

Metodologie výzkumu v informačních studiích a knihovnictví

1. Proč je důležité dělat výzkum?

“Research is to see what everybody else has seen, and to think what nobody else has thought”

Albert Szent-Gyorgyi quotes (Hungarian Biochemist, 1937 Nobel Prize for Medicine, 1893-1986)

Je možná věda bez výzkumu? Jak se výzkum dělá? A je vůbec výzkum v našem oboru důležitý? Podobné otázky jsou na místě – především v kontextu oboru, který je často prezentovaný jako ryze praktický. Wildemuth (2009) tvrdí, že hlavní motivací pro výzkum v našem oboru je právě touha zlepšovat informační služby. Přesto řada knihovníků a informačních pracovníků vnímá výzkum stále jako výsadu akademického prostředí. Powell, Baker a Mika (2002) udávají, že jen 42 % knihovníků využívá někdy ve své profesi výzkum a ještě menší procento knihovníků jeho výsledky někde publikuje. K podobnému číslu bychom došli i v České republice. Český průzkum z roku 2009 zjistil, že nejčastějšími překážkami pro výzkum v knihovnách jsou absence odborného pracovníka na výzkumy, malá zkušenost v oblasti výzkumů, časová a finanční náročnost výzkumů (Juráková 2013). Výzkum mezi ostatními informačními profesemi chybí, ale můžeme se dohadovat, že ani zde není každodenní rutinou.

Situace se ale pomalu mění a výzkum je chápán čím dál více jako nedílná součást informační profese. Propojení každodenní praxe a výzkumu v informačních službách akcentuje celý směr v oboru – tzv. **evidence based librarianship**, neboli na důkazech založené knihovnictví¹. To klade důraz především na hledání výzkumných problémů v praxi a naopak efektivní transfer znalostí z výzkumu zpět do praxe.

Ať už se na výzkum díváme jako na prostředek vytváření nových teorií nebo na nástroj bezprostředního zlepšování praxe, dobře metodologicky provedený výzkum nám přináší **data, o která se můžeme opřít**, chceme-li:

- vytvořit či inovovat novou službu či produkt,
- zlepšovat spokojenost a uživatelský zážitek,
- nebo zefektivnit poskytování informačních služeb.

2. Věda a vědecké poznání

Než se dostaneme ke konkrétním podobám výzkumu, pojďme se zastavit u toho, co vlastně znamená zkoumat něco „vědecky“.

¹ Někdy se objevuje i termín „na dokladech založené knihovnictví“. Zájemce o přesnou terminologii lze odkázat na článek Josefa Schwarze (Schwarz 2005).

2.1 Věda a „zdravý rozum“

Věda a vědecké poznávání bývají často označovány jako nejspolehlivější metoda pro řešení nezodpovězených otázek a problémů. Americký filozof a matematik Charles Sanders Peirce (1839–1914) hovoří o čtyřech metodách poznání: první je **metoda tradice** (pravdivé je to, co „platí odjakživa“), druhá je **metoda autority** (zdrojem pravdy je autorita, ať už vědecká, ideologická nebo náboženská), třetí metodou je **metoda a priori** (poznávání je intuitivní, věříme tomu, co se nám zdá zjevné – například tomu, že země je plochá). Konečně čtvrtá metoda je **metoda vědy**. Jejím cílem je podat objektivní zprávu o stavu věcí, nezávislou na tom, kdo poznává. Tento pozitivistický pohled na vědění a poznávání byl ale mnohokrát podroben kritice – podle Johna M. Budda by měl být oborový výzkum v knihovnictví a informačních vědách postavený na epistemologickém základu, který se bude méně soustředit na univerzální zákony poznání a neměnné vztahy (Powell & Connaway 2004).

Výzkum v informačních studiích a knihovnictví má základ v sociálně-vědné metodologii (Wildemuth 2009). Pojdme se nyní podívat na to, čím je poznávání ve společenských vědách charakteristické. Zygmunt Bauman v knize *Myslet sociologicky* (2000) popsal čtyři hlavní rozdíly, kterými se sociologické myšlení liší od každodenního používání „zdravého rozumu“. Tyto rozdíly můžeme aplikovat i na jakékoliv sociálně-vědné poznávání.

