

Digitální kompetence pracovníků knihoven ČR – výsledky průzkumu

Digital Competence of Czech Library Personnel – Survey Results

Mgr. Vladana Pillerová / Expert projektu (Project expert) / Knihovnický institut, Národní knihovna ČR
(The National Library of the Czech Republic), Mariánské náměstí 190/5, 110 00 Praha 1)



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



RESUMÉ: Dostatečná úroveň digitálních kompetencí se stává klíčovým požadavkem pokud jde o schopnosti pracovníků knihoven. Knihovny stále častěji nabízejí své služby v digitální prostředí a samotná pracovní náplň a pracovní úkony knihovníků na všech pozicích kladou čím dál větší nároky na jejich digitální kompetence. Dostatečná nabídka vzdělávání v této oblasti je klíčovým předpokladem pro rozvoj digitálních kompetencí. Průzkum, který proběhl na podzim roku 2023, se snažil zmapovat reálný stav úrovně digitálních kompetencí pracovníků knihoven a odhalit konkrétní dovednosti, které bude potřeba posílit dostatečnou nabídkou vzdělávacích aktivit. Článek představuje výsledky průzkumu a zaměřuje se především na oblasti, ve kterých účastníci průzkumu projevili nedostatečné znalosti.

KLÍČOVÁ SLOVA: digitální kompetence, digitální služby, průzkumy, knihovníci, pracovníci knihoven, vzdělávání, strategie

SUMMARY: A sufficient level of digital competence is becoming a key requirement for library personnel skills. Libraries are more frequently offering their services in a digital environment, and work tasks of librarians in all job positions place increasing demands on their digital competence. Adequate provision of training in this area is a key prerequisite for the development of digital competence. A survey conducted in the autumn of 2023 tried to map the real state of digital competence of library personnel and to identify specific skills that would need to be strengthened by a sufficient range of training activities. This paper presents the results of the survey and focuses primarily on areas where survey participants showed a lack of knowledge.

KEYWORDS: digital competence, digital services, survey, librarians, library personnel, education, strategy

Úvod

Zavádění nových a rozšiřování stávajících služeb knihoven je provázáno rostoucími požadavky na digitální kompetence knihovníků, kteří musí své znalosti a dovednosti neustále doplňovat a rozvíjet nejrozličnějšími formami vzdělávání, např. prostřednictvím školení, seminářů či vzdělávacích programů. Role knihoven již není omezena pouze na poskytování knihovnických služeb, ale nabývá širšího společenského významu v oblastech digitálního vzdělávání a začleňování. Novým velkým tématem je pro knihovny digitalizace veřejné správy a nové digitální služby státu, s jejichž využíváním by měli být pracovníci knihoven schopni občanům poradit.

Téma digitálních kompetencí pracovníků knihoven v souvislosti se zaváděním nových služeb v knihovnách se stalo jedním z klíčových témat, jehož řešení se ujala platforma pro knihovnictví v projektu s názvem „Posílení úrovně sociálního dialogu v odvětvích a podpora adaptace odvětví na změny“. Projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a jeho realizátorem je Konfederace zaměstnavatelských a podnikatelských svazů ČR (KZPS), jejímž členem je SKIP ČR (Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR), který je partnerem v platformě knihovnictví.¹

V období října a listopadu roku 2023 se uskutečnil výzkum, jehož cílem bylo zmapovat úroveň digitálních kompetencí pracovníků knihoven v České republice a zjistit, jaký je reálný stav digitálních kompetencí pracovníků knihoven, odhalit nedostatky v oblasti digitálních kompetencí, nezbytných pro vykonávání pracovních činností a které bude potřeba posílit.

Struktura dotazníku, který byl ve výzkumu použit, byla inspirována Evropským rámcem digitálních kompetencí (*DigComp*)², jenž popisuje klíčové digitální kompetence občanů v pěti základních oblastech, přičemž každá oblast se dále člení na dílčí kompetence. Pracovní skupina pověřená provedením průzkumu se rozhodla strukturu a obsah dotazníku přizpůsobit prostředí knihoven. Dotazník pro knihovníky je členěn do osmi tematických oblastí, každá tato část obsahuje různé množství otázek (od 3 do 7).

Dotazník byl rozčleněn do následujících oblastí:

1. Správa dat
2. Bezpečnost dat
3. Sdílení dat a informací
4. Informace na internetu
5. Sociální sítě
6. Videokonference
7. Tvorba obsahu
8. Inovace a ergonomie

Navíc byl dotazník rozdělen do dvou částí. V první části dotazníku odpovídali respondenti na obecné otázky, jejich odpovědi byly založeny na sebehodnocení, tj. na jejich vnímání úrovně vlastních digitálních dovedností a znalostí. Druhou část dotazníku tvořily otázky z praxe (tzv. kontrolní otázky), které simulovaly reálnou činnost knihovníků. Ke každé obecné otázce v první části dotazníku byla přiřazena kontrolní otázka v části druhé. Kontrolní otázky byly vybírány tak, aby ověřily praktické znalosti z dané oblasti digitálních kompetencí. Je evidentní, že jedna

1 Více informací o projektu na stránkách SKIP ČR: <https://www.skipcr.cz/projekty/pap>.

2 Informace zde: <https://kisk.phil.muni.cz/digicomp/evropsky-ramec-digitalnich-kompetenci-20>.

otázka neprověří důkladně znalost dané problematiky, ale důležitá zjištění přinesly odpovědi na kontrolní otázky, které doplnily vyhodnocení úrovně digitálních kompetencí pracovníků knihoven.

Účastníci průzkumu

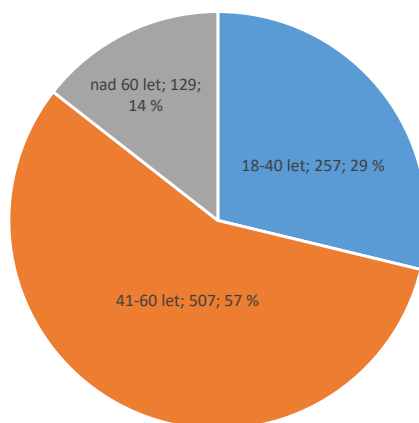
Průzkumu se zúčastnilo celkem 893 pracovníků knihoven. Většina respondentů pracuje ve veřejných, krajských knihovnách nebo Národní knihovně ČR, celkem 731 osob (82 % zúčastněných). Dalších 162 (18 %) tvořili respondenti z knihoven jiných sítí, nejčastěji z vysokoškolských knihoven (8 %). Pokud jde o účast respondentů vzhledem k celkovému počtu pracovníků jednotlivých sítí knihoven v ČR, nejvíce byli zastoupeni pracovníci veřejných knihoven, jejichž podíl činil 15 %, podrobnosti viz tabulka 1 a graf 1. Dalším výrazným rysem respondentů je bydliště ve větších městech nad 40 tis. obyvatel (48 % respondentů).

Tabulka 1 Počet respondentů podle typu knihovny a z celkového počtu pracovníků knihoven v ČR

Typ knihovny	Počet respondentů	Podíl v procentech	Pracovníci knihoven v ČR celkem*	Podíl respondentů z celk. počtu v ČR v procentech
veřejná městská/obecní	517	58 %	3487	15 %
krajská knihovna/NK ČR	214	24 %	1947	11 %
vysokoškolská knihovna	73	8 %	790	9 %
jiná knihovna	48	5 %	-	-
knihovna muzea/galerie	22	2 %	279	8 %
knihovna Akademie věd ČR	14	2 %	248	6 %
jiná kulturní instituce	5	1 %	-	-
celkem	893	100 %	-	-

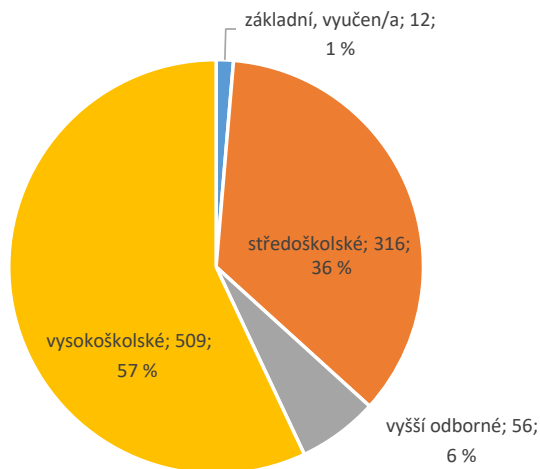
*Zdroj: NIPOS r. 2022

Z hlediska věku byly v průzkumu nejvíce zastoupeny věkové skupiny 41–50 let (287 respondentů, 32 %) a skupina 51–60 let (220 respondentů, 25 %). Nejméně byla zastoupena nejmladší věková skupina 18–30 let. Z této skupiny se průzkumu zúčastnilo 78 respondentů (9 %), viz graf 1.



