ a „Akademické psaní“. Následující text popisuje klíčové výstupy a jejich interpretaci. Výstupy a grafy k těmto analýzám jsou uvedeny v Příloze 2.

Korespondenční analýza vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Hledání informačních zdrojů“ (viz Příloha 2, Tabulky 1-4) ukazuje, že analýza dvou dimenzí povoluje zachytit 91,7 % souvislostí mezi proměnnými a je dostačující pro vytvoření závěrů. U řádkové proměnné „Zaměření studia“ je první dimenze hlavně tvořena dvojicí „IT a elektrotechnika“ a „Strojírenství“; druhá dimenze je tvořena dvojicí „Strojírenství“ a „Ekonomie“. Lze se domnívat, že studenti těchto zaměření studia budou vykazovat různou míru jistoty ve zvládání vyhledávání zdrojů. Problémem je nízká kvalita zachycení zaměření na mapě u „Ekonomie“ a „Strojírenství“ (např. kvůli nízké četnosti), což také může mít za následek, že bude těžké odlišit tyto kategorie od jiných při interpretaci dat. U sloupcové proměnné „Hledání informačních zdrojů“ je první dimenze tvořena dvojicí „Zvládám“ a „Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času“ a druhá primárně tvořena „Spíše s tím bojuji“, která v podstatě mapuje tuto dimenzi. Kvůli drobnému zastoupení kategorie „Nezvládám“ je kvalita jejího zachycení minimální a totiž nemá vypovídací hodnotu. Vizuální analýza korespondenční mapy (viz Obrázek 24) dává následující informace. Studenti studující chemii a materiály a IT a elektrotechniku spíše budou zvládat vyhledávání informačních zdrojů, což také souvisí se specializovanými předměty v učebních kurikulech odpovídajících studijních oborů. Zvládání vyhledávání přes větší časovou náročnost je spíše charakteristické pro stavební, společenské, humanitní obory. Nejbliže k situaci, kde respondent s vyhledáváním bojuje jsou lékařství, zemědělství, ekonomie, fyzika a matematika.

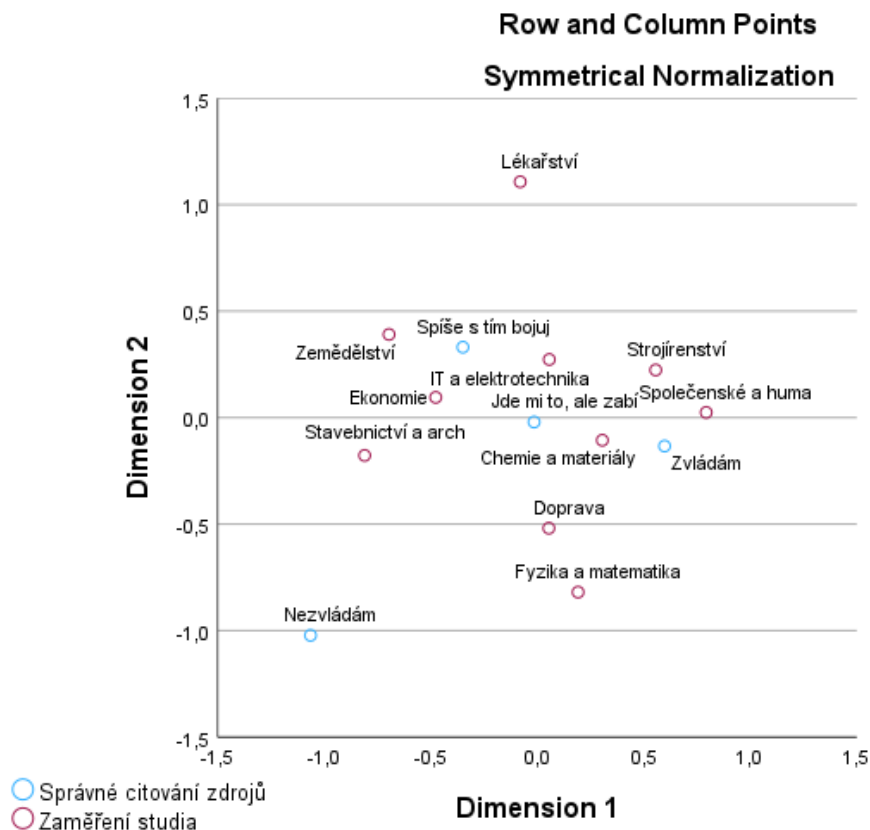
Obrázek 24: Společná korespondenční mapa pro kategorie řádkové a sloupcové proměnných „Zaměření studia“ a „Hledání informačních zdrojů“. Celkový počet – 1069 respondentů.



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Korespondenční analýza vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Správné citování zdrojů“ (viz Příloha 2, Tabulky 5-8) využívá dvou dimenzí, které dokážou zachytit 94,1 % souvislosti mezi proměnnými. U řádkové proměnné „Zaměření studia“ je první dimenze hlavně tvořena kategorií „Stavebnictví a architektura“, která je významně odchýlená od jiných kategorií. Druhá dimenze je definována dvojicí „Fyzika a matematika“ a „Lékařství“, které si představují takové protipóly. Kvalita zachycení proměnné na mapě není dostačující v případě kategorií „Doprava“ a „Strojírenství“. U sloupcové proměnné „Správné citování zdrojů“ je první dimenze tvořena horizontálou „Zvládám“-„Nezvládám“ a druhá dimenze dvojicí „Nezvládám“-„Spíše s tím bojuji“. U této proměnné je minimální kvalita zachycena kategorie „Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času“, což říká o tom, že tato kategorie nepřispívá k vysvětlení variability ve zkoumaných dimenzích. Interpretace korespondenční mapy (viz Obrázek 25) poskytuje předpoklady, že zvládání správného citování je spíše charakteristické pro studenty společenských a humanitních oborů, strojírenství, chemie. S citováním bojují spíše studenti zemědělství, IT a elektrotechniky, ekonomie a stavebnictví.

Obrázek 25: Společná korespondenční mapa pro kategorie řádkové a sloupcové proměnných „Zaměření studia“ a „Správné citování zdrojů“. Celkový počet – 1069 respondentů.

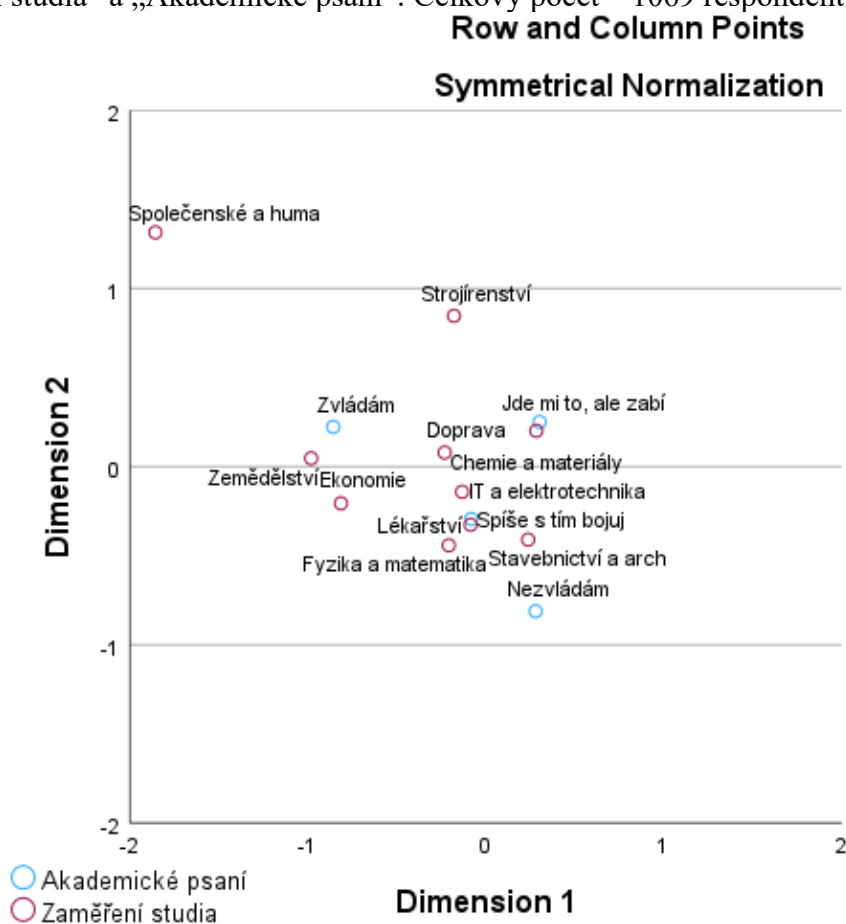


Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Korespondenční analýza vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Akademické psaní“ (viz Příloha 2, Tabulky 9-12) také vystačuje s dvěma dimenzemi, které dovolují zachytit až 95,4 % souvislostí mezi proměnnými. U řádkové proměnné „Zaměření studia“ lze odvodit závěr, že první dimenze je tvořena dvojicí „Ekonomie“-„Chemie a materiály“, přičemž vybočuje kategorie „Společenské a humanitní vědy“, jejíž respondenti pravděpodobně mají zvláštní postavení v akademickém psaní. Druhá dimenze je tvořena „Stavebnictvím a architekturou“ a „Strojírenstvím“. Kvalita zachycení kategorií proměnné na mapě je vysoká až na „Zemědělství“ a „Dopravu“, u kterých analýza nevysvětluje variabilitu dostatečným způsobem, což může být zapříčiněno malým zastoupením těchto kategorií. U sloupcové proměnné „Akademické psaní“ je první dimenze tvořena dvojicí „Zvládám“ a „Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času“ a druhá dimenze kategoriemi „Nezvládám“ a „Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času“. Všechny kategorie sloupcové proměnné jsou adekvátně zachyceny na mapě. Korespondenční mapa (viz Obrázek 26) potvrzuje zvláštní postavení studentů studujících obory společenského nebo humanitního zaměření, jejichž zvládání akademického psaní je mnohem jistější než u jiných oborů, což

přímo souvisí kromě jiného s náplní učiva a kurikuly. Poměrně dobře zvládají psaní studenti strojírenství, avšak je tady na místě otázka, co obnáší akademické psaní ve STEM oborech a jak se tato dovednost liší u různých zaměření studia. Psaní také spíše zvládají studenti ekonomie a zemědělství. Časově náročnější je psaní pro studenty dopravy, chemie. Spíše s tím bojují studenti IT a elektrotechniky a lékařství. Studenti studující fyziku, matematiku a také stavebnictví a architekturu se blíží kategorii „Nezvládám“.

Obrázek 26: Společná korespondenční mapa pro kategorie řádkové a sloupcové proměnných „Zaměření studia“ a „Akademické psaní“. Celkový počet – 1069 respondentů.

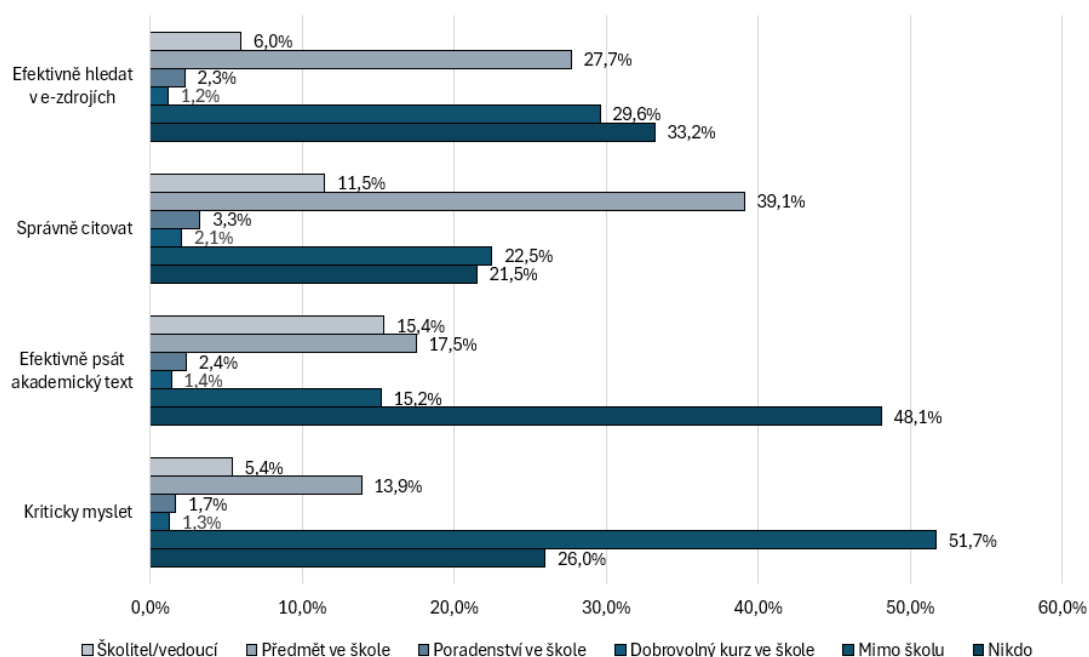


Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Následující část analýzy se týká hodnocení zkušeností respondentů s rozvojem přenositelných dovedností spojených s informační gramotností během jejich studia. Všem respondentům byla položena baterie otázek „Kdo Vás nejvíce naučil...?“, kde jednotlivé podotázky se týkaly témat: „Efektivně hledat v e-zdrojích“, „Správně citovat“, „Efektivně psát akademický text“, „Kriticky myslet“. Jednotlivé kategorie odpovědí byly definovány následovně: „Školitel/vedoucí“, „Předmět ve škole“, „Poradenství ve škole“, „Dobrovolný

kurz ve škole“, „Mimo školu“ a „Nikdo“ (viz Obrázek 27). Dovednost efektivního hledání v e-zdrojích se respondenti nejvíce naučí mimo školu (29,6 %) a v rámci předmětu ve škole (27,7 %), třetinu respondentů však nikdo této dovednosti nenaučil. U dovednosti správného citování je velké zastoupení předmětu ve škole (39,1 %), což se jeví logicky vzhledem k využívání různých citačních stylů a metod na jednotlivých pracovištích. Přibližně pětina se naučila citování mimo školu, a ještě pětina této dovednosti nikdo nenaučil. Velmi nepříznivý stav je u dovedností akademického psaní, kde 48,1 % respondentů nikdo nenaučil efektivně psát akademický text. Přibližně 15 % respondentů se naučilo efektivně psát od vedoucího nebo v rámci školního předmětu a 17,5 % si tuto dovednost osvojilo mimo školu. Nabývání dovednosti kritického myšlení se také primárně nachází mimo školu (51,7 %) a 26 % respondentů nemělo žádnou výuku kritického myšlení.

Obrázek 27: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Kdo Vás nejvíce naučil...?“, % od vzorku 1069 respondentů.



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Zajímavé je, že ve všech čtyřech otázkách je minimální zastoupení poradenství na školách a dobrovolných předmětů. Z hlediska působení školitele/vedoucího na studenta, nejvíce respondentů volilo tuto možnost u otázek na akademické psaní (15,4 %) a citování (11,5 %), které jsou nezbytné pro splnění požadavků na kvalifikační práci, avšak zásah školitele/vedoucího je minimální v případě efektivního hledání a kritického myšlení.

Pro prozkoumání, zda nabývání konkrétních dovedností je závislé na stupně studia, byla ověřena sada hypotéz (pro všechny čtyři zkoumané proměnné):

*H<sub>0</sub>: Zdroj konkrétní dovednosti není závislý na stupně studia.*

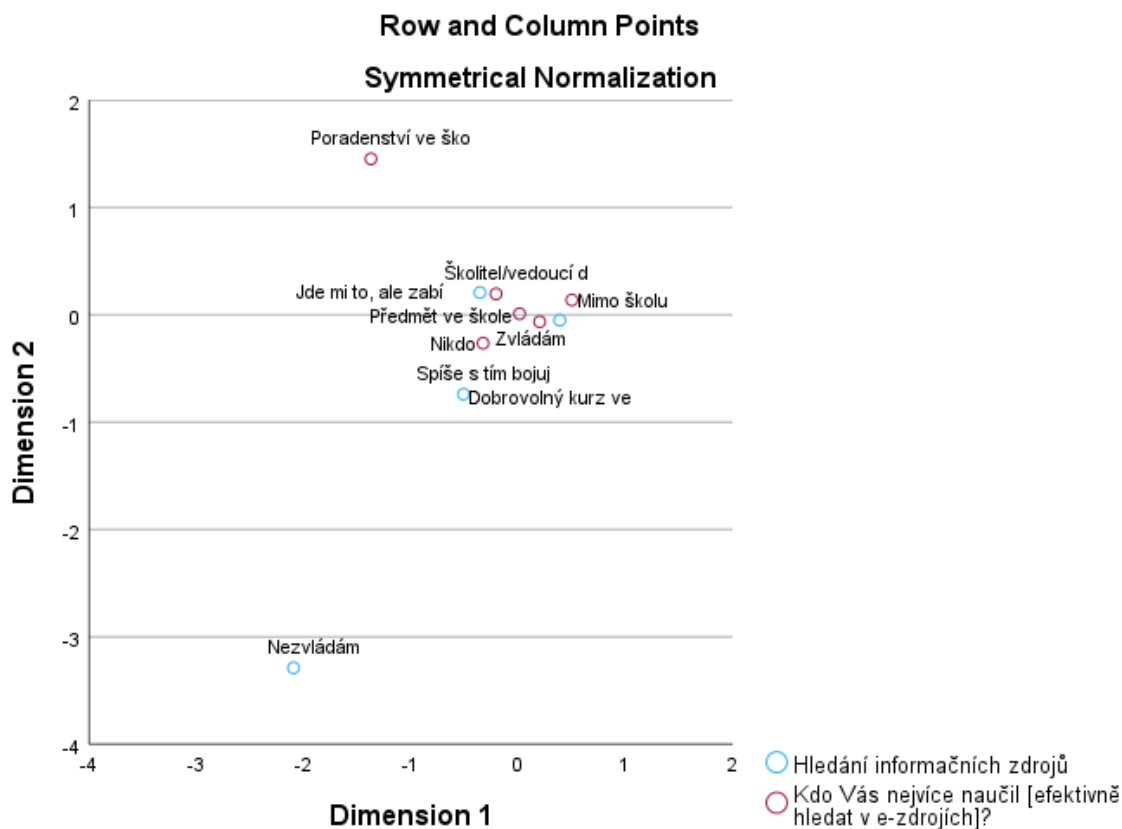
Výsledky chí-kvadrát testu o nezávislosti (viz Příloha 3) ukazují, že lze zamítnout nulovou hypotézu na 0,1% hladině významnosti pro všechny čtyři proměnné a tak lze udělat závěr, že zkušenost s nabytím přenositelných dovedností se bude u bakalářů a magistrů lišit. Cramerovo V u všech proměnných svědčí o středně slabé závislosti. Pomocí výpočtu adjustovaných reziduí a vytvoření znaménkového schématu lze odvodit následující závěry. Dovednosti efektivního hledání v e-zdrojích studenti bakalářského studia nabývají mnohem častěji mimo školu, studenti magisterského studia mnohem častěji přes vedoucího práce nebo v rámci předmětu ve škole než v případě nezávislosti proměnných. U dovednosti správného citování studenti bakalářského studia častěji volili možnosti „Mimo školu“ a „Nikdo“, než v případě, že by závislost nebyla prokázána. Studenti magisterského stupně opět častěji nabývají této dovednosti přes vedoucího nebo v rámci školního předmětu. Efektivní psaní akademického textu se studenti magisterského studia opět častěji naučí u vedoucího; studenti bakalářského studia se učí psát spíše v rámci předmětu ve škole, ale také s menším rozdílem mezi očekávanými a skutečnými hodnotami, mimo školu anebo je této dovednosti nikdo neučí. Studenti bakalářských oborů se častěji, než v případě nezávislosti učí kriticky přemýšlet mimo školu; studenti magisterských oborů se častěji, než jejich následovníci učí od vedoucího a také je značně více nikdo neučí. Lze totiž shrnout nálezy tak, že u studentů magisterského studia je podpora a pomoc v nabytí přenositelných dovedností mnohem větší ze strany školitele, u studentů bakalářského studia se tento zdroj dovedností častěji nachází mimo školu. Tento výsledek rozhodně může být i výsledkem zkreslení dat, kde u respondentů z řad bakalářského studia ještě není vedoucí práce a totiž student ještě nepřichází do užší spolupráce s akademickými pracovníky.

Další otázkou, která souvisí se zkoumanými proměnnými je, jak mezi sebou souvisí zvládání určité přenositelné dovednosti a to, kdo respondenta nejvíce této dovednosti naučil. Vzhledem k menšímu počtu části kategorií u zkoumaných proměnných je zde opět na místě provést explorační korespondenční analýzu a odhalit předpokládané vztahy. Tento typ analýzy byl udělán pro dvojice proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích?“-„Hledání informačních zdrojů“, „Kdo Vás nejvíce naučil správně citovat?“-

„Správné citování zdrojů“ a „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text?“- „Akademické psaní“. Podrobné výstupy korespondenční analýzy jsou uvedeny v Příloze 4.

Korespondenční analýza pro dvojici proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích?“ a „Hledání informačních zdrojů“ (viz Příloha 4, Tabulky 1-4) ukazuje, že dvě dimenze zachycují až 96,2 % souvislosti mezi proměnnými. U řádkové proměnné „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích?“ je první dimenze tvořena horizontálou „Nikdo“ a „Mimo školu“; druhá dimenze je pak tvořena možnostmi „Nikdo“ a „Poradenství ve škole“, která je značně vychýlena směrem k horním normalizovaným hodnotám dimenze. Vytvořená mapa zachycuje možnost „Předmět ve škole“ v minimální kvalitě, což má za důsledek, že není možné interpretovat variabilitu této možnosti. Zbytek možností řádkových proměnných má dostačující kvalitu. U sloupcové proměnné „Hledání informačních zdrojů“ je první dimenze tvořena možnostmi „Zvládám“ a „Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času“; druhá dimenze je tvořena dvojicí „Nezvládám“ a „Spíše s tím bojuji“. Kvalita zachycení možností je dobrá až na možnost „Nezvládám“, kde je kvalita je o něco menší 0,8. Z korespondenční mapy (Obrázek 28) lze vyčíst, že respondenti, co se naučili vyhledávání informačních zdrojů od vedoucích, nemají s touto činností problémy, ale je to pro ně časově náročné. Bez problémů to spíše zvládají ti, co se naučili dovednost mimo školu. Bojují s tím respondenti, které to nikdo nenaučil, nebo kteří využili dobrovolný kurz ve škole.

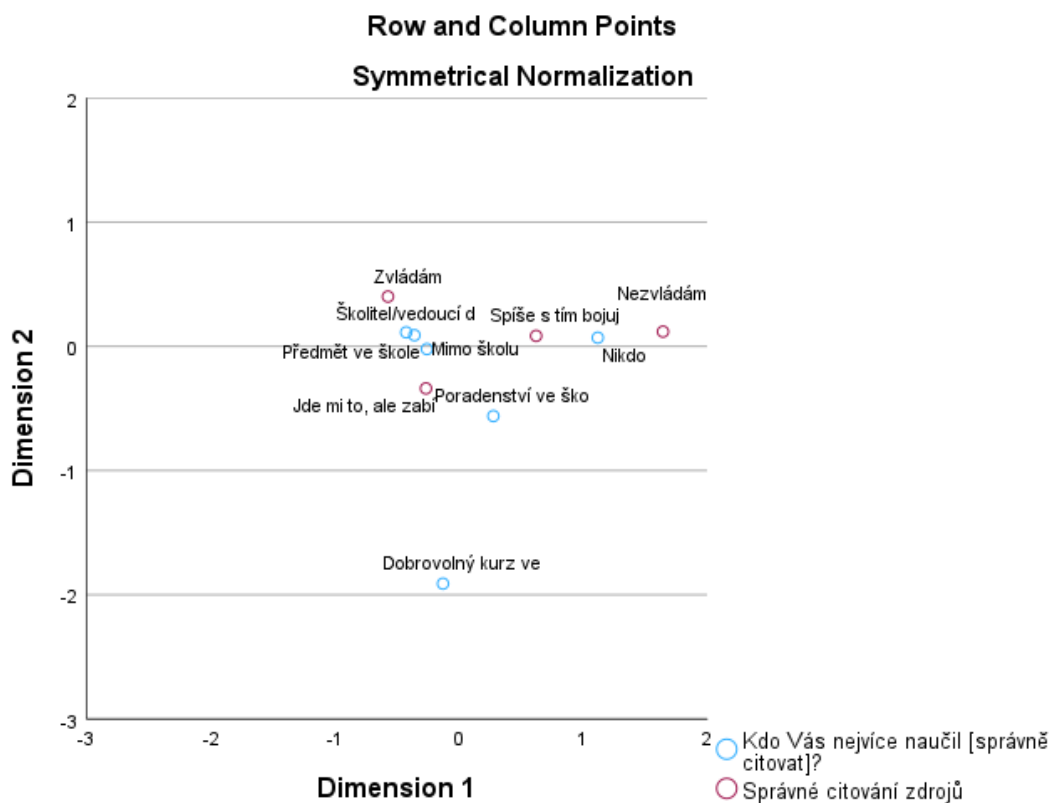
Obrázek 28: Společná korespondenční mapa pro kategorie řádkové a sloupcové proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích?“ a „Hledání informačních zdrojů“. Celkový počet – 1069 respondentů.



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Korespondenční analýza pro dvojici proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil správně citovat?“ a „Správné citování zdrojů“ (viz Příloha 4, Tabulky 5-8) zachycuje jednu dimenzi 92,3 % souvislostí a dvěma dimenzemi až 98,3 % souvislostí mezi proměnnými. První dimenze řádkové proměnné „Kdo Vás nejvíce naučil správně citovat?“ je tvořena dvojicí „Předmět ve škole“ a „Nikdo“; druhá dimenze je charakteristická značným vychýlením možnosti „Dobrovolný kurz ve škole“. Kvalita zachycení jednotlivých možností je na vysoké úrovni až na možnost „Poradenství ve škole“, která nemá vypovídající schopnost a také má malé zastoupení ve výběrovém souboru. Sloupcová proměnná „Správné citování zdrojů“ ve své první dimenzi je definována dvojicí „Zvládám“–„Nezvládám“ a ve druhé dimenzi „Zvládám“–„Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času“. Kvalita zachycení je na vysoké úrovni u všech možností. Korespondenční mapa (viz Obrázek 29) znázorňuje, že citování zvládají spíše ti, co se to naučili od vedoucích, v rámci předmětu ve škole nebo mimo školu. Lze také předpokládat, že respondenti, kterých nikdo citování nenaučil, nebudou citování zvládat a nebo s tím budou minimálně bojovat.

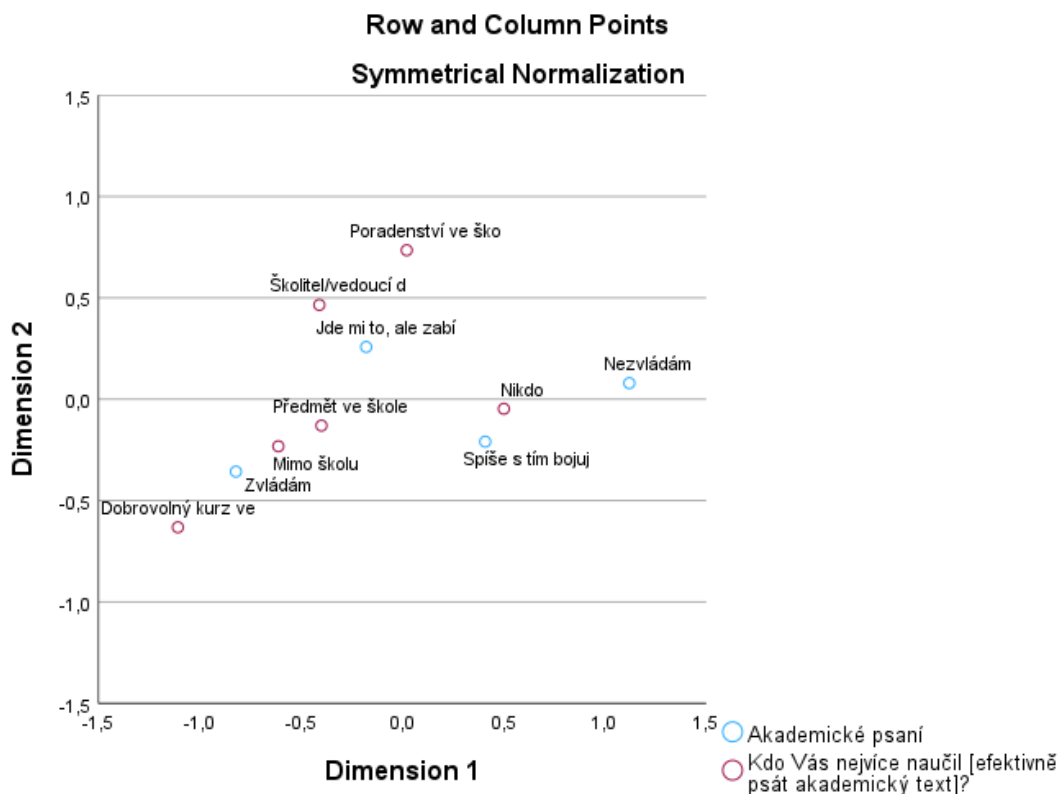
Obrázek 29 Společná korespondenční mapa pro kategorie řádkové a sloupcové proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích?“ a „Hledání informačních zdrojů“. Celkový počet – 1069 respondentů.



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Korespondenční analýza pro dvojici proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text?“ a „Akademické psaní“ (viz Příloha 4, Tabulky 9-12) zachycuje 96,7 % souvislostí mezi proměnnými pomocí dvou dimenzí. U řádkové proměnné „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text?“ je první dimenze tvořena dvojicí „Mimo školu“ a „Nikdo“; druhá dimenze je tvořena možnostmi „Školitel/vedoucí“ a „Poradenství ve škole“. Kvalita zachycení je dostačující pro všechny možnosti pro reprezentaci vztahů. U sloupcové proměnné „Akademické psaní“ první dimenze leží na horizontále „Zvládám“-„Nezvládám“; druhá dimenze je tvořena dvojicí „Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času“-„Spíše s tím bojuji“. Kvalita zachycení všech možností je na velice vysoké úrovni. Korespondenční mapa (viz Obrázek 30) ukazuje, že respondenti, kteří zvládají akademické psaní, se to spíše naučili mimo školu nebo v rámci předmětu ve škole. Respondenti, kterých nikdo neučil akademickému psaní, to spíše nezvládají nebo s tím bojují. Předávání dovedností od školitele/vedoucího pravděpodobně bude vést k zvládání akademického psaní, ale u studentů to bude spojeno s časovou náročností.

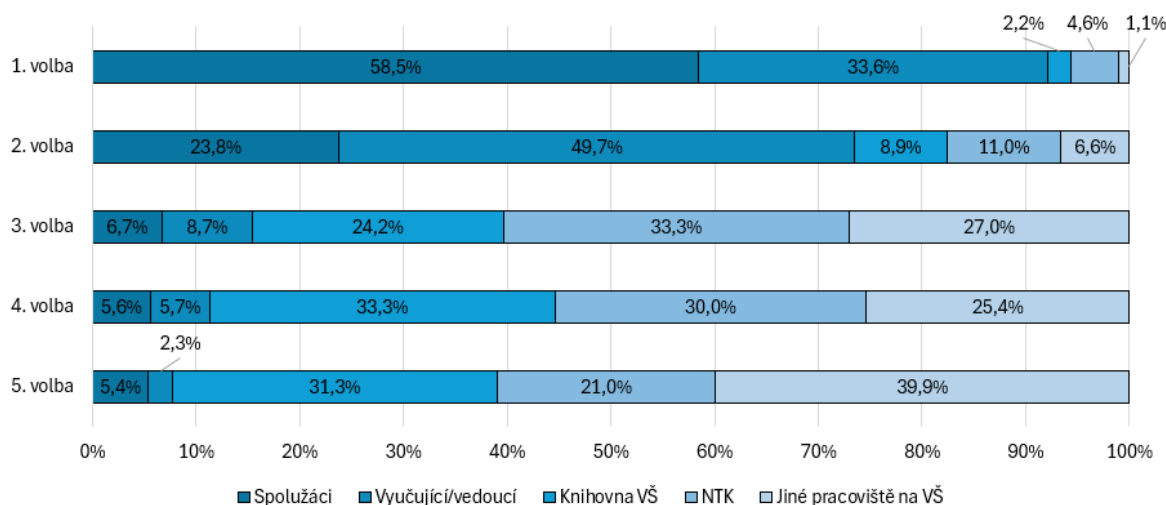
Obrázek 30: Společná korespondenční mapa pro kategorie řádkové a sloupcové proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text?“ a „Akademické psaní“. Celkový počet – 1069 respondentů.



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšimal a Staňková 2023).

V baterii otázek „*Představte si, že Vám dělá zásadní problém najít zdroje a správně je ocitovat. U koho by Vás napadlo hledat pomoc/radu?*“ respondentům bylo nabídnuto seřadit proměnné „Spolužáci“, „Vyučující/vedoucí“, „Knihovna vysoké školy“, „NTK“, „Jiné pracoviště vysoké školy“ podle toho, koho respondenti budou vnímat jako první, druhou, třetí atd. volbu. Na Obrázku 31 jsou představeny frekvence a rozdělení možností u každého stupně volby. Vyšlo tak, že první volba respondentů za celý vzorek jsou z 58,8 % spolužáci a z 33,6 % je vyučující/vedoucí. Vyučujícího/vedoucího jako druhou volbu uvedla polovina respondentů (49,7 %) a naopak spolužáci byli zvoleni jenom v 23,8 % případů. Třetí a čtvrtá volba je velice podobná a převažují tam knihovny – jak NTK, tak i vlastní knihovny VŠ. S určitou mírou zobecnění lze říci, že je v tom určitá míra substituce – pokud je respondent z kampusu Dejvice nebo využívá služeb integrované knihovny, NTK bude pro něj logickou volbou, jinak se spíše obrátí na knihovnu své univerzity. Jiné pracoviště na VŠ má největší zastoupení v poslední volbě dle pořadí.