- I. Sociologie se podřizuje přísným pravidlům **zodpovědného diskurzu**. Jinými slovy, badatelé v sociálních vědách by měli rozlišovat mezi výroky, které lze potvrdit empirickými důkazy, a tezemi, které jsou pouze laickým odhadem. Měli by také držet pod kontrolou (nebo si alespoň uvědomovat) svá vlastní vnitřní přesvědčení, která mohou vstupovat do zkoumání. Zodpovědný diskurs také znamená, že postulované závěry jsou otevřeny kritice a opětovnému zpochybňování (teorie slouží jako podklady pro hypotézy, které jsou znovu a znovu ověřovány a zpřesňovány).
- II. Druhý rozdíl vidí Bauman v **rozsahu pole**, ve kterém sbíráme materiál pro vědecké zkoumání. Zatímco v běžném životě si vystačíme se svou každodenní zkušeností a se zkušeností z našeho bezprostředního okolí, v sociálních vědách bychom proti sobě měli stavět zkušenosti čerpané v různých prostředích, z řady odlišných životních okruhů (jiné zkušenosti mají lidé mladší a starší, lidé různého etnika, sociální pozice). Sociální vědci si zkrátka uvědomují propojenost individuálních biografii s širšími společenskými vlivy.
- III. Další rozdíl spočívá v odlišných způsobech **osmyslnění sociální reality**. Zatímco v každodenním světě se zdá, jakoby veškeré události a procesy byly důsledkem něčí záměrné činnosti (ať už jsou to jednotlivci nebo celky jako „stát“ nebo „ekonomika“), sociologie se soustředí na sítě závislostí a snaží se dobrat se smyslu jednání skrze jejich složité konfigurace.
- IV. Poslední rozdíl Bauman pojmenovává jako **„oddůvěrnění důvěrného“**. Znamená to, že pokud chceme opravdu nezaujatě zkoumat sociální realitu, musíme zapomenout na naši každodenní zkušenost. Obeznamenost s problémem je podle Baumana „nejzapřísáhlejším nepřítelem zvědavosti a kritičnosti – a tudíž i novátorství a odvahy ke změně“ (Bauman 2000, s. 19). Výzkumník se tak dostává do role cizince ve známém prostředí – měl by se na zkoumanou problematiku dívat nezaujatýma očima a s reflexí vlastní zkušenosti.

Peirce se v definování vědeckého přístupu soustředil především na objektivitu, Bauman akcentoval, že vědecké poznání musí jít za zdravý rozum. Na nejobecnější rovině má ale vědecké poznávání několik dalších základních atributů:

- je **předmětné** (například informační věda a knihovnictví nezabývají vyhledáváním, organizací a využíváním informací),
- je **systematické** (má daná pravidla, systém témat atd.),
- je **kritické** (podrobně zkoumá to, co je považováno za dané),
- je **kontrolovatelné** (postupy jsou zdokumentované),
- je **reprodukovatelné** (výzkumy či pokusy lze zopakovat a znovu ověřovat),
- je **sociálně podmíněné** (ale o tom více až v další kapitole).

„Stručně řečeno je vždy nezbytné vědět kdo, co, kdy, kde, jak a proč“ (Reichel 2009, s. 39.)

2.2 Věda - paradigma - teorie

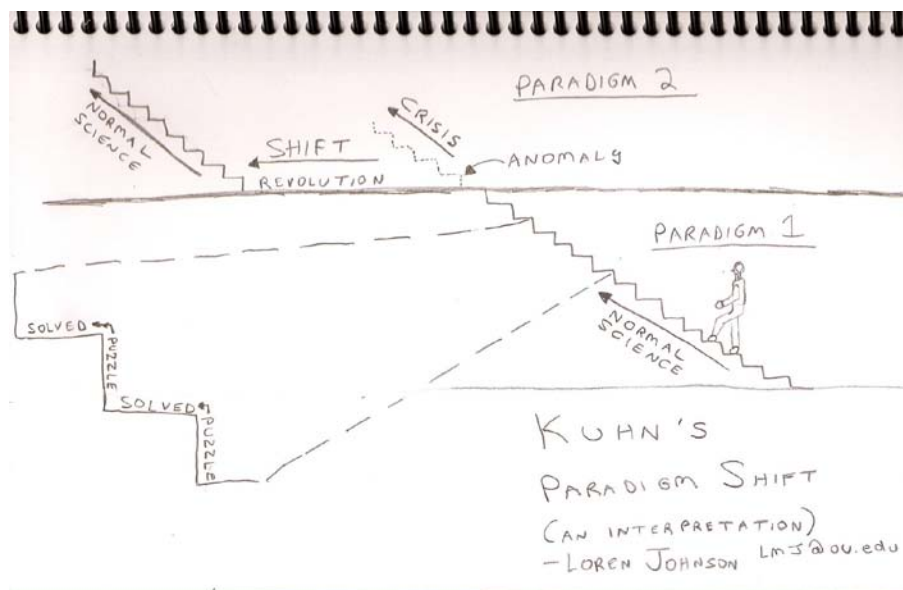
Nyní víme, co tedy znamená zkoumat něco vědecky. Vědecký výzkum ale nepředstavuje nějaký jednolitý proud. Proto je důležité chápat i základy, vnitřní strukturu a zákonitosti vědy a výzkumu. V předchozích kapitolách jsme si definovali, co je to vědecké poznání a jaké má atributy.

Věda je „užití systematických metod empirického pozorování, teoretické analýzy a logického vyhodnocování argumentů za účelem vytvoření souhrnu znalostí v určité oblasti“ (Giddens, 2001: s. 27)

V souvislosti s vědou a výzkumem se často mluví také o tzv. paradigmatech. **Paradigma** je komplexní model problémů a jejich řešení ve vědě (Kuhn 1970). V rámci jednoho vědního oboru se paradigmat může uplatňovat více a informační studia a knihovnictví jsou toho jasným důkazem.