Graf 1 Zastoupení respondentů průzkumu podle věku

Jak je patrné z grafu 2, největší část respondentů má vysokoškolské vzdělání (509; 57 %), druhou nejpočetnější skupinou byli respondenti se středoškolským vzděláním (316; 35 %). Respondenti s vyšším odborným vzděláním tvořili 6 % (56) a nejméně respondentů (12; 1 %) uvedlo základní vzdělání nebo vyučení v oboru.



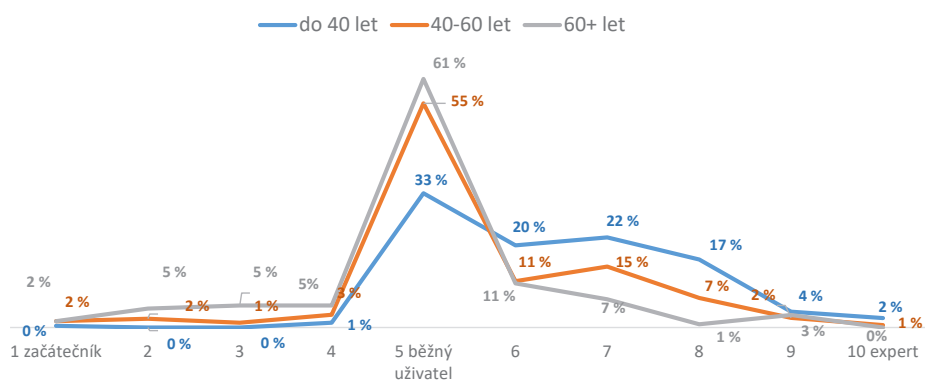
Graf 2 Zastoupení respondentů průzkumu podle vzdělání

Sebehodnocení digitálních kompetencí účastníků průzkumu

V úvodu průzkumu měli respondenti sami zhodnotit úroveň svých digitálních kompetencí na škále od 1 (začátečník) do 10 (expert), přičemž úroveň 5 byla označena jako běžný uživatel. Celkově respondenti sami sebe hodnotili nejčastěji právě jako běžné uživatele (50 %). Dalších 30 % se považuje za lepší průměr a své digitální schopnosti na škále vyjádřili stupněm 6 a 7. Za expertní, případně za blížící se expertní úrovni

(stupně 8 až 10) se označilo celkem 13 % respondentů. Podprůměrnou úroveň digitálních kompetencí označilo 7 % respondentů (stupně 1 až 4 na škále).

Některé zajímavé rozdíly pak můžeme najít u různých vybraných skupin, ať podle věku, velikosti obce, ve které knihovna působí, nebo podle náplně práce. Největší rozdíly vidíme u respondentů po rozdělení do věkových kategorií. Mladší respondenti do 40 let častěji volili pokročilejší úroveň – 65 % respondentů v této věkové kategorii označilo stupně 6 až 10 a za běžné uživatele (úroveň 5) se označilo jen 33 %. Naopak příslušníci starší generace ve věku 60+ označili pokročilejší stupně 6 až 10 jen ve 22 % případů, za běžné uživatele se označilo 61 % respondentů v této věkové kategorii. Hodnocení respondentů ve věku 40–60 let se pohybovalo mezi těmito dvěma skupinami, viz graf 3.



Graf 3 Sebehodnocení digitálních kompetencí podle věku respondentů

Z výsledků dotazníkového šetření tedy vyplynulo, že úroveň hodnocení vlastních digitálních kompetencí ovlivňuje především věk. Mladší respondenti označovali své digitální kompetence jako pokročilejší častěji než respondenti starších generací. To vše dokresluje graf 3. Dalším důležitým faktorem je velikost obce, v níž knihovna sídlí; tento faktor zpravidla souvisí s velikostí knihovny, tzn. počtem zaměstnanců a následně s rozsahem činností, které vykonávají. Čím větší knihovna, tím mají pracovníci podle svých slov pokročilejší kompetence. Naopak pracovní pozice není pro vlastní hodnocení digitálních kompetencí tak významná.

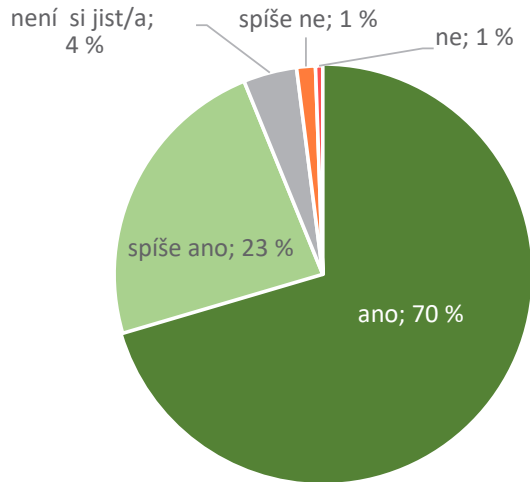
Správa dat

Tato část se zaměřila na zjišťování digitálních kompetencí v oblasti správy dat, tedy základních znalostí nutných k samostatné práci na počítači. Tři otázky byly zaměřeny na zjišťování znalostí, které se týkají uspořádání dokumentů a složek v počítači, uspořádání složek v elektronické poště a kopírování a přemísťování souborů v počítači i v jiných zařízeních.

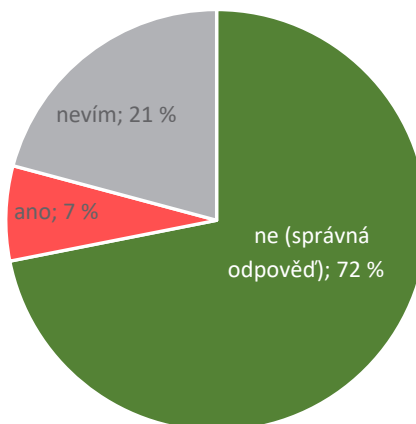
Oblast správy dat by měla být pro knihovníky rutinní činností. Tento pocit měli také respondenti, jelikož 93 % z nich odpovědělo, že danou oblast ovládá nebo spíše ovládá. Jak bylo zmíněno v úvodu článku, ke každé otázce byly ve druhé části přiřazeny tzv. kontrolní otázky. Na ně respondenti většinou odpověděli správně, avšak již ne v tak

vysoké míře, viz grafy 4 a 5. Na kontrolní otázku týkající se přesunu souboru z jednoho místa na druhé nebylo schopno správně odpovědět 28 % respondentů (odpovědělo špatně nebo nevědělo). V ostatních případech (elektronická pošta, přemísťování souborů a složek) již nebyl rozdíl tak výrazný.

Víte, jak si uspořádat dokumenty a jiné soubory do jednotlivých složek v počítači?

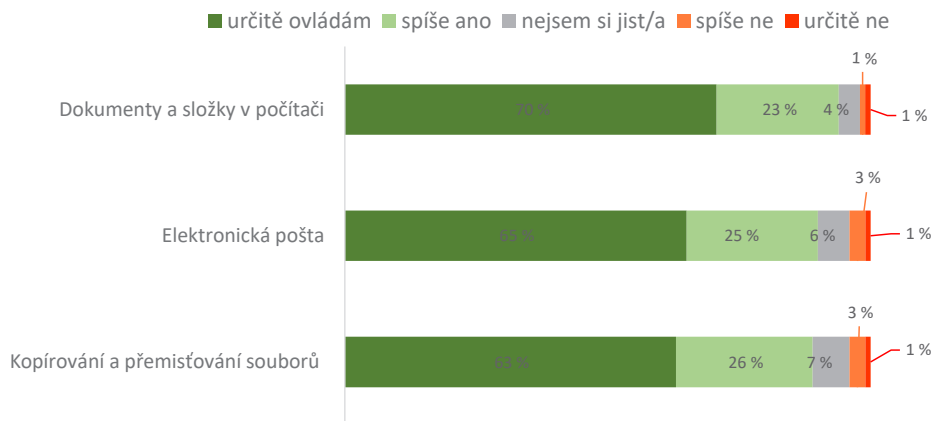


Je pravda, že když na jednom disku přesunu soubor z jednoho místa na druhé, zůstane soubor na původním místě a na novém místě na něj bude pouze odkaz?