Obrázek 31: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Představte si, že Vám dělá zásadní problém najít zdroje a správně je ocitovat. U koho by Vás napadlo hledat pomoc/radu?“, % od vzorku 1069 respondentů.



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

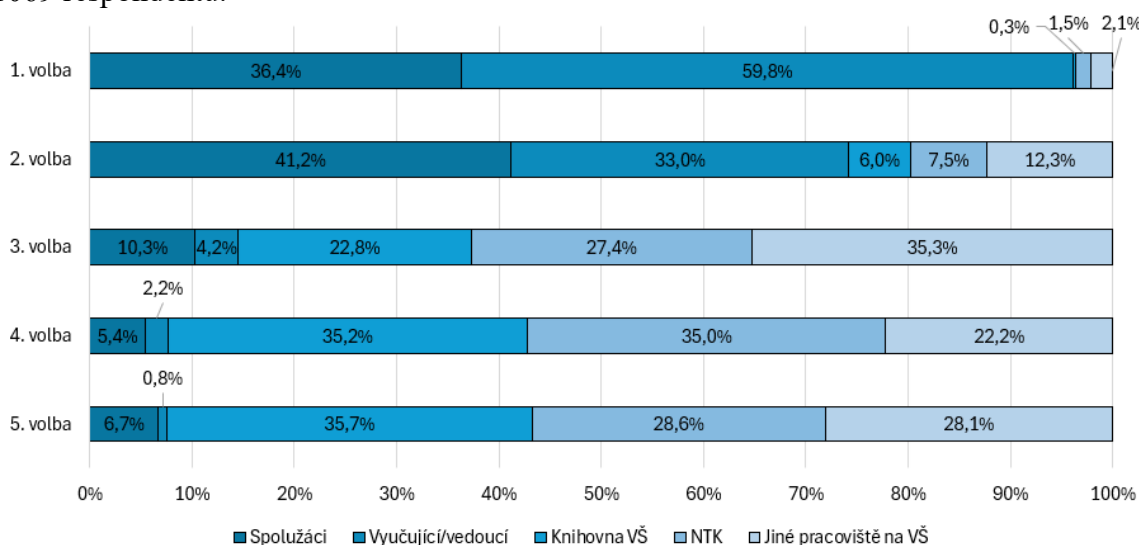
Je potřeba poznamenat, že převaha spolužáků jako prvního zdroje pomoci může navést na stejný úsudek jako i v případě proměnné „Kdo Vás nejvíce naučil...?“ – výsledek může být ovlivněn převahou mezi respondenty studentů bakalářského studia, kteří ještě nemají vedoucího bakalářské práce a zároveň ještě nekomunikují s pedagogy mimo samotný obsah přednášek a cvičení (někdy se i stydí zeptat na doplňující dotazy). K ověření, jestli lze statisticky prokázat závislost volby zdroje pomoci na stupně studia, byl použit test pořadové korelace<sup>18</sup>, který ukazuje, že na hladině významnosti 0,1 % lze zamítnout hypotézu o nezávislosti pouze u proměnných „Spolužáci“ (Spearmanův korelační koeficient se rovná 0,109) a „Vyučující/vedoucí“ (Spearmanův korelační koeficient se rovná -0,098). Přičemž je zřejmé, že studenti magisterského stupně se více přiklání k volbě „Vyučujícího/vedoucího“ jako prvního zdroje pomoci pro vyhledávání a citování než studenti bakalářského stupně. U ostatních proměnných nebylo možné zamítnout nulovou hypotézu o nezávislosti.

V baterii otázek „Představte si, že Vám dělá zásadní problém psaní závěrečné práce. U koho by Vás napadlo hledat pomoc/radu?“ respondentům bylo také nabídnuto seřadit proměnné „Spolužáci“, „Vyučující/vedoucí“, „Knihovna vysoké školy“, „NTK“, „Jiné pracoviště vysoké školy“ podle toho, koho respondenti budou vnímat jako první, druhou,

<sup>18</sup> Rozdíl mezi mediány jednotlivých skupin se také lze testovat pomocí neparametrické obdoby ANOVA pro dva nezávislé výběry – Mannova-Whitneyova testu, který poskytuje stejné výsledky k statistické významnosti meziskupinových rozdílů.

třetí až pátou volbu (viz Obrázek 32). U psaní závěrečné práce zřejmě 59,8 % respondentů uvedlo jako první volbu vyučujícího/vedoucího, avšak i v první volbě je vidět poměrně velké zastoupení spolužáků (36,4 %). Navíc, spolužáci převažují ve druhé volbě (41,2 %) na úkor knihovnám nebo jiných specializovaných pracovišť. Knihovny (jak knihovny VŠ, tak i NTK se dostávají do majoritní volby jenom ve 4. a 5. pořadí. Může to naznačovat, že respondenti buď nevědí o podpoře akademického psaní existujícího v akademických knihovnách, nebo nedůvěřují její kvalitě, a že knihovna si s tím dokáže poradit. Další zajímavé zjištění plyne z toho, že studenti důvěřují svým vrstevníkům a radí se s nimi ohledně akademického psaní.

Obrázek 32: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Představte si, že Vám dělá zásadní problém psaní závěrečné práce. U koho by Vás napadlo hledat pomoc/radu?“, % od vzorku 1069 respondentů.



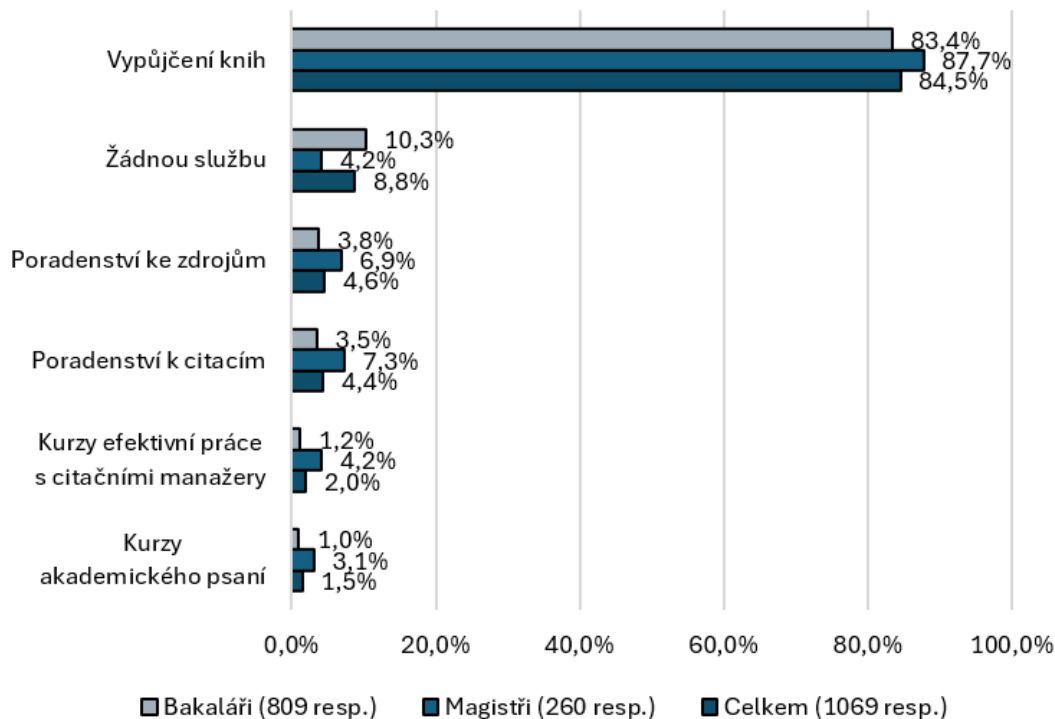
Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Je na místě také dodat k této analýze, že průzkumy naznačují celkem velice malou úroveň využívání služeb NTK. V průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023) se respondentů ptalo také na to, jaké služby NTK využili. Na obrázku 33 je uvedeno rozdělení jak za celý vzorek, tak i pro studenty bakalářského a magisterského studia zvlášť. Jak je vidět, nejpopulárnější službou je stále půjčení knih, když pokročilé akademické služby a kurzy využili skutečně jednotky až desítky respondentů. Tato absence zkušenosti může být také spojená s absencí znalosti o takových službách.

V rámci průzkumu (Firsova et al. 2022) bylo také zkoumáno využití asistovaných a pokročilých služeb NTK, u kterých se také prokázala malá využívanost (viz Obrázek 34). Jestli pomoc pracovníků na pultech využívá téměř polovina respondentů, to individuální

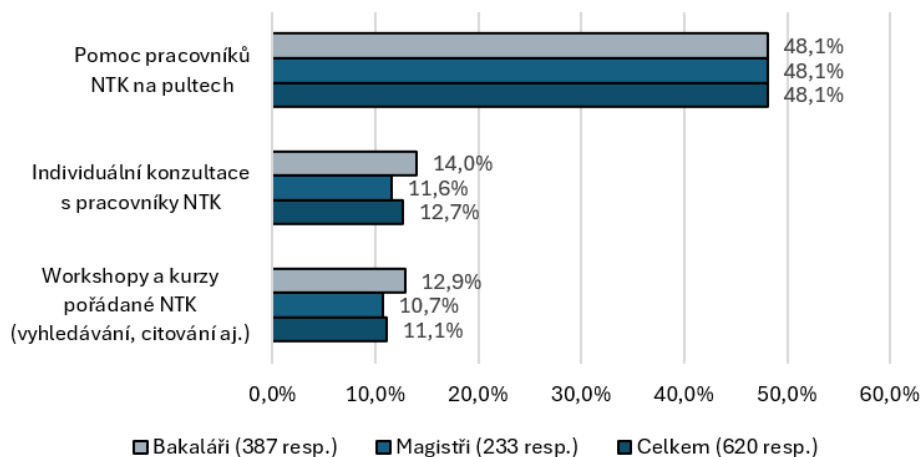
konzultace nebo vzdělávací akce jenom 11-13 %. Pomoc pracovníků na pultech se týká spíše jednoduchých dotazů a neuvádí se ve statistikách v CRM systému, takže nemůže být vnímána jako individuální konzultace.

Obrázek 33 Frekvence odpovědí na baterii otázek „Využili jste někdy nějakou službu NTK?“, % ze vzorku 1069 respondentů.



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

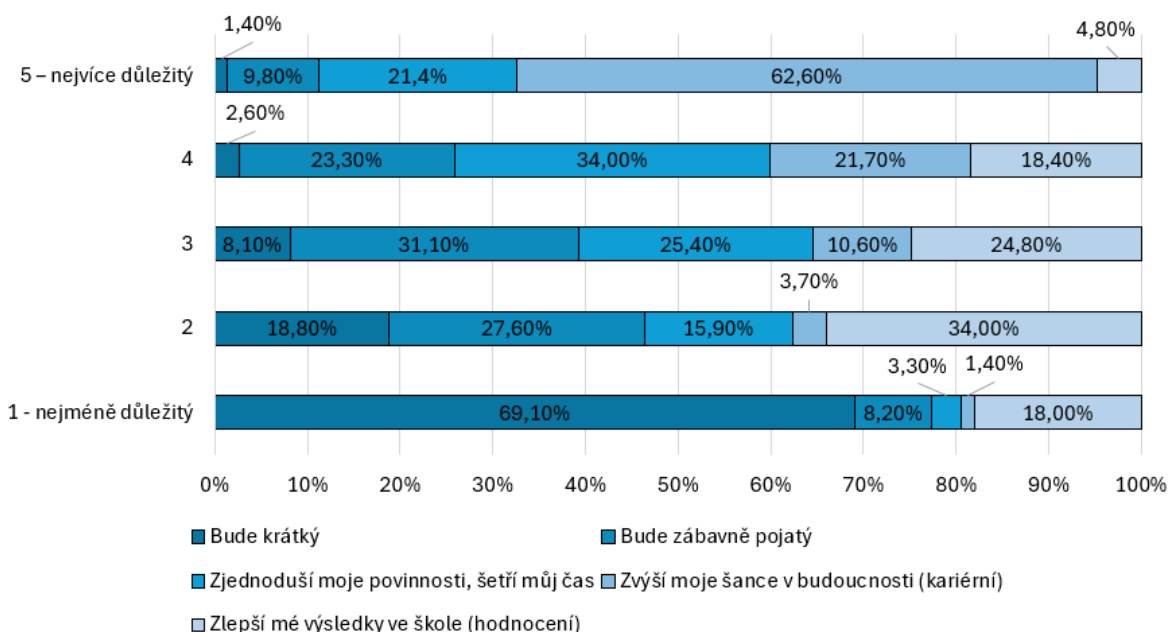
Obrázek 34 Frekvence odpovědí na baterii otázek „Jaké služby v NTK využíváte“, % ze vzorku 620 respondentů.



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Kromě otázek na zvládání konkrétních dovedností a jejich rozvoje, respondentům byla položena otázka, zda souhlasí s tvrzením „Pro moji budoucnost je důležité se zdokonalovat v měkkých dovednostech tzv. soft-skills mimo studium“ a byla jim nabídnuta čtyřmístní ordinální škála od „Určitě souhlasím“ do „Určitě nesouhlasím“. U této otázky byla velká shoda respondentů v tom, že souhlasí s důležitostí zdokonalování v měkkých dovednostech – 50,0 % respondentů s tím určitě souhlasilo a ještě 45,3 % spíše souhlasilo. Jenom 51 respondentů se s tvrzením nesouhlasili. Dále respondentům bylo nabídnuto seřadit důležitost argumentů k účasti na podobném kurzu „Představte si, že přemýšlíte nad účastí na kurzu. Seřad'te argumenty podle důležitosti pro Vás“ a jako argumenty byly nabídnuty „Zlepší mé výsledky ve škole (hodnocení)“, „Zvýší moje šance v budoucnosti (kariérní)“, „Bude zábavně pojatý“, „Zjednoduší moje povinnosti, šetří můj čas“, „Bude krátký“ od 5 – nejvíce důležité k 1 – nejméně důležité<sup>19</sup>. Výsledky baterie otázek jsou představeny na Obrázku 35 a jejich deskriptivní statistiky v tabulce 19.

Obrázek 35: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Představte si, že přemýšlíte nad účastí na kurzu. Seřad'te argumenty podle důležitosti pro Vás“, % od vzorku 1069 respondentů.



Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Jak je vidět, pro 62,6 % respondentů je nejdůležitějším argumentem je to, zda účast na kurzu a vylepšení dovednosti jim přinese benefity v budoucnu a zvýší jejich kariérní šance.

<sup>19</sup> V původním datovém souboru data byla kódována s využitím obrácené škály – „1 – nejvíce důležité“ až „5 – nejméně důležité“. Pro účely disertační práce data byla překódována pro zjednodušení interpretací regresní analýzy.

Zlepšení studijních výsledků pak se nejeví jako důležitý argument (průměr je lehce pod střední hodnotou pořadí a celkově se argument nachází na čtvrtém místě), jako nejvíce důležitý tento argument je pouze pro 4,8 % respondentů. Druhým nejdůležitějším argumentem je to, že kurz zjednoduší povinnosti respondenta a dovednosti mu budou šetřit čas. To, že kurz bude zábavně pojatý je nejvíce důležitá pro 9,8 % respondentů a celkově se tento argument umístil na 3. místě. Nejméně důležitým argumentem je pro respondenty to, že kurz bude krátký.

Tabulka 19 Vyhodnocení logistického modelu: vliv jednotlivých prediktorů na volbu možnosti „Pro moji budoucnost je důležité se zdokonalovat v měkkých dovednostech tzv. soft-skills mimo studium“.

| Nezávislá proměnná                        | B        | Interval spolehlivosti pro B |        | Exp (B) | Interval spolehlivosti pro Exp(B) |       | 1/Exp(B) |
|-------------------------------------------|----------|------------------------------|--------|---------|-----------------------------------|-------|----------|
|                                           |          | Dolní                        | Horní  |         | Dolní                             | Horní |          |
| Konstanta                                 | -4,114** | -7,263                       | -0,956 | 0,016   | 0,001                             | 0,381 | 62,5     |
| Zjednoduší moje povinnosti, šetří můj čas | 0,591*** | 0,278                        | 0,903  | 1,805   | 1,320                             | 2,468 | -        |
| Zvýší moje šance v budoucnosti (kariérní) | 0,621*** | 0,316                        | 0,926  | 1,861   | 1,372                             | 2,524 | -        |
| Bude zábavně pojatý                       | 0,402*   | 0,093                        | 0,710  | 1,494   | 1,097                             | 2,035 | -        |
| Zlepší mé výsledky ve škole (hodnocení)   | 0,468**  | 0,172                        | 0,764  | 1,597   | 1,188                             | 2,148 | -        |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

K vyjasnění toho, jak ty jednotlivé argumenty ovlivní respondenta a jeho ochotu vzdělávat se mimo studium, byla využita regresní analýza, opět s využitím binominalního modelu logistické regrese. Jako závislá proměnná do modelu vstoupila vnímaná důležitost u proměnné „Pro moji budoucnost je důležité se zdokonalovat v měkkých dovednostech tzv. soft-skills mimo studium“, která byla transformována na binární, kde „0“ znamenalo „Nedůležité“ a „1“ – „Důležité“. V roli vysvětlujících proměnných do modelu vstoupili hodnoty argumentů na ordinální škále „1 – nejméně důležitý“ až „5 – nejvíce důležitý“. Byla ověřena možnost vytvoření hierarchického modelu, a to přes tvorbu nulového modelu. Vzhledem k tomu, že nulová hypotéza o nulovém rozptylu na vrchní hierarchické úrovni

nebyla zamítnuta, pro účely výzkumu byl použit jednoúrovňový model. Prvním krokem byla z modelu vyřazená proměnná „Bude krátký“, která byla klasifikována jako nadbytečná. Analýza korelace ostatních proměnných nepotvrdila perfektní multikolinearity dat. Výsledky odhadu modelu jsou uvedeny v Tabulce 19.

Statistické ověření modelu jako celku ukázalo, že na hladině 0,1% je model významný a minimálně jeden parametr není nulový (Věrohodnostní poměr se rovná 18,086). Jako referenční kategorií binární proměnné byla zvolena hodnota „0 – Nedůležité“. Výsledky regrese jsou představeny v Tabulce 20. Jak je vidět, všechny parametry jsou významné a lze je interpretovat následovně. Na hladině významnosti 0,1 % lze říci, že pokud se respondentovi zvýší důležitost argumentu k účasti na kurzu „Zjednoduší moje povinnosti, šetří můj čas“, tak se mu zvýší šance, že bude považovat za důležité se vzdělávat v soft-skills mimo studium o 80,5 %. Zvýšení o jednotku důležitosti argumentů, že kurz a dovednosti respondentovi pomohou v kariéře, zvýší jeho šanci na vnímání důležitosti vzdělávání mimo studium o 86,1 %, a to na 0,1% hladině významnosti. Pokud je pro respondenta důležité, že kurz bude zábavně pojatý a důležitost tohoto argumentu poroste o jednotku, na 5% hladině významnosti se 1,494krát zvýší šance, že se respondent bude vnímat doplňkové vzdělávání v soft-skills jako důležité. U argumentu zlepšení studijních výsledků je to tak, že na 1% hladině významnosti při růstu důležitosti argumentu o jednotku, šance na růst důležitosti vzdělávání mimo studium poroste o 59,7 %. Hodnota konstanty jenom potvrzuje, že pravděpodobnost, že průměrný respondent bude považovat zdokonalování v měkkých kompetencích za nedůležité je pouhých 1,53 %.

Vzhledem k tomu, že nabývání přenositelných dovedností v práci s informacemi také patří do měkkých dovedností a pro studenty to také znamená nějaká úsilí navíc, lze tyto výsledky s určitou mírou přizpůsobení přenést do domény informačního vzdělávání a individuálních konzultací v akademických knihovnách.

#### **4.2.3 Shrnutí kapitoly a odpověď na otázky**

V rámci Kapitoly 4.2 bylo na základě empirických šetření a statistických analýz prozkoumáno chování potenciálních uživatelů informačních a konzultačních služeb akademických knihoven z řad studentů bakalářských a magisterských studijních programů a tím byla naplněna výzkumná otázka:

- *VOI\_5: Jaké faktory ovlivňují spotřebitelské chování u uživatelů akademických služeb na základě empirických šetření?*

Hlavním předpokladem této části výzkumu bylo to, že konzultační služby knihovny uspokojují potřebu studenta, která ze své podstaty má sekundární charakter a odvíjí se od jiné primární potřeby. Zároveň, bylo prozkoumáno informační chování studentů, jejich studijní návyky a jejich chování při rozhodování o způsobu uspokojení potřeby. Příslušné analýzy byly realizovány na dvou datových sadech z dříve realizovaných průzkumů, kde na datech byly ověřené nové hypotézy a uplatněny jiné metody než v původních výzkumech.

Výsledky realizovaných analýz dovolují formulovat následující závěry o faktorech ovlivňujících spotřebitelské chování u uživatelů akademických služeb:

- Studijní zvyklosti studentů bakalářského a magisterského studia během zpracování školních prací a úkolů významně ovlivňují jejich chování při rozhodování o vyhledávání pomoci s psaním závěrečných prací.
- S růstem stupně studia významně rostou zkušenosti studentů a ve svém informačním chování se studenti začínají přiklánět k pomoci od odborníků, případně se jim zvyšuje jistota zvládání přenositelných dovedností spojených s používáním informací.
- Existuje závislost mezi studijní úspěšností a jistotou v ovládání přenositelnými informačními dovednostmi.
- Existují značné rozdíly mezi studenty různých oborů v tom, jak zvládají přenositelné informační dovednosti, což také může být spojeno s implementací specializovaných předmětů informační gramotnosti do studijních kurikul, případně spojeno s povahou úkolů v konkrétních oborech (např. humanitní vědy versus strojírenství).
- Nejvíce studentům chybí institucionalizovaná podpora v oblasti akademického psaní a rozvoje kritického myšlení, kde poptávka po těchto znalostech je buď frustrovaná nebo se uspokojuje mimo VŠ a její pracoviště.
- Studenti bakalářského studia jsou více „zanedbaní“, neboť ještě nemají napojení na konkrétní akademické pracovníky, ve kterých pak studenti magisterského studia vidí důvěryhodný zdroj informací, a tak jako nejvlivnější referenční skupinu studenti bakalářského studia vidí své vrstevníky, kteří pak nemusejí mít dostatečné odborné znalosti.

- Postupy v oblasti práce s informacemi, které se studenti naučí od vedoucích a pedagogů, zvedají jejich jistotu zvládnání konkrétní dovednosti, však v těchto případech postupy jsou časově náročné a totiž nemusejí vždy být efektivní.
- Postupy v oblasti práce s informacemi, které maximálně zvyšují jistotu studentů, jsou častěji nabývány mimo VŠ.
- Akademická knihovna není hromadně využívána a vnímána jako centrum podpory a rozvoje dovedností v oblasti práce s informacemi.
- Mezi hlavními argumenty, které zvyšují zájem studentů o doplňující vzdělávání mimo VŠ v oblasti měkkých dovedností jsou využitelnost pro praxi a kariéru a to, jestli účast na takových vzdělávacích aktivitách studentům pomůže šetřit čas a zjednoduší jejich povinnosti, nikoliv jestli se to prolíná do studijních výsledků.

### **4.3 Hodnocení spotřebitelského užitku plynoucího z akademických konzultačních služeb**

Následující kapitola se věnuje otázce možnosti hodnocení spotřebitelského užitku, k jejichž odhadů byly uplatněny metoda Willingness to Pay a metoda tržních substitutů. Příslušné metodické postupy zpracování dat jsou popsány v Kapitole 2.2. Tato kapitola má za cíl přispět poznatky, které pomohou odpovědět následující výzkumné otázku:

- *VO2\_2: Jak lze uplatnit metody stanovení hodnoty spotřebitelského užitku pro informační a konzultační služby knihovny?*
- *VO2\_3: Jaké doporučení lze poskytnout k navrženým metodám pro akademické knihovny v ČR?*

#### **4.3.1 Odhad hodnoty individuálních konzultací metodou WTP**

Nejdůležitější část empirického výzkumu, která má přispět k odhadu hodnoty služby individuálních konzultací, byla realizována pomocí dotazníkového šetření zacíleného na skutečné uživatele této služby v Národní technické knihovně. Základní premisou tohoto šetření byl předpoklad, že je téměř nemožné stanovit hodnotu služby metodou WTP člověkem, který se s touto službou nesetkal. Přidaná hodnota služby konzultace je dána expertním postavením konzultanta a předáváním jim znalostí, příp. pomoci s nabýváním dovedností. Avšak vzhledem k tomu, že se služba poskytuje veřejnými knihovnami zdarma a celkový systém terciárního vzdělávání patří pod veřejné služby financované z veřejných rozpočtů, není zvykem platit za služby knihovníka „za přepážkou“. Pokud se lze dívat na pedagogy na VŠ jako „konkurenci“ konzultačním službám, tak ta jejich práce je realizována v rámci pracovněprávního vztahu a pro uživatele jsou konzultace s vedoucím nic nestojí. Navíc jenom zlomek zkoumané populace studentů bakalářského a magisterského studia využil zkoumaných služeb individuálních konzultací v knihovnách, a tak většina populace nemá informovanou představu o tom, co ta služba obnáší a jaké benefity pro uživatele ze služby plynou.

Autorka disertačního výzkumu se tak rozhodla zaměřit se na skutečné uživatele služby individuálních konzultací v NTK a oslovit je s dotazníkem na hodnocení služby včetně hodnocení z hlediska odhadu její peněžní hodnoty.

## Popis sběru dat

Při výběru potenciálních respondentů z dat o poskytnutých konzultacích v CRM systému NTK byly uplatněny následující kritéria:

- V době poskytování konzultace respondent byl studentem bakalářského nebo magisterského studia.
- Od první <sup>20</sup> konzultace uplynulo minimálně šest měsíců a nejdříve konzultace byla poskytnuta v roce 2021. Datum konzultace se totiž nachází v rozmezí 01.01.2021 – 15.01.2024.

Po extrahování dat následovalo čištění, které zahrnovalo vyřazení duplikátů kontaktů (uživatelé, co měli více než jednu konzultaci) a také kontaktů, kde byla uvedena institucionální e-mailová adresa potenciálního respondenta, ale samotný respondent již na příslušné VŠ nestudoval, a tak autorka výzkumu jej již neměla možnost kontaktovat. Výsledný výběr obsahoval 199 potenciálních respondentů (všichni jsou česky mluvící), kteří byli osloveni autorkou výzkumu e-mailem s prosbou o vyplnění dotazníku (viz Příloha 5). Sběr dat probíhal od 29.07.2024 do 18.08.2024 na webu NTK Feedback, který je založen na systému LimeSurvey pro tvorbu a distribuci dotazníků. Za dobu realizaci šetření bylo získáno 46 plných odpovědí, část respondentů zřejmě dotazník otevřelo, ale nedokončilo. Návratnost dotazníků je 31,6 %, což je poměrně vysoké číslo a může svědčit o motivaci respondentů poskytnout zpětnou vazbu pro NTK. Kvůli ochraně osobních údajů a tomu, že často akademické knihovny evidují pouze malé množství informací o konzultacích (využívá se tzv. „čárkový statistika“), nebylo možné do výzkumu zahrnout uživatele konzultačních služeb jiných knihoven. Zároveň, jak už bylo zmíněno v Kapitole 4.1, individuálních konzultací se neposkytuje dostatečně velké množství, aby se dalo na dostupných datech realizovat větší výzkum a zobecňovat jeho výsledky metodami statistické indukce.

Otázky první části dotazníku byly zaměřeny jak na to, s čím se uživatel obracel na konzultační služby NTK, jaký vidí přínos těch konzultací s odstupem času, v čem vidí potenciál k uplatnění znalostí a dovedností, kterých sám nabyl při konzultaci v NTK. Druhá část dotazníku byla zaměřená na alternativy konzultačním službám NTK a také peněžní hodnocení „ochoty platit“ – kolik by respondent byl ochoten zaplatit za podobnou službu,

---

<sup>20</sup> Část uživatelů využívá služeb vícekrát dle potřeby.

kdyby nebyla poskytována zdarma. Následovaly otázky související s financováním podobné služby ze státního rozpočtu a na propagaci služby. Na konci dotazníků respondentům byly položeny sociodemografické otázky.

### **Deskriptivní analýza dat z dotazníkového šetření**

Dotazník celkem vyplnilo 46 respondentů, přičemž na první filtrační otázku, zda využili službu individuálních konzultací v NTK v letech 2021-2023, všichni odpověděli kladně a 45 % z nich i uvedli rok, kdy se na NTK obraceli. Nejvíce respondentů (15) uvedlo, že využili konzultačních služeb NTK v roce 2023, v roce 2022 je využili čtyři respondenti a v roce 2021 pouze jeden. To také může naznačovat problém s distribucí dotazníku, kde s rostoucím časovým horizontem roste složitost oslovení a motivování respondenta.

Sociodemografický profil respondentů primárně vztahoval k jejich vzdělání a ekonomickému statusu a nezahrnoval otázky na věk nebo gender. Mezi respondenty 28 (60,9 %) mají diplom bakaláře a ještě 10 (21,7 %) dokončili vzdělání magisterského stupně. Je pak jeden respondent s ukončenou VOŠ a sedm zřejmě aktuálně studujících s maximálně dosaženým středoškolským vzděláním s maturitou. Z 46 respondentů aktuálně studuje nebo plánuje studium v dalších dvou letech 33 respondentů (71,7 %). Jako hlavní ekonomický status „Student“ uvedlo 19 respondentů (41,3 %) a dalších 25 (54,3 %) je v zaměstnání nebo podnikají. Jeden respondent se identifikuje jako nezaměstnaný a jeden jako „Žena/muž v domácnosti, na mateřské/rodičovské dovolené“.

Za posledních 12 měsíců 25 respondentů (54,3 %) využilo prostory NTK pro studium nebo práci, 13 (28,3 %) bylo na individuálních konzultacích s pracovníky NTK, 9 respondentů (19,6 %) využilo přístup k e-zdrojům NTK a 8 respondentů (17,4 %) si pronajímalo týmové studovny. Webináře NTK navštívilo pouze 5 respondentů (10,9 %) a žádné služby nevyužilo 16 respondentů (34,8 %).

Část respondentů využila konzultace NTK pro více prací – v průměru každý respondent konzultoval 1,1 prací. Nejčastěji se konzultovaly bakalářské práce (32), následovaly diplomové práce (12) a seminární (7). Během konzultací respondenti nejčastěji potřebovali pomoc s vyhledáváním (31). Následovaly konzultace na strukturu práce (25), citování (22) a na akademické psaní („Jak začít psát“) (19). Je potřeba zmínit, že i tyto otázky byly vícehodnotové, a tak průměrný respondent využil 2,15 oblastí podpory. Dva

respondenti ještě dodali spontánní komentář, že na konzultaci v NTK řešili „výběr tématu“ a „práci s daty“. Jak je vidět z Tabulky 20, u seminárních prací respondenti častěji měli dotazy spojené s citováním, když u bakalářských a diplomových prací nejčastějším tématem bylo vyhledávání. Struktura práce se častěji řešila u konzultací bakalářských prací a akademické psaní překvapivě až u diplomových prací. Respondentům bylo také nabídnuto ohodnotit známkou konzultační služby NTK na škále od „1 – výborně“ do „5 – nevyhovující“ a 80,4 % respondentů udělilo konzultacím hodnocení „výborně“, sedm respondentů oznámkovalo konzultační služby dvojkou a dvoje oznámkovali službu trojkou.

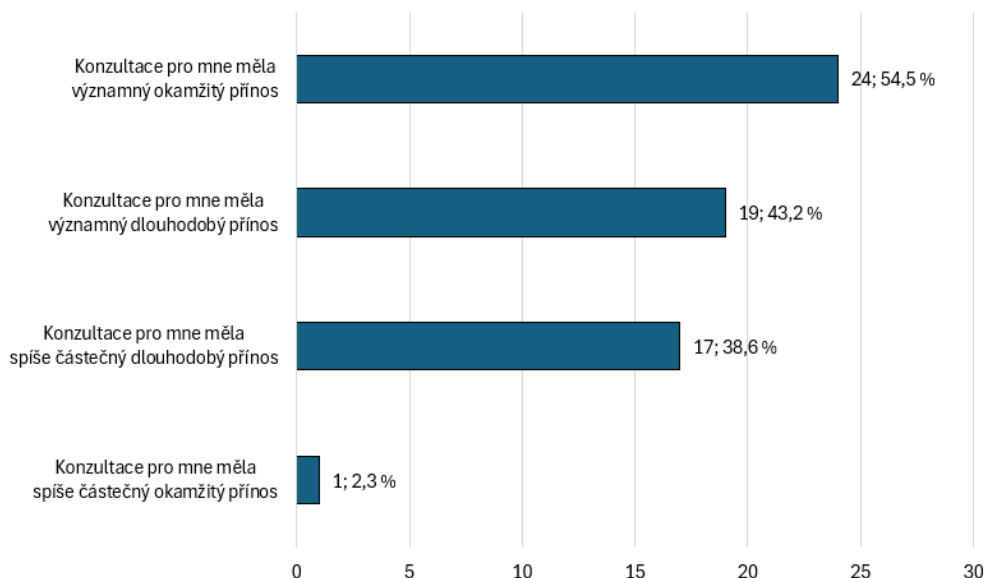
Tabulka 20: Kontingenční tabulka pro vícehodnotové proměnné „Pro jaký typ práce jste vyhledával/a pomoc?“ a „S čím jste během konzultací v NTK potřeboval/a pomoc?“, absolutní počty a podíly oblasti podpory u konkrétního typu práce. Celkový počet respondentů – 45 z 46.

|                          | Vyhledávání zdrojů | Jak začít psát | Struktura práce | Citování     | Celkem |
|--------------------------|--------------------|----------------|-----------------|--------------|--------|
| <b>Semestrální práce</b> | 4<br>57,1 %        | 2<br>28,6 %    | 4<br>57,1 %     | 5<br>71,4 %  | 7      |
| <b>Bakalářská práce</b>  | 20<br>64,5 %       | 11<br>35,5 %   | 19<br>61,3 %    | 15<br>48,4 % | 31     |
| <b>Diplomová práce</b>   | 11<br>91,7 %       | 7<br>58,3 %    | 5<br>41,7 %     | 6<br>50,0 %  | 12     |
| <b>Celkem</b>            | 31                 | 19             | 25              | 22           | 45     |

Zdroj: vlastní zpracování.