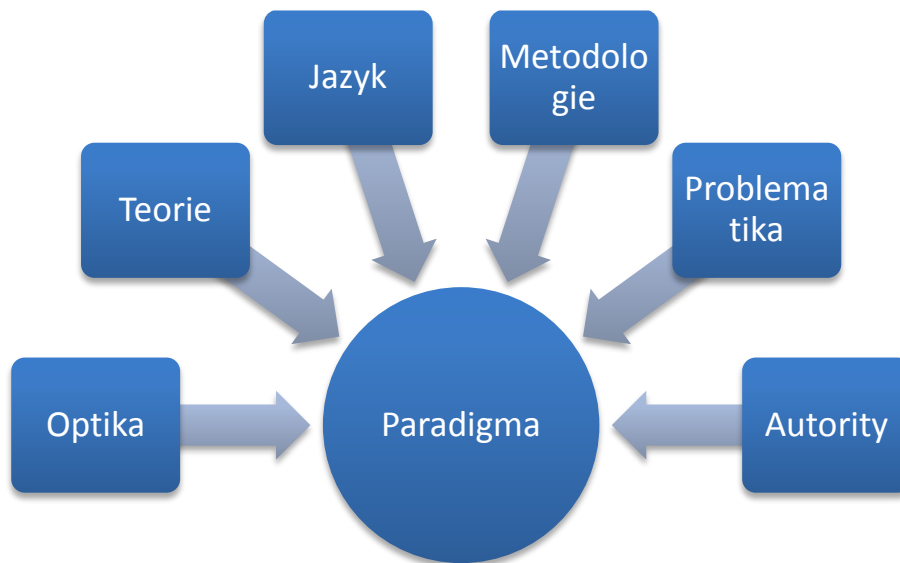
„Paradigma je to, co členové vědeckého společenství sdílejí, a naopak: vědecké společenství se skládá z lidí, kteří sdílejí nějaké paradigma.“ (Kuhn, 1970)

Autorem pojmu paradigma je Thomas Samuel Kuhn. Ten v knize *Struktura vědeckých revolucí* právě pomocí popisuje, jak postupuje vývoj ve vědě. Podle jeho teorie se střídají období, kdy převažuje jedno paradigma, v jehož rámci narůstá vědění. Jakmile paradigma přestává fungovat jako vysvětlení pro všechny vědecké problémy, schyluje se k vědecké revoluci a příchodu paradigmatu nového.



Kuhnův přístup je velmi schematický a dnes už vědy vidíme jinak – ve většině vědních oborů nevládně jedno paradigma, mluvíme o multiparadigmatičnosti věd.

Je důležité si uvědomit, že paradigma nejsou jen použité teorie a metody, je to složitý model řešení vědeckých problémů. Složky paradigmatu ilustruje následující schéma:



Užší pojem než paradigma potom představuje **teorie**. Kirlenger teorii definuje jako „soubor vzájemně souvisejících konstruktů (pojmu), definicí a výroků, který představuje systematický pohled na jevy tím, že specifikuje vztahy mezi proměnnými, s cílem vysvětlit nebo předpovědět tyto jevy.“ (Kerlinger, 1971). Teorie je jak východiskem, tak možným výsledkem výzkumu.

Teorie má tři hlavní funkce:

- vysvětluje, proč se věci dějí, poskytuje logická vysvětlení faktů a jejich příčin,
- je základem pro další konání – prostřednictvím pochopení souvislostí a vzorců dává směr dalšímu konání,
- orientuje výzkum - identifikuje oblasti pro další bádání.

2.3 Druhy výzkumu

Ve vědě i v praxi se uplatňují různé typy výzkumu. Pojdme se posívat na nejčastější rozdělení. Na nejobecnější rovině lze rozdělit výzkum na teoretický a empirický.

- **Teoretický výzkum** je „založen převážně na dedukci a používá metody analýzy a komparace pojmů, výroků, kategorií, různých konstruktů apod.“ (Reichel 2009). Je charakteristický pro filozofii nebo matematiku.
- **Empirický výzkum** naopak využívá zkušeností a poznatků získaných smyslovým vnímáním nebo pomocí přístrojů a metodologických postupů. Empirické zkoumání slouží pro další formulaci nebo ověřování teorie.

Podle typu dat rozděluje výzkum na primární a sekundární.

- **Primární výzkum** pracuje s daty, která byla sesbírána právě pro účely tohoto výzkumu. Je založen na dotazování, pozorování či jiných výzkumných technikách.
- **Sekundární výzkum** zpracovává data, která byla pořízena v rámci jiných výzkum, nebo prostě existují někde jinde nezávisle na našem výzkumu.

Podle toho, jak jsou výsledky výzkumu aplikovány v praxi, se rozlišuje základní a aplikovaný výzkum.

- **Základní výzkum** přispívá primárně k rozvoji poznání ve vědě (vědních oborech). Není zde tlak na bezprostřední aplikaci výsledků do praxe.
- **Aplikovaný výzkum** oproti tomu řeší konkrétní problémy praxe, je realizován často na zakázku výzkumnými agenturami či je součástí komerčního výzkumu ve firmách. Rozdíly mezi základním a aplikovaným výzkumem se však často v poslední době stírají. Aplikovaný výzkum mohou provádět i nezávislé vědní instituce (univerzity či výzkumné instituty) a naopak základní výzkum může být dotován i ze soukromých prostředků.