Grafy 4 a 5 Uspořádání souborů a složek v počítači

Obecně lze k této oblasti podotknout (viz graf 6), že většina respondentů uvádí, a zřejmě oprávněně, schopnost rutinně pracovat na počítači a provádět základní úkony. Na druhé straně díky kontrolním otázkám bylo zjištěno, že i v těchto oblastech existuje stále prostor ke zlepšení. Je důležité, aby školení zaměřená na základy práce s počítačem stále probíhala. Místo snižování počtu školení zaměřených na tuto oblast (například kvůli nezájmu) by možná bylo spíše potřeba inovovat metody či způsoby vzdělávání.



Graf 6 Souhrn otázek zjišťujících kompetence v oblasti Správa dat

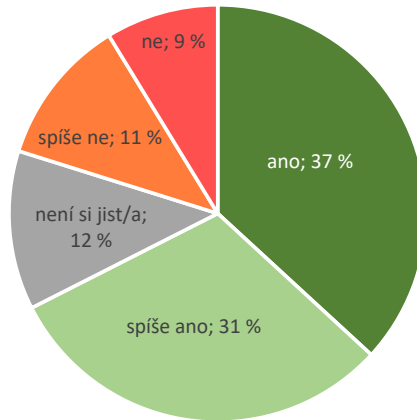
Bezpečnost dat

V průzkumu se také zjišťovalo, jaké jsou digitální dovednosti související s oblastí bezpečnosti dat. Pracovníci knihoven by měli znát zásady a postupy, které chrání jejich počítače a další zařízení před riziky a hrozbami v digitálním prostředí. Jejich nedostatečná znalost může vést k úniku soukromých či neveřejných dat na internet nebo na sociální sítě. Téma bylo rozděleno do následujících okruhů: nastavení bezpečného hesla, znalost softwarových nástrojů pro správu hesel, zálohování dat, antivirové programy, ochrana osobních údajů v online prostředí a využívání sítě VPN (virtuální privátní síť, technologie pro zabezpečení práce v online prostředí).

Nastavení bezpečného hesla ovládá nebo spíše ovládá 94 % respondentů. V obdobném poměru respondenti odpověděli i na kontrolní otázku, zda je bezpečné užívat stejné heslo ve všech svých aplikacích (97 %). V otázce využití softwarových nástrojů pro správu hesel pouze 40 % respondentů uvedlo, že ví, jak tyto nástroje využívat. Největší jistotu v této oblasti ukázali mladší pracovníci do 40 let (54 %). Kontrolní otázku, týkající se přihlašovacích údajů do online aplikací, zodpověděli respondenti vesměs správně (87 %). Zásadní kompetenci, jíž je zálohování dat, ovládá dle odpovědí 76 % dotázaných, zcela ovládá 38 % z nich. Procento správných odpovědí na kontrolní otázku týkající se způsobu zálohování dat (75 %) ukázalo, že respondenti přesně ocenili své schopnosti. Nepřítomnost antivirového programu, popř. jeho neaktualizovaná verze, znamená nedostatečnou ochranu počítače či jiného zařízení před škodlivým softwarem a kybernetickými útoky. Na otázku, zda umí nainstalovat antivirový program, odpovědělo

68 % knihovníků kladně. Počet správných odpovědí na kontrolní otázku, co je antivirový program, však byl nižší – 59 %, viz graf 7 a k tomu vysvětlující tabulka.

Víte, jak do svých digitálních zařízení nainstalovat antivirový program?

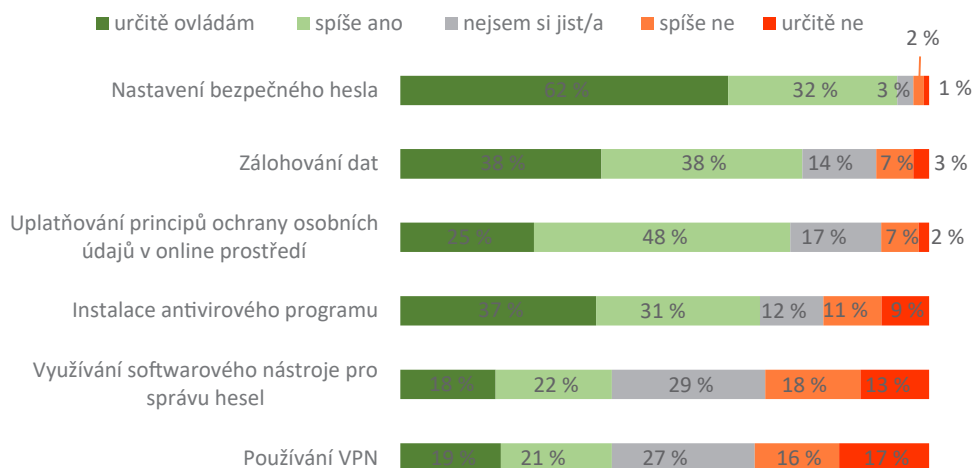


Graf 7 Instalace antivirových programů

Tabulka 2 Instalace antivirových programů

Kontrolní otázka: Antivirus je:	Počet odpovědí	Podíl odpovědí v %
program, bez kterého se neobejde žádný počítač bez ohledu na operační systém, který používá	343	38 %
program, který je třeba často aktualizovat	531	59 %
program, který je vždy zdarma	1	0 %
program, který stačí jednou nainstalovat a již jej není třeba aktualizovat	9	1 %
nevím	9	1 %

S bezpečností dat je neoddělitelně spjata i ochrana osobních údajů. Na otázku, zda umí uplatnit princip ochrany osobních údajů, kladně odpovědělo 73 % respondentů. Největší jistotu projevili vedoucí pracovníci – 84 %. Respondenti prokázali znalost problematiky a na kontrolní otázku týkající se zveřejňování fotografií dětí na akcích správně odpovědělo 96 %. Viz souhrnný graf 8.



Graf 8 Souhrn otázek zjišťujících kompetence v oblasti Bezpečnost dat

Jak už bylo v úvodu kapitoly řečeno, problematika bezpečnosti dat patří mezi klíčové kompetence, její neznalost může vést k úniku pracovních i soukromých dat. Respondenti projevili poměrně dobrou znalost v oblasti tvorby bezpečného hesla, neumějí však pracovat s nástroji pro správu hesel. Průzkum ukázal, že další problematickou oblastí je užívání antivirového programu, měla by se tedy na ni zaměřit témata vzdělávacích akcí. Stejně tak je to i v oblasti VPN (virtuální privátní síť). Méně než polovina respondentů si není jista, zda antivirový program umí užívat, stejně tak procento správných odpovědí na kontrolní otázku patřilo v této oblasti k nejnižším.

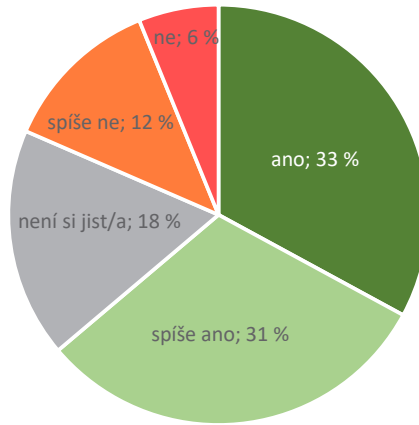
Sdílení dat

V části věnované sdílení dat a informací se pracovní skupina zaměřila na kooperaci mezi zaměstnanci uvnitř institucí nebo v širším rozsahu. Téma bylo rozděleno do čtyř stěžejních oblastí: využívání možností sdílení/posílání většího objemu dat a využívání cloudových úložišť; používání nástrojů pro společnou práci na dokumentech; zapojení do elektronických konferencí; zobrazování e-knih na mobilních zařízeních.

Práce s velkým objemem dat v online prostředí (včetně vzdáleného přístupu), kooperace a sdílení v digitálním prostoru a možnosti online vzdělávání mohou pomoci ohroženým skupinám zaměstnanců (nově příchozí zaměstnanci, dlouhodobě nemocní, čerpající rodičovskou dovolenou nebo např. rodiče malých dětí) zůstat znalým oboru a usnadnit jim ukotvení nebo návrat do pracovního procesu. Současně slouží i skupinám zaměstnanců, kteří nemají prostor a čas navštěvovat kurzy dalšího profesního rozvoje.

Pokud jde o zodpovězení kontrolních otázek, poměrně velký rozdíl byl překvapivě zaznamenán v otázce týkající se zapojení do knihovnické e-konference, kdy 73 % respondentů uvedlo, že zapojit se do elektronické konference zvládne či spíše zvládne. Na kontrolní otázku však správně odpovědělo jen 58 % respondentů. Největší rozdíl najdeme ovšem v další kontrolní otázce zaměřené na e-knihy, na kterou zvládlo správně odpovědět pouze 26 % respondentů, viz graf a tabulka 9.

Víte, jak zobrazit e-knihy na různých mobilních zařízeních?