Respondentům bylo nabídnuto ohodnotit využitou dříve službu individuálních konzultací z hlediska přínosu, který pocítují sami respondenti – zda ten přínos byl významný nebo částečný a jestli byl krátkodobý nebo dlouhodobý, případně jestli konzultace neměly žádný přínos. Opět byla nabídnutá vícehodnotová otázka a výsledky jsou prezentovány na Obrázku 36. Jak je vidět, více než polovina respondentů pocítila významný okamžitý přínos. Více než 43 % má ten významná přínos v dlouhodobém horizontu a ještě 38,6 % vidí v konzultacích částečný dlouhodobý přínos, což by se dalo společně spojit s podstatou přenositelných dovedností. Pouze jeden respondent spojuje individuální konzultace s částečným okamžitým přínosem.

Obrázek 36: Přínos konzultací pro respondenty, absolutní počty a % od celkového počtu 44 z 46.



Zdroj: vlastní zpracování.

V rámci této otázky bylo ověřeno, zda každá volba má závislost s tím, jestli respondent aktuálně studuje nebo plánuje studovat v horizontu dvou let. Fischerův exaktní test byl konstruován pro čtyřpolní tabulky dvojic dichotomických proměnných a ani v jednom případě nebylo možné zamítnout nulovou hypotézu a prokázat závislost proměnných přínosu, což kromě jiné může být ovlivněno malou velikostí souboru.

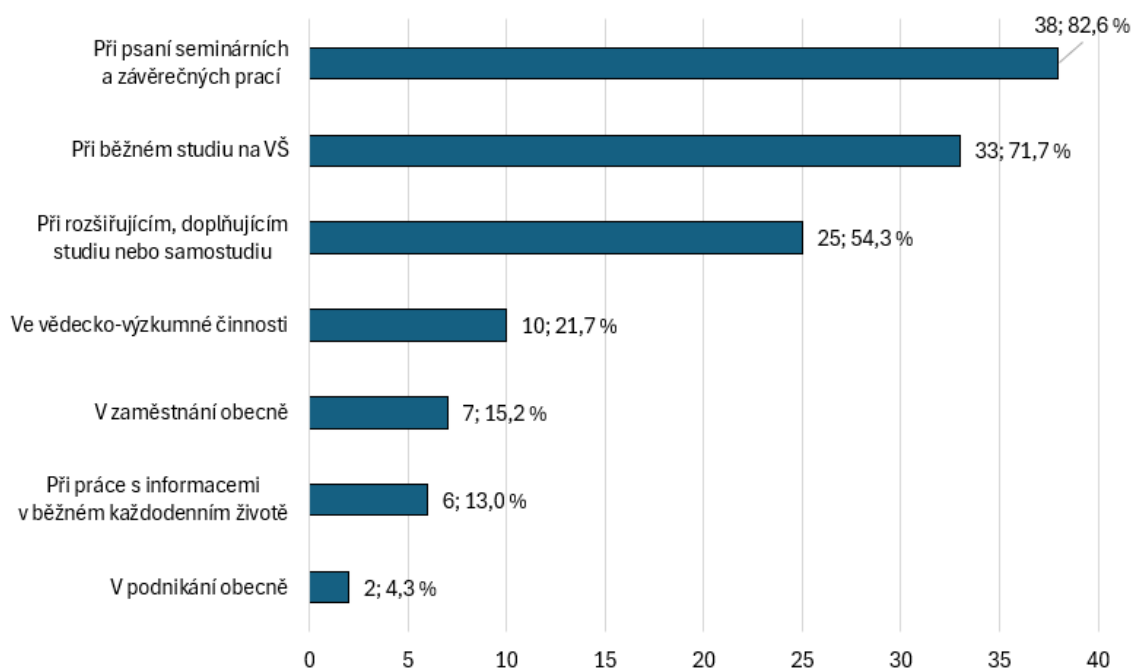
V pokračování subjektivního hodnocení přínosu konzultací respondentům bylo nabídnuto zvolit tvrzení, se kterým se nejvíce ztotožňují. Získané možnosti a výsledky volby vypadají následovně (celkový počet respondentů – 46):

- „Znalosti a dovednosti, získané díky konzultacím NTK, používám dodnes“ – 12 respondentů (26,1 %).
- „Znalosti a dovednosti, získané díky konzultacím NTK, teď nevyužívám, ale mohu je použít v případě potřeby“ – 24 respondentů (78,3 %).
- „Znalosti a dovednosti, získané díky konzultacím NTK, byly aktuální v minulosti a nadále je nepotřebuji“ – 10 respondentů (21,7 %).
- „Znalosti a dovednosti, získané díky konzultacím NTK, nebyly k užítku, zvládl/a bych vše i bez pomoci“ – 0 respondentů (0,0 %).

Proporčně mezi těmi, kdo používá znalosti a dovedností dodnes a zároveň studuje (83,3 %), případně plánuje studovat, je o něco větší než ve skupině, která použije znalosti a dovednosti v případě potřeby (70,8 %), ale ten rozdíl není tak významný. Zajímavější je, že mezi deseti respondenty, kteří už ty znalosti nepotřebují, je šest studujících nebo plánujících studovat.

V rámci dotazníku se také zjišťoval potenciální přesah znalostí a dovedností, které jsou obsahem konzultačních služeb NTK, do jiných činností (viz Obrázek 37) a respondenti mohli volit více činností. Průměrný respondent tak zvolil 2,63 činností. Lze celkem konstatovat, že respondenti nevidí skutečnou přenositelnost v práci s informacemi a vztahují to spíše k působení na VŠ – k psaní prací nebo běžnému studiu. Polovina respondentů vztáhla tyto dovednosti i na rozšiřující studium a pouze deset z nich vidí přesah do vědecko-výzkumné činnosti. Pak jednotky respondentů vidí uplatnění znalostí a dovedností v zaměstnání a podnikání, a pouze šest je spojuje s prací s informacemi v běžném životě.

Obrázek 37: Odpovědi na otázku „Kde mohou znalosti a dovednosti, které jsou obsahem konzultací NTK, dle Vás nalézt uplatnění?“, absolutní počty a % od celkového počtu 46.



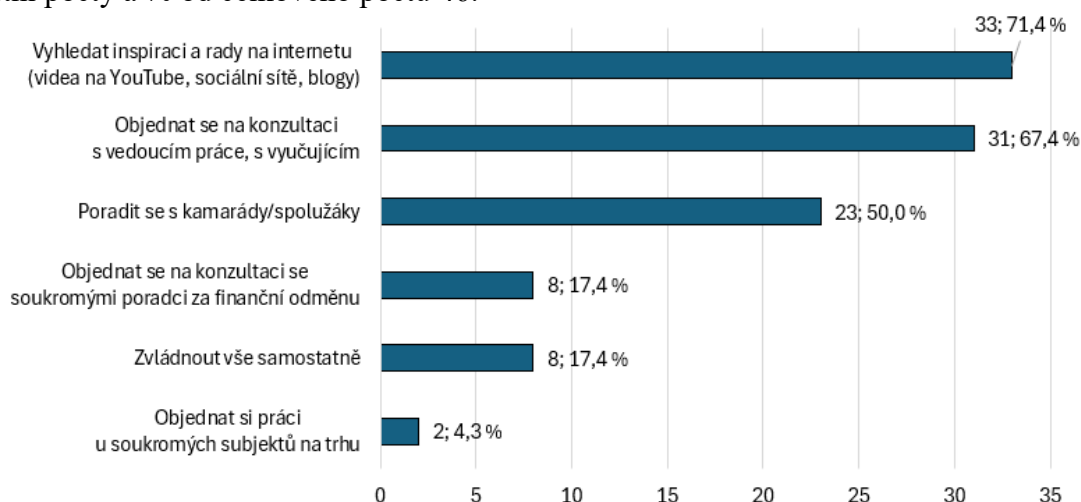
Zdroj: vlastní zpracování.

Respondentům byla položena otevřená otázka, „*Jaké znalosti a dovednosti Vám chyběly při studiu, kvůli nimž jste byl/a nucen/a hledat pomoc v NTK?*“ a odpovědělo na ni 15 respondentů. Kvantitativní analýza popsaných témat ukázala, že nejčastěji uživatelům služeb NTK chybělo vyhledávání odborných zdrojů a práce s e-zdroji (8 respondentů).

Znalosti v citování chyběly čtyřem respondentům a třem pak základy akademického psaní a pochopení struktury práce. Mezi komentáře se také objevily „*podpora pro dislektiky*“, „*hledání dat*“, „*základy statistiky*“ a jeden respondent uvedl také, že mu nic nechybělo. Na otázku „*Jaké služby na VŠ (např. jazykové kurzy, poradenství, diplomantské semináře atd.) Vám chyběly při studiu?*“ bylo získáno 13 odpovědí, kde se nejčastěji bylo zmiňováno poradenství (7krát) a v několika případech odpověď byla specifikována na poradenství ohledně zpracování závěrečných prací. Tři respondenti by rádi měli možnost jazykových kurzů, jeden respondent by chtěl mít na škole službu analogickou konzultacím v NTK a jeden by rád měl semináře s individuálnější přístupem. Ještě jednomu respondentovi nic nechybělo. Celkem 15 odpovědí bylo získáno od respondentů na otázku „*Jak konzultace NTK ovlivnily Vaše studium nebo psaní závěrečné práce?*“. V odpovědích 5krát zaznělo, že konzultace měli dopad na úspěšné zpracování závěrečné práce („*díky konzultacím jsem svou práci napsala rychle a včas... tyto znalosti mi pomohou při psaní diplomové práce*“, „*získala jsem představu o své budoucí Bc práci*“). Dvakrát respondenti zmínili citování a třikrát vyhledávání zdrojů („*pomohly mi k zahraničním zdrojům, které byly mojí VŠ požadovány*“). Obecně všechny komentáře byly velice pozitivní s poděkováním, a zazněly i výroky jako „*bylo to jedno z nejlepších rozhodnutí, které jsem udělal, abych napsal práci kvalitněji*“ a „*zamyslela jsem se nad sebou a nad danými problémy*“.

Další část dotazníku byla věnována potenciálním alternativám službě individuálních konzultací v NTK. Respondentům byla položena otázka „*Pokud by v době, kdy jste využil/a konzultací NTK, taková služba neexistovala v NTK, ani v jiné knihovně, jaké možnosti byste zvolil/a?*“, u které byla možnost vícehodnotové odpovědi, přičemž průměrný respondent zvolil 2,28 odpovědí. Jak je vidět na Obrázku 38, nejčastěji respondenti volili „*neosobní*“ možnost – videa a rady na internetu. Tato volba byla dokonce populárnější než konzultace s vedoucím práce (31 respondent, 67,4 %), což může být dáno i nepříznivými předchozími zkušenostmi respondentů s vedoucími prací. Polovina respondentů by se poradila se spolužáky. Tyto dvě volby jsou v souladu s nálezy v Kapitole 4.2. Osm respondentů by pokusilo zvládnout vše samostatně a osm by se objednalo na konzultaci do firmy, která tyto služby poskytuje na komerční bázi. Pouze dva respondenty uvažují, že by si celou práci objednali na zakázku.

Obrázek 38: Odpovědi na otázku „Pokud by v době, kdy jste využil/a konzultací NTK, taková služba neexistovala v NTK, ani v jiné knihovně, jaké možnosti byste zvolil/a?“, absolutní počty a % od celkového počtu 46.



Zdroj: vlastní zpracování.

Následovaly otázky na peněžní hodnocení konzultací. Nejdříve respondentům byly ukázány otázky „Pokud byste uvažoval/a o službě poskytované soukromým subjektem na trhu, jakou maximální částku byste byl/a ochoten/na utratit za hodinovou konzultaci s odborníkem?“ a „Pokud byste uvažoval/a o službě poskytované soukromým subjektem na trhu, jakou maximální částku byste byl/a ochoten/na utratit za pomoc s citováním ve Vaší závěrečné práci?“, kde respondenti měli napsat částku v Kč. Po zodpovězení těchto otázek jim byla ukázána otázka na hodnocení služby konzultací v NTK – „Jakou maximální částku byste byl/a ochoten/na zaplatit za jednu hodinovou konzultaci se zaměstnanci NTK?“. V tabulce 21 jsou představeny deskriptivní statistiky pro všechny tři proměnné (hodnoty jsou zokrouhleny nahoru do celých Kč) a na Obrázku 39 je znázorněno grafické rozdělení hodnot u každé proměnné pomocí box-plotů.

U všech třech otázek část respondentů napsala nulu a dá se předpokládat, že za takové služby nejsou ochotni platit a/nebo nemohou ani hypoteticky tu hodnotu stanovit. Soukromým subjektům nechtějí platit po pět respondentů v případě konzultací a také u kontroly citací. U stanovení hodnoty hodinové konzultace v NTK nulu uvedli čtyři respondenti. Maximální částky za hodinovou konzultaci byly stejné jak v případě soukromého subjektu, tak i u NTK – 1 000 Kč. Tyto hodnoty u každé proměnné uvedli dva respondenti. Za komplexní kontrolu citací by jeden respondent byl ochoten zaplatit až 4 000 Kč, což je extrémní hodnotou v rozdělení. Další maximální částkou je 2 000 Kč, kterou také uvedli dva respondenti. Průměry u obou typu konzultací jsou blízké, ale v průměru by za

konzultaci v NTK respondenti zaplatili méně, což naznačuje i kvartilové rozpětí. Medián hodnoty konzultace v NTK (300 Kč) je dokonce o 100 Kč menší než u soukromého subjektu. U hodnoty konzultace u soukromého subjektu je rozdělení lezce zešikmené doleva a u konzultací NTK naopak zešikmené doprava. To také dodává informace, že konzultace v NTK častěji byly hodnoceny nižšími hodnotami, než to bylo v případě konzultace u soukromého subjektu na trhu. Dokonce je rozdělení hodnot za konzultace NTK blízko multimodálnímu, protože respondenti 13krát ohodnotili konzultaci na 500 Kč a 10krát na 200 Kč.

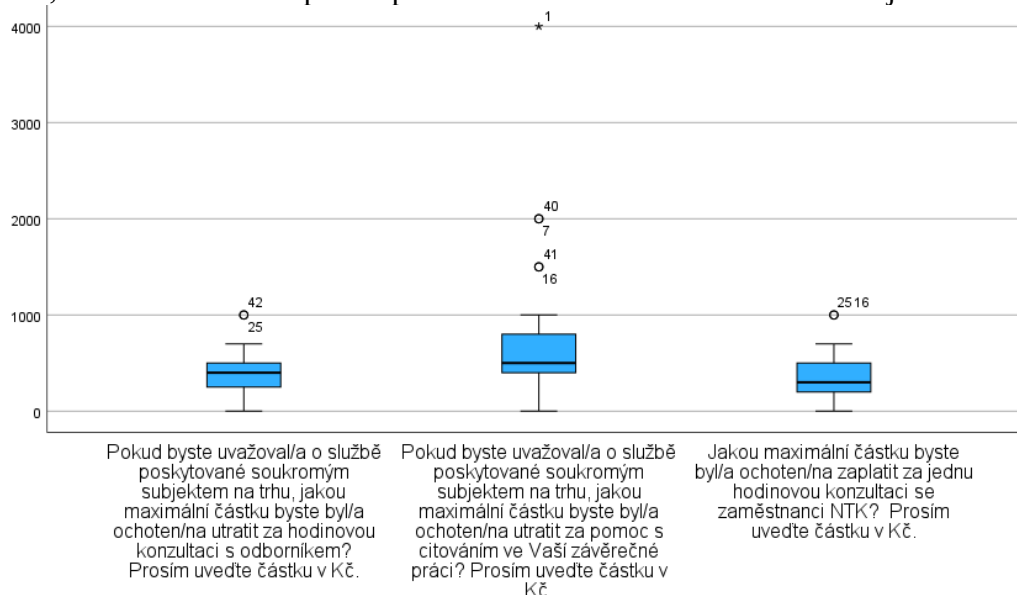
Tabulka 21: Deskriptivní statistiky hodnocení WTP hodinových konzultací u soukromého subjektu, v NTK a také komplexní pomoci s citováním u soukromého subjektu.

|                     | <b>Hodinová konzultace u soukromého subjektu (46 respondentů), Kč</b> | <b>Hodinová konzultace v NTK (45 respondentů), Kč</b> | <b>Komplexní pomoc soukromého subjektu s citováním, kontrola citací (46 respondentů), Kč</b> |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Minimum             | 0                                                                     | 0                                                     | 0                                                                                            |
| Maximum             | 1 000                                                                 | 1 000                                                 | 4 000                                                                                        |
| Průměr              | 380                                                                   | 342                                                   | 707                                                                                          |
| Móda                | 500                                                                   | 500                                                   | 500                                                                                          |
| 1. kvartil          | 238                                                                   | 200                                                   | 375                                                                                          |
| Medián              | 400                                                                   | 300                                                   | 500                                                                                          |
| 3. kvartil          | 500                                                                   | 500                                                   | 1 000                                                                                        |
| Směrodatná odchylka | 222,960                                                               | 230,753                                               | 675,566                                                                                      |
| Variační koeficient | 58,7 %                                                                | 67,5 %                                                | 95,5 %                                                                                       |

Zdroj: vlastní zpracování.

Dále respondentům byla položena otázka „*Představte si, že by NTK poskytovala pouze jednu konzultaci zdarma, každá další stojí 1 000 Kč. Byl/a byste ochoten/na využívat dodatečných konzultací?*“. Tato částka nebyla zvolená náhodně, neboť je to odhadovaná v NTK dle interních způsobů v cena za pokročilé individuální konzultace od externích expertů. Více než polovina respondentů (26; 56,5 %) konzultaci za tuto cenu nevyužije a ještě 16 (34,8 %) respondentů je využije pouze v případě nutnosti. S takovou cenou by pak souhlasili čtyři respondenti.

Obrázek 39: Box-ploty pro proměnné hodnocení WTP hodinových konzultací u soukromého subjektu, v NTK a také komplexní pomoci s citováním u soukromého subjektu.



Zdroj: vlastní zpracování.

Respondenti byli také vyzváni k tomu, aby jako daňové poplatníci ohodnotili, jakou by měla být spravedlivá (vzhledem k rozsahu a kvalitě služby) cena hodinová konzultace, pokud by ji hradil stát za každého uživatele. Porovnání vlastní ochoty platit a ochoty platit přes veřejný rozpočet je uvedeno v Tabulce 22. Je vidět, že pokud respondent neuvažuje o vlastní výdaje, tak je ochoten ohodnotit konzultace NTK větší částkou – průměrná částka přesáhla 500 Kč a právě hodnotu 500 Kč zvolila téměř polovina respondentů. Je potřeba zmínit, že na tuto otázku poskytlo odpověď pouze 29 respondentů a jeden respondent dodal komentář „Konzultace jsou sice přínosné, ale stále si myslím, že se dokáží vměstnat do pracovních povinností knihovníků. Tyto konzultace provádí v pracovní době, nikoli volném čase. Zaměstnanci jsou zároveň vysokoškoláci a je jen důstojné, aby dělali něco tak váženého, kromě klasické administrativy. Takže za mne není potřeba financovat konzultace, ale více pracovníků a nebo je lépe ohodnotit“. Z tohoto podrobného komentáře se dá vyčíst, že respondent pravděpodobně považuje konzultace za nějakou nezbytnou součásti nabídky knihovny.

Kromě předchozí otázky respondenti byli vyzváni k tomu, aby se zamysleli nad službou individuálních konzultací z pohledu daňového poplatníka a rozhodli, jestli konzultace, jakož nadstandartní služba, má být financovaná z veřejných rozpočtů, případně jestli se uživateli na financování mají podílet (každý respondent mohl zvolit pouze jednu

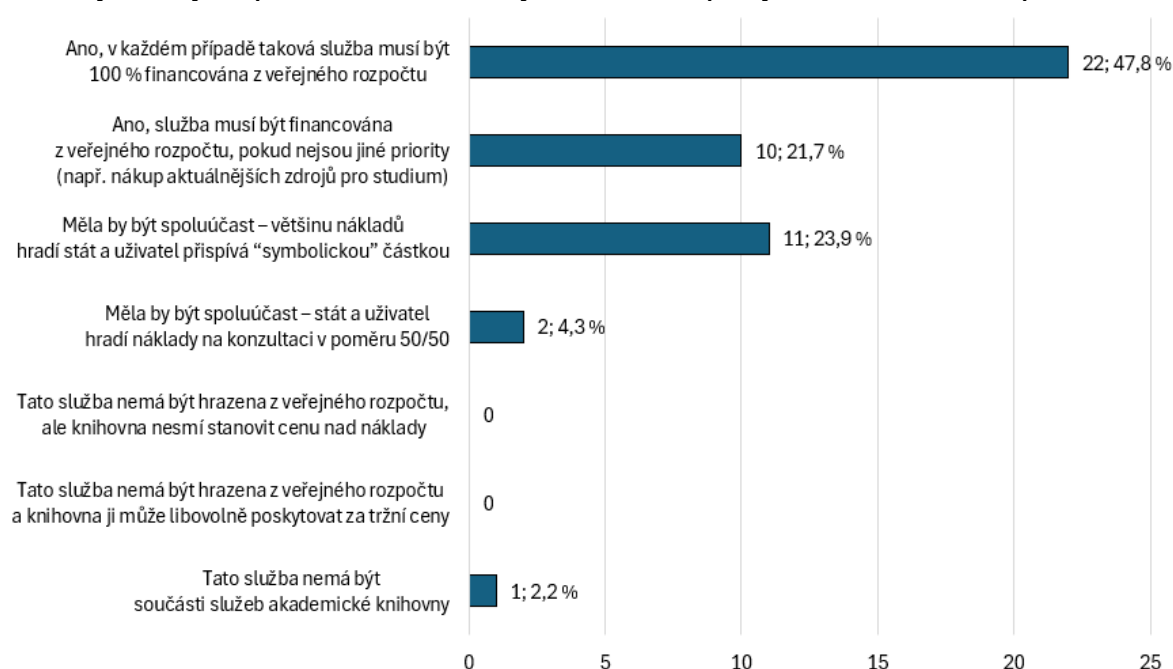
možnost). Pro komplexní přehled budou uvedeny všechny nabídnuté respondentům možnosti, i když ne vše byly v souboru odpovědí zastoupeny (viz Obrázek 40).

Tabulka 22: Deskriptivní statistiky hodnocení WTP hodinových konzultací NTK při ochotě platit respondentem samotným a přes státní rozpočet.

|                     | <b>Hodinová konzultace v NTK</b>                           |                                                                 |
|---------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                     | <b>Ochota platit – respondent, Kč<br/>(45 respondentů)</b> | <b>Ochota platit – státní rozpočet, Kč<br/>(29 respondentů)</b> |
| Minimum             | 0                                                          | 100                                                             |
| Maximum             | 1 000                                                      | 1 000                                                           |
| Průměr              | 342                                                        | 516                                                             |
| Móda                | 500                                                        | 500                                                             |
| 1. kvartil          | 200                                                        | 375                                                             |
| Medián              | 300                                                        | 500                                                             |
| 3. kvartil          | 500                                                        | 500                                                             |
| Směrodatná odchylka | 230,753                                                    | 237,210                                                         |
| Variační koeficient | 67,5 %                                                     | 46,0 %                                                          |

Zdroj: vlastní zpracování.

Obrázek 40: Odpovědi na otázku „Mají za Vás být konzultační a informační služby pro studenty takovým způsobem financovány?“, absolutní počty a % od celkového počtu 46.



Zdroj: vlastní zpracování.

Téměř polovina respondentů (22; 47,8 %) souhlasí s tím, že individuální konzultace mají být 100% financovány z veřejného rozpočtu. Financování služby s ohledem na jiné priority, které mohou vzniknout v akademické knihovny, považuje za vhodné deset respondentů (21,7 %) a 11 respondentů se přiklání k názoru, že by uživatel měl hradit nějaký

symbolický poplatek za nadstandardní službu<sup>21</sup>. Dva respondenti by rozdělili náklady za službu se státem 50/50 a jeden respondent se domnívá, že tato služba vůbec nemá být součástí nabídky akademické knihovny.

Na konci dotazníků se respondentů ptalo na propagaci služeb. Nejdříve jim byla položena otevřená otázka, jestli by nějakým způsobem doporučili konzultace vylepšit. Odpovědělo na otázku sedm respondentů, přičemž tři jenom poznamenali že je „*vše super/perfektní*“ a dvoje tak moc nevěděli, co by se dalo vylepšit. Jeden respondent doporučil vytvořit rezervační systém pro snadnější objednávání a další respondent doporučil více zapracovat na propagaci služby. U doporučení na propagační kanály nejčastěji byly zmíněny sociální sítě škol a institucí (23; 50,0 %) a stránky studentských spolků a neformální studentské skupiny na sociálních sítích (22; 47,8 %). Využit k propagaci individuálních konzultací webové stránky škol a newslettery škol nabídly 18 (39,1 %) a 17 (37,0 %) respondentů. Osobní doporučení pedagogů je vhodným kanálem propagace pouze pro 17 respondentů (37,0 %) a doporučení spolužáků pro 16 respondentů (34,8 %). Nejméně byly zvoleny možnosti propagace na prezenčních akcích škol (10; 21,7 %) a na nástěnkách v prostorech škol (8; 17,4 %).

#### **4.3.2 Odhad hodnoty individuálních konzultací metodou substituce**

Pro stanovení hodnoty individuálních konzultací metodou substituce autorka výzkumu vycházela z toho, jaký problém řeší uživatel a jaké jiné služby na trhu jeho potřebu mohou upokojit. Vzhledem k tomu, že na konzultace v době zpracování závěrečných prací nejčastěji přicházejí studenti bakalářského a magisterského studia, hledání tržních substitutu bylo zaměřeno na následující služby:

- Konzultace ke zpracování závěrečných prací od soukromých expertů.
- Služby korektury závěrečných prací včetně opravy citování a formátování.
- Služby akademických knihoven, které poskytují konzultace na komerční bázi uživatelům mimo svoji instituci.
- Placené rešeršní služby.

---

<sup>21</sup> Toto není úplně výjimečně. Například se v NTK hradí pronájem týmových a individuálních studoven, které je dostupné pro studenty za zvýhodněnou cenu.

Záměrně nebyly zahrnuté do analýzy společnosti, které vypracovávají práce na zakázku, neboť informace o těchto službách jsou často neúplné a také využití těchto služeb je v rozporu s akademickou etikou. Jinak ostatní uvedené služby jsou legální a neměly by zasahovat do autorství závěrečné práce. Je poměrně diskutovanou otázkou poskytnutí rešeršních služeb studentům a více akademických knihoven již tyto služby nabízí pouze doktorandům nebo akademickým pracovníkům. Nicméně pro účely výzkumu budou uvedeny i rešeršní služby jako alternativa, která řeší problém uživatele s vyhledáváním odborné literatury. Pro vyhledávání hodnot jednotlivých substitutů byly využity webové stránky příslušných dodavatelů.

Tabulka 23 shrnuje varianty tržních substitutů pro službu individuálních konzultací a zpřehledňuje jejich ceny (více viz Příloha 5). Nejbližším tržním substitutem jsou online nebo e-mailové konzultace s experty nebo společností, které tyto služby poskytují na trhu. V podstatě náplň jejich konzultací je blízka tomu, co poskytuje NTK ve svých individuálních konzultacích. Avšak nejde úplně posoudit, zda konzultant se drží akademické etiky a nezasahuje do témat, která jsou spíše doménou vedoucího. Zajímavé je, že tyto konzultace jsou poskytovány online nebo e-mailem a nebyly nalezeny prezenční konzultace. V popisu služby takový expert uvádí, že do času konzultace se započítává i příprava na konzultaci, tzn. například čtení textu práce. Pokud by se taková konzultace (online) dala porovnat se středně složitou konzultací v NTK, u které se v Kapitole 4.1 zjistila průměrná doba trvání 2 hodiny, tak hodnota tržního substitutu vychází na 2 800 Kč až 4 998 Kč při hodině práce 1 400 Kč až 2 499 Kč. U konzultací na specifické téma (dá se je porovnat spíše s jednoduchou konzultací na citování nebo vyhledávání) je průměrná celková délka přípravy a realizace konzultace 1 hodina 37 min a tržní substitut je 1 000 Kč za konzultaci, tzn. že by hodina práce mohla být odhadována na cca 620 Kč. Formální úpravy se dělají v akademických knihovnách pro studenty výjimečně, a tak by průměrná bakalářská práce mohla vycházet na 1 700 – 2 000 Kč. U rešerší je to poměrně těžko odhadnout rozsah substitutu, neboť každý požadavek se může lišit dle své pracnosti. Pokud by se vztahovalo s ukázkou rešeršních postupů a pak poskytnutím do 10 zdrojů, tak by ta práce mohla být odhadována na 2 hodiny, tzn. hodnota substitutů je do 250 Kč za hodinu nebo do 500 za konzultaci. Zvláštní postavení mají konzultační služby od Knihovny VŠE, které jsou poskytovány i veřejnosti, a to za příznivé 100 Kč za hodinu.

Výsledkem analýzy substitutů je nalezení referenčních hodnot, kde dolní úroveň tvoří konzultace od knihovny VŠE s cenou 100 Kč za hodinu a horní hranici tvoří konzultace od soukromých expertů s cenou do 2 500 Kč za hodinu.

Tabulka 23: Přehled tržních substitutů a jejich hodnot.

| Substitut                                                                 | Jednotka ceny  | Cena, Kč |          |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|----------|
|                                                                           |                | Min      | Max      |
| Online konzultace k zpracování závěrečných prací (téma, struktura, obsah) | 1 hodina       | 1 400 Kč | 2 499 Kč |
| E-mailová konzultace (formální úpravy, vylepšení práce)                   | 1 hodina       | 450 Kč   | 1 999 Kč |
| Konzultace na specifické téma (vyhledávání, citování)                     | 1 konzultace   | 1000 Kč  | 1200 Kč  |
| Jazyková a stylistická korektura                                          | 1 normostránka | 37 Kč    | 60 Kč    |
| Formátování práce                                                         | 1 normostránka | 29 Kč    | 40 Kč    |
| Překlad abstraktu                                                         | 1 normostránka | 499 Kč   | 850 Kč   |
| Rešerše odborné literatury                                                | 1 hodina       | 160 Kč   | 250 Kč   |
| Placená konzultace v knihovně                                             | 1 hodina       |          | 100 Kč   |

Zdroj: vlastní zpracování z tabulek v Příloze 5.

#### 4.3.3 Hodnota individuálních konzultací v kontextech studia a společnosti

Pro doplnění odhadu hodnoty služby individuálních konzultací je potřeba se podívat na přínosy služby i ze širšího hlediska – co ta služba přináší uživatelům během studia, po absolvování a jestli jsou tam i společenské přesahy. Vzhledem ke složitosti tématu, v rámci disertační práce byl realizován výzkum explorační povahy, kde hlavním cílem bylo zjistit klíčová témata související s rozvojem přenositelných dovedností práce s informacemi u studentů. V rámci disertačního výzkumu byl realizován rozhovor s více osobami – Focus Group, ve kterém sběr informace probíhal ve formátu brainstormingu neboli „burzy nápadů“.

Pro účast na Focus Group autorkou byli osloveni experti z různých pracovišť VŠ: knihovníci, pracovníci kariérních center, pedagogové, vědci apod. V nabídce účasti na rozhovoru byla uvedena základní témata a také informantům byly nabídnuté dva termíny rozhovoru. Účast na Focus Group byla realizována online a za podmínkou anonymity, tzn. že u každého experta je uvedena jeho role, avšak nejsou uvedeny další osobní údaje a afiliace. Po přihlášení na termín Focus Group informanti obdrželi odkaz na online připojení k rozhovoru. Vzhledem k menšímu zájmu informantů se uskutečnilo pouze jedno sezení a to 24.09.2024, které trvalo jednu hodinu a dorazili na tento termín tři účastníci. Tento počet byl

vyhodnocen jako minimálně dostačující a tím Focus Group byla zahájena. Role expertů, kteří se zúčastnili Focus Group byly: knihovník STEM, knihovník SSH, vyučující na VŠ. Autorka disertační práce zastala roli moderátora, pokládala otázky, realizovala nahrávání a zpracovávala zápis, který je uveden v této práci v Příloze č.7.

Účastníkům Focus Group byla postupně předložena k diskuzi tři témata:

1. Jak individuální konzultace, případně individuální podpora studentů realizovaná akademickými knihovnami (hlavně v oblasti přenositelných kompetencí a práci s informacemi) ovlivňuje jejich studijní úspěšnost.
2. Jak individuální konzultace, případně individuální podpora studentů akademickými knihovnami (hlavně v oblasti přenositelných kompetencí a práci s informacemi) ovlivňuje jejich možnosti kariérního rozvoje nebo uplatnění na trhu práce.
3. Existuje-li vliv služeb informační podpory studentů VŠ až na celospolečenské úrovni? V čem může tento přesah spočívat?