Další dělení výzkumu rozlišuje očekávaný hlavní přínos (dělení převzato z Reichel 2009):

- **Orientační výzkum** je někdy také používán jako tzv. předvýzkum. Volíme jej tehdy, nemáme-li o zkoumaném poli dostatek informací nebo chceme-li blíže specifikovat důležité parametry výzkumu.
- **Diagnostický výzkum** spočívá v popisu vybraných charakteristik objektu zkoumání. Můžeme sledovat, zda parametry odpovídají hypotézám, nebo jak se proměňují v čase.
- **Explorační výzkum** jde dál než předchozí typy výzkumů – nesoustředí se už pouze na popis, ale na zkoumání podstaty výzkumného problému. Zaměřuje se na příčiny a souvislosti problému.
- Hluboké vysvětlení zkoumaného problému pak podává **výzkum explanační** (tedy výkladový, vysvětlující). Odhaluje příčiny problému a jeho strukturu, odhaluje a vysvětluje souvislosti.
- **Prognostický výzkum** si klade za cíl prostřednictvím znalosti o vývoji problému postulovat závěry o jeho budoucím vývoji. Využívá specifických metod, zejména založených na expertních posudcích.

2.4 Výzkumné strategie – kvantitativní, kvalitativní a kombinovaný výzkum

Samostatnou kapitolu si zaslouží rozdělení výzkumů podle výzkumné strategie na výzkumy kvalitativní a kvantitativní.

Kvantitativní výzkum je založený na kvantifikaci sledovaných proměnných. Jeho cílem je obvykle popsat stav nebo ověřit hypotézy. Charakteristickými designy kvantitativních výzkumů jsou experimentální, kvaziexperimentální a neexperimentální studie (nejčastěji dotazníková výzkumná šetření) (Creswell 2009).

Kvalitativní výzkum oproti tomu klade důraz na individuální perspektivu zkoumaných osob, jde mu o reprezentaci problému (nikoliv populace), jeho cílem je vysvětlit výzkumný problém či dobrat se k teoriím, na jejich základech mohou být formulovány další hypotézy. Kvalitativní výzkum jde více do hloubky a soustředí se na otázky typu „Proč?“. Charakteristickými příklady kvalitativního výzkumu jsou hloubkové rozhovory nebo pozorování.

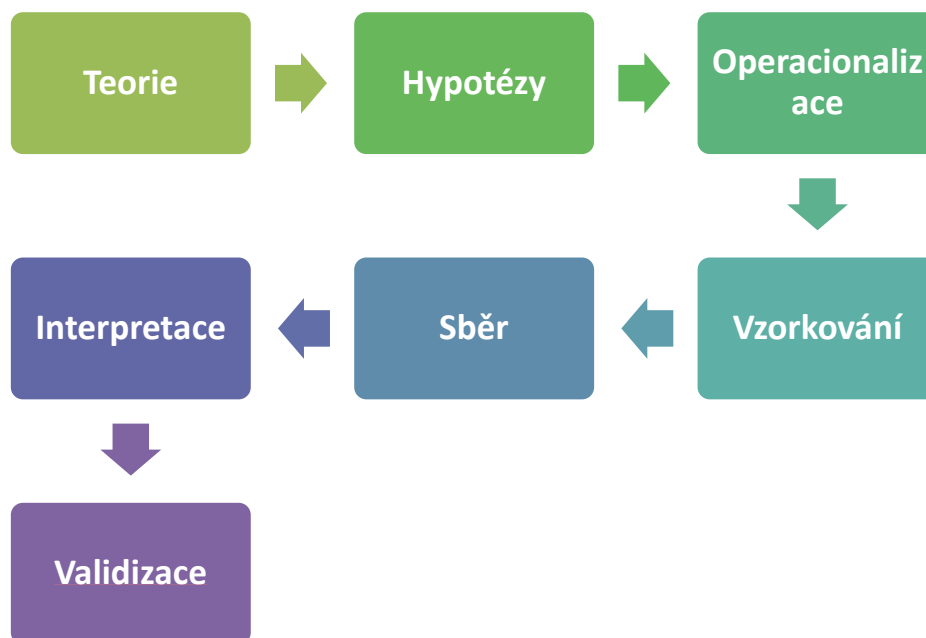
Nejdůležitější rozdíly mezi kvalitativním a kvantitativním designem výzkumu shrnuje následující tabulka:

	Kvantitativní výzkum	Kvalitativní výzkum
Paradigma	Pozitivistické, postpozitivistické	Interpretativní
Realita	Jediná, stabilní, objektivní, nezávislá na pozorovateli, externí	Kulturně podmíněná, sociálně konstruovaná, holistická.