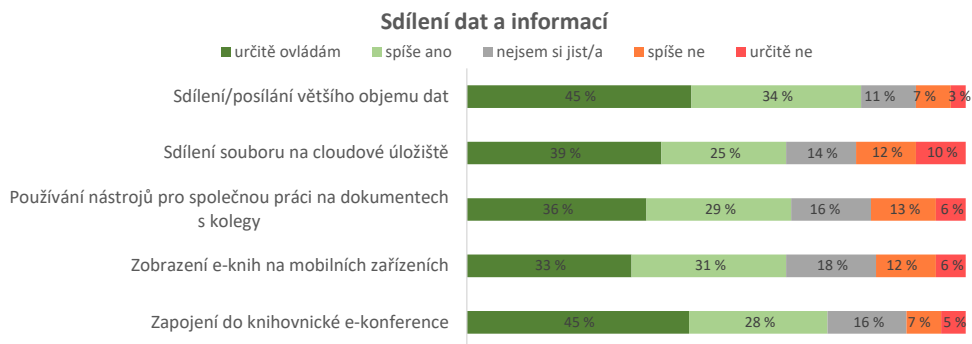


Graf 9 Kompetence v oblasti práce s e-knihami

Tabulka 3 Kompetence v oblasti práce s e-knihami

Kontrolní otázka: Sociální DRM je způsob ochrany e-knihy:	Počet odpovědí	Podíl odpovědí v %
používaný výhradně ve veřejných knihovnách	24	3 %
používaný výhradně ve vysokoškolských knihovnách	1	0 %
spočívající v uvedení údajů o uživateli přímo v e-knize	232	26 %
založený na tom, že uživatel může e-knihu číst pouze v konkrétní čtečce	98	11 %
nevím	538	60 %

Úroveň znalostí v této oblasti nebyla tak kolísavá, jako tomu bylo v předchozí oblasti zaměřené na bezpečnost dat. Přesto u odpovědí na jednotlivé otázky v této oblasti najdeme rozdíly. Nejvyšší úroveň znalostí uváděli respondenti v oblasti sdílení/posílání většího objemu dat (79 %), naopak nejnižší v problematice zobrazení e-knih na mobilních zařízeních (64 %). Sdílení souborů a společná práce s kolegy či využívání cloudových úložišť ještě také není příliš rozšířenou znalostí (65 % respondentů), viz graf 10 se souhrnem oblasti.



Graf 10 Souhrn otázek zjišťujících kompetence v oblasti Sdílení dat

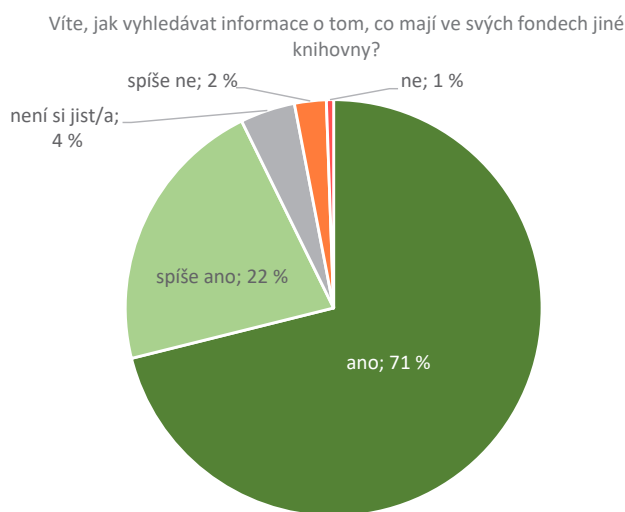
Výsledky průzkumu v této oblasti ukázaly, že je nutné podpořit aktivní využívání e-knih, a to nejen uživateli (čtenáři), ale i pracovníky knihoven, včetně zaměření na technické parametry a autorskoprávní aspekty, které využívání takových služeb má. V této oblasti je třeba směřovat vzdělávání ke všem úrovním knihovnických profesí i do všech věkových kategorií.

Další oblastí, kterou je nutné podpořit, je využívání cloudových úložišť a kooperačních nástrojů. Tato úložiště a nástroje mohou ve skutečnosti uspokojit potřeby krajských metodických pracovišť směrem ke knihovnám v regionu (např. online dotazníky, sdílení tabulek, výpočet dat, sdílení pracovních postupů a jejich aktualizace a další). To lze i v případě využívání elektronických konferencí i dalších nástrojů a čerpat z jejich obsahu i zpětně.

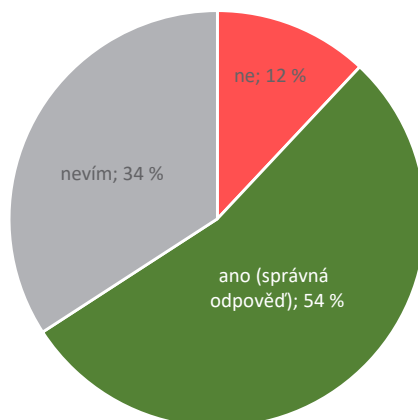
Informace na internetu

Část „Informace na internetu“ se soustředila na zjišťování digitálních kompetencí pracovníků knihoven v oblastech, jako je vyhledávání a hodnocení informací online, využití různých vyhledávacích nástrojů a služeb, práce s aktuálními nástroji podporujícími umělou inteligenci a znalosti v oblasti přístupnosti webových stránek nejen pro uživatele s různými specifickými potřebami. Tyto oblasti jsou z našeho pohledu klíčové pro efektivní fungování v dnešním informačním prostředí a umožňují knihovníkům účinně asistovat uživatelům.

Část věnovaná internetu a vyhledávání informací odhaluje rozdíl mezi sebehodnocením a skutečnými schopnostmi v oblastech vyhledávání informací, práce s nástroji umělé inteligence a přístupnosti webových stránek. Zatímco většina respondentů se cítí být kompetentní ve vyhledávání a hodnocení informací, kontrolní otázky ukázaly, že jejich skutečné dovednosti nesplňují jejich vlastní očekávání, viz grafy 11 a 12.



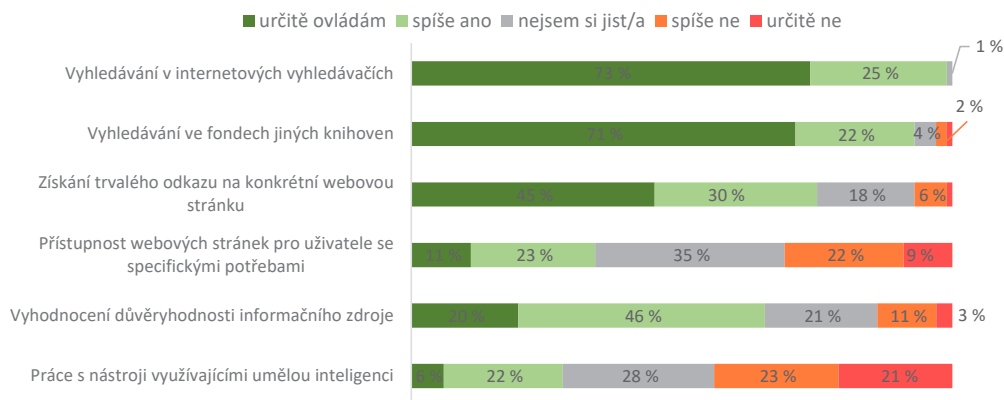
Je pravda, že portál Knihovny.cz vyhledává v obsazích dokumentů nebo v plných textech, pokud jsou k dispozici?



Grafy 11 a 12 Vyhledávání informací ve fondech jiných knihoven

V oblasti vyhledávání informací na internetu se cítí respondenti velmi kompetentní, 98 % uvedlo, že informace vyhledávat umějí nebo spíše umějí. Na kontrolní otázku, ve které jsme se ptali, jak vyhledat přesnou frázi, odpovědělo správně jen 68 % respondentů. Ještě horší výsledek ukázaly odpovědi na otázky týkající se trvalých odkazů na webové stránky (50 % respondentů odpovědělo správně), přístupnosti webových stránek (47 % respondentů) a vyhodnocení důvěryhodnosti informačních zdrojů na internetu (jen 51 % respondentů uvedlo správnou odpověď). Viz souhrnný graf 13.