U prvního tématu klíčovým sdělením byly to, jak službu informační podpory studentů na VŠ udělat efektivněji a jestli lze pozorovat výsledky práce knihovníka ve studijní úspěšnosti studenta. Důležitou myšlenkou bylo to, že informační podpora na VŠ má být včasná, „*Just-in-Time*“. Účastníci diskutovali přístup, kde studentům prvních ročníků knihovníci poskytují intenzivní kurzy informační gramotnosti a často se to uskutečňuje v období, kde student tyto znalosti nemá šance uplatnit. Bylo zmíněno, že pro nové studenty je mnohem důležitější poznat knihovnu jako místo, kde mohou získat pomoc, a knihovníka jako zdroj takové pomoci. Samotná role knihovníka poskytujícího individuální konzultace pro studenta je v tom, že může poskytnout „*nezaujatý názor*“, pomoc od „*ne školitele*“. Zároveň student se může během konzultace zeptat na něco, na co by se styděl zeptat vedoucího. Účastníci se shodli, že kromě zpětných vazeb od uživatelů konzultací, je téměř nemožné pronásledovat, zda informační výuka a podpora studenta ovlivnila jeho úspěšnost. Domnívá se tehdy, že ten vliv je pozitivní, ale přesné se to neví. Velkou roli v rozvoji úspěšnosti studentů dle účastníků Focus Group, hrají pedagogové. Jsou totiž velké rozdíly v přípravě samotných pedagogů a většinou ti nejlepší se sami obrátí na knihovnu a pozvou knihovníka do výuky. Rozumí také tomu, že se knihovníci mají čas věnovat studentům, když například vedoucí práce je často příliš vytížen. Zaznělo i téma důležitosti závěrečné práce

a tam, kromě formálního plnění úkolů, účastníci vidí přesah do takových dovedností jako Time management nebo plánování projektů. Respektive student prokáže, že se umí zacházet s odborným tématem a zadáním. Posledním tematickým celkem u této otázky bylo to, jak ten rozvoj je spojen se studentskými aktivitami. Bylo zmíněno, že začíná být tlak spíš „zespoda“, na univerzitách vznikají centra podpory studentů a knihovna k tom může také pomoc a zapojit se do různých aktivit. Zvlášť stojí také pomoc studentům se specifickými potřebami, kteří často v knihovně vidí jen zábrany, když ve skutečnosti knihovna může pro ně být bezpečným a otevřeným prostorem.

U druhé otázky se diskuze přesměrovala od studentů k absolventům VŠ. U tématu důležitosti informační gramotnosti a rozvoje přenositelných dovedností pro absolventy vstupující na pracovní trh byla poměrně velká shoda názorů. To, že práce s informacemi je celoživotní kompetencí a společně s dovednostmi vyhledávání a hodnocení informací jsou důležité nejen pro absolventy, ale celkem pro každého občana. Otázkou je také, že absolvent nejen něco umí, ale dokáže to dělat efektivně. Akademické psaní také má svůj přesah – zpracování myšlenek a publikování je důležitou přenositelnou kompetencí pro vícero oborů. Jednou z nejdůležitějších dovedností je pak kritické myšlení, které má přesah do praxe.

Na konci Focus Group účastníkům bylo nabídnuté téma, jestli služby, zvyšující informační gramotnost studentů, mají společenský dopad. Účastníci se shodli, že je to součást vzdělávání, které nemá být pouze formální a populace celkem má být vzdělaná. Tady byl vidět i tematický překryv s předchozím tématem, neboť více přenositelných kompetencí připravuje jedince na život – lidé rozhodují, fungují v osobním a společenském životě. Pokud je jednou z funkcí vzdělávání je kultivování člověka, knihovny (nejen akademické) mají v tom speciální postavením, neboť zajišťují jádrové zdroje – služby. Účastníci však vidí ve společnosti velké rezervy v „*library advocacy*“ a celkem vidí problém v diskuzi o „*zbytečnosti*“ humanitních věd. Moderní knihovna se jeví jako důležitý společenský partner (např. díky tématům otevřené vědy, hodnocení vědy) a může být vnímána jako „*piráti společenské scény*“, o kterých nikdo neví. Shrnutí tohoto tématu lze udělat tak, že informační vzdělávání jedinců má velký dopad na společnost přes jedince, kteří jsou lépe připravení na společenský život ale zároveň role knihovny tím nekončí. Knihovna, i ta akademická, je významným společenským hráčem, který nejvíce pracuje se svojí komunitou studentů a akademiků, ale dokáže rozvíjet své aktivity směrem na společnost jak přes své zájmové skupiny, tak i mimo ně.

#### 4.3.4 Shrnutí kapitoly a odpověď na otázky

V rámci Kapitoly 4.2 bylo na základě empirických šetření ověřeno uplatnění metod hodnocení spotřebitelského užítku, který spočívá v hodnotě služby pro spotřebitele a výsledky výzkumu byly využité k odpovědím na dvě výzkumné podotázky:

- *VO2\_2: Jak lze uplatnit metody stanovení hodnoty spotřebitelského užítku/hodnoty pro informační a konzultační služby knihovny?*
- *VO2\_3: Jaké doporučení lze poskytnout k navrženým metodám pro akademické knihovny v ČR?*

V rámci disertační práce byly využité dvě metody stanovení spotřebitelské hodnoty služby individuálních konzultací – Willingness to Pay a metoda tržních substitutů. Situace s výpočtem hodnoty služby je poměrně komplikovaná tím, že je poskytována veřejnými nebo univerzitními knihovnami, které jsou příspěvkovými organizacemi, a totiž pro uživatele tato služba je často vnímána jako „bezúplatná“. Zároveň ohodnotit službu, se kterou uživatel ještě nemá zkušenost, se jeví jako velice komplikovaný úkol. Autorka výzkumu se domnívá, že při dotazování metodou WTP potenciální se uživatelé buď budou přiklánět k hodnotám blízkým nule, nebo obecně budou mít problém definovat hodnotu služby, kterou nemohou ohodnotit z hlediska vlastního přínosu. Tím v rámci disertační práci doporučuje dotazovat skutečné uživatele i přesto, že jejich počet není tak velký, aby se výsledky daly generalizovat na celou populaci. Doplňující metodou je metoda stržních substitutů, kde pro službu individuálních konzultací bylo nalezeno několik substitutů (individuální konzultace, formátování závěrečných prací, řešerše odborné literatury). Bylo zjištěno poměrně velké cenové rozmezí mezi nejlevnější konzultací za 100 Kč za hodinu v akademické knihovně do téměř 2 500 Kč za hodinu konzultace od soukromého experta.

Také jedním z důležitých zjištění bylo to, že pomocí metody WTP byly stanoveny dvě hodnoty služby – pro případ, pokud by uživatel za službu platil sám a také pro situaci, kdy je služba hrazena z veřejných rozpočtů a uživatel se na něj pohlíží pouze jako daňový poplatník. Autorka se zastává názoru, že se dá využít právě druhá hodnota, a to i s ohledem na korigování hodnoty pomocí tržních substitutu. Hodnota konzultace je tak stanovena na 516 Kč za hodinovou konzultaci.

Kromě již zmíněných metod je potřeba mít na paměti, že při stanovení hodnoty služby individuálních konzultací je žádoucí zohledňovat i dílčí efekty, externality, které plynou z lepší přípravy uživatelů – studenty VŠ. V případě NTK je tento odhad se jeví jako téměř nemožný, neboť NTK je veřejnou knihovnou a nemá možnost sledovat ani studijní úspěšnost svých uživatelů, ani další přesahy. Pro akademické knihovny VŠ by taková aktivita mohla mít lepší předpoklady k proveditelnosti, a to se zohledněním ochrany osobních údajů svých uživatelů.

## 4.4 Hodnocení efektivity poskytovatelů akademických konzultačních služeb

Tato kapitola se opírá na výsledky předchozích kapitol a také na teoretické zázemí a má poskytnout odpovědi na specifické výzkumné otázky:

- *VO3\_2: Jaký model hodnocení efektivity lze zvolit pro akademické služby a jak parametry modelu kvantifikovat?*
- *VO3\_3: Jaká doporučení lze definovat pro zřizovatele a poskytovatele k zavedení a/nebo provozu akademických služeb s ohledem na spotřebitelské chování uživatelů a otázky efektivity dotyčných institucí?*

Základní metodické postupy k vyřešení výzkumných otázek, jsou popsány v Kapitole 2.2. V rámci kapitoly nejdříve bude představen koncept výpočtu nákladů na poskytování konzultací s ohledem existující omezení a výsledky analýzy procesu. Dále, s využitím spotřebitelské služby bude vypočítaná efektivity služby, popsány modifikace tohoto přístupu a nabídnuty možné cesty k vylepšení modelů pro budoucí výzkumy. Posledním krokem bude tvorba doporučení pro poskytovatele služeb individuálních konzultací v systému terciárního vzdělávání.

### 4.4.1 Analýza nákladovosti individuálních konzultací

Jak bylo popsáno v Kapitole 2.2, analýza nákladovosti individuálních konzultací je v rámci výzkumu založena na metodě Time-Driven Activity-Based Costing. Hlavním důvodem k tomu je to, že na rozdíl od jiných služeb knihoven (Řehák et al. 2013) je služba individuálních konzultací náročná především na lidské zdroje, Kromě toho, výsledky disertační práce ukázali, že:

- Kromě realizaci samotné konzultace existují náklady na přípravu na konzultaci, které se vyjadřují v hodinách práce konzultanta a které se často v praxi akademických knihoven opomíjí.
- Existují další časové náklady, které souvisí s poskytováním služby a které se nezapočítávají do příslušných statistik, např. komunikace s uživatelem ohledně termínu, ukládání dat o konzultaci do informačního systému apod.
- Po pandemii se proměnily způsoby poskytování služby individuálních konzultací – část uživatelů začala preferovat online schůzky a ani samotné knihovny často nemají

vyhrazená místa pro poskytování prezenčních konzultací, protože by to bylo neefektivní vzhledem k menšímu počtu konzultací.

- Využití předplacených informačních zdrojů v rámci knihovny také nemá u konzultací plošný charakter – závisí to na konkrétní knihovně/konzultantovi a také na složitosti požadavku. Často se konzultanti vystačí s volně dostupnými systémy a databázemi.

První fází kalkulace nákladů TDABC metodou je vytvoření procesního modelu. V rámci disertačního výzkumu tento model v notaci BPMN 2.0 byl adoptován z interních materiálů NTK (původně byl vytvořen v rámci Týmu pro informační podporu studia pro mapování a následné zlepšování procesu konzultace) a je uveden na Obrázku 19. V modelu byly identifikovány všechny činnosti, které vstupují do poskytování služby individuálních konzultací.

Dále bylo potřeba odhadnout časové náklady na jednotlivé činnosti. Jestli u času poskytování konzultace a přípravy na ni jsou k dispozici statistická data za období od ledna 2017 do července 2024 (celkem – 671 záznamů), to u nově identifikovaných aktivit statistická data byla nahrazena kvalifikovaným odhadem pomocí pracovníků NTK. Tento přístup byl zvolen i z důvodů, že intenzita požadavků o konzultace není velká a zároveň je kolísající během akademického roku, takže bylo těžko predikovat, kde bude možné nasbírat potřebné množství skutečných časových snímků zaměstnanců.

Pro odhad časové náročnosti jednotlivých aktivit bylo využito dotazníkové šetření konzultantů, kde se oni mimo jiné byly dotazovány na všechny činnosti, které dle procesního modelu vstupují do aktivita a zároveň nejsou podchyceny v CRM systému. Dotazníkové šetření probíhalo v rámci Týmu pro informační podporu studia od 19. do 24. 09. 2024. Dotazník byl anonymní a byl distribuován online formou pomocí webových stránek NTK Feedback. Celkem bylo získáno 11 odpovědí od 17 konzultantů, což lze považovat za návratnost 64,7 %.

Při dotazování na odhad času na jednotlivé aktivity konzultanti byli požádáni o vyřazení extrémů a uvedení průměrných hodnot podle jejích zkušeností. U odpovědí, kde bylo uvedeno rozmezí, byla využita prostřední hodnota. Následně u každé činnosti byl vytvořen odhad času, a to pomocí aritmetického průměru expertních odhadů od 11 konzultantů.

Tabulka 24 uvádí přehled identifikovaných doplňkových aktivit, které vznikají v procesu poskytování konzultací a byly jim přiřazena označení  $X_1$  až  $X_5$  pro zlepšení přehlednosti výpočtů. U Tabulky 24 je potřeba také zmínit, že aktivita  $X_1$  se uskutečňuje jenom u části případů – je započítávána jenom pokud požadavek na konzultaci byl obdržén přes formulář na webových stránkách NTK nebo na společný e-mail. Poté pověřený pracovník, správce konzultací, přerozděluje příchozí požadavky na členy týmu. Dle kvalifikovaného odhadu podíl konzultací s touto aktivitou je 54 %. U zbývajících 46 % konzultací požadavek přichází přímo na konkrétního konzultanta a proces začíná od aktivity  $X_2$ . Součet průměrných časových nákladů na doplňkové aktivity je 110 minut. Časové hodnoty jsou vždy uvedeny v minutách a desetinná místa u času jsou zaokrouhlená nahoru.

Tabulka 24: Přehled doplňkových aktivit v rámci konzultačního procesu.

|       | <b>Proces</b>                                                              | <b>Pracovník</b>   | <b>Odhad<br/>průměrného<br/>času</b> | <b>Komentář</b>                                                                                                                   |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| $X_1$ | Přerozdělení požadavků na konzultaci (na společný email, formulář na webu) | Správce konzultací | 25 min                               | Přerozdělení příchozích konzultací na konkrétního pracovníka. Není v případě, že požadavek přijde na konkrétního pracovníka       |
| $X_2$ | Domluva s uživatelem                                                       | Konzultant         | 25 min                               | Upřesnění požadavků, termínu, kanálu konzultace                                                                                   |
| $X_3$ | Technická příprava                                                         | Konzultant         | 29 min                               | Příprava online/fyzické místnosti, techniky, tisk potřebných materiálů, dalších pomůcek                                           |
| $X_4$ | Ukládání informací o konzultaci                                            | Konzultant         | 26 min                               | Ukládání dat do CRM a zpracování dalších výkazů                                                                                   |
| $X_5$ | Komunikace s uživatelem po konzultaci                                      | Konzultant         | 16 min                               | Odeslání uživateli odkazu na dotazník zpětné vazby a shrnutí z konzultace e-mailem. Není aplikovatelné pro e-mailovou konzultaci. |

Zdroj: vlastní zpracování

Základním aktivitám byly také přiřazena označení –  $X_p$  pro přípravu na konzultaci a  $X_k$  pro realizaci konzultaci. Odpovídající hodnoty pro  $X_p$  a  $X_k$  byly převzaty z Kapitoly 4.1. z Tabulky 8. Vzhledem k tomu, že v rámci výzkumu byla prokázána existence závislosti složitosti konzultace a času, a to jak u času potřebného na přípravu, tak i na realizaci, v rámci

navrženého přístupu nejdříve budou vypočítány náklady na každý typ složitosti konzultace a pak již náklady na službu jako takovou, a to pomocí váženého průměru.

Dalším krokem bylo nutné získat hodnotu jednotky pracovních nákladů. Největší položkou, ovlivňující tuto hodnotu jsou mzdové náklady. NTK je příspěvkovou organizací a podle Nařízení vlády č. 341/2017 Sb. o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě (Česká republika 2018) se na její zaměstnance vztahuje základní platová tabulka č.1. Pracovníci oddělení služeb jsou pak zařazeni do 12. třídy („*vysokoškolské vzdělání v magisterském studijním programu nebo vysokoškolské vzdělání v bakalářském studijním programu*“ (Česká republika 2018)) a jejich výsledný plat se pak odvíjí od stupně (počtu let praxe v oboru). Vzhledem k rozdílu praxe jednotlivých pracovníků je pro výpočet mzdových nákladů odhadnout hrubý plat průměrného konzultanta, který má praxi 2 až 19 let (3. až 8. stupeň) pomocí aritmetického průměru:

$$\text{Průměrný. hrubý plat} = (29220 + 30230 + 31330 + 32450 + 33620 + 34840) / 6 = 31948 \text{ Kč}$$

Dále byly započítány povinné odvody zaměstnavatele na sociální a zdravotní pojištění a také byly započítány odhadnuté náhrady za nemoc a ostatní sociální náklady (17 269,39 Kč na zaměstnance za rok<sup>22</sup>). Z ročního fondu platu byla vypočítána hodinová sazba 263 Kč a průměrná hodnota mzdových nákladů za 1 minutu **4,38 Kč**. Vzhledem k tomu, že do výpočtu nevstupovaly netarifní složky platu, při implementaci této metody bude potřeba tyto složky zohlednit při výpočtu nákladů na konkrétním pracovišti.

### **Výpočet nákladů na individuální konzultace**

Výpočet nákladů na konzultace jednotlivých stupňů složitosti je realizován dle vzorce:

$$C_i = (X_1 * 0,54 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_p + X_k) * 4,38$$

Výpočet nákladů na jednoduchou konzultaci:

$$C_{\text{jednoduchá}} = (110 + 55 + 49) * 4,38 = \mathbf{937,32 \text{ Kč}}$$

---

<sup>22</sup> Odhad byl realizován z dat za roky 2020 a 2022 dle (NTK 2024e).

Výpočet nákladů na středně náročnou konzultaci:

$$C_{\text{středně náročná}} = (110 + 70 + 61) * 4,38 = \mathbf{1055,58 \text{ Kč}}$$

Výpočet nákladů na vysoce náročnou konzultaci:

$$C_{\text{vysoce náročná}} = (110 + 119 + 72) * 4,38 = \mathbf{1318,38 \text{ Kč}}$$

Pro výpočet průměrné hodnoty konzultací za celý soubor budou použité podíly jednotlivých typů složitosti na celkovém počtu konzultací<sup>23</sup>:

$$C = 937,32 * 0,346 + 1055,58 * 0,562 + 1318,38 * 0,092 = \mathbf{1038,84 \text{ Kč}}$$

Získané hodnoty ukazují, že časové náklady na průměrnou konzultaci pro studenty bakalářského nebo magisterského studia činí **1038,84 Kč**.

#### 4.4.2 Analýza efektivnosti individuálních konzultací

Analýza efektivnosti služby individuální konzultace je realizována prostřednictvím výpočtu míry efektivnosti, která je poměrem benefitu (užitku) a nákladů (viz Kapitola 3.2.3).

V rámci disertační práce spotřebitelský užitek byl definován jako vnímaná uživatelem hodnota služby a byl odhadnut v Kapitole 4.3. Hodnota konzultace byla odhadnuta na **516 Kč za hodinovou konzultaci**. Je pak na místě otázka, jak metodicky přistoupit k porovnání hodnoty konzultace a nákladů.

Problémem je to, že z pohledu uživatele je hodnocená samotná konzultace, a nikoliv množství času, které pracovník strávil na přípravě a dalších činnostech. Na druhou stranu, jak bylo uvedeno v analýze tržních substitutů v Kapitole 4.3.2, soukromí experti, kteří poskytují podobné konzultace na trhu, účtují svým zákazníkům hodnotu celkové služby dle spotřebovaného času včetně partičních příprav na konzultaci. Tím se v podstatě vytváří dvojí přístup hodnocení efektivnosti.

Pokud by se vycházelo z předpokladu, že uživatel vidí hodnotu pouze v samotné konzultaci, nikoliv v dalších přípravách, tak míra efektivnosti průměrné konzultace pro studenty bakalářského nebo magisterského stupně studia bude vypočítána následovně:

---

<sup>23</sup> Podíly jsou převzaté z Obrázku 14.

$$E_1 = \frac{B_1}{C} = \frac{516}{1038,84} = \mathbf{0,496}$$

V případě, že hodnota benefitu bude zohledňovat přípravy na konzultaci, bude potřeba upravit vzorec, kde se hodnota B bude rovnat 1 + „průměrná příprava na konzultaci“, tj. za celý soubor je to  $516 + (69 \cdot 516) / 60 = 1109,4$  Kč. Následně výpočet druhé míry efektivnosti:

$$E_2 = \frac{B_2}{C} = \frac{1109,4}{1038,84} = \mathbf{1,068}$$

V případě, že by se porovnávaly hodnota konzultace přepočítána na minuty (8,6 Kč/min) a jednotkové časové náklady konzultanta (4,38 Kč/min), tak by se taková míra efektivnosti rovnala  $E_3 = \mathbf{1,96}$ . Tento nejjednodušší přístup pak může poskytovat značné zkreslení v hodnocení efektivnosti služby.

Je totiž vidět, že tři uvedené přístupy poskytují ve výsledcích odlišné míry efektivnosti. Pokud se na hodnotu služby díváme z pohledu uživatele, který tuto službu spotřebovává a není zohledněno, že součástí služby a další aktivity, které se dějí „za oponou“, tak služba individuálních konzultací je neefektivní a 1 Kč nákladů odpovídá 0,49 Kč vnímané uživatelem hodnoty. Jestli se spíše přiklánět k praxi soukromých subjektů a do hodnoty služby započítávat i přípravy na konzultaci, tak tato služba za 1 Kč nákladů bude generovat 1,07 Kč hodnoty. V případě, že by se vůbec nezohledňovali aktivity a činnosti při konzultacích a porovnávaly by se náklady na minutu realizované konzultace a hodnotu hodinové konzultace přepočtené na minutu, tak 1 Kč nákladů by tvořila 1,96 Kč hodnoty služby z pohledu uživatele.

#### 4.4.3 Shrnutí kapitoly a odpovědi na otázky

Kapitola 4.4 se věnuje především tématu hodnocení efektivnosti poskytovatelů akademických služeb na příkladu individuálních konzultací. V rámci kapitoly byly využité výsledky analýzy služby individuální konzultace a také výsledky výzkumu vnímané uživatelem hodnoty této služby. Kapitola pak měla za cíl odpovědět následující výzkumné otázky:

- *VO3\_2: Jaký model hodnocení efektivnosti lze zvolit pro akademické služby individuálních konzultací a jak parametry modelu kvantifikovat?*

- *VO3\_3: Jaká doporučení lze definovat pro zřizovatele a poskytovatele k zavedení a/nebo provozu akademických služeb s ohledem na spotřebitelské chování uživatelů a otázky efektivnosti dotyčných institucí?*

Autorka disertačního výzkumu navrhuje používat k hodnocení efektivnosti služeb akademických konzultací zjednodušený ukazatel míry efektivnosti. Tento model vychází z teoretických a odborných pramenů o analýze nákladů a přínosů a také z podstaty služby, která je službou veřejnou a je poskytována zdarma v rámci systému terciárního vzdělávání. Premisou modelu je omezení přínosů na hodnotu vnímanou uživatelem, vypočtenou metodou Willingness to pay a porovnanou s nejbližšími tržními substituty. Nákladová složka je v navrženém přístupu vypočítaná metodou Time-Driven Activity-Based Costing a je založena na sledování aktivit vstupujících do procesů poskytování služby a stanovením hodnoty nákladů na službu jako hodnoty práce knihovníků vstupujících do jednotlivých aktivit.

Výsledná kvantifikace míry efektivity ukazuje značné rozdíly v efektivnosti při použití různých vstupních hodnot vnímané uživatelem hodnoty, resp. hodnoty v kontextu rozsahu služby. Tak služba individuálních konzultací může být označena za neefektivní v situaci, když uživatel za službu považuje pouze ten čas, který mu konzultant bezprostředně věnuje, například v rámci online nebo prezenční schůzky. Přitom do celkových nákladů vstupují jak náklady na to „sezení s uživatelem“, tak příprava na konzultaci a další činnosti, které dle expertního odhadu mohou až zdvojnásobit celkový čas pracovníka na poskytnutí služby. Jiná situace se jeví, kdyby do vnímaného rozsahu služby a její hodnoty vstupoval čas přípravy na konzultaci, tzn. v praxi by uživatel byl vědom toho, že konzultace začíná už tím, že si konzultant přečte jeho závěrečnou práci, najde vhodné zdroje nebo si nastuduje novou citační normu a pak během konzultace tyto připravené informace budou předány uživateli. V tomto případě služba bude efektivní a 1 Kč nákladů tvoří 1,07 Kč hodnoty služby. V nejvíce zjednodušené situaci porovnání minuty práce knihovníka (bez ohledu na činnosti a aktivity) a minuty vnímané hodnoty (hodinové) konzultace dává ve výsledku míru efektivnosti 1,96. Tento přístup se jeví jako nejvíce „ospravedlňující“ existenci zkoumaných služeb. Navíc, vzhledem k prokázané v disertačním výzkumu významnosti času jako vstupního parametru služby individuálních konzultací, používání zjednodušeného pohledu na služby a opomíjení aktivit pracovníků může vést ke značným zkreslením.

S ohledem na navržený model hodnocení nákladů pomocí metody TDABC je na místě otázka, zda je možné opomíjet jiné vstupy do procesu konzultace, které mimo jiné byly představeny v Kapitole 4.1.4. Autorka výzkumu zastává názorů, že konkrétní model stanovení hodnoty nákladů se může lišit dle praxe a zavedených postupů na konkrétním pracovišti. V souvislosti s tím vidí možnosti a příležitosti pro navazující výzkumy:

- Uplatnit klasickou ABC analýzu a rozpočítat všechny náklady na jednotlivé služby. Vhodnou inspirací pro tento přístup může posloužit výzkum ROI knihovny a některých služeb realizovaný v Městské knihovně v Praze (Řehák et al. 2013). Je potřeba však mít na vědomí, že uplatněný metodický model je navržen pro výpůjční služby, jejichž výpočet nákladů a stanovení efektivnosti služby jsou vázané na fyzické prostory knihovny a fyzické objekty.
- V případě, že analýza akademické služby ukazuje značný podíl nákladů na infrastrukturu (např. technické vybavení), případně na vyhrazené prostory, je opodstatněno tyto náklady zahrnout do kalkulace.
- Zajímavou otázkou, která by dle autorky práce zasloužila samostatný vědecký výzkum, je vstup hodnoty informačního zdroje. Povaha informačního zdroje spočívá v klesajících jednotkových nákladech. V současné době instituce, které využívají konsorciální nákup elektronických informačních zdrojů, mají možnost stanovit jak náklady na zdroje, tak i jejich využitelnost v rámci instituce. Informace o hodnotě zdroje může vstupovat do kalkulaci nákladů na různé akademické služby a zároveň může být využita pro výpočet efektivnosti využití zdroje v konkrétní instituci.

### **Doporučení pro zřizovatele a poskytovatele služeb**

V rámci odpovědi na třetí výzkumnou otázku je potřeba navrhnout doporučení pro existující a budoucí poskytovatele služeb konzultací v rámci systému terciárního vzdělávání:

- Je doporučována těsná spolupráce s fakultami a garanty studijních programů a předmětů. Je potřeba si uvědomit, že jak knihovník může konzultovat studenta na témata související s realizací výzkumu (například výzkumné metody, správa dat), tak i pedagogové by měli implementovat témata informačního vzdělávání na VŠ. Vytvoření návyků správného informačního chování u studentů zvyšuje jejich šance na lepší výsledky a celkem přispívá k rozvoje jedince přes přenositelné dovednosti.

- Akademická knihovna není místem, které by bylo první nebo druhou volbu pro studenty v situaci, když hledají pomoc. Povědomí o službách akademických knihoven je poměrně malé a je zatíženo různými stereotypy z minulých desetiletí. Akademické knihovny by měli být více otevřeny studentům, komunikovat navenek své služby, být vědomi a vyžívat svých konkurenčních výhod.
- Provoz individuálních konzultací se v praxi výrazně posouvá od tradičních rešeršních služeb směrem k výzkumným konzultacím, což vyžaduje od knihovníka investování času a úsilí do vzdělávání a rozvoje. Poskytovateli, kteří by do budoucna chtěli být centry špičkové podpory uživatelů, by měli podporovat vylepšení služeb a rozvoj zaměstnanců.
- Služba individuálních konzultací může být koncipována různě, ale, bez ohledu na konkrétní model, portfolio služeb nebo personální obsazení, by provozovateli měli být vědomi co se děje na pozadí služby, jaké jsou její vstupy, výstupy a ideálně i efektivnost, která může být vypočítaná také různými metodami.

## 5. Závěr

Předložená disertační práce je věnována informačním a konzultačním službám akademických knihoven v systému terciárního vzdělávání a otevírá nový ekonomický pohled na veřejné služby, které jsou tradiční doménou informační vědy a knihovnictví. Služby, jejichž cílem je podpora uživatelů a rozvoj jejich přenositelných dovedností, jsou důležité v kontextu přípravy absolventů bakalářských a magisterských studijních programů na vstup na trh práce a také v rámci všestranní přípravy občanů 21. století. Disertační výzkum byl zaměřen na několik aspektů zkoumané služby. Především bylo nutné prozkoumat specifika chování skutečných a potenciálních uživatelů služby. Následoval výzkum, jehož cílem bylo zhodnotit vnímanou hodnotu služby individuálních konzultací. Posledním krokem výzkumu bylo navržení přístupu k hodnocení efektivnosti služby s ohledem na náklady, které vznikají na straně poskytovatele.

Výzkum služby a chování uživatelů této služby byl realizován v několika etapách. Identifikace a deskripce služby na příkladu Národní technické knihovny a představení zkoumané služby v kontextu českých akademických knihoven poskytlo unikátní přehled jak služby samotné, tak i aspektů jejího designu a využití zdrojů knihovny. V rámci výzkumu bylo navrženo a statistickými metodami ověřeno rozdělení služeb individuálních konzultací na úrovní složitosti a jejich propojení s časovou náročností služeb. Výzkum uživatelů akademických služeb knihovny a jejich chování byl realizován na rozsáhlých souborech dat ze dvou průzkumů, realizovaných především v pražském kampusu vysokých škol Dejvice. Pomocí statistických metod – explorační analýzy a analýzy závislostí, byly prozkoumány hypotézy o chování studentů bakalářských a magisterských oborů v rámci uspokojení jejich informačních potřeb, souvisejících se studiem na VŠ.

Odpověď na první výzkumnou otázku „*Cím je charakteristické spotřebitelské chování uživatelů akademických konzultačních služeb a jaké jsou jeho nejdůležitější determinanty?*“ implikuje syntézu teoretických modelů spotřebitelského a informačního chování a výsledky empirických šetření skutečných a potenciálních uživatelů služeb. Spotřebitelské chování uživatelů konzultačních akademických služeb je především zacíleno na uspokojení sekundárních potřeb jedince, které jsou deriváty od jiných primárních potřeb, spočívajících například v získání vysokoškolského titulu nebo lepšího uplatnění na trhu práce. Spotřebitelské chování je značně ovlivněno jak předchozími zkušenostmi uživatelů, jejich

studijními návyky a také referenčními skupinami. Nejvlivnější referenční skupinou pro studenty bakalářského studia jsou vrstevníci (kamarádi, spolužáci) a pro studenty magisterského studia je takovou skupinou vyučující na VŠ. Akademické knihovny nejsou vnímány uživateli jako centra podpory a pomoci, což se negativně odráží i na poptávce po službě.

Druhá část výzkumu byla realizována na datech získaných od uživatelů služby individuálních konzultací v Národní technické knihovně. Při řešení druhé výzkumné otázky „*Jaký metodický model je vhodný pro hodnocení spotřebitelského užítu plynoucího z akademických konzultačních služeb?*“ s ohledem na specifika služby a praxi ve veřejných a akademických knihovnách, byl navržen přístup odhadu vyjádřených preferencí metodou Willingness to Pay, jejíž podstatou byla kvantifikace vnímané spotřebitelem hodnoty služby v peněžním vyjádření. Následně odhad hodnoty byl porovnán s hodnotou nejbližších tržních substitutů. Samotný koncept hodnoty služby byl diskutován z pohledu potenciálního přesahu do takových oblastí jako studijní úspěšnost uživatelů, kariérní uplatnění absolventů VŠ a celkový společenský dopad rozvoje informační gramotnosti.

Závěrečná část výzkumu ve více bodech využívala výstupy prvních částí disertačního výzkumu a poskytla odpověď na třetí výzkumnou otázku „*Jaký metodický model je vhodný pro hodnocení efektivnosti poskytovatelů služeb?*“. Pro zkoumaný typ služeb byla nabídnuta analýza nákladů a přínosu a jako hlavní ukazatel byla využita míra efektivnosti. Vstupní hodnota přínosů byla převzata z hodnocení služby z pohledů uživatelů. Analýza nákladů byla realizována pomocí TDABC metody a výpočet nákladů na jednu konzultaci zohledňoval jak různé aktivity vstupující do služby, tak i různé stupně složitosti individuálních konzultací. Výsledky výzkumu porovnávají několik variant výpočtu míry efektivnosti v závislosti na vnímané spotřebitelem hodnotě služby a diskutují rozdíly v hodnocení efektivnosti individuálních konzultací. Pomocí metody syntézy poznatků jsou navržena doporučení pro zřizovatele a poskytovatele uvedených služeb.

Přínosem této disertační práce je originální pohled na služby akademických knihoven z hlediska chování potenciálních uživatelů těchto služeb a také návrh odhadu hodnoty služby z pohledu uživatelů. Vzhledem k tomu, že se jedná o veřejnou službu, práce otvírá otázky efektivnosti služby z hlediska jejího koncipování a také poměru vnímané hodnoty služby a vynaložených na její poskytování nákladů.