Způsob myšlení	Deduktivní	Induktivní
Vztah ke zkoumanému fenoménu	Pozorování „zvenku“, snaha o objektivitu, neutralitu.	Pozorování „zevnitř“. Real-life nastavení. Zapojení výzkumníka.
Cíl	Testování teorií, hypotéz	Vytváření teorií
Strategie výzkumu	Strukturovaný výzkum. Předem dané proměnné. Operacionalizace.	Nestrukturované designy.
Charakteristické metody	Strukturované, standardizované metody (dotazník)	Rozhovor, pozorování, případové studie
Výzkumný vzorek	Velký výzkumný vzorek	Menší výzkumný vzorek
Ztráta informací	Redukce informací	Vyčerpávající informace o případu
Kontakt se zkoumanými	Zprostředkovaný kontakt s respondenty	Těsný a dlouhodobý kontakt
Analýza dat	Matematické, statistické zpracování	Kódování a interpretace
Možnost zobecnění	Generalizace je možná	Generalizace je nemožná
Kritéria hodnocení kvality	Validita a reliabilita. Objektivita.	Kredibilita. Přenositelnost. Autenticita.

Tab. 1: Rozdíly mezi kvalitativním a kvantitativním přístupem

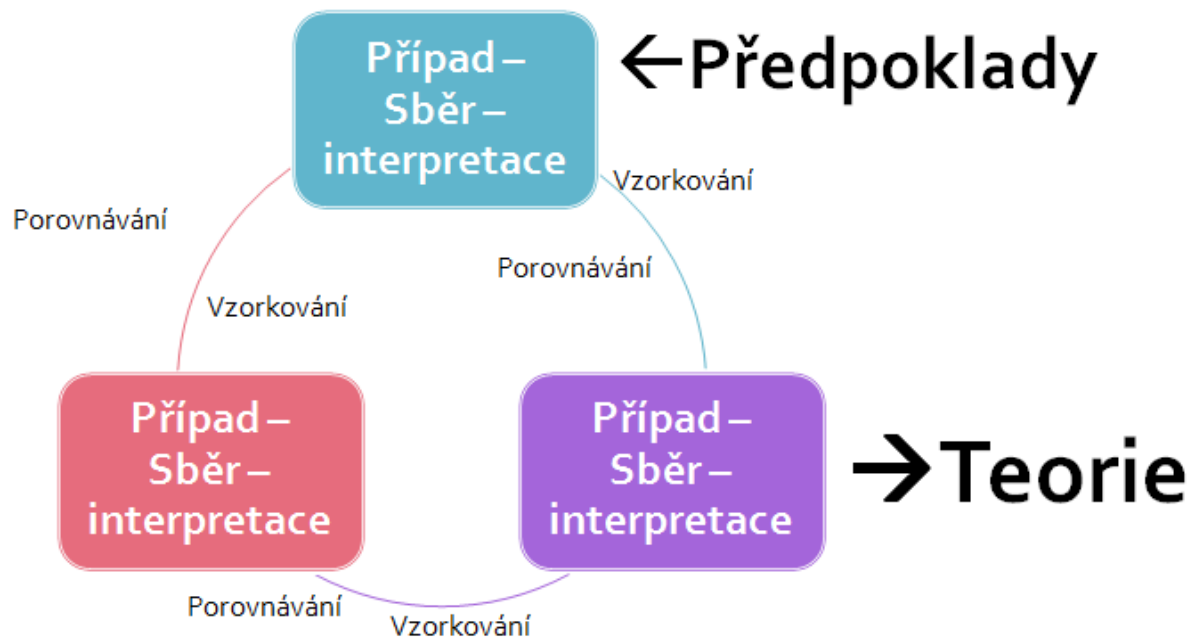
Velký rozdíl mezi kvalitativním a kvantitativním přístupem je i v samotném **procesu výzkumu**. Kvantitativní výzkum je vysoce standardizovaný. Předem by mělo být jasné, jak bude probíhat – výzkumný plán obsahuje jak formulaci výzkumných otázek, tak návrh designu výzkumu, počtu respondentů atd. Tyto parametry výzkumu se již v průběhu výzkumu nemění.



Obr. 1: Model kvantitativního výzkumu

Kvalitativní výzkum oproti tomu neprobíhá tak lineárně. Výzkumné cíle, stejně jako výzkumné otázky, se mohou přeshňovat a upravovat i v průběhu samotného výzkumu. Sběr dat, interpretace

výzkumných zjištění a rozhodování o vzorku se děje současně. Výzkum se ukončuje v okamžiku, kdy nám noví informanti nepřináší k problému již nic nového – dochází k tzv. teoretickému nasycení.