Informace na internetu



Graf 13 Souhrn otázek zjišťujících kompetence v oblasti Informace na internetu

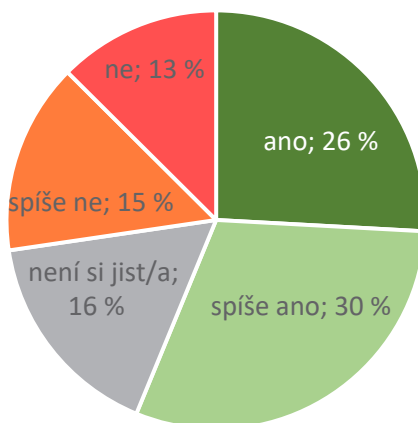
Je důležité, aby se knihovníci zaměřili na zdokonalení svých dovedností ve vyhledávání informací a ověřování zdrojů a věnovali větší pozornost rozvoji znalostí v oblasti práce s nástroji umělé inteligence a přístupnosti webových stránek, aby mohli efektivně podporovat své uživatele. I když se zdá, že knihovníci vnímají prostředí internetu a vyhledávání informací jako doménu, kterou zvládají, bylo by dobré se na vyhledávání a hodnocení vyhledaných informací více zaměřit.

Sociální sítě

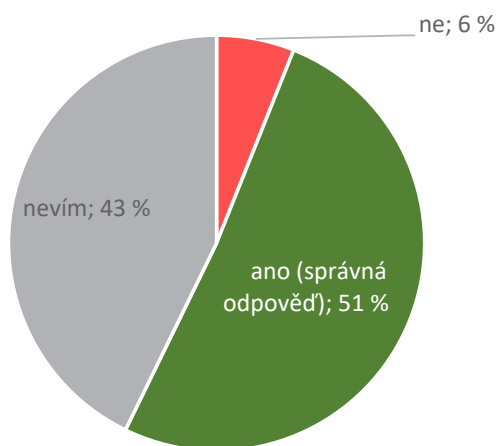
V části dotazníku věnované sociálním sítím bylo cílem zjistit míru schopnosti knihovníků spravovat profily na sociálních sítích a efektivně na nich komunikovat, ale také zmapovat povědomí o možných rizicích těchto komunikačních prostředků. Obecně se respondenti v této kategorii spíše podceňovali, a přestože své kompetence nepovažovali za dostatečné, na kontrolní otázky jich větší část odpověděla správně.

Průzkum ukázal, že sociální sítě jsou knihovníky používány více privátně než pracovní – přes 70 % knihovníků nemá větší problém s nastavením soukromého profilu na sociálních sítích, zatímco správa profilu knihovny je snadná pro 56 % respondentů. Na kontrolní otázku, která směřovala k ověření kompetencí v oblasti správy profilu knihovny na sociálních sítích, však správně odpovědělo jen 51 % respondentů, viz grafy 14 a 15.

Víte, jak spravovat profil knihovny na sociálních sítích
(např. na Facebooku, Instagramu, X/Twitteru)?

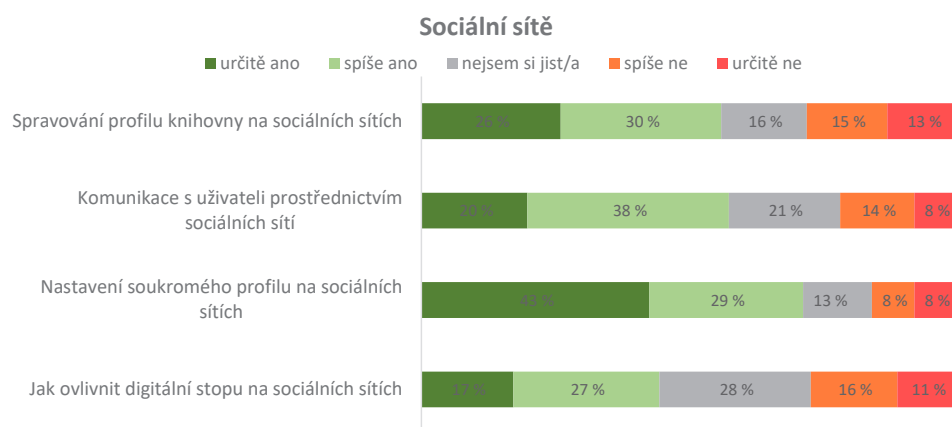


Je pravda, že různé sociální sítě upřednostňují obrázky v různých
velikostech a poměrech stran?



Grafy 14 a 15 Správa profilu knihovny na sociálních sítích

Efektivní komunikaci na sociálních sítích podle dotazníkového šetření zvládá 58 % knihovníků, na kontrolní otázku týkající se povinnosti reagovat na komentáře uživatelů odpovědělo správně dokonce 74 % respondentů. Jako nejslabší hodnotili knihovníci své schopnosti v oblasti rizik na sociálních sítích, jen 44 % respondentů se domnívá, že ví, jak ovlivnit svoji digitální stopu. Odpověď na kontrolní otázku, která se týkala dostupnosti údajů ze sociálních sítí po jejich vymazání, zodpověděla ale naprostá většina respondentů (94 %) správně. Domníváme se tedy, že o problémech zveřejňování informací na sociálních sítích knihovníci teoretické povědomí mají, ale konkrétní řešení by jim mohlo činit potíže. Viz souhrnný graf 16.



Graf 16 Souhrn otázek zjišťujících kompetence v oblasti Sociální síť

Kontrolními otázkami se nám podařilo zjistit, že v konkrétní běžné situaci při komunikaci na sociálních sítích by si respondenti převážně věděli rady. Již zcela běžně sociální síť používají mladí kolegové, kteří nemají strach ani ze správy profilu knihovny, ale zkušenosti mají spíše s profilem osobním. Bylo by tedy třeba jednak knihovníky seznamovat s možnostmi efektivní komunikace na sociálních sítích, tak, aby se jednalo o činnost smysluplnou, která osloví stávající i potenciální uživatele, a zároveň neopomínat rizika, která tato komunikace přináší. V této oblasti je třeba posílit nejen schopnosti samotné práce se sociálními sítěmi a poznání jejich specifik, ale i umění vybrat nejeфекtivnější z nich, takové, které mohou oslovit uživatele knihoven. Zároveň je potřebné zdokonalovat znalosti knihovníků v oblasti efektivní komunikace – naučit je zaujmout příslušnou cílovou skupinu relevantní formou i obsahem.

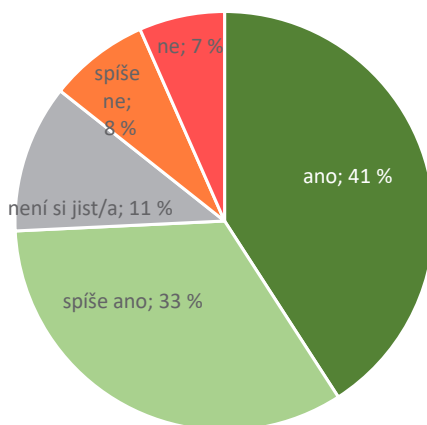
Videokonference

Videokonference, online školení, online meetingy a další formy společné práce v online prostředí se staly nedílnou součástí pracovní náplně pracovníků knihoven především během pandemie Covid-19. Proto pracovní skupina věnovala tomuto tématu jednu část šetření, aby zjistila, jaké úrovně dosáhly kompetence pracovníků knihoven v této oblasti.

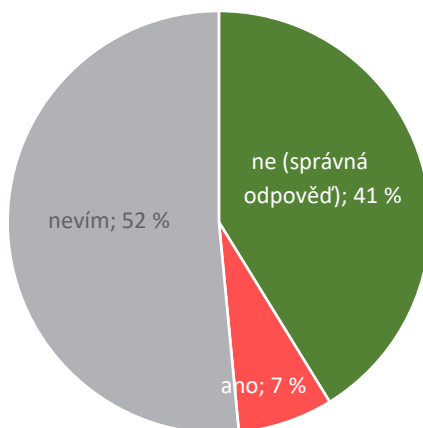
Oblast „Videokonference“ proto zahrnovala otázky týkající se nejen samotné účasti na videokonferencích, ale také kompetencí nutných pro samotnou tvorbu online schůzek, sdílení odkazu, používání videokamer a mikrofonů v průběhu online akce, přípravu online akcí a využívání nástrojů pro aktivní zapojení účastníků.

Otázka, v níž byl zjištěn největší rozdíl mezi vlastním sebehodnocením a následnou kontrolní otázkou, se týkala konkrétních technických náležitostí, které souvisejí s průběhem videokonferencí. Přestože 74 % respondentů uvedlo, že danou oblast ovládá nebo spíše ovládá, kontrolní otázku správně zodpovědělo jen 41 % respondentů, viz grafy 17 a 18.

Víte, jak nastavit kameru/mikrofon v průběhu videokonference?



