

# Metodologie pro Informační studia a knihovnictví 2

**Modul X:**

**Rozhovory**

# Manuál: Jak na rozhovory?

Rozhovory jsou klíčem k pochopení lidí a jejich problémů, myšlení, pocitů...

## 1 Přípravte se na rozhovor

### ***Cíl výzkumu***

Uvědomte si, jaký je váš cíl a запиšte si jej. Zformulujte cíl jasně a srozumitelně do jedné věty:

.....

*(Příklad: Chceme se dozvědět, jaký je pohled samotných knihovníků na knihovnickou profesi. Co to znamená být dnes knihovníkem? Co to znamená pro ně osobně?)*

### ***Hlavní výzkumné otázky***

Co chcete především zjistit? Soustředte se na to, co je podstatné. Stačí zformulovat jednu až tři hlavní výzkumné otázky jako rámec pro rozhovory.

1. ....
2. ....
3. ....

*(Příklad: Jaké jsou motivace knihovníků pro vykonávání knihovnické profese? Co pro ně osobně znamená být knihovníkem/knihovnicí? Jaké faktory působí na konstrukci profesionální identity knihovníka/knihovnice?)*

### ***Co víme o informantech?***

Co všechno víte o lidech, se kterými se chceme bavit? Sepište si vše podstatné:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....

*Například: Podle analýzy mzdové, vzdělanostní a věkové struktury pracovníků v knihovnách pracuje dnes v knihovnách 88 % žen a 12 % mužů. Dominantní věkovou skupinou jsou knihovníci 41–60 let. Velké rozdíly panují mezi vysokoškolskými a veřejnými knihovnami...)*

## **Koho se ptát?**

Z toho, co víte o vašich informatech skupině, si můžete vytvořit screeningová kritéria pro rozhovor.

*Příklad: Hlavní screeningová otázka pro vás bude: Pracujete v současné době v knihovně?).*

## **2 Vše si dobře naplánujte!**

Klíčem k úspěchu rozhovoru je důvěra. Proto by mělo vše směřovat k tomu, aby rozhovor proběhl v nerušené a důvěrné atmosféře. Vytvořte si seznam, co je potřeba promyslet a zajistit před tím, než rozhovor proběhne:

*Například:*

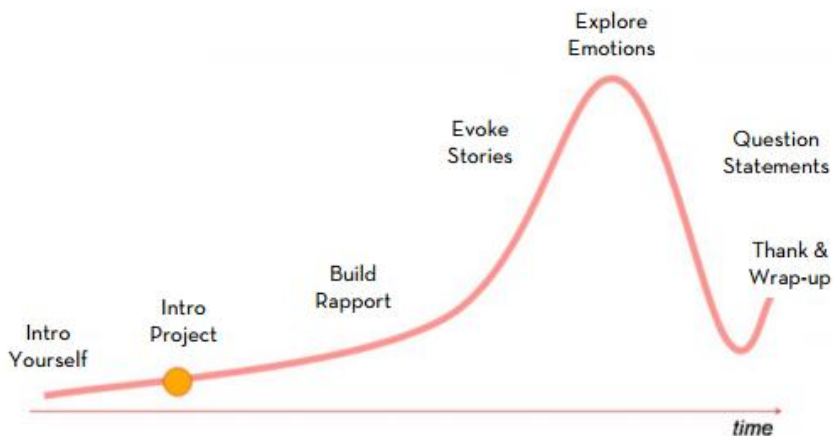
- ✓ *Bude tu dostatek soukromí?*
- ✓ *Je k dispozici voda a toalety?*
- ✓ *Funguje technika?*
- ✓ *Jeden tazatel nebo dva?*

## **3 Můžeme začít!**

Připravte se na to, že rozhovor možná nepůjde od počátku hladce. Jakmile se vám podaří prolomit nedůvěru, rozhovor začne plynout lehce. Každý rozhovor mívá obvykle tyto fáze:

1. oslovení a představení se,
2. představení cílů,
3. kick-off otázka,
4. vyrovnávání se s trapnou situací,
5. bod zlomu,
6. naslouchání příběhům,
7. vyjadřování emocí,
8. postupný závěr,
9. poděkování a ukončení rozhovoru.

Podívejte se na graf průběhu rozhovoru podle D\*school:



## Úvodní část rozhovoru

Na úvod rozhovoru je potřeba představit sebe a projekt, pro který probíhá výzkum, a nechat informanta/ku vyjádřit souhlas s výzkumem (pro formální souhlas je možné společně podepsat Informovaný souhlas s výzkumem). Co nezapomenout zmínit?