## 6. Seznam použitých zdrojů

- ABDALLAT, Muhannad MA a Hesham El-Sayed EL-EMAM, 2001. Consumer behavior models in tourism analysis study. *Department of Tourism and Hospitality, Faculty of Tourism and Archeology, King Saud University*. 1–29.
- ACRL BOARD, 2013. Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students. *ACRL Guidelines, Standards, and Frameworks* [online] [vid. 2024-09-02]. Dostupné z: <https://www.ala.org/acrl/standards/ulsundergraduate>
- AKADEMICKE-TEXTY.CZ, 2024. Ceník poskytovaných služeb. *Akademicke-texty.cz* [online] [vid. 2024-09-25]. Dostupné z: <https://www.akademicke-texty.cz/cenik/>
- AKVŠ, 2003. Pracovní skupina IVIG. *AKVŠ* [online]. [vid. 2024-09-20] Dostupné z: <https://www.akvs.cz/pracovni-skupiny/ps-ivig/>
- ATTFIELD, Simon, Ann BLANDFORD a John DOWELL, 2003. Information seeking in the context of writing: A design psychology interpretation of the “problematic situation”. *Journal of Documentation* [online]. **59**(4), 430–453. ISSN 0022-0418. [vid. 2023-11-02] Dostupné z: doi:10.1108/00220410310485712
- BAČUVČÍK, Radim, 2017. *Spotřebitelské typologie: nákupní chování na trzích zboží a služeb 2015*. 1. vydání. Zlín: Radim Bačuvčík - VeRBuM. ISBN 978-80-87500-90-3.
- BARNETT, William, 2003. The modern theory of consumer behavior: Ordinal or cardinal? *The Quarterly Journal of Austrian Economics* [online]. **6**(1), 41–65. ISSN 1098-3708, 1936-4806. [vid. 2024-02-05] Dostupné z: doi:10.1007/s12113-003-1012-4
- BARTEN, Anton P. a Volker BÖHM, 1982. Chapter 9 Consumer theory. In: *Handbook of Mathematical Economics* [online]. B.m.: Elsevier, s. 381–429 [vid. 2023-11-20]. Dostupné z: doi:10.1016/S1573-4382(82)02004-9
- BATES, Marcia J., 2010. Information behavior. *Encyclopedia of library and information sciences*. **3**, 2381–2391.
- BENČO, Jozef a Helena KUVÍKOVÁ, 2011. *Ekonomika verejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta. ISBN 978-80-557-0323-7.
- BLOCK, Walter E. a Robert WUTSCHER, 2014. Ordinal Or Cardinal Utility: A Note. *Studia Humana* [online]. **3**(1), 27–37. ISSN 2299-0518. [vid. 2023-11-02] Dostupné z: doi:10.2478/sh-2014-0003
- BOTLÍK, Josef, 2004. *Systémová analýza* [online]. 2004. B.m.: Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné. [vid. 2024-01-04]. Dostupné z: <https://is.slu.cz/el/opf/zima2020/INMBKTES/um/SystemAnalyza.pdf>
- BROPHY, Peter, 2006. *Measuring Library Performance: Principles and Techniques*. B.m.: Facet Publishing. ISBN 978-1-85604-593-3.
- CIPRA, Tomáš, 2008. *Finanční ekonometrie*. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-86929-43-9.

COLE, Charles, 2011. A theory of information need for information retrieval that connects information to knowledge. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* [online]. **62**(7), 1216–1231. ISSN 15322882. [vid. 2024-06-20] Dostupné z: doi:10.1002/asi.21541

CONNER, Mark a Christopher J. ARMITAGE, 1998. Extending the Theory of Planned Behavior: A Review and Avenues for Further Research. *Journal of Applied Social Psychology* [online]. **28**(15), 1429–1464. ISSN 0021-9029, 1559-1816. [vid. 2023-11-02] Dostupné z: doi:10.1111/j.1559-1816.1998.tb01685.x

COOPER, Tamsin, Kaley HART a David BALDOCK, 2009. *Provision of public goods through agriculture in the European Union* [online]. B.m.: Institute for European Environmental Policy London. Report Prepared for DG Agriculture and Rural Development, Contract No 30-CE-0233091/00-28 [vid. 2023-12-10]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/profile/David-Baldock/publication/265407011\\_Provision\\_of\\_Public\\_Goods\\_through\\_Agriculture\\_in\\_the\\_European\\_Union/links/54bcdaaf0cf24e50e9409c33/Provision-of-Public-Goods-through-Agriculture-in-the-European-Union.pdf](https://www.researchgate.net/profile/David-Baldock/publication/265407011_Provision_of_Public_Goods_through_Agriculture_in_the_European_Union/links/54bcdaaf0cf24e50e9409c33/Provision-of-Public-Goods-through-Agriculture-in-the-European-Union.pdf)

ČECHURA, Lukáš, Zdeňka ŽÁKOVÁ KROUPOVÁ, Michaela HAVLÍKOVÁ, Pavlína HÁLOVÁ a Michal MALÝ, 2016. *Veřejné statky v zemědělství: (produkce, ocenění a podpora)*. První vydání. Průhonice: Professional Publishing. ISBN 978-80-906594-2-1.

ČESKÁ REPUBLIKA, 1992. *Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele* [online] [vid. 2024-09-02]. 31. prosinec 1992. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-634>

ČESKÁ REPUBLIKA, 1998. *Zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách)* [online]. [vid. 2024-09-02] 7. leden 1998. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1998-111>

ČESKÁ REPUBLIKA, 2002a. 257/2001 Sb. *Zákon o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon)* [online]. [vid. 2024-09-02] 1. leden 2002. [vid. 2024-03-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-257>

ČESKÁ REPUBLIKA, 2002b. *Zákon č. 320/2001 Sb. o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole)* [online]. [vid. 2024-09-02] 1. leden 2002. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-320>

ČESKÁ REPUBLIKA, 2005. *Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů* [online]. [vid. 2024-09-02] 5. leden 2005. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127>

ČESKÁ REPUBLIKA, 2007. *Sdělení Českého statistického úřadu ze dne 18. září 2007 o zavedení Klasifikace ekonomických činností (CZ-NACE) Sb.* [online]. [vid. 2023-08-18] 18. září 2007. Dostupné z: [https://www.czso.cz/documents/10180/23174387/sdeleni\\_cz-nace.pdf/dbfbb216-6dc9-4b6a-8b1c-2c8bb9cc497d?version=1.0](https://www.czso.cz/documents/10180/23174387/sdeleni_cz-nace.pdf/dbfbb216-6dc9-4b6a-8b1c-2c8bb9cc497d?version=1.0)

ČESKÁ REPUBLIKA, 2014. *Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník (NOZ)* [online]. [vid. 2024-09-02] 1. leden 2014. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89#cast1>

ČESKÁ REPUBLIKA, 2018. *Nariadení vlády č. 341/2017 Sb. o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě* [online]. [vid. 2024-09-02] 1. leden 2018. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-320>

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE, 2021. Konzultace a řešeršní služby. ČZU Knihovna [online] [vid. 2024-09-17]. Dostupné z: <https://lib.czu.cz/cs/r-16798-podpora-studia-a-vedy/r-8888-konzultace-a-resersni-sluzby>

DOWNE, Lou, Mike MONTEIRO a Marc STICKDORN, 2020. *Good services: how to design services that work*. Amsterdam: BIS Publishers. ISBN 978-90-6369-543-9.

DUDA, Danuta a Karin GAJDOVÁ, 2020. *Veřejné služby* [online]. Karviná: Slezská univerzita [vid. 2024-01-21]. Dostupné z: [https://is.slu.cz/el/opf/leto2021/EVSNKVSL/2704928/Verejne\\_sluzby\\_studijni\\_opora\\_2020\\_Gajdova\\_Duda\\_ueuwuqez.pdf](https://is.slu.cz/el/opf/leto2021/EVSNKVSL/2704928/Verejne_sluzby_studijni_opora_2020_Gajdova_Duda_ueuwuqez.pdf)

EGER, Ludvík a Dana EGEROVÁ, 2017. *Základy metodologie výzkumu*. 2. přepracované a rozšířené vydání. Plzeň: Západočeská univerzita. ISBN 978-80-261-0735-4.

EUROPEAN COMMISSION, 2023. Open Science. *Research and innovation* [online] [vid. 2023-12-14]. Dostupné z: [https://research-and-innovation.ec.europa.eu/strategy/strategy-2020-2024/our-digital-future/open-science\\_en](https://research-and-innovation.ec.europa.eu/strategy/strategy-2020-2024/our-digital-future/open-science_en)

EVROPSKÁ KOMISE, 2024. Služby obecného zájmu - Evropská komise. *Oficiální internetová stránka Evropské unie* [online] [vid. 2024-01-23]. Dostupné z: [https://commission.europa.eu/topics/single-market/services-general-interest\\_cs](https://commission.europa.eu/topics/single-market/services-general-interest_cs)

EVROPSKÁ UNIE, 2012. *Sdělení Komise – Rámec Evropské unie pro státní podporu ve formě vyrovnávací platby za závazek veřejné služby (2011) Text s významem pro EHP* [online]. 2012. [vid. 2024-01-21]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A52012XC0111%2803%29>

FIRSOVA, Nadezda, Jana HINKE a Luboš SMUTKA, 2024. *Complexity of Reference Consultations for Undergraduate and Graduate Students in an Academic Library*. Preprint. 2024.

FIRSOVA, Nadezda, Kristina MILLEROVÁ, Olga MARTINOVÁ, Alena CHODOUNSKÁ a Barbora ŠÁTKOVÁ, 2022. *Vyhodnocení průzkumu Národní technické knihovny „NTK pro příští desetiletí“* [online]. Praha: Národní technická knihovna [vid. 2023-12-18]. Dostupné z: [doi:10.48813/HT17-ZM78](https://doi.org/10.48813/HT17-ZM78)

FISHER, Karen E. a Heidi JULIEN, 2009. Information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology* [online]. 43(1), 1–73. ISSN 1550-8382. [vid. 2024-07-10] Dostupné z: [doi:10.1002/aris.2009.1440430114](https://doi.org/10.1002/aris.2009.1440430114)

FREIDEN, Jon, Ronald GOLDSMITH, Scott TAKACS a Charles HOFACKER, 1998. Information as a product: not goods, not services. *Marketing Intelligence & Planning*. **16**(3), 210–220.

GAILE-SARKANE, Elina, 2009. IMPACT OF TECHNOLOGY ADOPTION ON CONSUMER BEHAVIOUR. *Economics and Management*. (14), 381–387. ISSN 1822-6515.

GODBOLD, Natalya, 2006. Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. *Information Research: An International Electronic Journal*. **11**(4), n4.

HAMERNÍKOVÁ, Bojka, 2017. *Veřejné finance – Vybrané problémy*. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7552-577-2.

HENDL, Jan, 2015. *Přehled statistických metod: analýza a metaanalýza dat*. Vydání páte, rozšířené. Praha: Portal. ISBN 978-80-262-0981-2.

HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 4. přepracované a rozšířené. Praha: Portal. ISBN 978-80-262-0982-9.

HILL, T. P., 1977. On Goods and Services. *Review of Income and Wealth* [online]. **23**(4), 315–338. ISSN 1475-4991. [vid. 2023-11-12] Dostupné z: doi:10.1111/j.1475-4991.1977.tb00021.x

HOYER, Wayne D., Deborah J. MACINNIS, Rik PIETERS, Eugene CHAN a Gavin NORTHEY, 2021. *Consumer behavior*. 2nd Asia-Pacific Edition. Australia: Cengage Learning. ISBN 978-1-305-50727-2.

CHADT, Karel, 2023. *Psychologie trhu a chování spotřebitele*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7676-638-9.

CHODOUNSKÁ, Alena, 2018. Publication: Inspirovat a demystifikovat: Pokročilá informační podpora v Národní technické knihovně. In: *XX. zasadnutie Národnej komisie pre služby SR* [online]. [vid. 2024-09-02] B.m. Dostupné z: <https://hdl.handle.net/20.500.14391/1181>

CHODOUNSKÁ, Alena a Alexey RYZHKOV, 2019. Beyond Academic Support. Using a CRM System to Enhance the Value of Academic Services and Improve Internal Training. In: [online]. [vid. 2024-09-02] Masaryk University, Brno. Dostupné z: <https://hdl.handle.net/20.500.14391/1283>

CHOI, Bernard C.K. a Anita W.P. PAK, 2004. A Catalog of Biases in Questionnaires. *Preventing Chronic Disease*. **2**(1), A13. ISSN 1545-1151.

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH, 2021. Informační vzdělávání. *Akademická knihovna Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích* [online] [vid. 2024-09-17]. Dostupné z: <https://www.lib.jcu.cz/cz/nase-sluzby/informacni-vzdelavani>

- JISANA, T. K., 2014. Consumer behaviour models: an overview. *Sai Om Journal of Commerce & Management*. 1(5), 34–43.
- KISSA, B., E. GOUNOPOULOS, M. KAMARIOTOU a F. KITSIOS, 2023. Business Process Management Analysis with Cost Information in Public Organizations: A Case Study at an Academic Library. *Modelling* [online]. 4(2). ISSN 26733951 (ISSN). [vid. 2024-07-22] Dostupné z: doi:10.3390/modelling4020014
- KNIHOVNA AV ČR, V. V. I., 2024. Ceník. *Knihovna AV ČR* [online] [vid. 2024-09-25]. Dostupné z: <https://www.lib.cas.cz/o-knihovne/cenik/>
- KO, Young Man, Wonsik SHIM a Soon-Hee PYO, 2016. Factors affecting users' assessment of the economic value of university library services. *Journal of Librarianship and Information Science* [online]. 48(3), 223–235. ISSN 0961-0006, 1741-6477. [vid. 2024-08-12] Dostupné z: doi:10.1177/0961000614566338
- KOREKTURY 24, 2024. Ceník. *Korektury 24* [online] [vid. 2024-09-25]. Dostupné z: <https://www.korektury24bakalarskeprace.cz/index.php/cenik>
- KOREKTURY BAKALÁŘSKÉ PRÁCE, 2024. Ceník. *Korektury bakalářské práce, formátování diplomové práce, korekce textu, kontrola korektury* [online] [vid. 2024-09-25]. Dostupné z: <https://www.korekturybakalarskeprace.cz/cenik>
- KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER, 2013. *Marketing management* [online]. [4. vyd.]. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4150-5. [vid. 2024-02-22] Dostupné z: <https://www.bookport.cz/kniha/marketing-management-741/>
- KOUDELKA, Jan, 2006. *Spotřební chování a segmentace trhu*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu. ISBN 978-80-86730-01-1.
- KOUDELKA, Jan, 2018. *Spotřebitelé a marketing*. Vydání první. V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-693-7.
- KRŠKOVÁ, Martina, 2008. Stanovení hodnoty trhem neoceněných statků. *Ekonomika a management* [online]. 1. [vid. 2023-11-12] Dostupné z: <https://www.vse.cz/eam/download.php?jnl=eam&pdf=14.pdf>
- LAMBARIA, Kate a Joe C. CLARK, 2023. Reference Services. *Notes* [online]. 80(1), 58–65. ISSN 1534-150X. [vid. 2024-09-02] Dostupné z: doi:10.1353/not.2023.a905315
- LAU, Ted, Hsuan-Chih WANG a Chun-Chi CHUANG, 2011. A Definition of Service as Base for Developing Service Science. In: *2011 International Joint Conference on Service Sciences: 2011 International Joint Conference on Service Sciences* [online]. s. 49–53 [vid. 2024-01-23]. Dostupné z: doi:10.1109/IJCSS.2011.18
- LEVY, Sidney J., 2017. A History of the Study of Consumer Behavior. In: *The Routledge Companion to Consumer Behavior*. B.m.: Routledge. ISBN 978-1-315-52693-5.
- LI, Shuqing, Fusen JIAO, Yong ZHANG a Xia XU, 2019. Problems and Changes in Digital Libraries in the Age of Big Data From the Perspective of User Services. *The*

*Journal of Academic Librarianship* [online]. 45(1), 22–30. ISSN 0099-1333. [vid. 2024-09-02] Dostupné z: doi:10.1016/j.acalib.2018.11.012

MA, Zhenzhong, Guangrui GUO a Lei JING, 2023. Consumer behavior research in the 21st century: Clusters, themes, and future research agenda. *International Journal of Consumer Studies* [online]. n/a(n/a) [vid. 2023-09-28]. ISSN 1470-6431. Dostupné z: doi:10.1111/ijcs.12980

MADDEN, A.D., 2000. A definition of information. *Aslib Proceedings* [online]. 52(9), 343–349. ISSN 0001-253X. [vid. 2023-10-05] Dostupné z: doi:10.1108/EUM00000000007027

MAGI, T.J. a P.E. MARDEUSZ, 2013. Why some students continue to value individual, face-to-face research consultations in a technology-rich world. *College and Research Libraries* [online]. 74(6). ISSN 00100870 (ISSN). [vid. 2023-06-04] Dostupné z: doi:10.5860/crl12-363

MANDEL, Naomi, Derek D. RUCKER, Jonathan LEVAV a Adam D. GALINSKY, 2017. The Compensatory Consumer Behavior Model: How self-discrepancies drive consumer behavior. *Journal of Consumer Psychology* [online]. 27(1), 133–146. ISSN 1057-7408, 1532-7663. [vid. 2024-04-13] Dostupné z: doi:10.1016/j.jcps.2016.05.003

MASARYKOVA UNIVERZITA, 2024. Konzultace s knihovníkem. *Ústřední knihovna MUNI Arts* [online] [vid. 2024-09-17]. Dostupné z: <https://knihovna.phil.muni.cz/sluzby/konzultace-s-knihovnikem>

MASIERO, Lorenzo, Cindy YOONJOUNG HEO a Bing PAN, 2015. Determining guests' willingness to pay for hotel room attributes with a discrete choice model. *International Journal of Hospitality Management* [online]. 49, 117–124. ISSN 0278-4319. [vid. 2023-11-02] Dostupné z: doi:10.1016/j.ijhm.2015.06.001

MENDELOVA UNIVERZITA V BRNĚ, 2024. Služby Knihovny. *Ústav vědecko-pedagogických informací a služeb* [online] [vid. 2024-09-17]. Dostupné z: <https://uvis.mendelu.cz/nase-sluzby#konzultace>

MERRIAM-WEBSTER, 2023. Information. *Thesaurus. Merriam-Webster Thesaurus* [online] [vid. 2023-12-03]. Dostupné z: <https://www.merriam-webster.com/thesaurus/information>

MF ČR – CHJ, 2022. *Metodická příručka Povinnost aplikace principů 3E při hospodáření územních samosprávných celků. Metodický pokyn CHJ č. 23* [online]. 2022. [vid. 2023-11-02] B.m.: Ministerstvo financí České republiky, Odbor 47 - Centrální harmonizační jednotka. Dostupné z: [https://www.mfcr.cz/assets/attachments/2022-09-26\\_CHJ-MP-23-Povinnost-aplikace-principu-3E.pdf](https://www.mfcr.cz/assets/attachments/2022-09-26_CHJ-MP-23-Povinnost-aplikace-principu-3E.pdf)

MICHAEL, Robert T. a Gary S. BECKER, 1973. On the New Theory of Consumer Behavior. *The Swedish Journal of Economics* [online]. 75(4), 378–396. ISSN 0039-7318. [vid. 2023-11-16] Dostupné z: doi:10.2307/3439147

MIKUŠOVÁ MERIČKOVÁ, Beáta a Jan STEJSKAL, 2014. *Teorie a praxe veřejné ekonomiky*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-526-9.

MORAVSKOSLEZSKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V OSTRAVĚ, 2024. Konzultace. *Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě* [online] [vid. 2024-09-17]. Dostupné z: <https://www.msvk.cz/sluzby/pro-studenty/konzultace/>

MŠMT, 2018. *Rozhodnutí o zápis Národní technické knihovny do seznamu výzkumných organizací* [online]. 2. únor 2018. [vid. 2024-09-05] B.m.: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky. Dostupné z: <https://www.techlib.cz/download/86703/rozhodnuti-o-zarazeni-ntk-do-seznamu-vyzkumnych-organizaci.pdf>

MŠMT, 2023. *Zřizovací listina NTK, č.j.: MSMT-9863/2023-7* [online]. 2023. [vid. 2024-09-05] B.m.: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky. Dostupné z: <https://www.techlib.cz/download/87500/zrizovaci-listina-ntk.pdf>

MŠMT, 2024. Data o studentech, poprvé zapsaných a absolventech vysokých škol, MŠMT ČR. *Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy* [online] [vid. 2024-01-05]. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/vzdelavani/skolstvi-v-cr/statistika-skolstvi/data-o-studentech-poprve-zapsanych-a-absolventech-vysokych>

MUSGRAVE, Richard A. a Peggy B. MUSGRAVEOVÁ, 1994. *Veřejné finance v teorii a praxi*. Praha: Management Press. ISBN 80-85603-76-4.

NAFORMÁT.UJ.CZ, 2024. Ceník našich služeb. *Naformatuj.cz* [online] [vid. 2024-08-25]. Dostupné z: <https://www.naformatuj.cz/cenik.php>

NAHODIL, František et al, 2014. *Veřejná správa a financování veřejného sektoru*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-536-4.

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR, 2004. Ptejte se knihovny. *Ptejte se knihovny* [online]. [vid. 2024-09-02] Dostupné z: <https://www.ptejteseknihovny.cz/>

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR, 2024. Ceník placených knihovnických a informačních služeb a poplatků Národní knihovny České republiky. *Národní knihovna ČR* [online] [vid. 2024-09-25]. Dostupné z: <https://www.new.nkp.cz/sluzby/dulezite-odkazy/cenik/cenik#14>

NÁRODNÍ LÉKAŘSKÁ KNIHOVNA, 2024. Referenční služby. *NLK* [online] [vid. 2024-09-17]. Dostupné z: <https://nlk.cz/sluzby/icko/>

NAUMER, Charles M. a Karen E. FISHER, 2010. Information needs. *Encyclopedia of library and information sciences*. 1, 2452–2458.

NEVŠÍMAL, Richard a Helena STAŇKOVÁ, 2023. *NTK – Akademické služby a jejich komunikace. Průzkum mínění, potřeb a komunikačních návyků cílových skupin; doporučení pro inovace konceptu, nabídky a komunikace služeb*. Dataset. 2023.

NOEL, Hayden, 2009. *Consumer behaviour*. Lausanne: AVA Academia. Basics Marketing. ISBN 978-2-940373-84-0.

NOVOTNÁ, Hedvika, Ondřej ŠPAČEK a Magdaléna ŠTOVÍČKOVÁ JANTULOVÁ, ed., 2019. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií. ISBN 978-80-7571-025-3.

NTK, 2024a. Národní centrum pro informační podporu výzkumu, vývoje a inovací. *Národní technická knihovna* [online]. [vid. 2024-09-02] Dostupné z: <https://www.techlib.cz/cs/84703>

NTK, 2024b. Národní technická knihovna. *Národní technická knihovna* [online] [vid. 2024-03-31]. Dostupné z: <http://www.techlib.cz/cs/>

NTK, 2024c. Rešerše. *Národní technická knihovna* [online] [vid. 2024-09-25]. Dostupné z: <https://www.techlib.cz/cs/83651-reserse>

NTK, 2024d. Stručná historie Národní technické knihovny. *Národní technická knihovna* [online]. [vid. 2024-09-02] Dostupné z: <https://www.techlib.cz/cs/82794>

NTK, 2024e. *Výroční zpráva Národní technické knihovny za roky 2020 a 2021* [online]. 2024. [vid. 2024-09-02] B.m.: Národní technická knihovna. Dostupné z: <https://www.techlib.cz/download/87509/vyrocnizprava-2020-a-2021.pdf>

OECD, 2001. *Multifunctionality: Towards an Analytical Framework* [online]. B.m.: OECD [vid. 2023-12-10]. ISBN 978-92-64-18625-5. Dostupné z: [doi:10.1787/9789264192171-en](https://doi.org/10.1787/9789264192171-en)

OCHRANA, František, 2007. *Veřejné služby - jejich poskytování, zadávání a hodnocení : teorie a metodika poptávkového způsobu poskytování a zadávání veřejných služeb na úrovni municipalit*. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-86929-31-6.

OCHRANA, František, 2011. *Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky*. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7357-644-8.

OCHRANA, František, 2019. *Metodologie, metody a metodika vědeckého výzkumu*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-4200-0.

OCHRANA, František a Milan PŮČEK, 2012. *Dosahování úspor a omezování plýtvání ve veřejném sektoru*. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7357-909-8.

OSTRAVSKÁ UNIVERZITA, 2024. Objednej si knihovníka. *Ostravská univerzita* [online] [vid. 2024-09-17]. Dostupné z: <https://knihovna.osu.cz/21228/objednej-si-knihovnika/>

PAZ, María Dolores Reina a Juan Carlos RODRÍGUEZ-VARGAS, 2023. Main theoretical consumer behavioural models. A review from 1935 to 2021. *Heliyon* [online]. [vid. 2023-11-29]. Dostupné z: [https://www.cell.com/heliyon/pdf/S2405-8440\(23\)01102-7.pdf](https://www.cell.com/heliyon/pdf/S2405-8440(23)01102-7.pdf)

PAZOUR, Michal, 2008. Typologie inovačního procesu ve službách. *Politická ekonomie*. 56(6), 795–818.

- PEARCE, David, Giles ATKINSON a Susana MOURATO, 2006. *Cost-benefit analysis and the environment: recent developments* [online]. B.m.: Organisation for Economic Co-operation and development [vid. 2024-01-30]. Dostupné z: <https://eprints.lse.ac.uk/2867>
- PERNOT, Eli, Filip ROODHOOFT a Alexandra VAN DEN ABBEELE, 2007. Time-Driven Activity-Based Costing for Inter-Library Services: A Case Study in a University. *The Journal of Academic Librarianship* [online]. **33**(5), 551–560. ISSN 00991333. [vid. 2024-09-12] Dostupné z: doi:10.1016/j.acalib.2007.06.001
- PETRŮJ, Michal, 2014. *Ekonomie veřejného sektoru I. Public Economics I*. Brno: Mendelova univerzita v Brně. ISBN 978-80-7509-046-1.
- POPESKO, Boris a Šárka PAPADAKI, 2016. *Moderní metody řízení nákladů. Jak dosáhnout efektivního vynakládání nákladů a jejich snížení* [online]. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-271-9051-5. [vid. 2024-06-14] Dostupné z: <https://www.bookport.cz/e-kniha/moderni-metody-rizeni-nakladu-1594220/>
- POSPÍŠIL, Richard, 2013. *Veřejná ekonomika: současnost a perspektiva*. Příbram: Professional Publishing. ISBN 978-80-7431-112-3.
- POSPÍŠIL, Richard a Pavel ŽUFAN, 2019. *Ekonomika veřejných rozpočtů (současnost a perspektiva)*. Příbram: Professional Publishing. ISBN 978-80-88260-32-5.
- PROFIFORMÁTOVÁNÍ.CZ, 2024. Online konzultace a písemné doporučení bakalářských a diplomových prací. *Profiformátování.cz* [online] [vid. 2024-09-25]. Dostupné z: <https://www.profiformatovani.cz/sluzby/online-konzultace-diplomovych-a-bakalarskych-praci>
- PUNCH, Keith, 2015. *Úspěšný návrh výzkumu*. Vydání druhé. Přel. Jan HENDL. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0980-5.
- RABUŠIC, Ladislav, Petr MAREŠ a Petr SOUKUP, 2019. *Statistická analýza sociálněvědních dat (prostřednictvím SPSS)*. 2., přepracované vydání. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-9248-8.
- RAU, Pradeep a Saeed SAMIEE, 1981. Models of consumer behavior: The state of the art. *Journal of the Academy of Marketing Science (pre-1986)*. **9**(3), 300. ISSN 00920703.
- ROWLEY, Jennifer, 1995. Issues in pricing strategies for electronic information. *Pricing Strategy & Practice*. **3**(2), 4–13. ISSN 09684905.
- RUSA, 2021. Definitions of Reference. *Reference and User Services Associations* [online]. [vid. 2024-09-02] Dostupné z: <https://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>
- RYAN, Susan M., 2008. Reference Transactions Analysis: The Cost-Effectiveness of Staffing a Traditional Academic Reference Desk. *The Journal of Academic Librarianship* [online]. **34**(5), 389–399. ISSN 00991333. [vid. 2024-09-12] Dostupné z: doi:10.1016/j.acalib.2008.06.002

RYZHKOV, Alexey, 2024. *Implementace CRM a Business Intelligence systémů pro služby v akademickém prostředí*. [online]. [vid. 2024-09-02] Praha. Diplomová práce. Česká zemědělská univerzita v Praze.

ŘEHÁK, Tomáš, 2022. *Neocenitelné služby knihoven. Příspěvek k metodologii měření hodnoty a efektivity služeb českých veřejných knihoven* [online]. Praha [vid. 2023-12-19]. Disertační práce. Univerzita Karlova v Praze. Dostupné z: <https://dspace.cuni.cz/handle/20.500.11956/179477>

ŘEHÁK, Tomáš, Ondřej ČERNÝ, Pavel ČERNÝ, Zuzana KOPENCOVÁ, Libuše MATYÁŠOVÁ, Helena NOVÁKOVÁ, Ivan SÁZAVSKÝ, Jan STEJSKAL, Irena ŠORMOVÁ, Jaroslava ŠTĚRBOVÁ a Jan VÁVRA, 2013. *Neocenitelné služby knihovny a jak je ocenit*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7478-413-2.

ŘEPA, Václav, 2007. *Podnikové procesy: Procesní řízení a modelování*. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2252-8.

ŘEZANKOVÁ, Hana, 2017. *Analýza dat z dotazníkových šetření: čtvrté přepracované vydání* [online]. Čtvrté přepracované vydání. Průhonice: Professional Publishing. Book, Whole [vid. 2023-12-19]. ISBN 978-80-906594-8-3. Dostupné z: <https://go.exlibris.link/DILbRQYC>

SAMUELSON, Paul A., 1954. The Pure Theory of Public Expenditure. *The Review of Economics and Statistics* [online]. 36(4), 387–389. ISSN 0034-6535. [vid. 2024-03-15] Dostupné z: doi:10.2307/1925895

SANCO, SPOL. S.R.O., 2024. Odborné konzultace a pomoc s psaním bakalářských a diplomových prací ekonomického zaměření. *SANCO Fotokurzy Rekvalifikace.cz* [online] [vid. 2024-09-25]. Dostupné z: <https://www.fotokurzyrekvalifikace.cz/kurzy/odborne-konzultace-a-pomoc-s-psanim-bakalarskych-a-diplomovych-praci-ekonomickeho-zamereni-96.htm>

SEMERÁD, Pavel, 2024. Konzultace diplomové práce. *Pavel Semerád* [online] [vid. 2024-09-25]. Dostupné z: <https://tatulda.cz/konzultace-diplomove-prace-mentoring/>

SIMONSON, Itamar, Ziv CARMON, Ravi DHAR, Aimee DROLET a Stephen NOWLIS, 2001. Consumer Research: In Search of Identity. *Annual Review of Psychology* [online]. 52, 249–75. [vid. 2024-09-02] Dostupné z: doi:10.1146/annurev.psych.52.1.249

SKENDERIJA, Sasha, Martin STEHLÍK a Tomáš HOUDEK, 2017. Before and Beyond Embedding: A Reference Fable from the National Library of Technology in Prague. In: *IFLA WLIC 2017: IFLA WLIC 2017* [online]. [vid. 2024-09-02] Wroclaw: IFLA. Dostupné z: <https://library.ifla.org/id/eprint/1636/1/122-skenderija-en.pdf>

SLAVÍK, Jakub, 2014. *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách: Jak poskytovat zákaznický orientované veřejné služby* [online]. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-8948-4. [vid. 2023-12-07] Dostupné z: <https://www.bookport.cz/e-kniha/marketing-a-strategicke-rizeni-ve-verejnych-sluzbach-1624534/>

SOJKA, Milan, 2002. *Asymetrické informace a jejich důsledky pro metodologii ekonomie* [online] [vid. 2023-07-24]. Dostupné z: <http://www.cepin.cz/cze/prednaska.php?ID=241>

SOLOMON, Michael R., Gary J. BAMOSSY a Søren ASKEGAARD, 2013. *Consumer behaviour: a European perspective*. 5 Edition. New York: Pearson Education. ISBN 978-0-273-77272-9.

SOUKUP, Petr, 2006. Proč užívat hierarchické lineární modely? *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*. **42**(5), 987–1012.

SOUKUP, Petr, 2022. *Pokročilá analýza dat v SPSS a AMOS*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-9935-7.

STEINEROVÁ, Jela a Jaroslav ŠUŠOL, 2005. Library users in human information behaviour. *Online Information Review* [online]. **29**(2), 139–156. ISSN 1468-4527. [vid. 2024-07-16] Dostupné z: doi:10.1108/14684520510598020

STEJSKAL, Jan, Štefan HRONEC, Beáta MIKUŠOVÁ MERIČKOVÁ, Petr HÁJEK, Kateřina NEKOLOVÁ, Pavla KOŤÁTKOVÁ STRÁNSKÁ, Tomáš ŘEHÁK, Jan VÁVRA, Zuzana KOPENCOVÁ, Helena NOVÁKOVÁ, Jaroslava ŠTĚRBOVÁ, Libuše MATYÁŠOVÁ a Pavel ČERNÝ, 2013. *Měření hodnoty veřejných služeb: (na příkladu veřejných knihoven)*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s. ISBN 978-80-7478-412-5.

STEJSKAL, Jan, Helena KUVÍKOVÁ, Beáta MIKUŠOVÁ MERIČKOVÁ a Veronika LINHARTOVÁ, 2017. *Teorie a praxe veřejných služeb*. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7552-726-4.

STIGLITZ, Joseph E. a Jay K. ROSENGARD, 2015. *Economics of the public sector*. Fourth edition. New York: W. W. Norton & Company, Inc. ISBN 978-0-393-92522-7.

STRECKOVÁ, Yvonne, Ivan MALÝ, Antonín HLAVÁČEK a Jaroslav REKTORÍK, 1998. *Veřejná ekonomie pro školu i praxi*. Praha: Computer Press. ISBN 80-7226-112-6.

STRECHER, Victor J., Brenda McEvoy DEVELLIS, Marshall H. BECKER a Irwin M. ROSENSTOCK, 1986. The Role of Self-Efficacy in Achieving Health Behavior Change. *Health Education Quarterly*. **13**(1), 73–92. ISSN 0195-8402.

STŘEDISKO VĚDECKÝCH INFORMACÍ, 3. LÉKAŘSKÁ FAKULTA, 2024. Služby SVI. *Středisko vědeckých informací, 3. lékařská fakulta* [online] [vid. 2024-09-17]. Dostupné z: <https://www.lf3.cuni.cz/3LFSVI-16.html>

ŠIROKÝ, Jan, 2011. *Tvoříme a publikujeme odborné texty*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-3510-5.

TROGEN, Paul C., 2005. Public Goods. In: *Handbook of Public Sector Economics*. B.m.: Routledge. ISBN 978-1-315-09318-5.

UNIVERZITNÍ KNIHOVNA TUL, 2024. Ceník. *Univerzitní knihovna Technické univerzity v Liberci* [online] [vid. 2024-09-25]. Dostupné z: <https://knihovna.tul.cz/o-nas/zakladni-dokumenty/cenik>

ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNA VŠB-TUO, 2024. Konzultace a kurzy. *Ústřední knihovna VŠB-TUO* [online] [vid. 2024-09-17]. Dostupné z: <https://knihovna.vsb.cz/cs/podpora-sv/konzultace-kurzy/>

VODÁKOVÁ, Jana, Svatopluk KUNC, Ján ŠEBO, Ján LIBIČ, Filip HRŮZA, Petr VALOUCH a Marie POLÁCHOVÁ, 2013. *Nástroje ekonomického řízení ve veřejném sektoru*. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7478-324-1.