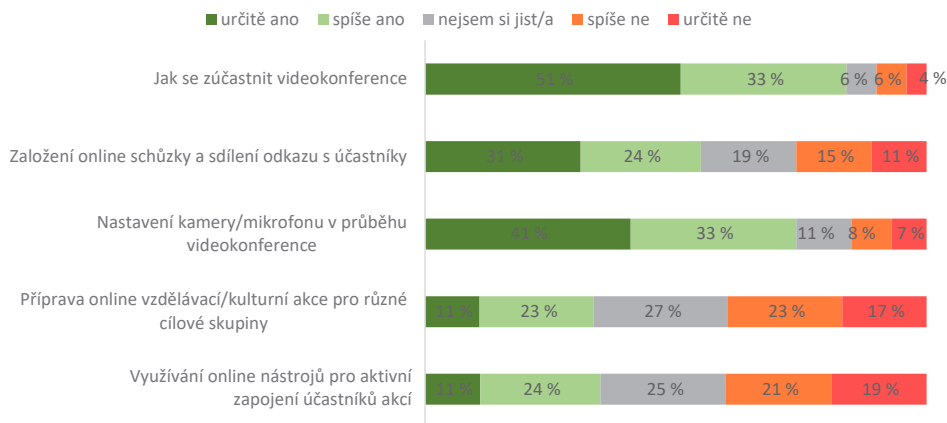
Je pravda, že pokud na svém počítači používám více mikrofonů, videokonferenční software (např. Zoom, Google Meet, MS Teams) za mě vždy automaticky správně vybere mikrofon, který chci používat?



Grafy 17 a 18 Nastavení kamery / mikrofonu v průběhu videokonference

Především se ukázalo, že většina respondentů se účastní videokonferencí spíše pasivně, sami aktivně neorganizují nebo nepřipravují online vzdělávací či kulturní aktivity. Schopnost zúčastnit se videokonference uvedlo 84 % respondentů. Schopnost založit online schůzku a sdílet odkaz již uvedlo jen 56 % respondentů. Online vzdělávací nebo kulturní akci pro různé cílové skupiny pak dokáže připravit 34 % respondentů. Další online nástroje pro větší zapojení účastníků videokonferencí pak využívá 35 % respondentů, viz souhrnný graf 19.

Videokonference



Graf 19 Souhrn otázek zjišťujících kompetence v oblasti Videokonference

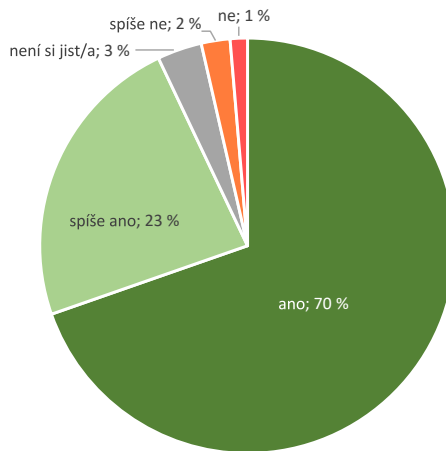
Přestože se videokonference staly běžnou součástí práce v knihovnách, v kompetencích pracovníků knihoven vidíme stále rezervy v jejich využívání, a to především ve využívání aktivním. O něco lepší znalosti této oblasti prokázali vedoucí pracovníci. Dovednosti založit online schůzku, sdílet odkaz, nastavit mikrofony/kamery v průběhu schůzky nebo využívat další online nástroje pro aktivaci účastníků by však měly patřit do portfolia znalostí všech pracovníků knihoven.

Tvorba obsahu

Část „Tvorba obsahu“ se zaměřuje na zjišťování digitálních kompetencí v oblasti praktického využívání textových procesorů, grafických editorů, ale také editace webu včetně používání jazyka HTML, vytváření online dotazníků, použití licencí *Creative Commons* pro vlastní díla a vytváření či získávání modelů pro 3D tisk. Jde tedy o široké spektrum znalostí a dovedností sahající od těch základních (práce s textovým procesorem) po pokročilejší (příprava pro 3D tisk), které ale zároveň věrně odrážejí širokou škálu činností, jež již jsou nebo se postupně stávají součástí běžné praxe knihoven a jsou předpokladem pro poskytování kvalitních a žádaných služeb.

I v tomto případě se však setkáváme s tím, že obecné hodnocení úrovně digitálních kompetencí nekoresponduje vždy s reálnou schopností je vhodně uplatnit v praxi. Zatímco 93 % respondentů uvedlo, že do textového dokumentu umí vložit další obsah, pouze 49 % z nich správně odpovědělo na kontrolní otázku zjišťující, jak z rozsáhlého dokumentu s obrázky nejefektivněji získat pouze prostý text, viz graf a tabulka 20.

Víte, jak do textového dokumentu vložit další obsah
(např. obrázek, tabulku)?



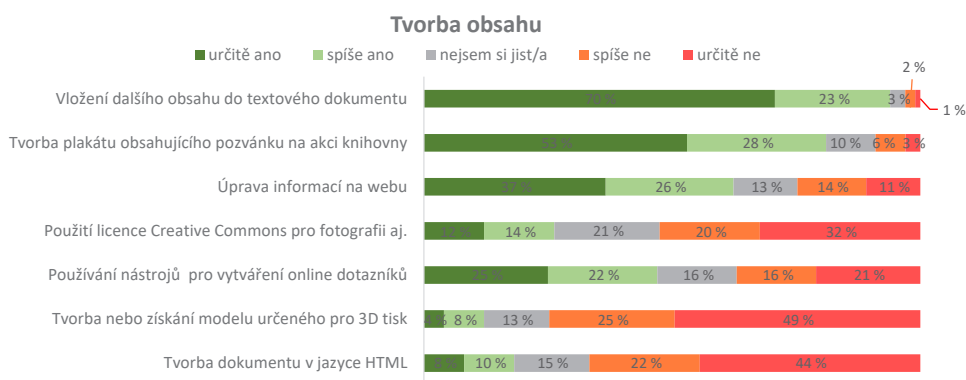
Graf 20 Práce s textovým editorem

Tabulka 4 Práce s textovým editorem

Kontrolní otázka: Pokud potřebuji z rozsáhlého dokumentu, který obsahuje text a obrázky, najednou rychle získat pouze prostý text:	Počet odpovědí	Vyjádření odpovědí v %
do nového souboru si postupně nakopíruji jednotlivé části textu	93	10 %
do nového souboru si vložím obsah původního dokumentu pomocí běžné klávesové zkratky Ctrl + C	122	14 %
do nového souboru si zkopíruji celý obsah původního dokumentu, tedy text i obrázky, a obrázky následně jednotlivě smažu	97	11 %
text si do nového souboru vložím bez formátování	435	49 %
nevím	146	16 %

O něco složitější činností je vytváření plakátů (např. pozvánek na kulturní či vzdělávací akce knihovny). Je pozitivní, že přesto celkem 81 % respondentů uvedlo, že tuto činnost zvládá, a dokonce 85 % jich správně odpovědělo na kontrolní otázku, zda je Microsoft Word nejvhodnějším nástrojem pro tvorbu plakátů. Pouze 63 % všech respondentů podle svých slov ví, jak upravovat informace na webu, větší znalosti uvádějí vedoucí zaměstnanci (77 %). Jen velmi málo (26 %) účastníků průzkumu ví, jak pro své dílo (např. fotografii) použít licenci *Creative Commons*; 90 % respondentů si ale dobře poradilo s kontrolní otázkou, zda je obrázek z hlediska autorského práva volným dílem, pokud jej lze stáhnout z internetu. 47 % (ve skupině vedoucích pracovníků dokonce 71 %, ale naopak u pracovníků ve službách pouze 37 %) z celkového počtu respondentů si podle svých slov poradí s vytvořením online dotazníku, pouhých 28 % však zvolilo

správnou odpověď na otázku, který prvek se má použít, pokud chtějí uživatelé nabídnout z možností, z nichž si má vybrat pouze jednu. 12 % účastníků uvedlo, že ví, jak vytvořit nebo získat model určený pro 3D tisk, a 14 % správně odpovědělo na kontrolní otázku, v níž bylo třeba vybrat obecný název pro program, který z 3D modelu připraví instrukce pro 3D tiskárnu. Lépe jsou v tomto směru vybaveni mladší respondenti a respondenti z větších sídel. V případě 3D tisku může jistou roli hrát také samotný hardware, který není zatím zcela běžnou součástí vybavení knihoven. 18 % respondentů v dotazníku odpovědělo, že ví, jak vytvořit dokument v jazyce HTML, ale 34 % z nich zvolilo správnou odpověď na kontrolní otázku týkající se označení odstavce v tomto značkovacím jazyce. Viz souhrnný graf 21.