1. Jaký je účel výzkumu?  
*„Jsme studenti KISKu a pro předmět Výzkumy pro inovace realizujeme výzkum o potřebách absolventů KISKu.“*
2. Proč informanta/ku oslovujeme?  
*„Rádi bychom věděli, jakým způsobem udržujete kontakty se svými spolužáky z KISKu.“*
3. Způsob zacházení s daty a výsledky výzkumu  
*Je možné také podepsat formulář informovaného souhlasu.*
4. Můžeme si Vás vyfotit?  
*Fotografie není nutná, ale někdy se hodí. Můžeme ujistit: „Fotografie bude využita primárně pro interní účely.“*

## 10 pravidel pro úspěšné rozhovory

1. **1 rozhovor – 1 osoba.**  
Klíčem k úspěchu je důvěra a té nejlépe dosáhnete ve dvojici. V rozhovoru jeden na jednoho také nejlépe zajistíte, že váš informant dostane tolik prostoru, kolik potřebuje.
2. **Oddělte rozhovory o problémech a feedback na konkrétní řešení.**  
Snažte se pochopit problémy lidí dříve, než jim začnete nabízet konkrétní řešení. Mohli byste tak přijít o cenné informace.
3. **Dotazovaní jsou experti na svou situaci.**  
Snažte se být co nejvíce empatičtí, ale zároveň dávejte najevo, že se chcete od

informanta především učit. Respektujte jazyk a termíny, které váš partner v rozhovoru používá.

**4. Nechte si vyprávět příběh.**

Podporujte svého partnera v rozhovoru ve vyprávění příběhů. Příběhy vám dají kontext, pomohou vám lépe pochopit jeho situaci.

**5. Jasně otázky = jasné odpovědi. Ptejte se na reálné chování.**

Zapomeňte na slova typů „obvykle“, spíše se zeptejte na konkrétní příklady. (Místo „Co obvykle děláte v neděli dopoledne?“ se zeptejte „Co jste dělal minulou neděli dopoledne?“).

**6. Pracujte s tichem.**

Když vedete rozhovor, neměli byste být tím, kdo má nižší toleranci k tichu. Ticho může nejprve působit trapně, ale pokud jej přerušíte například doplněním či uzavíráním otázky, můžete přijít o hodně informací.

**7. Dávejte si pozor na řeč těla.**

Udržujte oční kontakt. Dávejte najevo zájem a to, že posloucháte.

**8. Showing & telling.**

Používejte pomůcky – kartičky, nákresy, vizualizujte. Nebo dělejte rovnou kontextové rozhovory – nechte si ukázat, co obvykle váš informát dělá přímo na místě.

**9. Opakujte, co slyšíte**

Opakováním si vy i váš partner v rozhovoru ujasníte, že si oba rozumíte.

**10. Sbírejte kontakty.**

Nakonec se zeptejte, koho byste se měli ptát dál.

## ***Ukončení rozhovoru***

Na konci rozhovoru je čas:

- poděkovat zas čas strávený výzkumem,
- nechat prostor na poslední vyjádření, či na otázky a poznámky ze strany informanta/ky,
- domluvit se na způsobu informování o výsledcích výzkumu,
- zeptat se na tipy na další kontakty.

## **4 Dokumentace**

Velkou otázkou je dokumentace rozhovoru. Promyslete předem, jak budete rozhovor zaznamenávat (zda potřebujete kameru či vám stačí zvukový záznam), zda a jak si budete dělat poznámky.

Terénní poznámky i záznam z rozhovoru zpracujte co nejdříve po realizaci.

- Pokud je to vhodné, požádejte o fotografii.

- Bezprostředně po rozhovoru si zapište 1-3 nejdůležitější poznatky.
- Rozhovory zpracujte do 24 hodin.

***Hodně štěstí!***

## ***Příloha 1: Osnova rozhovoru***

### ***Sepište si osnovu!***

Rozpracujte otázky z úvodu a napište si v bodech scénář rozhovoru.

Otázka 1:.....

Otázka 2:.....

Otázka 3:.....

Otázka 4:.....

Otázka 5:.....

## ***Příloha 2: informovaný souhlas***

### **Věc: Účast ve výzkumu XYZ**

#### **Prohlášení řešitele/ky projektu:**

Realizovaný výzkum je součástí širšího výzkumu XYZ. Hlavním řešitelem projektu je **Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta, Masarykova univerzita.**

Výzkum se řídí následujícími zásadami:

- Respektujeme anonymitu a soukromí subjektů výzkumu. Pokud informant/ka nebude souhlasit se zveřejněním informací a nepřeje si být citován/a, získané informace budou považovány za důvěrné.
- S osobními údaji budeme nakládat dle zákona 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
- Data z výzkumu nebudou bez souhlasu informanta/ky předána třetím osobám.

#### **Prohlášení informanta/ky:**

Souhlasím se svou účastí ve výzkumu XYZ. Byl/a jsem informován/a o cílech výzkumu, stejně jako o metodách a postupech, které budou v rámci výzkumu využívány. Souhlasím s využitím poskytnutých informací pro výzkum i pro anonymní publikování.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Jméno řešitele/ky projektu:
Podpis řešitele/ky projektu:
Jméno podpis informanta/ky:
Podpis informanta/ky:



## **Příloha 3: Záznam o rozhovoru**

### **Identifikace**

(Fotografie)	Jméno:
	Organizace a funkce:
	Věk:
	Vzdělání:
	Kontakt přes:
	Okolnosti rozhovoru:
	Poznámky:

### **Shrnutí rozhovoru**

*Nejdůležitější momenty rozhovoru (ne plný přepis).*