VŠE V PRAZE, CENTRUM INFORMAČNÍCH A KNIHOVNICKÝCH SLUŽEB, 2024.  
Konzultace a poradenství. *VŠE Knihovna* [online] [vid. 2024-09-17]. Dostupné  
z: <https://knihovna.vse.cz/konzultace-a-seminare/konzultace-a-poradenstvi/>

VUT V BRNĚ, 2024. Citování – individuální konzultace. *Areálová knihovna Fakulta strojního inženýrství Vysoké učení technické v Brně* [online] [vid. 2024-09-17]. Dostupné z: <https://knihovna.fme.vutbr.cz/sluzby/citovani-individualni-konzultace>

WARNER, Debra G., 2001. A New Classification for Reference Statistics. *Reference & User Services Quarterly*. **41**(1), 51–55. ISSN 1094-9054.

WILSON, Thomas D., 2005. Evolution in Information Behavior Modeling: Wilson's Model. In: Karen E. FISHER, Sanda ERDELEZ a Lynne MCKECHNIE, ed. *Theories of Information Behavior*. B.m.: Information Today, Inc., s. 31–36. ISBN 978-1-57387-230-0.

YANG, Xinyue a Qinjian YUAN, 2022. Six important theories in information behaviour research: a systematic review and future directions. *INFORMATION RESEARCH-AN INTERNATIONAL ELECTRONIC JOURNAL* [online]. 27(4) [vid. 2023-12-03]. ISSN 1368-1613. Dostupné z: doi:10.47989/irpaper948

195

Praha: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií, s. 316–352. ISBN 978-80-7571-025-3.

ZČU, 2024. Konzultace. *Univerzitní knihovna ZČU* [online] [vid. 2024-09-17]. Dostupné z: <https://www.knihovna.zcu.cz/cs/Services/Consultation/index.html>

# Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk

## Seznam obrázků

|                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Obrázek 1: Zjednodušený model výzkumu (bez hypotéz). ....                                                                                                                                                                                          | 14  |
| Obrázek 2: Model metodického postupu zpracování disertační práce. ....                                                                                                                                                                             | 18  |
| Obrázek 3: Faktory ovlivňující chování spotřebitele. ....                                                                                                                                                                                          | 38  |
| Obrázek 4: Rozvinuté schéma modelu Podnět – Černá skříňka – Odezva. ....                                                                                                                                                                           | 40  |
| Obrázek 5: Model spotřebního chování dle Kotlera a Kellera. ....                                                                                                                                                                                   | 41  |
| Obrázek 6: Nikosiův model spotřebitelského chování. ....                                                                                                                                                                                           | 42  |
| Obrázek 7: Engel-Kollat-Blackwelův model spotřebního chování. ....                                                                                                                                                                                 | 44  |
| Obrázek 8: Wilsonův obecný model informačního chování při vyhledávání informací. ....                                                                                                                                                              | 47  |
| Obrázek 9: Základní vztahy a vazba mezi pojmy hospodárnost, efektivnost a účelnost. ....                                                                                                                                                           | 71  |
| Obrázek 10 Vývoj celkového počtu individuálních konzultací a také za jednotlivé stupně studia v letech 2017-2024*. Celkový počet – 671 konzultací. ....                                                                                            | 88  |
| Obrázek 11: Rozdělení konzultací dle kanálů (vlevo) a dle zdroje informace o službě (vpravo). Celkový počet – 671 konzultací. ....                                                                                                                 | 89  |
| Obrázek 12: Frekvence jednotlivých oblastí pomoci za celý soubor a pro jednotlivé stupně studia, % od počtu konzultací (každá konzultace má jednu nebo více oblastí pomoci). Celkový počet – 671 konzultací. ....                                  | 90  |
| Obrázek 13: Frekvence jednotlivých oborových zaměření úkolů uživatelů za celý soubor, absolutní počty (každá konzultace má jedno nebo více zaměření). Celkový počet – 671 konzultací. ....                                                         | 91  |
| Obrázek 14 Frekvence jednotlivých stupňů složitosti konzultací za celý soubor a pro jednotlivé stupně studia, % od počtu konzultací. ....                                                                                                          | 93  |
| Obrázek 15: Vnímání času v kontextu složitosti konzultací konzultanty NTK na škále od „1 – úplně souhlasím“ do „5 – nesouhlasím“, absolutní počty. Celkový počet – 11 respondentů. ....                                                            | 96  |
| Obrázek 16 Frekvence odpovědí na otázku „Konzultace můj problém vyřešila...“ ve zpětné vazbě pro uživatele konzultačních služeb NTK. Celkový počet – 65 respondentů. ....                                                                          | 97  |
| Obrázek 17 Frekvence odpovědí na otázku „Konzultace zlepšila mé porozumění problematice...“ ve zpětné vazbě pro uživatele konzultačních služeb NTK. Celkový počet – 65 respondentů. ....                                                           | 97  |
| Obrázek 18: Strukturální model systému poskytování individuální konzultace v NTK ...                                                                                                                                                               | 100 |
| Obrázek 19: Procesní model služby individuální konzultace pomocí specifikace BPMN 2.0                                                                                                                                                              | 102 |
| Obrázek 20: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Z čeho se učíte na školní testy a zkoušky a jak jsou pro vás jednotlivé zdroje důležité?“. Počet respondentů – 697. ....                                                                         | 124 |
| Obrázek 21: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Co používáte při psaní úkolů a školních prací (seminárních, ročníkových, projektových, bakalářských, diplomových) a jak jsou pro vás jednotlivé zdroje důležité?“. Počet respondentů – 697. .... | 125 |
| Obrázek 22: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Když začínáte psát školní práci nebo pracovat na projektu, jak vyhledáváte odborné informace?“, % od vzorku 697 respondentů (max 3 volby na jednoho respondenta). ....                           | 127 |
| Obrázek 23: Zvládání přenositelných dovedností respondenty, % od počtu respondentů. Počet respondentů – 1069. ....                                                                                                                                 | 135 |

|                                                                                                                                                                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Obrázek 24: Společná korespondenční mapa pro kategorie řádkové a sloupcové proměnných „Zaměření studia“ a „Hledání informačních zdrojů“. Celkový počet – 1069 respondentů. ....                                           | 138 |
| Obrázek 25: Společná korespondenční mapa pro kategorie řádkové a sloupcové proměnných „Zaměření studia“ a „Správné citování zdrojů“. Celkový počet – 1069 respondentů. ....                                               | 139 |
| Obrázek 26: Společná korespondenční mapa pro kategorie řádkové a sloupcové proměnných „Zaměření studia“ a „Akademické psaní“. Celkový počet – 1069 respondentů. ....                                                      | 140 |
| Obrázek 27: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Kdo Vás nejvíce naučil...?“, % od vzorku 1069 respondentů. ....                                                                                                         | 141 |
| Obrázek 28: Společná korespondenční mapa pro kategorie řádkové a sloupcové proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích?“ a „Hledání informačních zdrojů“. Celkový počet – 1069 respondentů. ....     | 144 |
| Obrázek 29 Společná korespondenční mapa pro kategorie řádkové a sloupcové proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích?“ a „Hledání informačních zdrojů“. Celkový počet – 1069 respondentů. ....      | 145 |
| Obrázek 30: Společná korespondenční mapa pro kategorie řádkové a sloupcové proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text?“ a „Akademické psaní“. Celkový počet – 1069 respondentů. ....               | 146 |
| Obrázek 31: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Představte si, že Vám dělá zásadní problém najít zdroje a správně je ocitovat. U koho by Vás napadlo hledat pomoc/radu?“, % od vzorku 1069 respondentů. ....            | 147 |
| Obrázek 32: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Představte si, že Vám dělá zásadní problém psaní závěrečné práce. U koho by Vás napadlo hledat pomoc/radu?“, % od vzorku 1069 respondentů. ....                         | 148 |
| Obrázek 33 Frekvence odpovědí na baterii otázek „Využili jste někdy nějakou službu NTK?“, % ze vzorku 1069 respondentů. ....                                                                                              | 149 |
| Obrázek 34 Frekvence odpovědí na baterii otázek „Jaké služby v NTK využíváte“, % ze vzorku 620 respondentů. ....                                                                                                          | 149 |
| Obrázek 35: Frekvence odpovědí na baterii otázek „Představte si, že přemýšlíte nad účastí na kurzu. Seřaďte argumenty podle důležitosti pro Vás“, % od vzorku 1069 respondentů. ....                                      | 150 |
| Obrázek 36: Přínos konzultací pro respondenty, absolutní počty a % od celkového počtu 44 z 46. ....                                                                                                                       | 159 |
| Obrázek 37: Odpovědi na otázku „Kde mohou znalosti a dovednosti, které jsou obsahem konzultací NTK, dle Vás nalézt uplatnění?“, absolutní počty a % od celkového počtu 46. ....                                           | 160 |
| Obrázek 38: Odpovědi na otázku „Pokud by v době, kdy jste využil/a konzultací NTK, taková služba neexistovala v NTK, ani v jiné knihovně, jaké možnosti byste zvolil/a?“, absolutní počty a % od celkového počtu 46. .... | 162 |
| Obrázek 39: Box-ploty pro proměnné hodnocení WTP hodinových konzultací u soukromého subjektu, v NTK a také komplexní pomoci s citováním u soukromého subjektu. ....                                                       | 164 |
| Obrázek 40: Odpovědi na otázku „Mají za Vás být konzultační a informační služby pro studenty takovým způsobem financovány?“, absolutní počty a % od celkového počtu 46. ....                                              | 165 |

## Seznam tabulek

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabulka 1: Klasifikace externalit dle různých kritérií. ....                                                                                                                                                                                                                      | 52  |
| Tabulka 2: Samuelsonova klasifikace veřejných statků. ....                                                                                                                                                                                                                        | 58  |
| Tabulka 3: Právní instituty a jejich institucionální pokrytí.....                                                                                                                                                                                                                 | 61  |
| Tabulka 4: Typologie veřejných služeb.....                                                                                                                                                                                                                                        | 67  |
| Tabulka 5: Obecná rizika spojená s hodnocením 3E.....                                                                                                                                                                                                                             | 73  |
| Tabulka 6: Jednokriteriální metody hodnocení efektivnosti.....                                                                                                                                                                                                                    | 74  |
| Tabulka 7: Sledované atributy individuální konzultace. ....                                                                                                                                                                                                                       | 86  |
| Tabulka 8: Deskriptivní statistiky času přípravy a realizace konzultace a také celkové časové náročnosti. ....                                                                                                                                                                    | 95  |
| Tabulka 9: Přehled českých akademických knihoven poskytujících individuální konzultace pro studenty.....                                                                                                                                                                          | 105 |
| Tabulka 10: Seznam informantů pro realizované hloubkové rozhovory.....                                                                                                                                                                                                            | 108 |
| Tabulka 11: Struktura kódů pro analýzu dat ze semistrukturovaných expertních rozhovorů. ....                                                                                                                                                                                      | 110 |
| Tabulka 12: Rozdělení respondentů dle stupňů studia a afiliace, v absolutních jednotkách a % od celkového počtu v rámci jedné afiliace. Celkem – 697 respondentů. ....                                                                                                            | 123 |
| Tabulka 13: Deskriptivní statistiky důležitosti jednotlivých zdrojů pro přípravu na testy a zkoušky. Počet respondentů – 697. ....                                                                                                                                                | 124 |
| Tabulka 14: Deskriptivní statistiky ordinálních proměnných důležitosti jednotlivých zdrojů při psaní úkolů a školních prací. Počet respondentů – 697.....                                                                                                                         | 126 |
| Tabulka 15: Vnitrotřídní koeficient korelace a AIC pro úroveň studia – stupně studia a afiliaci (VŠ) pro jednotlivé proměnné. ....                                                                                                                                                | 129 |
| Tabulka 16: Zaměření studia a afiliace respondentů za výběr a dle stupně studia v absolutních jednotkách a % od celkového počtu a v rámci jednoho stupně studia. ....                                                                                                             | 133 |
| Tabulka 17: Analýza korelace mezi stupněm studia respondentů a zvládnutím přenositelných dovedností, symetrická a asymetrická míra závislosti. Celkový počet – 1069. ....                                                                                                         | 136 |
| Tabulka 18: Analýza korelace mezi nejčastější známkou respondenta a zvládnutím přenositelných dovedností, symetrická a asymetrická míra závislosti. Celkový počet – 1069. ....                                                                                                    | 136 |
| Tabulka 19 Vyhodnocení logistického modelu: vliv jednotlivých prediktorů na volbu možnosti „Pro moji budoucnost je důležité se zdokonalovat v měkkých dovednostech tzv. soft-skills mimo studium“.....                                                                            | 151 |
| Tabulka 20: Kontingenční tabulka pro vícehodnotové proměnné „Pro jaký typ práce jste vyhledával/a pomoc?“ a „S čím jste během konzultací v NTK potřeboval/a pomoc?“, absolutní počty a podíly oblasti podpory u konkrétního typu práce. Celkový počet respondentů – 45 z 46. .... | 158 |
| Tabulka 21: Deskriptivní statistiky hodnocení WTP hodinových konzultací u soukromého subjektu, v NTK a také komplexní pomoci s citováním u soukromého subjektu. ....                                                                                                              | 163 |
| Tabulka 22: Deskriptivní statistiky hodnocení WTP hodinových konzultací NTK při ochotě platit respondentem samotným a přes státní rozpočet.....                                                                                                                                   | 165 |
| Tabulka 23: Přehled tržních substitutů a jejich hodnot.....                                                                                                                                                                                                                       | 168 |
| Tabulka 24: Přehled doplňkových aktivit v rámci konzultačního procesu.....                                                                                                                                                                                                        | 175 |

## Seznam zkratek

|               |                                                                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------|
| 3E            | Effectiveness Efficiency Economy                                 |
| ABC           | Activity-based Costing                                           |
| AV ČR         | Akademie věd České republiky                                     |
| BSC           | Balanced Scorecard                                               |
| CBA           | Cost-Benefit Analysis                                            |
| ČR            | Česká republika                                                  |
| CRM           | Customer Relationship Management                                 |
| ČVUT          | České vysoké učení technické v Praze                             |
| ČZU           | Česká zemědělská univerzita v Praze                              |
| CŽV           | Celoživotním vzděláváním                                         |
| EIZ, e-zdroje | Elektronické informační zdroje                                   |
| EU            | European Union                                                   |
| HSS           | Humanity and Social Sciences                                     |
| JU            | Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích                      |
| MENDELU       | Mendelova univerzita v Brně                                      |
| MŠMT          | Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky     |
| MSVK          | Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě                       |
| MU            | Masarykova univerzita                                            |
| NCIP VaVaI    | Národní centrum pro informační podporu výzkumu, vývoje a inovací |
| NLK           | Národní lékařská knihovna                                        |
| NTK           | Národní technická knihovna                                       |
| OECD          | Organisation for Economic Co-operation and Development           |
| OU            | Ostravská univerzita                                             |
| READ          | Reference Effort Assessment Data                                 |
| ROI           | Return on Investment                                             |
| STEM          | Science, Technology, Engineering, and Mathematics                |
| SU            | Slezská univerzita v Opavě                                       |
| TDABC         | Time-Driven Activity Based Costing                               |
| UK            | Univerzita Karlova                                               |
| ÚOCHB         | Ústav organické chemie a biochemie AV ČR                         |
| UPCE          | Univerzita Pardubice                                             |
| USA           | United States of America                                         |
| VFM           | Value for Money                                                  |
| VOŠ           | Vyšší odborná škola/y                                            |
| VŠ            | Vysoké škola/y                                                   |
| VŠB-TUO       | Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava               |
| VŠCHT         | Vysoká škola chemicko-technologická v Praze                      |
| VŠE           | Vysoká škola ekonomická v Praze                                  |
| VUT           | Vysoké učení technické v Brně                                    |
| WTP           | Willingness to Pay                                               |
| ZČU           | Západočeská univerzita v Plzni                                   |

## **Přílohy**

Příloha č.1 Jednoúrovňové binominální logit-modely pro preferovány zdroje informací na začátku psaní školních prací

Příloha č.2: Korespondenční analýza vztahů proměnné „Zaměření studia“ a proměnných zvládání dovedností studenty

Příloha č.3: Analýza závislosti a znaménkové schéma pro proměnné „Kdo Vás nejvíce naučil...?“ a „Studeň studia“

Příloha č.4: Korespondenční analýza vztahů proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil...?“ a proměnných zvládání dovedností studenty

Příloha č.5: Dotazníkové šetření uživatelů konzultačních služeb pro stanovení hodnoty služby

Příloha č.6: Přehled tržních substitutů individuálním konzultacím v akademických knihovnách

Příloha č.7: Výsledky Focus Group

## Příloha č.1: Jednoúrovňové binominální modely logistické regrese pro preferovány zdroje informací na začátku psaní školních prací

Tabulka 1: Test celkového modelu (věrohodnostní poměr) a AIC.

|            | Zeptám se učitele/školitele | Zeptám se kamarádů/spolužáků | Zeptám se knihovníka | Podívám se na závěrečné práce | Vyhledám v Google | Vyhledám v Google Scholar | Vyhledám na Wikipedii | Vyhledám ve vyhledávači knihovny | Vyhledám v odborných databázích |
|------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| <b>LR</b>  | 40,906                      | 110,480                      | 14,134               | 121,933                       | 63,521            | 38,954                    | 116,024               | 66,488                           | 108,453                         |
| <b>p</b>   | <0,001                      | <0,001                       | 0,226                | <0,001                        | <0,001            | <0,001                    | <0,001                | <0,001                           | <0,001                          |
| <b>AIC</b> | 884,924                     | 735,877                      | 139,150              | 845,073                       | 863,993           | 684,478                   | 495,667               | 659,627                          | 800,123                         |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Tabulka 2: Vyhodnocení logistického modelu: vliv jednotlivých prediktorů na volbu možnosti „Zeptám se učitelé/školitelé“.

| Nezávislá proměnná                        | B         | Interval spolehlivosti pro B |        | Exp (B) | Interval spolehlivosti pro Exp(B) |       | 1/Exp(B) |
|-------------------------------------------|-----------|------------------------------|--------|---------|-----------------------------------|-------|----------|
|                                           |           | Dolní                        | Horní  |         | Dolní                             | Horní |          |
| <b>Konstanta</b>                          | -1,826*** | -2,665                       | -0,986 | 0,161   | 0,070                             | 0,373 | 6,211    |
| <b>Vlastní poznámky</b>                   | 0,219**   | 0,073                        | 0,365  | 1,245   | 1,076                             | 1,440 | -        |
| <b>Materiály od vyučujících</b>           | 0,166     | -0,021                       | 0,354  | 1,181   | 0,979                             | 1,424 | -        |
| <b>Materiály od jiných studentů</b>       | 0,020     | -0,112                       | 0,152  | 1,021   | 0,894                             | 1,165 | -        |
| <b>Elektronické učebnice a skripta</b>    | 0,126     | -0,021                       | 0,272  | 1,134   | 0,980                             | 1,313 | -        |
| <b>Tištěné učebnice a skripta</b>         | -0,092    | -0,224                       | 0,040  | 0,912   | 0,799                             | 1,041 | -        |
| <b>Kvalifikační práce jiných studentů</b> | -0,111    | -0,239                       | 0,018  | 0,895   | 0,788                             | 1,018 | -        |
| <b>Elektronické články, knihy</b>         | 0,043     | -0,115                       | 0, 200 | 1,043   | 0,892                             | 1,221 | -        |
| <b>Tištěné knihy, časopisy, sborníky</b>  | 0,125     | -0,011                       | 0,261  | 1,133   | 0,989                             | 1,299 | -        |
| <b>Normy ČSN aj.</b>                      | -0,032    | -0, 123                      | 0,060  | 0,969   | 0,884                             | 1,062 | -        |
| <b>On-line encyklopedie</b>               | -0,023    | -0,150                       | 0,104  | 0,977   | 0,861                             | 1,109 | -        |
| <b>Webové stránky</b>                     | -0,153*   | -0,296                       | -0,010 | 0,858   | 0,744                             | 0,990 | 1,165    |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Tabulka 3: Vyhodnocení logistického modelu: vliv jednotlivých prediktorů na volbu možnosti „Zeptám se kamarádů/spolužáků“.

| Nezávislá proměnná                 | B         | Interval spolehlivosti pro B |        | Exp (B) | Interval spolehlivosti pro Exp(B) |       | 1/Exp(B) |
|------------------------------------|-----------|------------------------------|--------|---------|-----------------------------------|-------|----------|
|                                    |           | Dolní                        | Horní  |         | Dolní                             | Horní |          |
| Konstanta                          | -1,076**  | -1,896                       | -0,256 | 0,341   | 0,150                             | 0,774 | 2,932    |
| Vlastní poznámky                   | -0,009    | -0,170                       | 0,151  | 0,991   | 0,841                             | 1,163 | -        |
| Materiály od vyučujících           | -0,014    | -0,226                       | 0,199  | 0,986   | 0,797                             | 1,220 | -        |
| Materiály od jiných studentů       | 0,475***  | 0,312                        | 0,638  | 1,608   | 1,366                             | 1,893 | -        |
| Elektronické učebnice a skripta    | 0,080     | -0,081                       | 0,241  | 1,084   | 0,922                             | 1,273 | -        |
| Tištěné učebnice a skripta         | 0,004     | -0,143                       | 0,152  | 1,004   | 0,866                             | 1,164 | -        |
| Kvalifikační práce jiných studentů | 0,004     | -0,144                       | 0,152  | 1,004   | 0,866                             | 1,164 | -        |
| Elektronické články, knihy         | -0,347*** | -0,517                       | -0,176 | 0,707   | 0,596                             | 0,838 | 1,414    |
| Tištěné knihy, časopisy, sborníky  | -0,137    | -0,290                       | 0,016  | 0,872   | 0,749                             | 1,016 | -        |
| Normy ČSN aj.                      | 0,028     | -0,076                       | 0,133  | 1,029   | 0,926                             | 1,142 | -        |
| On-line encyklopedie               | 0,015     | -0,127                       | 0,158  | 1,016   | 0,881                             | 1,171 | -        |
| Webové stránky                     | 0,001     | -0,162                       | 0,163  | 1,001   | 0,851                             | 1,177 | -        |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Tabulka 4: Vyhodnocení logistického modelu: vliv jednotlivých prediktorů na volbu možnosti „Podívám se na závěrečné práce jiných studentů“.

| Nezávislá proměnná                 | B        | Interval spolehlivosti pro B |       | Exp (B) | Interval spolehlivosti pro Exp(B) |       | 1/Exp(B) |
|------------------------------------|----------|------------------------------|-------|---------|-----------------------------------|-------|----------|
|                                    |          | Dolní                        | Horní |         | Dolní                             | Horní |          |
| Konstanta                          | -0,743   | -1,491                       | 0,004 | 0,476   | 0,225                             | 1,004 | -        |
| Vlastní poznámky                   | 0,041    | -0,103                       | 0,186 | 1,042   | 0,902                             | 1,204 | -        |
| Materiály od vyučujících           | -0,017   | -0,210                       | 0,176 | 0,986   | 0,810                             | 1,193 | -        |
| Materiály od jiných studentů       | -0,024   | -0,164                       | 0,115 | 0,976   | 0,849                             | 1,122 | -        |
| Elektronické učebnice a skripta    | -0,083   | -0,234                       | 0,068 | 0,920   | 0,791                             | 1,071 | -        |
| Tištěné učebnice a skripta         | -0,007   | -0,144                       | 0,131 | 0,993   | 0,866                             | 1,140 | -        |
| Kvalifikační práce jiných studentů | 0,703*** | 0,549                        | 0,857 | 2,019   | 1,731                             | 2,356 | -        |
| Elektronické články, knihy         | -0,151   | -0,312                       | 0,009 | 0,860   | 0,732                             | 1,009 | -        |

| Nezávislá proměnná                | B         | Interval spolehlivosti pro B |        | Exp (B) | Interval spolehlivosti pro Exp(B) |       | 1/Exp(B) |
|-----------------------------------|-----------|------------------------------|--------|---------|-----------------------------------|-------|----------|
|                                   |           | Dolní                        | Horní  |         | Dolní                             | Horní |          |
| Tištěné knihy, časopisy, sborníky | 0,011     | -0,127                       | 0,150  | 1,011   | 0,881                             | 1,162 | -        |
| Normy ČSN aj.                     | 0,073     | -0,023                       | 0,168  | 1,075   | 0,978                             | 1,183 | -        |
| On-line encyklopedie              | -0,251*** | -0,385                       | -0,116 | 0,778   | 0,680                             | 0,890 | 1,285    |
| Webové stránky                    | -0,002    | -0,150                       | 0,147  | 0,998   | 0,860                             | 1,159 | -        |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Tabulka 5: Vyhodnocení logistického modelu: vliv jednotlivých prediktorů na volbu možnosti „Vyhledám informace v Google“.

| Nezávislá proměnná                 | B        | Interval spolehlivosti pro B |        | Exp (B) | Interval spolehlivosti pro Exp(B) |       | 1/Exp(B) |
|------------------------------------|----------|------------------------------|--------|---------|-----------------------------------|-------|----------|
|                                    |          | Dolní                        | Horní  |         | Dolní                             | Horní |          |
| Konstanta                          | -0,415   | -1,134                       | 0,304  | 0,660   | 0,322                             | 1,356 | -        |
| Vlastní poznámky                   | -0,047   | -0,191                       | 0,097  | 0,954   | 0,826                             | 1,102 | -        |
| Materiály od vyučujících           | 0,018    | -0,167                       | 0,202  | 1,018   | 0,846                             | 1,224 | -        |
| Materiály od jiných studentů       | 0,074    | -0,060                       | 0,209  | 1,077   | 0,941                             | 1,232 | -        |
| Elektronické učebnice a skripta    | 0,080    | -0,068                       | 0,228  | 1,083   | 0,934                             | 1,256 | -        |
| Tištěné učebnice a skripta         | 0,030    | -0,106                       | 0,165  | 1,030   | 0,899                             | 1,180 | -        |
| Kvalifikační práce jiných studentů | -0,041   | -0,173                       | 0,091  | 0,960   | 0,841                             | 1,095 | -        |
| Elektronické články, knihy         | -0,110   | -0,269                       | 0,050  | 0,896   | 0,764                             | 1,051 | -        |
| Tištěné knihy, časopisy, sborníky  | -0,153*  | -0,290                       | -0,015 | 0,859   | 0,748                             | 0,985 | 1,164    |
| Normy ČSN aj.                      | 0,013    | -0,081                       | 0,107  | 1,013   | 0,922                             | 1,113 | -        |
| On-line encyklopedie               | 0,076    | -0,053                       | 0,204  | 1,078   | 0,949                             | 1,226 | -        |
| Webové stránky                     | 0,314*** | 0,198                        | 0,485  | 1,407   | 1,219                             | 1,624 | -        |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Tabulka 6: Vyhodnocení logistického modelu: vliv jednotlivých prediktorů na volbu možnosti „Vyhledám informace v Google Scholar“.

| Nezávislá proměnná       | B         | Interval spolehlivosti pro B |        | Exp (B) | Interval spolehlivosti pro Exp(B) |       | 1/Exp(B) |
|--------------------------|-----------|------------------------------|--------|---------|-----------------------------------|-------|----------|
|                          |           | Dolní                        | Horní  |         | Dolní                             | Horní |          |
| Konstanta                | -1,983*** | -2,976                       | -0,990 | 0,138   | 0,051                             | 0,972 | 7,246    |
| Vlastní poznámky         | -0,101    | -0,259                       | 0,056  | 0,904   | 0,772                             | 1,058 | -        |
| Materiály od vyučujících | -0,046    | -0,254                       | 0,161  | 0,955   | 0,776                             | 1,175 | -        |

| Nezávislá proměnná                 | B        | Interval spolehlivosti pro B |       | Exp (B) | Interval spolehlivosti pro Exp(B) |       | 1/Exp(B) |
|------------------------------------|----------|------------------------------|-------|---------|-----------------------------------|-------|----------|
|                                    |          | Dolní                        | Horní |         | Dolní                             | Horní |          |
| Materiály od jiných studentů       | -0,042   | -0,200                       | 0,115 | 0,958   | 0,819                             | 1,122 | -        |
| Elektronické učebnice a skripta    | 0,149    | -0,036                       | 0,334 | 1,160   | 0,964                             | 1,397 | -        |
| Tištěné učebnice a skripta         | -0,041   | -0,198                       | 0,116 | 0,960   | 0,820                             | 1,123 | -        |
| Kvalifikační práce jiných studentů | -0,090   | -0,241                       | 0,062 | 0,914   | 0,786                             | 1,064 | -        |
| Elektronické články, knihy         | 0,435*** | 0,226                        | 0,643 | 1,544   | 1,253                             | 1,903 | -        |
| Tištěné knihy, časopisy, sborníky  | -0,060   | -0,212                       | 0,091 | 0,941   | 0,809                             | 1,095 | -        |
| Normy ČSN aj.                      | -0,020   | -0,130                       | 0,089 | 0,980   | 0,879                             | 1,093 | -        |
| On-line encyklopedie               | -0,002   | -0,153                       | 0,150 | 0,998   | 0,858                             | 1,161 | -        |
| Webové stránky                     | -0,110   | -0,277                       | 0,058 | 0,896   | 0,758                             | 1,060 | -        |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Tabulka 7: Vyhodnocení logistického modelu: vliv jednotlivých prediktorů na volbu možnosti „Vyhledám informace na Wikipedii“.

| Nezávislá proměnná                 | B         | Interval spolehlivosti pro B |        | Exp (B) | Interval spolehlivosti pro Exp(B) |       | 1/Exp(B) |
|------------------------------------|-----------|------------------------------|--------|---------|-----------------------------------|-------|----------|
|                                    |           | Dolní                        | Horní  |         | Dolní                             | Horní |          |
| Konstanta                          | -1,911*** | -2,953                       | -0,870 | 0,148   | 0,052                             | 0,419 | -        |
| Vlastní poznámky                   | -0,077    | -0,270                       | 0,116  | 0,926   | 0,763                             | 1,123 | -        |
| Materiály od vyučujících           | -0,133    | -0,399                       | 0,133  | 0,875   | 0,671                             | 1,142 | -        |
| Materiály od jiných studentů       | -0,098    | -0,288                       | 0,092  | 0,907   | 0,750                             | 1,097 | -        |
| Elektronické učebnice a skripta    | 0,018     | -0,192                       | 0,227  | 1,018   | 0,826                             | 1,255 | -        |
| Tištěné učebnice a skripta         | -0,092    | -0,282                       | 0,097  | 0,912   | 0,754                             | 1,102 | -        |
| Kvalifikační práce jiných studentů | -0,214*   | -0,390                       | -0,037 | 0,808   | 0,677                             | 0,963 | 1,237    |
| Elektronické články, knihy         | -0,395*** | -0,616                       | -0,174 | 0,674   | 0,510                             | 0,840 | 1,483    |
| Tištěné knihy, časopisy, sborníky  | 0,182     | -0,019                       | 0,383  | 1,199   | 0,981                             | 1,466 | -        |
| Normy ČSN aj.                      | -0,172**  | -0,304                       | -0,041 | 0,842   | 0,738                             | 0,960 | 1,187    |
| On-line encyklopedie               | 0,822***  | 0,583                        | 1,062  | 2,276   | 1,791                             | 2,892 | -        |
| Webové stránky                     | 0,214     | -0,025                       | 0,453  | 1,239   | 0,976                             | 1,572 | -        |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Tabulka 8: Vyhodnocení logistického modelu: vliv jednotlivých prediktorů na volbu možnosti „Vyhledám informace ve vyhledávací knihovny“.

| Nezávislá proměnná                 | B         | Interval spolehlivosti pro B |        | Exp (B) | Interval spolehlivosti pro Exp(B) |       | 1/Exp(B) |
|------------------------------------|-----------|------------------------------|--------|---------|-----------------------------------|-------|----------|
|                                    |           | Dolní                        | Horní  |         | Dolní                             | Horní |          |
| Konstanta                          | -1,653*** | -2,573                       | -0,734 | 0,191   | 0,076                             | 0,480 | 5,235    |
| Vlastní poznámky                   | -0,112    | -0,281                       | 0,057  | 0,894   | 0,755                             | 1,059 | -        |
| Materiály od vyučujících           | 0,113     | -0,110                       | 0,335  | 1,119   | 0,896                             | 1,398 | -        |
| Materiály od jiných studentů       | -0,255**  | -0,415                       | -0,094 | 0,775   | 0,660                             | 0,910 | 1,290    |
| Elektronické učebnice a skripta    | -0,199*   | -0,380                       | -0,018 | 0,820   | 0,684                             | 0,982 | 1,219    |
| Tištěné učebnice a skripta         | 0,257**   | 0,075                        | 0,438  | 1,293   | 1,078                             | 1,550 | -        |
| Kvalifikační práce jiných studentů | -0,023    | -0,179                       | 0,134  | 0,978   | 0,836                             | 1,144 | -        |
| Elektronické články, knihy         | 0,084     | -0,121                       | 0,288  | 1,087   | 0,886                             | 1,334 | -        |
| Tištěné knihy, časopisy, sborníky  | 0,227*    | 0,053                        | 0,402  | 1,255   | 1,055                             | 1,494 | -        |
| Normy ČSN aj.                      | 0,097     | -0,015                       | 0,208  | 1,101   | 0,985                             | 1,231 | -        |
| On-line encyklopedie               | -0,218**  | -0,370                       | -0,067 | 0,804   | 0,691                             | 0,935 | 1,243    |
| Webové stránky                     | 0,045     | -0,126                       | 0,215  | 1,046   | 0,882                             | 1,240 | -        |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

Tabulka 9: Vyhodnocení logistického modelu: vliv jednotlivých prediktorů na volbu možnosti „Vyhledám informace v odborných databázích“.

| Nezávislá proměnná                 | B        | Interval spolehlivosti pro B |        | Exp (B) | Interval spolehlivosti pro Exp(B) |       | 1/Exp(B) |
|------------------------------------|----------|------------------------------|--------|---------|-----------------------------------|-------|----------|
|                                    |          | Dolní                        | Horní  |         | Dolní                             | Horní |          |
| Konstanta                          | -1,136** | -1,966                       | -0,370 | 0,321   | 0,140                             | 0,736 | 3,115    |
| Vlastní poznámky                   | -0,046   | -0,192                       | 0,100  | 0,955   | 0,825                             | 1,105 | -        |
| Materiály od vyučujících           | -0,008   | -0,210                       | 0,185  | 0,922   | 0,818                             | 1,204 | -        |
| Materiály od jiných studentů       | -0,157*  | -0,298                       | 0,017  | 0,855   | 0,743                             | 0,983 | 1,169    |
| Elektronické učebnice a skripta    | -0,028   | -0,188                       | 0,132  | 0,973   | 0,829                             | 1,141 | -        |
| Tištěné učebnice a skripta         | 0,029    | -0,113                       | 0,171  | 1,029   | 0,893                             | 1,186 | -        |
| Kvalifikační práce jiných studentů | -0,126   | -0,265                       | 0,012  | 0,881   | 0,767                             | 1,012 | -        |
| Elektronické články, knihy         | 0,699*** | 0,506                        | 0,892  | 2,011   | 1,658                             | 2,439 | -        |

| Nezávislá<br>proměnná                   | B         | Interval spolehlivosti<br>pro B |        | Exp (B) | Interval spolehlivosti<br>pro Exp(B) |       | 1/Exp(B) |
|-----------------------------------------|-----------|---------------------------------|--------|---------|--------------------------------------|-------|----------|
|                                         |           | Dolní                           | Horní  |         | Dolní                                | Horní |          |
| Tištěné knihy,<br>časopisy,<br>sborníky | -0,124    | -0,263                          | 0,016  | 0,884   | 0,768                                | 1,017 | -        |
| Normy ČSN aj.                           | 0,007     | -0,091                          | 0,105  | 1,007   | 0,913                                | 1,111 | -        |
| On-line<br>encyklopedie                 | 0,003     | -0,134                          | 0,139  | 1,003   | 0,875                                | 1,149 | -        |
| Webové stránky                          | -0,257*** | -0,411                          | -0,104 | 0,773   | 0,663                                | 0,901 | 1,293    |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Firsova et al. 2022).