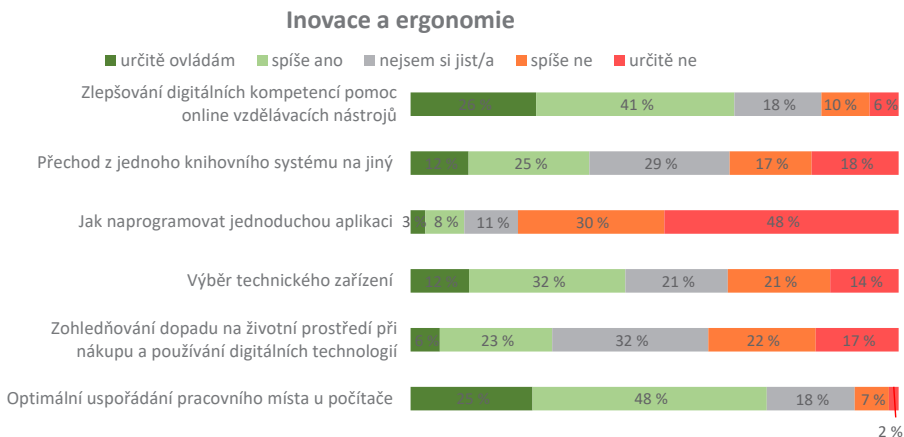
Graf 21 Souhrn otázek zjišťujících kompetence v oblasti Tvorba obsahu

Celkově můžeme konstatovat, že 49 % respondentů své digitální kompetence vztahující se k tvorbě obsahu hodnotí kladně a 53 % respondentů je úspěšně prokázalo při výběru odpovědi na kontrolní otázku. V odpovědích z části „Tvorba obsahu“ se rovněž setkáváme s rozdíly mezi kladným sebehodnocením a reálnými dovednostmi v podobě, jak byly simulovány prostřednictvím kontrolních otázek. S ohledem na důležitost této oblasti nelze tyto výsledky pokládat za příliš uspokojivé a bylo by žádoucí na ně reagovat nejenom posílením vzdělávání v této oblasti, ale také návaznými aktivitami vedoucími ke skutečně praktickému ověření a rozvinutí digitálních kompetencí.

Inovace a ergonomie

Poslední oblast průzkumu byla zaměřena na zjišťování míry digitálních kompetencí pracovníků v knihovnách při zavádění inovativních řešení a nových systémů (při implementaci nových knihovných systémů, vytváření jednoduchých aplikací), míry zvyšování digitálních kompetencí pomocí online nástrojů, znalostí knihovníků v oblasti správného postupu při výběru technických zařízení a ekologického chování souvisejícího s jejich užíváním. V neposlední řadě bylo zkoumáno též povědomí o ergonomii pracovního prostředí při práci s výpočetní technikou. Jednalo se o doplňkové otázky, které měly rozšířit a získat celkový obraz o úrovni digitálních kompetencí v knihovnách.

První oblast zmíněné sady otázek cílila na znalosti online vzdělávacích nástrojů vhodných pro další zlepšování digitálních kompetencí. V tomto okruhu vyjádřilo 67 % respondentů kladné přesvědčení o svých schopnostech. Další dvě otázky zjišťovaly úroveň pokročilosti v digitálních kompetencích. Jednalo se o otázky, u nichž se předpokládalo, že míra znalostí zde bude u respondentů nižší. Implementovat nový knihovní systém by, dle svého přesvědčení, jednoznačně zvládlo 12 % dotazovaných a spíše ano 25 %, naprogramovat jednoduchou aplikaci pouze 3 % z nich, 8 % by si s tímto úkolem pravděpodobně také poradilo. Celkově hůře jsou na tom ovšem knihovníci v otázkách ekologického přístupu při užívání digitálních technologií. Na otázku „Víte, jak při nákupu a používání digitálních technologií zohledňovat dopad na životní prostředí?“ odpovědělo kladně méně než 30 % respondentů a dotaz na konkrétní nejúspornější napájecí zdroj zodpovědělo správně pouze 9 % z nich. Poslední oblastí, jež nás v této doplňkové sadě otázek zajímala, byla povědomost o optimálním uspořádání pracovního místa a správném chování při práci s počítačem. Téměř 75 % respondentů vyjádřilo přesvědčení, že správné uspořádání pracovního místa u počítače jim nečiní potíže. Viz souhrnný graf 22.



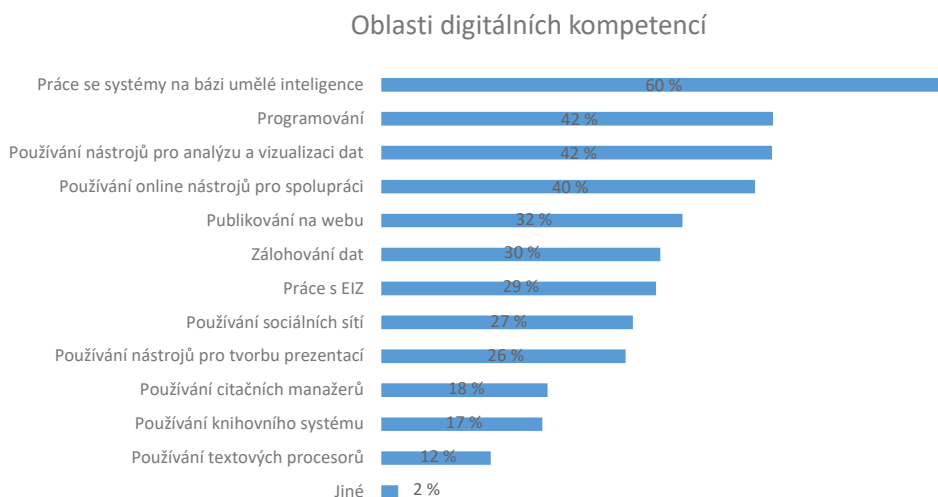
Graf 22 Souhrn otázek zjišťujících kompetence v oblasti Inovace a ergonomie

Výše uvedenou sérii otázek správně zodpověděli většinou vedoucí pracovníci, jinak se ovšem neprojevovaly žádné propastné rozdíly mezi velkými a malými knihovnami, pozicemi v knihovně či věkem respondentů. Ve všech knihovnách a na všech pracovních pozicích by tedy bylo v budoucnu dobré posilovat povědomost knihovníků o ekologických přístupech a o správném chování při užívání technologií s ohledem na zdraví. Předpokládáme, že určitá část knihovníků by přivítala též více vzdělávacích akcí pro práci s uživatelsky pokročilejšími digitálními technologiemi. O něco lépe na tom byli respondenti v otázkách postupů při výběru nového technického zařízení a zohledňování dopadu používaných digitálních technologií na životní prostředí. I v těchto otázkách si je ovšem jista či téměř jista jen menšina dotazovaných. Výběr správného technického zařízení (3D tiskárny, tabletu aj.) pro potřeby své knihovny by dle svého přesvědčení zvládlo 44 % dotazovaných, povědomost o nutnosti počítat i s následnými náklady na provoz má dokonce celých 96 %.

Další vzdělávání v oblasti digitálních kompetencí

Poslední otázka dotazníkového šetření zjišťovala vzdělávací potřeby knihovníků v oblasti digitálních kompetencí. To znamená, že respondenti měli za úkol označit, jaké konkrétní digitální kompetence by v budoucnu potřebovali posílit.

Výsledky šetření ukazují, že mezi dominující vzdělávací potřeby knihovníků patří práce se systémy na bázi umělé inteligence (AI). Poptávka po tomto typu vzdělávání je vysoká ve všech kategoriích. Tyto výsledky odrážejí rostoucí zájem o trendy v oboru a dosud neuspokojenou potřebu vzdělávání v oblasti AI. Míru důrazu na rozvoj technických dovedností relevantních pro práci s daty a informačními zdroji můžeme vyhodnotit na základě poptávky vzdělávání na poli programování a používání nástrojů pro analýzu a vizualizaci dat, kde tuto potřebu vyjádřilo 42 % ze všech respondentů. U knihovníků ve službách a na všech pozicích se dále ukazuje potřeba posílení kompetencí v okruhu online nástrojů pro spolupráci (41 %, respektive 39 %) a doplnění znalostí pro práci s elektronickými informačními zdroji (EIZ) (35 %, respektive 34 %). Naopak jsme zaznamenali klesající poptávku u školení kancelářského balíčku, a to ve všech věkových kategoriích – o práci s textovým editorem má zájem 12 % respondentů, tvorbu prezentací potřebuje 26 % respondentů. Nízká poptávka je také po tématech týkajících se knihovního systému (17 % odpovědí) a citačních manažerů (18 % odpovědí).