Nejen v informačních studiích a knihovnictví se stále častěji uplatňují kombinace kvalitativních a kvantitativních metod (tzv. MMR – mixed methods research). V praxi nalezneme tři způsoby kombinace kvalitativního a kvantitativního výzkumu (Lor 2011):

- 1) **Triangulace.** Pravděpodobněji nejpoužívanější strategie, při které se paralelně využívá kvalitativních i kvantitativních metod při výzkumu jednoho fenoménu. Triangulací se zvyšuje validita výzkumu. Triangulace se používá pro ověření shodných výsledků pomocí několika metod (triangulace metod), kontrolu konzistence různých datových zdrojů (triangulace zdrojů), pro kontrolu analýzy, kdy analýzu může provádět několik výzkumníků (analytická triangulace) a pro pohled na zkoumaný problém z hlediska odlišných teorií a perspektiv (triangulace teorií (Patton 2002).
- 2) **Facilitace.** Facilitace je způsob kombinovaného výzkumu, při kterém je jedna ze strategií dominantní a druhá je využita pouze po omezený časový úsek (například kvalitativní průzkum před velkým kvantitativním šetřením).
- 3) **Komplementarita.** V této variantě výzkumník opakovaně přechází z kvalitativních metod na kvantitativní.

O kombinovaném přístupu se v informačních studiích a knihovnictví hovoří už dlouho, přesto není tento přístup příliš rozšířený – pouze kolem 5 % oborových výzkumných studií skutečně využívá kombinaci metod (Fidel 2008). Příčina může být v tom, že tento přístup je velmi obtížný. Při kombinaci kvalitativních a kvantitativních metod by si měl být zejména výzkumník vědom jejich odlišných epistemologických základů. Kombinování metody by zkrátka nemělo přicházet jednoduše ad hoc (Lor 2011).

3. Výzkum v informačních studiích a knihovnictví

V posledním vydání knihy *Basic research methods for librarians* (Connaway, Powell, 2010) autoři upozorňují na to, že v knihovnictví je výzkum stále poměrně opomíjenou oblastí. Pokud se výzkum dělá, je často fragmentární, není dobře komunikovaný a je špatně uplatnitelný v praxi. Řada výzkumů je situačně specifická, Losee a Worley (1984) dokonce v této souvislosti mluví o žánru knihovnického výzkumu, který se nese ve stylu „Jak jsme to u nás udělali dobře“.

Jo Lynch (1984) mluví o čtyřech typech výzkumu, které se uplatňují v knihovnictví v knihovnictví: **praktický výzkum** je aplikovaný výzkum zaměřený na řešení konkrétních informačních problémů, **bibliografický výzkum** je zaměřený na organizaci a uspořádání znalostí a informací, **akademický výzkum** je systematický sběr, organizace a analýza dat a konečně **vědecký výzkum** je zaměřený na vytváření nových znalostí.

Historicky se výzkum v oboru pojí především s obory historie knihovnictví a informační vědy, ekonomie knihoven, politická věda, sociologie, psychologie, teorie organizace, či veřejná správa (Library Trends 1984). Množství oborů, ze kterých metodologie knihovnictví a informačních věd čerpá, ale rychle narůstá a proměňuje se. Dnes bychom k nim určitě zařadili i mediální studia, informační a znalostní management, informatiku, pedagogiku, design služeb a mnohé další.

3.1 Historie výzkumu v informačních vědách a knihovnictví

Počátky výzkumu v oboru jsou spjaty s výzkumy klasifikačních schémat a tzv. ekonomikou knihoven (library economy), která řešila praktické problémy z oblasti administrativy knihoven, nejednalo se však o klasický výzkum v užším slova smyslu. První ucelenou knihou na toto téma ve Spojených státech byla *Manual of Library Economy* (Brown 1907).

O výzkumu v užším smyslu slova mluvíme až od 30. let 20. století, kdy vyšly dvě přelomové knihy – Ranganathanova kniha *The Five Laws of Library Science* (1931) a *An Introduction to Library Science* (1933) Lee Pierce Butlera. Butlerova vize knihovní vědy ovlivnila výzkum v oboru na mnoho let – autor ve zkratce navrhl navázat na společenské vědy a využívat kvantitativní metody pro zjišťování informačních potřeb společnosti. Kolébkou tohoto typu výzkumu se stala University of Chicago Library School.

Do 50. let se staly hlavními metodami výzkumu v knihovnictví dotazníky, rozhovory a metody historického výzkumu. V 60. a 70. letech se významným trendem stává především výzkum vyhledávání informací a citační analýza (poprvé Garfield 1955). V 80. letech už nelze mluvit o nějakém jednotném proudu v knihovním a informačně-vědném výzkumu – klade se větší důraz na aplikovaný výzkum, do výzkumu vstupují noví aktéři, ale i nová témata (digitální knihovny, aplikace IT, informace ve zdravotnictví, informační chování atd.). Rozšiřuje se i paleta využívaných metod a ke slovu pomalu přicházejí i metody kvalitativní. Stále ale přetrvává kritika směrem ke kvalitě výzkumu v oboru (o té už byla řeč v předchozí kapitole), která upozorňuje především na:

- nedostatečnou komunikaci mezi výzkumníky a praktikujícími informačními pracovníky,
- lidé v praxi se nemusí orientovat v odborném jazyce výzkumů,
- neexistuje adekvátní nabídka vzdělávání v oblasti výzkumů metodologie,
- přesvědčení, že výzkum postrádá praktickou aplikaci,
- nedostatečné financování výzkumu,
- „přirozenou“ rezistenci ke změně myšlení i praxe, kterou výzkum představuje (Geisler 2004).