## Příloha č.2: Korespondenční analýza vztahů proměnné „Zaměření studia“ a proměnných zvládání dovedností studenty

Tabulka 1: Kontingenční tabulka korespondenční analýzy vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Hledání informačních zdrojů“, absolutní počty.

| Zaměření studia              | Hledání informačních zdrojů |                                        |                    |           |                     |
|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------|-----------|---------------------|
|                              | Zvládám                     | Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času | Spíše s tím bojuji | Nezvládám | Marginální četnosti |
| Doprava                      | 8                           | 8                                      | 0                  | 0         | 16                  |
| Ekonomie                     | 46                          | 38                                     | 11                 | 1         | 96                  |
| Fyzika a matematika          | 19                          | 13                                     | 5                  | 0         | 37                  |
| Chemie a materiály           | 231                         | 186                                    | 28                 | 1         | 446                 |
| IT a elektrotechnika         | 134                         | 71                                     | 13                 | 0         | 218                 |
| Lékařství                    | 9                           | 13                                     | 5                  | 0         | 27                  |
| Společenské a humanitní vědy | 5                           | 5                                      | 1                  | 0         | 11                  |
| Stavebnictví a architektura  | 59                          | 91                                     | 10                 | 0         | 160                 |
| Strojírenství                | 20                          | 18                                     | 4                  | 0         | 42                  |
| Zemědělství                  | 4                           | 9                                      | 3                  | 0         | 16                  |
| Marginální četnosti          | 535                         | 452                                    | 80                 | 2         | 1069                |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023)

Tabulka 2: Souhrnné výsledky korespondenční analýzy vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Hledání informačních zdrojů“.

| Dimen-<br>sion | Singular<br>value | Inertia | Chi<br>square | Sig.  | Proportion of Inertia |            | Confidence Singular<br>value |             |
|----------------|-------------------|---------|---------------|-------|-----------------------|------------|------------------------------|-------------|
|                |                   |         |               |       | Accounted<br>for      | Cumulative | St.<br>deviation             | Correlation |
| 1              | 0,169             | 0,029   |               |       | 0,623                 | 0,623      | 0,029                        | 0,082       |
| 2              | 0,116             | 0,013   |               |       | 0,294                 | 0,917      | 0,034                        |             |
| 3              | 0,062             | 0,004   |               |       | 0,083                 | 1,000      |                              |             |
| Total          |                   | 0,046   | 49,023        | 0,006 | 1,000                 | 1,000      |                              |             |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 3: Výsledky pro řádkové kategorie proměnné „Zaměření studia“ korespondenční analýzy vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Hledání informačních zdrojů“.

| Zaměření<br>studia   | Mass  | Score in<br>dimension |        | Inertia | Contribution                           |       |                                     |       |       |
|----------------------|-------|-----------------------|--------|---------|----------------------------------------|-------|-------------------------------------|-------|-------|
|                      |       |                       |        |         | Of point to<br>Inertia of<br>Dimension |       | Of Dimension to Inertia<br>of Point |       |       |
|                      |       | 1                     | 2      |         | 1                                      | 2     | 1                                   | 2     | Total |
| Doprava              | 0,015 | 0,023                 | 0,877  | 0,001   | 0,000                                  | 0,099 | 0,001                               | 0,985 | 0,986 |
| Ekonomie             | 0,090 | -0,099                | -0,572 | 0,006   | 0,005                                  | 0,253 | 0,026                               | 0,606 | 0,632 |
| Fyzika a matematika  | 0,035 | 0,035                 | -0,665 | 0,002   | 0,000                                  | 0,132 | 0,003                               | 0,818 | 0,821 |
| Chemie a materiály   | 0,417 | 0,089                 | 0,094  | 0,001   | 0,020                                  | 0,032 | 0,500                               | 0,384 | 0,884 |
| IT a elektrotechnika | 0,204 | 0,551                 | -0,012 | 0,011   | 0,366                                  | 0,000 | 0,961                               | 0,000 | 0,962 |
| Lékařství            | 0,025 | -0,851                | -0,881 | 0,006   | 0,108                                  | 0,169 | 0,535                               | 0,394 | 0,929 |

| Zaměření studia              | Mass  | Score in dimension |        | Inertia | Contribution                     |       |                                  |       |       |
|------------------------------|-------|--------------------|--------|---------|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|-------|
|                              |       |                    |        |         | Of point to Inertia of Dimension |       | Of Dimension to Inertia of Point |       |       |
|                              |       | 1                  | 2      |         | 1                                | 2     | 1                                | 2     | Total |
| Společenské a humanitní vědy | 0,010 | -0,231             | -0,056 | 0,000   | 0,003                            | 0,000 | 0,758                            | 0,030 | 0,788 |
| Stavebnictví a architektura  | 0,150 | -0,633             | 0,428  | 0,013   | 0,354                            | 0,236 | 0,760                            | 0,239 | 1,000 |
| Strojírenství                | 0,039 | -0,129             | -0,146 | 0,000   | 0,004                            | 0,007 | 0,323                            | 0,284 | 0,607 |
| Zemědělství                  | 0,015 | -1,252             | -0,747 | 0,005   | 0,139                            | 0,072 | 0,772                            | 0,189 | 0,961 |
| Active total                 | 1,000 |                    |        | 0,046   | 1,000                            | 1,000 |                                  |       |       |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 4: Výsledky pro sloupcové kategorie proměnné „Hledání informačních zdrojů“ korespondenční analýzy vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Hledání informačních zdrojů“.

| Hledání informačních zdrojů            | Mass  | Score in dimension |        | Inertia | Contribution                     |       |                                  |       |       |
|----------------------------------------|-------|--------------------|--------|---------|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|-------|
|                                        |       |                    |        |         | Of point to Inertia of Dimension |       | Of Dimension to Inertia of Point |       |       |
|                                        |       | 1                  | 2      |         | 1                                | 2     | 1                                | 2     | Total |
| Zvládám                                | 0,500 | 0,410              | -0,010 | 0,014   | 0,498                            | 0,000 | 0,999                            | 0,001 | 1,000 |
| Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času | 0,423 | -0,402             | 0,213  | 0,014   | 0,405                            | 0,166 | 0,836                            | 0,162 | 0,998 |
| Spíše s tím bojuji                     | 0,075 | -0,468             | -1,090 | 0,013   | 0,097                            | 0,766 | 0,208                            | 0,775 | 0,982 |
| Nezvládám                              | 0,002 | -0,028             | -2,055 | 0,004   | 0,000                            | 0,068 | 0,000                            | 0,206 | 0,206 |
| Active total                           | 1,000 |                    |        | 0,046   | 1,000                            | 1,000 |                                  |       |       |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 5: Kontingenční tabulka korespondenční analýzy vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Správné citování zdrojů“, absolutní počty.

| Zaměření studia              | Správné citování zdrojů |                                        |                    |           |                     |
|------------------------------|-------------------------|----------------------------------------|--------------------|-----------|---------------------|
|                              | Zvládám                 | Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času | Spíše s tím bojuji | Nezvládám | Marginální četnosti |
| Doprava                      | 4                       | 8                                      | 3                  | 1         | 16                  |
| Ekonomie                     | 19                      | 36                                     | 34                 | 7         | 96                  |
| Fyzika a matematika          | 12                      | 15                                     | 7                  | 3         | 37                  |
| Chemie a materiály           | 144                     | 172                                    | 112                | 18        | 446                 |
| IT a elektrotechnika         | 57                      | 88                                     | 66                 | 7         | 218                 |
| Lékařství                    | 6                       | 10                                     | 11                 | 0         | 27                  |
| Společenské a humanitní vědy | 4                       | 5                                      | 2                  | 0         | 11                  |
| Stavebnictví a architektura  | 22                      | 67                                     | 55                 | 16        | 160                 |
| Strojírenství                | 13                      | 20                                     | 9                  | 0         | 42                  |
| Zemědělství                  | 2                       | 7                                      | 6                  | 1         | 16                  |
| Marginální četnosti          | 283                     | 428                                    | 305                | 53        | 1069                |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 6: Souhrnné výsledky korespondenční analýzy vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Správné citování zdrojů“.

| Dimen-<br>sion | Singular<br>value | Inertia | Chi<br>square | Sig.  | Proportion of Inertia |            | Confidence Singular<br>value |             |
|----------------|-------------------|---------|---------------|-------|-----------------------|------------|------------------------------|-------------|
|                |                   |         |               |       | Accounted<br>for      | Cumulative | St.<br>deviation             | Correlation |
| 1              | 0,186             | 0,034   |               |       | 0,768                 | 0,768      | 0,029                        | 0,009       |
| 2              | 0,088             | 0,008   |               |       | 0,172                 | 0,941      | 0,028                        |             |
| 3              | 0,052             | 0,003   |               |       | 0,059                 | 1,000      |                              |             |
| Total          |                   | 0,045   | 47,942        | 0,008 | 1,000                 | 1,000      |                              |             |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 7: Výsledky pro řádkové kategorie proměnné „Zaměření studia“ korespondenční analýzy vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Správné citování zdrojů“.

| Zaměření<br>studia                 | Mass  | Score in<br>dimension |        | Inertia | Contribution                           |       |                                     |       |       |
|------------------------------------|-------|-----------------------|--------|---------|----------------------------------------|-------|-------------------------------------|-------|-------|
|                                    |       |                       |        |         | Of point to<br>Inertia of<br>Dimension |       | Of Dimension to Inertia<br>of Point |       |       |
|                                    |       | 1                     | 2      |         | 1                                      | 2     | 1                                   | 2     | Total |
| Doprava                            | 0,015 | 0,055                 | -0,519 | 0,001   | 0,000                                  | 0,046 | 0,009                               | 0,379 | 0,388 |
| Ekonomie                           | 0,090 | -0,476                | 0,095  | 0,004   | 0,110                                  | 0,009 | 0,915                               | 0,017 | 0,932 |
| Fyzika a<br>matematika             | 0,035 | 0,192                 | -0,820 | 0,002   | 0,007                                  | 0,264 | 0,104                               | 0,896 | 1,000 |
| Chemie a<br>materiály              | 0,417 | 0,306                 | -0,106 | 0,008   | 0,210                                  | 0,054 | 0,906                               | 0,052 | 0,958 |
| IT a<br>elektrotechnika            | 0,204 | 0,057                 | 0,273  | 0,001   | 0,004                                  | 0,173 | 0,082                               | 0,899 | 0,980 |
| Lékařství                          | 0,025 | -0,080                | 1,107  | 0,003   | 0,001                                  | 0,352 | 0,011                               | 0,972 | 0,983 |
| Společenské a<br>humanitní<br>vědy | 0,010 | 0,793                 | 0,024  | 0,001   | 0,035                                  | 0,000 | 0,889                               | 0,000 | 0,889 |
| Stavebnictví a<br>architektura     | 0,150 | -0,810                | -0,178 | 0,019   | 0,529                                  | 0,054 | 0,973                               | 0,022 | 0,995 |
| Strojírenství                      | 0,039 | 0,556                 | 0,224  | 0,004   | 0,065                                  | 0,022 | 0,643                               | 0,049 | 0,693 |
| Zemědělství                        | 0,015 | -0,696                | 0,391  | 0,002   | 0,039                                  | 0,026 | 0,826                               | 0,123 | 0,949 |
| Active total                       | 1,000 |                       |        | 0,045   | 1,000                                  | 1,000 |                                     |       |       |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 8: Výsledky pro sloupcové kategorie proměnné „Hledání informačních zdrojů“ korespondenční analýzy vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Správné citování zdrojů“.

| Správné<br>citování zdrojů                   | Mass  | Score in<br>dimension |        | Inertia | Contribution                           |       |                                     |       |       |
|----------------------------------------------|-------|-----------------------|--------|---------|----------------------------------------|-------|-------------------------------------|-------|-------|
|                                              |       |                       |        |         | Of point to<br>Inertia of<br>Dimension |       | Of Dimension to Inertia<br>of Point |       |       |
|                                              |       | 1                     | 2      |         | 1                                      | 2     | 1                                   | 2     | Total |
| Zvládám                                      | 0,265 | 0,598                 | -0,134 | 0,018   | 0,510                                  | 0,054 | 0,953                               | 0,023 | 0,975 |
| Jde mi to, ale<br>zabírá mi to<br>mnoho času | 0,400 | -0,015                | -0,021 | 0,002   | 0,000                                  | 0,002 | 0,010                               | 0,009 | 0,019 |
| Spíše s tím<br>bojuji                        | 0,285 | -0,349                | 0,331  | 0,010   | 0,187                                  | 0,355 | 0,668                               | 0,284 | 0,952 |
| Nezvládám                                    | 0,050 | -1,064                | -1,023 | 0,015   | 0,303                                  | 0,590 | 0,689                               | 0,301 | 0,990 |
| Active total                                 | 1,000 |                       |        | 0,045   | 1,000                                  | 1,000 |                                     |       |       |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 9: Kontingenční tabulka korespondenční analýzy vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Akademické psaní“, absolutní počty.

| Zaměření studia              | Akademické psaní |                                        |                    |           |                     |
|------------------------------|------------------|----------------------------------------|--------------------|-----------|---------------------|
|                              | Zvládám          | Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času | Spíše s tím bojuji | Nezvládám | Marginální četnosti |
| Doprava                      | 3                | 7                                      | 5                  | 1         | 16                  |
| Ekonomie                     | 24               | 31                                     | 35                 | 6         | 96                  |
| Fyzika a matematika          | 6                | 14                                     | 14                 | 3         | 37                  |
| Chemie a materiály           | 54               | 232                                    | 134                | 26        | 446                 |
| IT a elektrotechnika         | 35               | 92                                     | 77                 | 14        | 218                 |
| Lékařství                    | 4                | 11                                     | 10                 | 2         | 27                  |
| Společenské a humanitní vědy | 5                | 4                                      | 2                  | 0         | 11                  |
| Stavebnictví a architektura  | 17               | 71                                     | 58                 | 14        | 160                 |
| Strojírenství                | 8                | 22                                     | 12                 | 0         | 42                  |
| Zemědělství                  | 4                | 5                                      | 7                  | 0         | 16                  |
| Marginální četnosti          | 160              | 489                                    | 354                | 66        | 1069                |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 10: Souhrnné výsledky korespondenční analýzy vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Akademické psaní“.

| Dimen-<br>sion | Singular<br>value | Inertia | Chi<br>square | Sig.  | Proportion of Inertia |            | Confidence Singular<br>value |             |
|----------------|-------------------|---------|---------------|-------|-----------------------|------------|------------------------------|-------------|
|                |                   |         |               |       | Accounted<br>for      | Cumulative | St.<br>deviation             | Correlation |
| 1              | 0,159             | 0,025   |               |       | 0,662                 | 0,662      | 0,034                        | 0,012       |
| 2              | 0,105             | 0,011   |               |       | 0,292                 | 0,954      | 0,028                        |             |
| 3              | 0,042             | 0,002   |               |       | 0,046                 | 1,000      |                              |             |
| Total          |                   | 0,038   | 40,672        | 0,044 | 1,000                 | 1,000      |                              |             |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 11: Výsledky pro řádkové kategorie proměnné „Zaměření studia“ korespondenční analýzy vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Akademické psaní“.

| Zaměření<br>studia           | Mass  | Score in<br>dimension |        | Inertia | Contribution                           |       |                                     |       |       |
|------------------------------|-------|-----------------------|--------|---------|----------------------------------------|-------|-------------------------------------|-------|-------|
|                              |       |                       |        |         | Of point to<br>Inertia of<br>Dimension |       | Of Dimension to Inertia<br>of Point |       |       |
|                              |       | 1                     | 2      |         | 1                                      | 2     | 1                                   | 2     | Total |
| Doprava                      | 0,015 | -0,231                | 0,079  | 0,000   | 0,005                                  | 0,001 | 0,739                               | 0,057 | 0,796 |
| Ekonomie                     | 0,090 | -0,814                | -0,207 | 0,010   | 0,375                                  | 0,036 | 0,954                               | 0,041 | 0,995 |
| Fyzika a matematika          | 0,035 | -0,208                | -0,442 | 0,001   | 0,009                                  | 0,064 | 0,250                               | 0,749 | 0,999 |
| Chemie a materiály           | 0,417 | 0,284                 | 0,201  | 0,007   | 0,211                                  | 0,160 | 0,746                               | 0,248 | 0,995 |
| IT a elektrotechnika         | 0,204 | -0,133                | -0,142 | 0,001   | 0,023                                  | 0,039 | 0,552                               | 0,415 | 0,967 |
| Lékařství                    | 0,025 | -0,086                | -0,326 | 0,000   | 0,001                                  | 0,026 | 0,092                               | 0,892 | 0,984 |
| Společenské a humanitní vědy | 0,010 | -1,856                | 1,314  | 0,008   | 0,223                                  | 0,169 | 0,711                               | 0,237 | 0,947 |

| Zaměření studia             | Mass  | Score in dimension |        | Inertia | Contribution                     |       |                                  |       |       |
|-----------------------------|-------|--------------------|--------|---------|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|-------|
|                             |       |                    |        |         | Of point to Inertia of Dimension |       | Of Dimension to Inertia of Point |       |       |
|                             |       | 1                  | 2      |         | 1                                | 2     | 1                                | 2     | Total |
| Stavebnictví a architektura | 0,150 | 0,238              | -0,410 | 0,004   | 0,053                            | 0,239 | 0,335                            | 0,663 | 0,999 |
| Strojírenství               | 0,039 | -0,179             | 0,846  | 0,003   | 0,008                            | 0,267 | 0,057                            | 0,850 | 0,908 |
| Zemědělství                 | 0,015 | -0,981             | 0,046  | 0,003   | 0,091                            | 0,000 | 0,731                            | 0,001 | 0,732 |
| Active total                | 1,000 |                    |        | 0,038   | 1,000                            | 1,000 |                                  |       |       |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 12: Výsledky pro sloupcové kategorie proměnné „Hledání informačních zdrojů“ korespondenční analýzy vztahu proměnných „Zaměření studia“ a „Akademické psaní“.

| Akademické psaní                       | Mass  | Score in dimension |        | Inertia | Contribution                     |       |                                  |       |       |
|----------------------------------------|-------|--------------------|--------|---------|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|-------|
|                                        |       |                    |        |         | Of point to Inertia of Dimension |       | Of Dimension to Inertia of Point |       |       |
|                                        |       | 1                  | 2      |         | 1                                | 2     | 1                                | 2     | Total |
| Zvládám                                | 0,150 | -0,857             | 0,222  | 0,018   | 0,693                            | 0,070 | 0,949                            | 0,042 | 0,991 |
| Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času | 0,457 | 0,302              | 0,250  | 0,010   | 0,263                            | 0,271 | 0,686                            | 0,312 | 0,998 |
| Spíše s tím bojuji                     | 0,331 | -0,082             | -0,294 | 0,004   | 0,014                            | 0,272 | 0,087                            | 0,747 | 0,835 |
| Nezvládám                              | 0,062 | 0,279              | -0,812 | 0,006   | 0,030                            | 0,386 | 0,128                            | 0,719 | 0,847 |
| Active total                           | 1,000 |                    |        | 0,038   | 1,000                            | 1,000 |                                  |       |       |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

### Příloha č.3: Analýza závislosti a znaménkové schéma pro proměnné „Kdo Vás nejvíce naučil...?“ a „Stupeň studia“

Tabulka 1: Kontingenční tabulka vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích“ a „Stupeň studia“, chí-kvadrát test o nezávislosti a znaménkové schéma. Počet respondentů 1069.

| Stupeň studia                            |                          | Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích? |                     |                         |                                |               |                  |
|------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------|------------------|
|                                          |                          | Školitel/<br>vedoucí                                  | Předmět<br>ve škole | Poradenství<br>ve škole | Dobrovolný<br>kurz ve<br>škole | Mimo<br>školu | Nikdo            |
| Bakalářské                               | Frekvence                | 36                                                    | 190                 | 18                      | 10                             | 281           | 274              |
|                                          | % od<br>Stupně<br>studia | 4,4 %                                                 | 23,5 %              | 2,2 %                   | 1,3 %                          | 34,7 %        | 33,9 %           |
|                                          | Adjustovaná<br>rezidua   | -3,7                                                  | -5,4                | -0,4                    | 0,1                            | 6,5           | 0,8              |
|                                          | Znaménko                 | ---                                                   | ---                 | 0                       | 0                              | +++           | 0                |
| Magisterské                              | Frekvence                | 28                                                    | 106                 | 7                       | 3                              | 35            | 81               |
|                                          | % od<br>Stupně<br>studia | 10,8 %                                                | 40,7 %              | 2,7 %                   | 1,2 %                          | 13,5 %        | 31,1 %           |
|                                          | Adjustovaná<br>rezidua   | 3,7                                                   | 5,4                 | 0,4                     | -0,1                           | -6,5          | -0,8             |
|                                          | Znaménko                 | +++                                                   | +++                 | 0                       | 0                              | ---           | 0                |
| Pearsonova<br>statistika chí-<br>kvadrát |                          | 65,105                                                | LR                  | 67,183                  | p-hodnota                      | 0,001         | Crame-<br>rovo V |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 2: Kontingenční tabulka vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil správně citovat“ a „Stupeň studia“, chí-kvadrát test o nezávislosti a znaménkové schéma. Počet respondentů 1069.

| Stupeň studia                            |                          | Kdo Vás nejvíce naučil správně citovat? |                     |                         |                                |               |                  |
|------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------|------------------|
|                                          |                          | Školitel/<br>vedoucí                    | Předmět<br>ve škole | Poradenství<br>ve škole | Dobrovolný<br>kurz ve<br>škole | Mimo<br>školu | Nikdo            |
| Bakalářské                               | Frekvence                | 71                                      | 294                 | 28                      | 15                             | 197           | 204              |
|                                          | % od<br>Stupně<br>studia | 8,8 %                                   | 36,3 %              | 3,5 %                   | 1,9 %                          | 24,4 %        | 25,1 %           |
|                                          | Adjustovaná<br>rezidua   | -4,9                                    | -3,3                | 0,6                     | -0,8                           | 2,6           | 5,1              |
|                                          | Znaménko                 | ---                                     | ---                 | 0                       | 0                              | ++            | +++              |
| Magisterské                              | Frekvence                | 52                                      | 124                 | 7                       | 7                              | 43            | 27               |
|                                          | % od<br>Stupně<br>studia | 20,0 %                                  | 47,7 %              | 2,7 %                   | 2,7 %                          | 16,5 %        | 10,4 %           |
|                                          | Adjustovaná<br>rezidua   | 4,9                                     | 3,3                 | -0,6                    | 0,8                            | -2,6          | -5,1             |
|                                          | Znaménko                 | +++                                     | +++                 | 0                       | 0                              | --            | ---              |
| Pearsonova<br>statistika chí-<br>kvadrát |                          | 54,433                                  | LR                  | 55,384                  | p-hodnota                      | 0,001         | Crame-<br>rovo V |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 3: Kontingenční tabulka vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text“ a „Stupeň studia“, chí-kvadrát test o nezávislosti a znaménkové schéma. Počet respondentů 1069.

| Stupeň studia                            |                          | Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text? |                     |                         |                                |               |                  | Celkem  |
|------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------|------------------|---------|
|                                          |                          | Školitel/<br>vedoucí                                   | Předmět<br>ve škole | Poradenství<br>ve škole | Dobrovolný<br>kurz ve<br>škole | Mimo<br>školu | Nikdo            |         |
| Bakalářské                               | Frekvence                | 76                                                     | 159                 | 21                      | 11                             | 134           | 408              | 809     |
|                                          | % od<br>Stupně<br>studia | 9,4 %                                                  | 19,7 %              | 2,6 %                   | 1,4 %                          | 16,6 %        | 50,4 %           | 100,0 % |
|                                          | Adjustovaná<br>rezidua   | -9,6                                                   | 3,3                 | 0,6                     | -0,2                           | 2,3           | 2,7              |         |
|                                          | Znaménko                 | ---                                                    | +++                 | 0                       | 0                              | +             | ++               |         |
| Magisterské                              | Frekvence                | 89                                                     | 28                  | 5                       | 4                              | 28            | 106              | 260     |
|                                          | % od<br>Stupně<br>studia | 34,2 %                                                 | 10,8 %              | 1,9 %                   | 1,5 %                          | 10,8 %        | 40,8 %           | 100,0 % |
|                                          | Adjustovaná<br>rezidua   | 9,6                                                    | -3,3                | -0,6                    | 0,2                            | -2,3          | -2,7             |         |
|                                          | Znaménko                 | +++                                                    | ---                 | 0                       | 0                              | -             | --               |         |
| Pearsonova<br>statistika chí-<br>kvadrát |                          | 96,106                                                 | LR                  | 85,273                  | p-hodnota                      | 0,001         | Crame-<br>rovo V | 0,300   |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 4: Kontingenční tabulka vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil kriticky myslet“ a „Stupeň studia“, chí-kvadrát test o nezávislosti a znaménkové schéma. Počet respondentů 1069.

| Stupeň studia                            |                          | Kdo Vás nejvíce naučil kriticky myslet? |                     |                         |                                |               |                  | Celkem  |
|------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------|------------------|---------|
|                                          |                          | Školitel/<br>vedoucí                    | Předmět<br>ve škole | Poradenství<br>ve škole | Dobrovolný<br>kurz ve<br>škole | Mimo<br>školu | Nikdo            |         |
| Bakalářské                               | Frekvence                | 30                                      | 111                 | 15                      | 10                             | 446           | 197              | 809     |
|                                          | % od<br>Stupně<br>studia | 3,7 %                                   | 13,7 %              | 1,9 %                   | 1,2 %                          | 55,1 %        | 24,4 %           | 100,0 % |
|                                          | Adjustovaná<br>rezidua   | -4,4                                    | -0,4                | 0,8                     | -0,4                           | 3,9           | -2,1             |         |
|                                          | Znaménko                 | ---                                     | 0                   | 0                       | 0                              | +++           | -                |         |
| Magisterské                              | Frekvence                | 28                                      | 38                  | 3                       | 4                              | 107           | 80               | 260     |
|                                          | % od<br>Stupně<br>studia | 10,8 %                                  | 14,6 %              | 1,2 %                   | 1,5 %                          | 41,2 %        | 30,7 %           | 100,0 % |
|                                          | Adjustovaná<br>rezidua   | 4,4                                     | 0,4                 | -0,8                    | 0,4                            | -3,9          | 2,1              |         |
|                                          | Znaménko                 | +++                                     | 0                   | 0                       | 0                              | ---           | +                |         |
| Pearsonova<br>statistika chí-<br>kvadrát |                          | 29,462                                  | LR                  | 27,252                  | p-hodnota                      | 0,001         | Crame-<br>rovo V | 0,166   |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

## Příloha č.4: Korespondenční analýza vztahů proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil...?“ a proměnných zvládání dovedností studenty

Tabulka 1: Kontingenční tabulka korespondenční analýzy vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích?“ a „Hledání informačních zdrojů“, absolutní počty.

| Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích? | Hledání informačních zdrojů |                                        |                    |           |                     |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------|-----------|---------------------|
|                                                       | Zvládám                     | Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času | Spíše s tím bojuji | Nezvládám | Marginální četnosti |
| Školitel/ vedoucí                                     | 29                          | 30                                     | 5                  | 0         | 64                  |
| Předmět ve škole                                      | 148                         | 124                                    | 24                 |           | 296                 |
| Poradenství ve škole                                  | 5                           | 19                                     | 1                  | 0         | 25                  |
| Dobrovolný kurz ve škole                              | 7                           | 5                                      | 1                  | 0         | 13                  |
| Mimo školu                                            | 188                         | 114                                    | 14                 | 0         | 316                 |
| Nikdo                                                 | 158                         | 160                                    | 35                 | 2         | 355                 |
| Marginální četnosti                                   | 535                         | 452                                    | 80                 | 2         | 1069                |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023)

Tabulka 2: Souhrnné výsledky korespondenční analýzy vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích?“ a „Hledání informačních zdrojů“.

| Dimen-sion | Singular value | Inertia | Chi square | Sig.  | Proportion of Inertia |            | Confidence Singular value |             |
|------------|----------------|---------|------------|-------|-----------------------|------------|---------------------------|-------------|
|            |                |         |            |       | Accounted for         | Cumulative | St. deviation             | Correlation |
| 1          | 0,157          | 0,025   |            |       | 0,761                 | 0,761      | 0,028                     | 0,088       |
| 2          | 0,081          | 0,006   |            |       | 0,201                 | 0,962      | 0,026                     |             |
| 3          | 0,035          | 0,001   |            |       | 0,038                 | 1,000      |                           |             |
| Total      |                | 0,032   | 34,480     | 0,003 | 1,000                 | 1,000      |                           |             |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 3: Výsledky pro řádkové kategorie proměnné „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích?“ korespondenční analýzy vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích?“ a „Hledání informačních zdrojů“.

| Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích? | Mass  | Score in dimension |        | Inertia | Contribution                     |       |                                  |       |       |
|-------------------------------------------------------|-------|--------------------|--------|---------|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|-------|
|                                                       |       |                    |        |         | Of point to Inertia of Dimension |       | Of Dimension to Inertia of Point |       |       |
|                                                       |       | 1                  | 2      |         | 1                                | 2     | 1                                | 2     | Total |
| Školitel/vedoucí                                      | 0,060 | -0,207             | 0,194  | 0,001   | 0,016                            | 0,028 | 0,587                            | 0,264 | 0,851 |
| Předmět ve škole                                      | 0,277 | 0,012              | 0,009  | 0,001   | 0,000                            | 0,000 | 0,010                            | 0,003 | 0,013 |
| Poradenství ve škole                                  | 0,023 | -1,373             | 1,452  | 0,010   | 0,281                            | 0,612 | 0,632                            | 0,364 | 0,996 |
| Dobrovolný kurz ve škole                              | 0,012 | 0,199              | -0,065 | 0,000   | 0,003                            | 0,001 | 0,752                            | 0,041 | 0,793 |
| Mimo školu                                            | 0,296 | 0,499              | 0,137  | 0,012   | 0,471                            | 0,069 | 0,947                            | 0,037 | 0,984 |
| Nikdo                                                 | 0,332 | -0,328             | -0,265 | 0,008   | 0,228                            | 0,289 | 0,731                            | 0,245 | 0,976 |
| Active total                                          | 1,000 |                    |        | 0,032   | 1,000                            | 1,000 |                                  |       |       |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 4: Výsledky pro sloupcové kategorie proměnné „Hledání informačních zdrojů“ korespondenční analýzy vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně hledat v e-zdrojích?“ a „Hledání informačních zdrojů“

| Hledání informačních zdrojů            | Mass  | Score in dimension |        | Inertia | Contribution                     |       |                                  |       |       |
|----------------------------------------|-------|--------------------|--------|---------|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|-------|
|                                        |       |                    |        |         | Of point to Inertia of Dimension |       | Of Dimension to Inertia of Point |       |       |
|                                        |       | 1                  | 2      |         | 1                                | 2     | 1                                | 2     | Total |
| Zvládám                                | 0,500 | 0,387              | -0,051 | 0,011   | 0,477                            | 0,016 | 0,990                            | 0,009 | 0,999 |
| Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času | 0,423 | -0,358             | 0,206  | 0,010   | 0,346                            | 0,224 | 0,853                            | 0,146 | 0,999 |
| Spíše s tím bojuji                     | 0,075 | -0,511             | -0,740 | 0,007   | 0,125                            | 0,509 | 0,456                            | 0,491 | 0,947 |
| Nezvládám                              | 0,002 | -2,095             | -3,289 | 0,004   | 0,052                            | 0,251 | 0,342                            | 0,433 | 0,775 |
| Active total                           | 1,000 |                    |        | 0,032   | 1,000                            | 1,000 |                                  |       |       |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 5: Kontingenční tabulka korespondenční analýzy vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil správně citovat?“ a „Správné citování zdrojů“, absolutní počty

| Kdo Vás nejvíce naučil správně citovat? | Správné citování zdrojů |                                        |                    |           |                     |
|-----------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------|--------------------|-----------|---------------------|
|                                         | Zvládám                 | Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času | Spíše s tím bojuji | Nezvládám | Marginální četnosti |
| Školitel/ vedoucí                       | 42                      | 53                                     | 26                 | 2         | 123                 |
| Předmět ve škole                        | 137                     | 178                                    | 95                 | 8         | 418                 |
| Poradenství ve škole                    | 5                       | 15                                     | 14                 | 1         | 35                  |
| Dobrovolný kurz ve škole                | 2                       | 15                                     | 4                  | 1         | 22                  |
| Mimo školu                              | 73                      | 104                                    | 55                 | 8         | 240                 |
| Nikdo                                   | 24                      | 63                                     | 111                | 33        | 231                 |
| Marginální četnosti                     | 283                     | 428                                    | 305                | 53        | 1069                |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023)