Graf 23 Oblasti, ve kterých potřebují respondenti podle svého názoru posílit svoje znalosti a dovednosti

Jednoznačně je třeba rozšířit nabídku vzdělávání v oblasti pokročilých digitálních kompetencí. To jsou zejména programy zaměřené na práci s AI, včetně základů strojového učení, etických principů a praktických aplikací v knihovnictví, kurzy vizualizace dat s využitím nástrojů jako Tableau, Power BI a Python a školení v okruhu programování s důrazem na jazyky relevantní pro knihovny (Python, R) a základní koncepty pro práci s velkým objemem dat. Toto se neobejde bez zapojení expertů na problematiku AI, da-

tové analytiky a programování, případně partnerství s technologickými firmami a dalšími vzdělávacími institucemi.

Závěry a zjištění

Cílem dotazníku bylo zmapovat celkovou úroveň digitálních kompetencí pracovníků knihoven. Digitální kompetence jsou široký pojem, proto si pracovní skupina vzala při tvorbě dotazníku na pomoc Evropský rámec digitálních kompetencí *DigCom*, který přizpůsobila činnostem a náplni práce v knihovnách. V dotazníku tak najdeme i témata týkající se sociálních sítí, videokonferencí nebo konkrétních knihovnických nástrojů a platform.

Nejvíce pracovníci knihoven věří svým kompetencím v oblasti **Správa dat**, které pozitivně ohodnotilo 91 % respondentů. Na kontrolní otázky prověřující tyto kompetence při užití v praxi odpovědělo správně 79 % respondentů. Můžeme tedy hovořit o tom, že většina respondentů zvládá základní úkony na počítači, přesto při podrobnějším pohledu zjistíme, že při složitějších úkonech si část respondentů není zcela jistá.

V oblasti **Bezpečnost dat** jsou výsledky na první pohled o něco horší. V této oblasti své kompetence hodnotí pozitivně 65 % respondentů. Nejvíce respondentů přiznává neznalost při práci se softwarovými nástroji pro správu hesel a sítí VPN. Respondenti jsou si naopak jistější při nastavení bezpečného hesla nebo při zálohování dokumentů. Na kontrolní otázky v této oblasti odpovědělo celkově správně 79 % respondentů, míra správných odpovědí se však v jednotlivých otázkách liší. Například na otázku, co je antivirový program, odpovědělo správně jen 59 % respondentů.

V oblasti **Sdílení dat a informací** existuje přibližná shoda mezi tím, jak hodnotí své kompetence v této oblasti sami respondenti (69 % pozitivně), a tím, jak odpověděli na kontrolní otázky (64 % správně). Je ale evidentní, že více než třetina respondentů potřebuje kompetence v této oblasti posílit, například pokud jde o práci s cloudovými úložišti, sdílení dokumentů s kolegy či posílání většího objemu dat. Největší neznalost projevili pracovníci knihoven v jedné z důležitých oblastí činnosti knihoven, a to v problematice e-knih. Na kontrolní otázku v tomto tématu odpovědělo správně jen 26 % respondentů.

Další oblast, **Informace na internetu**, prověřila kompetence, které by měly být pro pracovníky knihoven klíčové. Zde bohužel výsledky nevyznívají příliš pozitivně. Například schopnost vyhledávat informace na internetu a vyhledávat ve fondech jiných knihoven uvádí většina respondentů (98 % a 93 %), na kontrolní otázky prověřující konkrétní postupy vyhledávání již odpověděla správně mnohem menší část respondentů (68 % a 54 %). Další otázky, ve kterých si respondenti nebyli příliš jistí, se týkaly například získání trvalého odkazu na webovou stránku nebo přístupnosti webových stránek. Potvrdilo se, že práce s nástroji využívajícími umělou inteligenci není zatím v knihovnách příliš rozšířená (28 % respondentů).

Oblast **Sociální sítě** se zaměřila na kompetence respondentů při správě profilů na sociálních sítích, efektivní komunikaci či na otázky digitální stopy. Ukázalo se, že respondenti spíše nemají problém se správou soukromého profilu na sociálních sítích (72 %), v případě profilu knihovny jsou však kompetence nižší (56 %). Na základě odpovědí na kontrolní otázky se lze domnívat, že by si větší část respondentů v konkrétní běžné situaci v komunikaci na sociálních sítích dokázala poradit.

V oblasti **Videokonference** se potvrdilo, že většina respondentů má s online akcemi spíše pasivní zkušenost. Schopnost zúčastnit se videokonference uvádí 84 % respondentů, založit online schůzku a sdílet odkaz však umí jen 55 % respondentů. Na

praktickou otázku ohledně nastavení mikrofonů v průběhu konference odpovědělo správně jen 41 % respondentů. Dovednost připravit online vzdělávací nebo kulturní akci a znalost dalších nástrojů pro aktivaci účastníků (kvízy, nástěnky, hlasování apod.) uvádí jen okolo 35 % respondentů.

Oblast dotazníku nazvaná **Tvorba obsahu** prověřila širší spektrum digitálních kompetencí od práce s textovými editory, tvorby online dotazníků, přes tvorbu plakátů po úpravu webu a další znalosti. Nejvíce si respondenti věří v práci s textovým editorem (93 %), ovšem kontrolní otázku zodpovědělo správně jen 49 % respondentů. Plakát jako pozvánku na akci knihovny umí vytvořit 81 % respondentů. Potvrdilo se, že další dovednosti v této oblasti nejsou příliš rozšířené – tvorba online dotazníku (zvládlo by ji 47 % respondentů), práce s 3D tiskárnou (12 %) nebo používání jazyka HTML (18 %).

Poslední oblast byla nazvána **Inovace a ergonomie** a obsahovala směs otázek zaměřených na udržitelnost digitálních zařízení a technologií, ergonomii pracoviště, využívání online vzdělávacích nástrojů a další pokročilejší kompetence. Pomocí online vzdělávacích nástrojů si rozšiřují své digitální kompetence dvě třetiny respondentů (67 %). Zohlednění dopadů na životní prostředí při nákupu a využívání digitálních technologií zatím není příliš rozšířeno, podle průzkumu ho bere v úvahu 29 % respondentů. Potvrdilo se očekávání, že pokročilejší kompetence, jako je například naprogramování jednoduché aplikace, má jen menšina respondentů (11 %).

Z dotazníku jednoznačně vyplývá, že pracovníci všech typů knihoven a na všech pozicích dosáhli určité (pro ně nyní dostačující) míry základních digitálních kompetencí, ale chybí jim znalost pokročilejších dovedností. Zároveň se potvrdilo, že mladší pracovníci do 40 let jsou digitálně zdatnější než starší pracovníci knihoven. Roli hraje také okolnost, v jak velké knihovně respondent pracuje. Můžeme tedy říci, že pracovníci knihoven ve větších sídlech nad 40 tis. obyvatel vykazují vyšší úroveň digitálních kompetencí než pracovníci knihoven v menších sídlech. Naopak, pracovní pozice ani náplň práce nemají na úroveň digitálních kompetencí výrazný vliv.

Cílem průzkumu bylo kromě zjištění úrovně digitálních kompetencí pracovníků knihoven také navázat tato zjištění na současnou nabídku celoživotního vzdělávání knihovníků. Průzkum zdůraznil potřebu inovací v nabídce vzdělávání pro knihovníky. Knihovny by měly aktivně reagovat na rostoucí poptávku po pokročilých digitálních kompetencích a zároveň reflektovat klesající zájem o tradiční školení. Implementace komplexních a inovativních strategií vzdělávání, včetně doporučení uvedených u jednotlivých oblastí, pomůže knihovníkům rozvíjet potřebné dovednosti pro práci v dynamicky se měnícím informačním prostředí a zajistí, aby knihovny i nadále plnily důležitou roli v moderní společnosti. Kromě nabídky vzdělání by měly také být inovovány formáty a metody vzdělávání, např. využívání online platform a e-learningových kurzů pro flexibilní a dostupné vzdělávání nebo nástroje pro podporu učení a sdílení zkušeností mezi knihovníky. Je nezbytné posilovat kulturu neustálého profesního rozvoje, pracovat s motivací knihovníků k aktivnímu sledování trendů a inovací v oboru.

Podrobná zpráva z průzkumu byla publikována v průběhu podzimních měsíců roku 2024 a byla vystavena na stránkách SKIP ČR v části Projekty.

PILLEROVÁ, Vladana. Digitální kompetence pracovníků knihoven ČR – výsledky průzkumu. *Knihovna: knihovnická revue*. 2025, roč. 36, č. 1, s. 50–72. ISSN 1801-3252.