3.2 Evidence-based librarianship

Evidence-based librarianship (EBL), neboli na důkazech založené knihovnictví, je pojmenováním trendu, který klade velký důraz na pevné sepjetí výzkumu a praxe. Vychází ze zásad na důkazech založené medicíny a klade si za cíl inkorporovat vědecký přístup pevně do jádra knihovní praxe, včetně omezení, za kterých je informační služba poskytována. Na EBL bychom se proto měli dívat jako na aplikovanou, spíše než základní vědu. Základem EBL je pět kroků:

1. definování problému/otázky,
2. nalezení nejlepších důkazů pro řešení této otázky (výzkum),
3. zhodnocení důkazů (analýza),
4. aplikace vyplývajících opatření,
5. evaluace změny, redefinování problému a případné opětovné nastartování procesu výzkumu.

Elredge (2000) definuje konceptuální rámec EBL v sedmi bodech:

1. Cílem EBL je **zlepšit knihovní praxi** prostřednictvím využívání nejlepších dostupných důkazů v kombinaci s pragmatickým pohledem, který vyplývá z praktické zkušenosti.
2. **EBL staví na nejlepších možných důkazech**, které mohou být kvalitativní i kvantitativní povahy.
3. EBL podporuje **zapojení pečlivého výzkumu do rozhodování a řízení knihovní praxe**.
4. EBL oceňuje výzkum ve všech jeho podobách a podporuje **šíření výsledků výzkumu**, především ve formě recenzovaných textů.
5. EBL představuje **globální přístup**, který nezahrnuje pouze výzkum.
6. EBL podporuje **vznik metodik a doporučení**, které budou produkovat expertní skupiny a které budou založeny na výsledcích výzkumu, tyto metodiky by však neměly mít podobu rigidních směrnic.
7. EBL stanovuje **hierarchii možných důkazních prostředků**, přičemž výše umístěné jsou považovány za prioritní:
 - a. systematický přehled mnoha výzkumných studií (přičemž se klade velký důraz na pečlivost a důslednost výzkumu),
 - b. systematický přehled mnoha výzkumných studií (s nižší mírou pečlivosti a důslednosti výzkumu),
 - c. randomizované kontrolované studie,
 - d. kontrolované srovnávací studie
 - e. kohortové analýzy,
 - f. deskriptivní studie,
 - g. případové studie,
 - h. analýza rozhodování,
 - i. kvalitativní výzkum (focus groups, etnografie, historické metody atd.)

Takto stanovený konceptuální rámec EBL je výrazně pozitivisticky orientovaný a i proto se dočkal mnoha návrhů na revizi. Lisa Given (2006) v návaznosti na Margaret Law (2005) navrhuje přeformulovat hierarchii priorit výzkumných strategií používaných v EBL (například na kontinuum). Koncept EBL se tedy stále vyvíjí, stejně jako se vyvíjí pohled na výzkum v oboru i praxi.

Proces EBL je tedy proces cyklický. Důležité je uvědomit si, že o výzkumu nejde v tomto smyslu uvažovat jako o činnosti oddělené od každodenního vykonávání informační služby – výzkum je její nedílnou součástí.

3.3 Akční výzkum

Pro knihovnictví a informační vědu je charakteristický i tzv. akční výzkum. Akční výzkum a EBL jsou paralelní procesy (Civallero 2007). Definice tvrdí, že „akční výzkum je druh sociálního empirického výzkumu, který je koncipován a realizován v úzké spolupráci se všemi aktéry a jehož cílem je najít společné řešení problému, které bude výhodné pro všechny. Základem akčního výzkumu je participace a kooperace všech zúčastněných“ (Thiollent 1988, in Pavelková 2012).

Zatímco ELB tedy zdůrazňuje nejlepší možné zdroje důkazů a dodržení rigidních pravidel výzkumu, akční výzkum akcentuje spolupráci, společné učení a řešení konkrétního problému. Jeho hlavní cíle lze shrnout do čtyř bodů:

- sociální změna,
- podpora individuálních účastníků procesu,
- spolupráce,
- produkce nových znalostí.

Akční výzkum má tři hlavní fáze (Beck, Manuel 2008):

1. Plánování: definování problému, identifikace zúčastněných stran, rozhodování o datech a způsobu jejich sběru.
2. Akce: implementace projektu, sběr a analýza dat, kritická reflexe akce.
3. Reflexe: Evaluace výsledků, popis, jakým způsobem mohou být použity výsledky, sdílení

Akční výzkum je tedy zaměřený na změnu, zlepšování a vnitřní učení v rámci organizace. Tyto aspekty má společné ještě s dalším inspiračním zdrojem současného výzkumu v knihovnictví a informačních vědách – s designem služeb.