Tabulka 6: Souhrnné výsledky korespondenční analýzy vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil správně citovat?“ a „Správné citování zdrojů“

| Dimen-sion | Singular value | Inertia | Chi square | Sig.  | Proportion of Inertia |            | Confidence Singular value |             |
|------------|----------------|---------|------------|-------|-----------------------|------------|---------------------------|-------------|
|            |                |         |            |       | Accounted for         | Cumulative | St. deviation             | Correlation |
| 1          | 0,359          | 0,129   |            |       | 0,923                 | 0,923      | 0,031                     | 0,042       |
| 2          | 0,091          | 0,008   |            |       | 0,060                 | 0,983      | 0,027                     |             |
| 3          | 0,049          | 0,002   |            |       | 0,017                 | 1,000      |                           |             |
| Total      |                | 0,139   | 148,836    | 0,001 | 1,000                 | 1,000      |                           |             |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 7: Výsledky pro řádkové kategorie proměnné „Kdo Vás nejvíce naučil správně citovat?“ korespondenční analýzy vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil správně citovat?“ a „Správné citování zdrojů“

| Kdo Vás nejvíce naučil správně citovat? | Mass  | Score in dimension |        | Inertia | Contribution                     |       |                                  |       |       |
|-----------------------------------------|-------|--------------------|--------|---------|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|-------|
|                                         |       |                    |        |         | Of point to Inertia of Dimension |       | Of Dimension to Inertia of Point |       |       |
|                                         |       | 1                  | 2      |         | 1                                | 2     | 1                                | 2     | Total |
| Školitel/ vedoucí                       | 0,115 | -0,426             | 0,112  | 0,008   | 0,058                            | 0,016 | 0,982                            | 0,017 | 1,000 |
| Předmět ve škole                        | 0,391 | -0,359             | 0,089  | 0,018   | 0,141                            | 0,034 | 0,982                            | 0,015 | 0,998 |
| Poradenství ve škole                    | 0,033 | 0,276              | -0,562 | 0,004   | 0,007                            | 0,113 | 0,241                            | 0,254 | 0,495 |
| Dobrovolný kurz ve škole                | 0,021 | -0,130             | -1,911 | 0,007   | 0,001                            | 0,824 | 0,017                            | 0,951 | 0,969 |
| Mimo školu                              | 0,225 | -0,259             | -0,022 | 0,006   | 0,042                            | 0,001 | 0,963                            | 0,002 | 0,965 |
| Nikdo                                   | 0,216 | 1,116              | 0,069  | 0,097   | 0,751                            | 0,011 | 0,999                            | 0,001 | 1,000 |
| Active total                            | 1,000 |                    |        | 0,139   | 1,000                            | 1,000 |                                  |       |       |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 8: Výsledky pro sloupcové kategorie proměnné „Správné citování zdrojů“ korespondenční analýzy vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil správně citovat?“ a „Správné citování zdrojů“

| Správné citování zdrojů                | Mass  | Score in dimension |        | Inertia | Contribution                     |       |                                  |       |       |
|----------------------------------------|-------|--------------------|--------|---------|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|-------|
|                                        |       |                    |        |         | Of point to Inertia of Dimension |       | Of Dimension to Inertia of Point |       |       |
|                                        |       | 1                  | 2      |         | 1                                | 2     | 1                                | 2     | Total |
| Zvládám                                | 0,265 | -0,573             | 0,400  | 0,035   | 0,242                            | 0,465 | 0,888                            | 0,110 | 0,998 |
| Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času | 0,400 | -0,267             | -0,339 | 0,014   | 0,079                            | 0,505 | 0,707                            | 0,291 | 0,998 |
| Spíše s tím bojuji                     | 0,285 | 0,620              | 0,084  | 0,040   | 0,306                            | 0,022 | 0,973                            | 0,005 | 0,978 |
| Nezvládám                              | 0,050 | 1,641              | 0,118  | 0,049   | 0,373                            | 0,008 | 0,971                            | 0,001 | 0,972 |
| Active total                           | 1,000 |                    |        | 0,139   | 1,000                            | 1,000 |                                  |       |       |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 9: Kontingenční tabulka korespondenční analýzy vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text?“ a „Akademické psaní“, absolutní počty

| Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text? | Akademické psaní |                                        |                    |           |                     |
|--------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------|--------------------|-----------|---------------------|
|                                                        | Zvládám          | Jde mi to, ale zabírá mi to mnoho času | Spíše s tím bojuji | Nezvládám | Marginální četnosti |
| Školitel/ vedoucí                                      | 29               | 90                                     | 40                 | 6         | 165                 |
| Předmět ve škole                                       | 36               | 90                                     | 58                 | 3         | 187                 |
| Poradenství ve škole                                   | 3                | 14                                     | 7                  | 2         | 26                  |
| Dobrovolný kurz ve škole                               | 5                | 7                                      | 3                  | 0         | 15                  |
| Mimo školu                                             | 40               | 77                                     | 40                 | 5         | 162                 |
| Nikdo                                                  | 47               | 211                                    | 206                | 50        | 514                 |
| Marginální četnosti                                    | 160              | 489                                    | 354                | 66        | 1069                |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023)

Tabulka 10: Souhrnné výsledky korespondenční analýzy vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text?“ a „Akademické psaní“

| Dimen-<br>sion | Singular<br>value | Inertia | Chi<br>square | Sig.  | Proportion of Inertia |            | Confidence Singular<br>value |             |
|----------------|-------------------|---------|---------------|-------|-----------------------|------------|------------------------------|-------------|
|                |                   |         |               |       | Accounted<br>for      | Cumulative | St.<br>deviation             | Correlation |
| 1              | 0,249             | 0,062   |               |       | 0,906                 | 0,906      | 0,028                        | 0,067       |
| 2              | 0,064             | 0,004   |               |       | 0,061                 | 0,967      | 0,032                        |             |
| 3              | 0,047             | 0,002   |               |       | 0,033                 | 1,000      |                              |             |
| Total          |                   | 0,068   | 72,830        | 0,001 | 1,000                 | 1,000      |                              |             |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 11: Výsledky pro řádkové kategorie proměnné „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text?“ korespondenční analýzy vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text?“ a „Akademické psaní“

| Kdo Vás<br>nejvíce naučil<br>efektivně psát<br>akademický<br>text? | Mass  | Score in<br>dimension |        | Inertia | Contribution                           |       |                                     |       |       |
|--------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------|--------|---------|----------------------------------------|-------|-------------------------------------|-------|-------|
|                                                                    |       |                       |        |         | Of point to<br>Inertia of<br>Dimension |       | Of Dimension to Inertia<br>of Point |       |       |
|                                                                    |       | 1                     | 2      |         | 1                                      | 2     | 1                                   | 2     | Total |
| Školitel/<br>vedoucí                                               | 0,154 | -0,410                | 0,465  | 0,009   | 0,104                                  | 0,519 | 0,750                               | 0,250 | 1,000 |
| Předmět ve<br>škole                                                | 0,175 | -0,399                | -0,130 | 0,009   | 0,112                                  | 0,046 | 0,814                               | 0,022 | 0,837 |
| Poradenství ve<br>škole                                            | 0,024 | 0,022                 | 0,735  | 0,001   | 0,000                                  | 0,204 | 0,003                               | 0,926 | 0,929 |
| Dobrovolný<br>kurz ve škole                                        | 0,014 | -1,108                | -0,632 | 0,005   | 0,069                                  | 0,087 | 0,899                               | 0,076 | 0,975 |
| Mimo školu                                                         | 0,152 | -0,612                | -0,232 | 0,015   | 0,228                                  | 0,127 | 0,924                               | 0,034 | 0,958 |
| Nikdo                                                              | 0,481 | 0,501                 | -0,047 | 0,030   | 0,486                                  | 0,017 | 0,997                               | 0,002 | 0,999 |
| Active total                                                       | 1,000 |                       |        | 0,068   | 1,000                                  | 1,000 |                                     |       |       |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

Tabulka 12: Výsledky pro sloupcové kategorie proměnné „Akademické psaní“ korespondenční analýzy vztahu proměnných „Kdo Vás nejvíce naučil efektivně psát akademický text?“ a „Akademické psaní“

| Akademické<br>psaní                          | Mass  | Score in<br>dimension |        | Inertia | Contribution                           |       |                                     |       |       |
|----------------------------------------------|-------|-----------------------|--------|---------|----------------------------------------|-------|-------------------------------------|-------|-------|
|                                              |       |                       |        |         | Of point to<br>Inertia of<br>Dimension |       | Of Dimension to Inertia<br>of Point |       |       |
|                                              |       | 1                     | 2      |         | 1                                      | 2     | 1                                   | 2     | Total |
| Zvládám                                      | 0,150 | -0,822                | -0,357 | 0,027   | 0,407                                  | 0,297 | 0,942                               | 0,046 | 0,988 |
| Jde mi to, ale<br>zabírá mi to<br>mnoho času | 0,457 | -0,179                | 0,258  | 0,006   | 0,059                                  | 0,472 | 0,647                               | 0,349 | 0,995 |
| Spíše s tím<br>bojuji                        | 0,331 | 0,409                 | -0,209 | 0,015   | 0,223                                  | 0,225 | 0,906                               | 0,061 | 0,967 |
| Nezvládám                                    | 0,062 | 1,120                 | 0,079  | 0,021   | 0,312                                  | 0,006 | 0,932                               | 0,001 | 0,933 |
| Active total                                 | 1,000 |                       |        | 0,068   | 1,000                                  | 1,000 |                                     |       |       |

Zdroj: vlastní zpracování dat z průzkumu (Nevšímal a Staňková 2023).

## Příloha č.5: Dotazníkové šetření uživatelů konzultačních služeb pro stanovení hodnoty služby

Obrázek 1: Uvítací text dotazníku.

### Hodnocení konzultačních služeb NTK

Vážená uživatelko, vážený uživateli,

za tým pro informační podporu **Národní technické knihovny (NTK)** bych Vás ráda požádala o vyplnění online dotazníku. Tento dotazník je určen pro **uživatelé konzultací NTK v letech 2021-2023** a jeho výsledky budou primárně využity pro analýzu a zlepšování kvality služeb NTK.

Informační a konzultační služby, které NTK poskytuje studentům, výzkumníkům a odborné veřejnosti jsou financovány z veřejných rozpočtů a jsou tudíž pro uživatele zdarma. V souvislosti s uspokojením potřeb svých uživatelů se akademické knihovny snaží pochopit, co pokročilé akademické služby pro uživatele znamenají, a jak lze vypočítat jejich ekonomickou hodnotu.

V tomto dotazníku naleznete otázky, které se týkají Vaší **zkušenosti s konzultacemi v NTK**, a také otázky na **potenciální finanční hodnotu** takovéto služby. Za NTK Vás chci ujistit, že **i nadále budou konzultační služby poskytovány zcela zdarma** a tyto otázky slouží pouze pro odhad přínosu, které služby pro uživatele mají.

Pokud jste nevyužíval/a konzultačních služeb NTK (např. ohledně psaní závěrečných vysokoškolských prací, citování apod.) v letech 2021-2023 a tento e-odkaz jste obdržel/a omylem, prosím, dotazník nevyplňujte.

Celý dotazník je **anonymní** a nebudou v něm sbírány žádné osobní údaje. Průměrná délka vyplnění dotazníku je 15 min.

Výsledky výzkumu budou použity ke zlepšování služeb a také pro vědecko-výzkumnou činnost autorky dotazníku v rámci její disertační práce na téma „Chování uživatelů akademických služeb v systému terciárního vzdělávání“.

Případné dotazy a komentáře prosím zasílejte na autorku výzkumu Ing. Nadezdu Firsovou na e-mail [nadezda.firsova@techlib.cz](mailto:nadezda.firsova@techlib.cz).

Předem Vám za vyplnění dotazníku děkuji!

Ing. Nadezda Firsova

Oddělení pro metodiku a specializované akademické služby NTK

Další

Zdroj: vlastní zpracování.

Obrázek 2: Dotazník.

### Konzultace v NTK

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Zkuste si vzpomenout na dobu, kdy jste využil/a konzultačních služeb NTK. Mohlo to být v době psaní vaší bakalářské nebo diplomové práce. Dovolím si ve stručnosti připomenout o jakou službu se jedná.</p> <p><b>Konzultace v NTK se primárně týkají témat souvisejících se zpracováním závěrečných prací:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vyhledávání odborných informačních zdrojů</li><li>• Citování</li><li>• Struktura závěrečné práce</li><li>• Používání citačních manažerů nebo specializovaného softwaru, např. LaTeX, apod.</li></ul> <p>Konzultace probíhají osobně, online nebo např. přes e-mail. Osobní konzultace zpravidla trvají hodinu, a během nich se zaměstnanec NTK plně věnuje uživateli a jeho/jejím otázkám.</p> <p>Upozorňujeme, že konzultací není jednoduchý dotaz (např. „kde najdu skriptu z matematiky?“), který můžete položit zaměstnancům NTK na pultech v budově, telefonicky nebo e-mailem.</p> | <h3>Konzultace v NTK</h3> <p>Vzpomínáte si, v jakém roce jste využil/a konzultačních služeb?</p> <p>Pokud jste měl/a více konzultací, zkuste si vzpomenout na poslední zkušenost.</p> <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>*Využil/a jste konzultačních služeb NTK, jak jsou popsány výše, v letech 2021-2023?</b></p> <p><input checked="" type="radio"/> Toto je návod k otázce:</p> <p><input checked="" type="radio"/> Zvolte jednu z následujících odpovědí</p> <p><input type="radio"/> Ano</p> <p><input type="radio"/> Ne</p> <p><input type="radio"/> Nejsem si jistý/á</p> <p><input type="radio"/> Jiné: <input type="text"/></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>*Pro jaký typ práce jste vyhledával/a pomoc?</b></p> <p><input checked="" type="radio"/> Můžete vybrat více možností. Vyberte všechny, které odpovídají skutečnosti.</p> <p><input type="checkbox"/> Semestrální</p> <p><input type="checkbox"/> Bakalářskou</p> <p><input type="checkbox"/> Magisterskou</p> <p><input type="checkbox"/> Nepamatuji si</p> <p><input type="checkbox"/> Jiné: <input type="text"/></p> |

Zdroj: vlastní zpracování.

## Obrázek 3: Dotazník (pokračování)

**\*S čím jste během konzultací v NTK potřeboval/a pomoc?**

📌 Můžete vybrat více možností. Vyberte všechny, které odpovídají skutečnosti.

☐ S vyhledáváním zdrojů pro práci

☐ S tím, jak začít psát

☐ Se strukturou práce

☐ S citováním

☐ Nepamatuji si

☐ Jiné:

**\*Jak hodnotíte konzultační služby NTK v době jejich využití?**

Oznamkujte vaši zkušenost jako ve škole s využitím 5-bodové škály kde 1 – výborně a 5 – nevyhovující.

📌 Zvolte jednu z následujících odpovědí

**\*S jakým tvrzením souhlasíte?**

📌 Zvolte jednu z následujících odpovědí

☐ Znalosti a dovednosti, získané díky konzultacím NTK, používám dodnes

☐ Znalosti a dovednosti, získané díky konzultacím NTK, teď nevyužívám, ale mohu je použít v případě potřeby

☐ Znalosti a dovednosti, získané díky konzultacím NTK, byly aktuální v minulosti a nadále je nepotřebuji

☐ Znalosti a dovednosti, získané díky konzultacím NTK, nebyly k užítku, zvládl/a bych vše i bez pomoci

**\*Kde mohou znalosti a dovednosti, které jsou obsahem konzultací NTK, dle Vás nalézt uplatnění?**

📌 Můžete vybrat více možností. Vyberte všechny, které odpovídají skutečnosti.

☐ Při psaní seminárních a závěrečných prací

☐ Při běžném studiu na VŠ

☐ Při rozšiřujícím, doplňujícím studiu nebo samostudiu

☐ V zaměstnání obecně

☐ V podnikání obecně

☐ Ve vědecko-výzkumné činnosti

☐ Při práci s informacemi v běžném každodenním životě

☐ Jiné:

**Přínos konzultací pro uživatele**

**\*Jak hodnotíte konzultační služby NTK z hlediska jejich dlouhodobého přínosu pro Vás?**

Pokud jste měli/a více konzultací, zkuste je vyhodnotit souhrnně.

📌 Můžete vybrat více možností. Vyberte všechny, které odpovídají skutečnosti.

☐ Konzultace pro mne měla významný dlouhodobý přínos

☐ Konzultace pro mne měla spíše částečný dlouhodobý přínos

☐ Konzultace pro mne měla významný okamžitý přínos

☐ Konzultace pro mne měla spíše částečný okamžitý přínos

☐ Konzultace pro mne neměla žádný dlouhodobý přínos

☐ Konzultace pro mne neměla žádný okamžitý přínos

☐ Jiné:

**Jaké znalosti a dovednosti Vám chyběly při studiu, kvůli nimž jste byl/a nucen/a hledat pomoc v NTK?**

**Jaké služby na VŠ (např. jazykové kurzy, poradenství, diplomantské semináře atd.) Vám chyběly při studiu?**

**Jak konzultace NTK ovlivnily Vaše studium nebo psaní závěrečné práce?**

Zdroj: vlastní zpracování.

## Obrázek 4: Dotazník (pokračování).

Alternativa konzultacím v NTK a ekonomické hodnocení služby

Dále následují otázky na potenciální finanční hodnotu konzultací.

Za NTK Vás chci ujistit, že i nadále **budou konzultační služby poskytovány zcela zdarma** a tyto otázky slouží pouze pro odhad přínosu služby pro uživatele.

**\*Pokud by v době, kdy jste využili/a konzultaci NTK, taková služba neexistovala v NTK, ani v jiné knihovně, jaké možnosti byste zvolil/a?**

📌 Můžete vybrat více možností. Vyberte všechny, které odpovídají skutečnosti.

☐ Objednat se na konzultaci s vedoucím práce, s vyučujícím

☐ Poradit se s kamarády/spolužáky

☐ Vyhledat inspiraci a rady na internetu (videa na YouTube, sociální sítě, blogy)

☐ Objednat se na konzultaci se soukromými poradci za finanční odměnu

☐ Objednat si závěrečnou práci, příp. její část nebo realizaci konkrétního úkolu u soukromých subjektů na trhu

☐ Zvládnout vše samostatně

☐ Jiné:

**\*Pokud byste uvažoval/a o službě poskytované soukromým subjektem na trhu, jakou maximální částku byste byl/a ochoten/na utratit za hodinovou konzultaci s odborníkem?**

Prosím uveďte částku v Kč.

**\*Pokud byste uvažoval/a o službě poskytované soukromým subjektem na trhu, jakou maximální částku byste byl/a ochoten/na utratit za pomoc s citováním ve Vaší závěrečné práci? (Např. kontrola správnosti citací v seznamu použité literatury, pomoc se složitými případy, apod.?)**

Prosím uveďte částku v Kč.

### Ekonomické hodnocení služby

**\*Představte si, že konzultace v knihovně, jakožto nadstandardní služba, už nejsou financovány z veřejného rozpočtu. Vzhledem ke zkušenostem s konzultacemi NTK, jakou maximální částku byste byl/a ochoten/na zaplatit za jednu hodinovou konzultaci se zaměstnanci NTK?**

Prosím uveďte částku v Kč.

Upozorňujeme, že tato otázka slouží pouze k odhadu ekonomické hodnoty služby konzultace. NTK i nadále bude poskytovat tuto službu zdarma.

### Ekonomické hodnocení služby

**\*Představte si, že by NTK poskytovala pouze jednu konzultaci zdarma, každá další stojí 1 000 Kč. Byl/a byste ochoten/na využívat dodatečných konzultací?**

Upozorňujeme, že tato otázka slouží pouze k odhadu ekonomické hodnoty služby konzultace. NTK i nadále bude poskytovat tuto službu zdarma.

📌 Zvolte jednu z následujících odpovědí

☐ Ano

☐ Ano, v případě nutnosti

☐ Ne

☐ Jiné:

Zdroj: vlastní zpracování.

## Obrázek 5: Dotazník (pokračování).

### Financování služeb z veřejného rozpočtu

**\*Představte si, že jako daňový poplatník můžete rozhodovat o tom, které služby akademických knihoven pro studenty budou financovány z veřejného rozpočtu.**

Mají za Vás být konzultační a informační služby pro studenty takovým způsobem financovány?

**👉 Zvolte jednu z následujících odpovědí**

☐ Ano, v každém případě taková služba musí být 100 % financována z veřejného rozpočtu

☐ Ano, služba musí být financována z veřejného rozpočtu, pokud nejsou jiné priority (např. nákup aktuálnějších zdrojů pro studium)

☐ Měla by být spoluúčast – většinu nákladů hradí stát a uživatel přispívá "symbolickou" částkou

☐ Měla by být spoluúčast – stát a uživatel hradí náklady na konzultaci v poměru 50/50

☐ Tato služba nemá být hrazena z veřejného rozpočtu, ale knihovna nesmí stanovit cenu nad náklady

☐ Tato služba nemá být hrazena z veřejného rozpočtu a knihovna ji může libovolně poskytovat za tržní ceny

☐ Tato služba nemá být součástí služeb akademické knihovny

☐ Jiné:

**Pokud by za každou odvedenou konzultaci NTK dostala z veřejného rozpočtu předem určenou částku, jakou cenu konzultace byste určil/a jako spravedlivou vzhledem k rozsahu a kvalitě služby?**

Prosím uveďte částku v Kč.

**Chcete doplnit komentář?**

**Návrhy na vylepšení služby**

**Jak byste doporučil/a vylepšit konzultační služby NTK?**

**\*Které propagační kanály jsou za Vás lepší z hlediska oslovení studentů s nabídkou služeb NTK?**

**👉 Můžete vybrat více možností. Vyberte všechny, které odpovídají skutečnosti.**

☐ Newslettery škol a institucí

☐ Webové stránky škol a institucí

☐ Sociální sítě škol a institucí

☐ Sociální sítě - studentské spolky a neformální skupiny

☐ Náštěnky a obrazovky v prostorách škol a institucí

☐ Prezenční akce na vysokých školách, výstavách apod.

☐ Osobní doporučení vedoucího, pedagoga

☐ Osobní doporučení kamaráda, spolužáka

☐ Jiné:

**\*Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

**👉 Zvolte jednu z následujících odpovědí**

☐ Střední s maturitou

☐ Vyšší odborná škola

☐ Vysokoškolské, bakalářské

☐ Vysokoškolské, magisterské

☐ Doktorandské

**\*Jakých služeb NTK aktuálně využíváte (za posledních 12 měsíců)?**

**👉 Můžete vybrat více možností. Vyberte všechny, které odpovídají skutečnosti.**

☐ Využívám prostorů NTK, např. pro studium nebo práci

☐ Využívám fyzických fondů NTK (knihy, časopisy, apod.)

☐ Využívám elektronických zdrojů NTK (přístup k e-knihám, e-časopisům, apod.)

☐ Využívám pronájmu studoven (týmové, individuální)

☐ Využívám konzultací se zaměstnanci NTK

☐ Navštěvuji webináře, workshopy NTK

☐ Nevyužívám žádné služby

☐ Jiné:

**\*Jaký je Váš aktuální status?**

**👉 Zvolte jednu z následujících odpovědí**

☐ Student/ka

☐ Zaměstnaný/á, OSVČ apod.

☐ Žena/muž v domácnosti, na mateřské/rodičovské dovolené

☐ Nezaměstnaný/á

☐ Jiné:

**\*Studujete, příp. plánujete další studium v horizontu 2 let?**

**👉 Zvolte jednu z následujících odpovědí**

☐ Ano

☐ Ne

☐ Jiné:

**Chcete nám něco říci na závěr?**

Zdroj: vlastní zpracování.

## Příloha č.6: Přehled tržních substitutů individuálním konzultacím v akademických knihovnách

Tabulka 1: Přehled substitutů – individuálních konzultací pro studenty od komerčních subjektů.

| Služba                                        | Potřeba                                                                          | Obsah                                                            | Cena        | Jednotka     | Zdroje                                                               |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|
| Online konzultace                             | Jak začít se závěrečnou prací                                                    | Výběr tématu, struktura                                          | 2 499 Kč    | 1 hodina     | (Semerád 2024)                                                       |
| Písemná konzultace krátká                     | Formální úpravy a vylepšení práce                                                | Zpětná vazba na text práce e-mailem                              | 1 999 Kč    | 1 hodina     | (Semerád 2024)                                                       |
| Písemná konzultace                            | Formální úpravy a vylepšení práce                                                | Zpětná vazba na text práce e-mailem                              | 3 499 Kč    | 2 hodiny     | (Semerád 2024)                                                       |
| Písemná a online konzultace                   | Formální úpravy a vylepšení práce                                                | Zpětná vazba na text práce během online schůzky                  | 5 499 Kč    | 3 hodiny     | (Semerád 2024)                                                       |
| Online konzultace pokročilá                   | Řešení konkrétních dotazů k práci, zapracování připomínek vedoucího, „zaseknutí“ | Nastudování práce před hovorem a schůzka s diskuzí nad problémem | 990 Kč      | 30 min       | ( <a href="http://Profiformátování.cz">Profiformátování.cz</a> 2024) |
| Online konzultace pro začátečníky             | Jak začít se závěrečnou prací                                                    | Výběr tématu, struktura, metodika, formulace cílů                | 350 Kč      | 15 min       | ( <a href="http://Profiformátování.cz">Profiformátování.cz</a> 2024) |
| Písemná konzultace                            | Formální úpravy a vylepšení práce                                                | Zpětná vazba na text práce e-mailem                              | 990 Kč      | 1 hodina     | ( <a href="http://Profiformátování.cz">Profiformátování.cz</a> 2024) |
| Konzultace a studijní poradenství             | Zpracování práce obecně                                                          | Není uvedeno                                                     | 450 Kč      | 1 hodina     | (Akademicke-texty.cz 2024)                                           |
| Konzultace na teoretickou/rešeršní část práce | Vyhledávání zdrojů a zpracování rešerše                                          | Způsoby tvorby a struktura teoretické/rešeršní části práce       | do 1 200 Kč | 1 konzultace | (SANCO, spol. s.r.o. 2024)                                           |

|                            |                                                                  |                                                           |             |              |                            |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------------------|
| Konzultace na citování     | Úprava citací                                                    | Citace a citačních pravidel                               | do 1 000 Kč | 1 konzultace | (SANCO, spol. s.r.o. 2024) |
| Konzultace před odevzdáním | Kontrola před odevzdáním, formulace závěrů, příprava na obhajobu | Závěrečné shrnutí, výsledky a výstupy práce, příprava na. | do 3 500 Kč | 1 konzultace | (SANCO, spol. s.r.o. 2024) |

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 2: Přehled substitutů – korektury závěrečných prací od komerčních subjektů.

| Služba                           | Potřeba               | Obsah | Cena | Jednotka       | Zdroje                            |
|----------------------------------|-----------------------|-------|------|----------------|-----------------------------------|
| Jazyková a stylistická korektura | Formální úprava práce |       | 49   | 1 normostránka | (Korektury 24 2024)               |
| Jazyková a stylistická korektura | Formální úprava práce |       | 60   | 1 normostránka | (Naformátuj.c z 2024)             |
| Jazyková a stylistická korektura | Formální úprava práce |       | 37   | 1 normostránka | (Korektury bakalářské práce 2024) |
| Formátování                      | Formální úprava práce |       | 29   | 1 normostránka | (Korektury 24 2024)               |
| Formátování                      | Formální úprava práce |       | 40   | 1 normostránka | (Naformátuj.c z 2024)             |
| Formátování                      | Formální úprava práce |       | 29   | 1 normostránka | (Korektury bakalářské práce 2024) |
| Překlad abstraktu                | Formální úprava práce |       | 499  | 13/4 A4        | (Korektury 24 2024)               |
| Překlad abstraktu                | Formální úprava práce |       | 850  | 13/4 A4        | (Naformátuj.c z 2024)             |
| Překlad abstraktu                | Formální úprava práce |       | 499  | 13/4 A4        | (Korektury bakalářské práce 2024) |

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 3: Přehled substitutů – rešerše odborné literatury od knihoven.

| Služba                     | Potřeba                        | Obsah                       | Cena | Jednotka | Zdroje                          |
|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|------|----------|---------------------------------|
| Rešerše odborné literatury | Vyhledávání odborné literatury | Seznam zdrojů dle požadavku | 250  | 1 hodina | (Knihovna AV ČR, v. v. i. 2024) |
| Rešerše odborné literatury | Vyhledávání odborné literatury | Seznam zdrojů dle požadavku | 200  | 1 hodina | (Národní knihovna ČR 2024)      |

|                            |                                |                             |     |          |                                 |
|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----|----------|---------------------------------|
| Rešerše odborné literatury | Vyhledávání odborné literatury | Seznam zdrojů dle požadavku | 160 | 1 hodina | (Univerzitní knihovna TUL 2024) |
| Rešerše odborné literatury | Vyhledávání odborné literatury | Seznam zdrojů dle požadavku | 200 | 1 hodina | (NTK 2024c)                     |

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 4: Přehled substitutů – placená individuální konzultace knihoven.

| <b>Služba</b>            | <b>Potřeba</b>          | <b>Obsah</b>                                 | <b>Cena</b> | <b>Jednotka</b> | <b>Zdroje</b>                                                   |
|--------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|-------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------|
| Konzultace pro veřejnost | Zpracování práce obecně | Vyhledávání, citování, psaní. 20 min zdarma. | 100         | 1 hodina        | (VŠE v Praze, Centrum informačních a knihovnických služeb 2024) |

Zdroj: vlastní zpracování

## Příloha č.7: Výsledky Focus Group

| Rozvoj individuální podpory pro studenty (konzultace)                                |                                                                  |                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Studijní úspěšnost studenta                                                          | Kariéra, uplatnění v praxi                                       | Společenský dopad                                                       |
| předmět na škole                                                                     | práce s informacemi je celoživotní kompetence                    | populace má být dobře vzdělaná, nejen formálně                          |
| specializovaný předmět – jen malé stopy se zachovají                                 | kvalitně vyhledat a hodnotit informace                           | praktický společenský dopad – lidé budou rozhodovat                     |
| Prváci si to nezapamatují, ale zapamatují knihovníky                                 | časově efektivně                                                 | jedinec funguje v osobním a společenském životě                         |
| zeptat se na něco, na co se styděl<br>zeptat vedoucího                               | zpracování myšlenek a opublikovat – dovednost, formulovat závěry | pomoc přípravy na život                                                 |
| pomoc od "ne školitele"                                                              | kritické myšlení, lidé se umí poradí                             | "zbytečnost" humanitních věd – vnímání                                  |
| potřeba Just in Time / ad hoc                                                        | studium není jediná oblast kde se to hodí                        | Vzdělání má kultivovat člověka                                          |
| nezaujatý názor                                                                      |                                                                  | knihovna je jádrovým zdrojem vč. služeb                                 |
| První setkání – seznámení                                                            |                                                                  | rezervy v library advocacy                                              |
| Důležité, aby knihovnu našli                                                         |                                                                  | více vnímání jako partnery (vč. působení OS, bibliometrie)              |
| je vždy pozitivní vztah? někdy ano                                                   |                                                                  | značný dopad, ale jsou to "piráti" společenské scény – nikdo o tom neví |
| dobré (ale možné) špatné návyky                                                      |                                                                  | přesah do vzdělávání – jít za lidí, spolupráce s vyučujícími            |
| dopad na studijní úspěšnost nedozvíme, ale někdy možná                               |                                                                  | PR knihovny (my to umíme)                                               |
| různé úrovně vyučujících/pracoviště                                                  |                                                                  | společenský kontakt                                                     |
| pro seniorní školitele může být výhodné                                              |                                                                  | STEM je nutné zlo? ale přínosné                                         |
| ty nejlepší pozvou knihovníky                                                        |                                                                  | empatie, psychická/sociální služba                                      |
| Vedoucí – nutné zlo, specialista – má na to čas                                      |                                                                  |                                                                         |
| knihovníci mají čas věnovat se tomu, vyučující ne                                    |                                                                  |                                                                         |
| vděčnost, že se jim věnují                                                           |                                                                  |                                                                         |
| oborová specifika                                                                    |                                                                  |                                                                         |
| jednotky procent ty co používají                                                     |                                                                  |                                                                         |
| Důležitost závěrečné práce – umějí, dokážou... jak se popasovali s tématem a zadáním |                                                                  |                                                                         |
| Time management a plánování projektu – vedoucí formální                              |                                                                  |                                                                         |
| Semináře pro studenty (jak studovat, wellbeing)                                      |                                                                  |                                                                         |
| Aktivita zespoda                                                                     |                                                                  |                                                                         |
| Centra podpory studentů                                                              |                                                                  |                                                                         |
| Knihovna je bezpečný a otevřený prostor                                              |                                                                  |                                                                         |
| Studenti se specifickými potřebami, čísla stoupají, zábrany                          |                                                                  |                                                                         |

Zdroj: vlastní zpracování.