3.4 Design služeb

Design služeb je zaměřený na funkcionalitu a formu služeb z perspektivy jejich klientů. Jeho cílem je zajistit, aby rozhraní služeb byla užitečná a použitelná z pohledu uživatele a efektivní a jedinečné ze strany poskytovatele služby (Mager 2007). Staví především na kvalitativních výzkumných metodách, jako jsou mobilní etnografie, pozorování, stínování či výzkumné deníky. V mnoha ohledech je přístup designu služeb podobný akčnímu výzkumu, ale více akcentuje pohled uživatele a ze všech popsanych pohledů nejméně trvá na rigidních výzkumných postupech. Tím se blíží marketingovému výzkumu, kde také bývá často využíván. Oproti marketingovému výzkumu se ale liší jak pohled na uživatele služeb, tak samotný proces výzkumu:

	Marketingový výzkum	Design research
Primární cíl	Vytváření hodnoty (často finanční) pro organizaci	Generování hodnoty (užitečnosti) pro uživatele
Proces	Systematické získávání teoretických dat, které jsou dále analyzována.	Kumulativní získávání zkušeností a artefaktů, které jsou zpracovávány syntakticky.
Primární nástroj k dosažení cíle	Logika	Empatie
Forma komunikace	Zprávy a prezentace využívající slovní popisy, grafy a grafiky	Multimediální prezentace využívající slova, fotografie,

	prezentující přímé analýzy trhu a projekce. Převládají data.	kresby a příběhy prezentující lidské archetypy, potřeby a vzorce chování. Data jako příběh.
Umožňuje výzkumníkům...	...volit spolehlivá řešení založená na identifikovaných příležitostech.	...vyvinout spolehlivá řešení založená na potřebách uživatelů.

Přeloženo dle: Lee, P.: Design research: What is It and Why Do It? (Lee 2012)

Akční výzkum a design služeb se v knihovnictví rozvíjí především v severských zemích a ve Spojených státech amerických. Klíčový je především přístup k uživateli, který by se dal podle manuálu *The Library's Voice* (2008) shrnout do několika bodů:

- Každý má v hlavě a srdci něco specifického, je pro něco nadšený.
- Ke každému uživateli jen potřebné přistupovat jako k osobnosti (nebudujeme hierarchické vztahy výzkumníků a zkoumaných).
- Každý je kreativní, jedinečný a inspirativní.
- Spolu můžeme vytvořit lepší budoucí služby.

Výzkum založený na designu získává v ISK stále větší pozornost a vzbuzuje velká očekávání – především jako přístup, který by mohl překlenout propast mezi výzkumem a praxí (Bowler, Large 2008).

4. Věda, paradigmatata a teorie v informačních studiích a knihovnictví

V předchozích kapitolách bylo naznačeno, že Kuhnův model vědeckých revolucí předpokládající vůdčí paradigma, se nedá zcela aplikovat na současnou podobu vědy. V humanitních a sociálně-vědných oborech vedle sebe koexistují různé přístupy a paradigmatata a informační studia a knihovnictví v tomto ohledu nejsou žádnou výjimkou.

4.1 Paradigmatata v ISK

Asi nejpropracovanější přehled paradigmat uplatňujících se v tomto oboru najdeme u Bates (2005). Bates hovoří o metateoriích, které jsou v jejím pojetí užšími pojmy, než paradigma (tvoří jakési jádro paradigmatu), ale pro potřeby tohoto textu můžeme pojmy metateorie a paradigma považovat za zastupitelné. Zde je typologie metateorií (paradigmat) v ISK dle Bates:

1. **Historický přístup**, který se dobírá pochopení současných jevů skrze poznání minulých společenských, politických a ekonomických procesů.
2. **Konstruktivistický přístup**, vycházející z pedagogiky (Vygotsky) a sciologie (Schutz, Berger & Luckmann) klade důraz na neustálé konstruování světa a významů. V ISK jsou hlavními představiteli tohoto přístupu Brenda Dervin a Carol Kulthau.
3. **Diskurzivně-analytický přístup** klade důraz především na jazyk jako na nositele významů. Vychází z myšlenek Machaila Bakhtina či Michela Foucaulta. V ISK představují tento přístup například Sanna Talja či Bernd Frohmann.

4. **Filozoficko-analytický přístup** je charakteristický především teoretickým výzkumem, charakteristickou formou analýzy a argumentace. V ISK tento směr představuje v některých textech například Patrick Wilson (např. Wilson 1968).
5. Přístup **kritické teorie** vychází z především z konceptu společenské kritiky, který rozvinula tzv. Frankfurtská škola a její pokračovatelé (Theodor Adorno či Jürgen Habermas). V ISK je kritika namířena především na roli knihovníků nebo na podobu vědy a představiteli tohoto poudu jsou například James Carmichael, Clara M. Chu či Wayne A. Wiegand.
6. **Etnografický přístup** vychází z antropologie a ve skutečnosti představuje širokou paletu metod a přístupů, od pozorování, přes studium dokumentů až po hloubkové rozhovory. V ISK tento přístup představuje například Elfreda A. Chatman.
7. **Sociokognitivní přístup** je v ISK spojený především s dílem Birgera Hjørlanda zdůrazňuje, že v jádru informačních studií jsou tři elementy: informace, technologie a lidé, kteří je využívají. Pod toto paradigma se dá zařadit i celý obor sociální informatiky.
8. **Kognitivní přístup** se v ISK formuje v návaznosti na kognitivní vědu a jeho nejznámějším představitel v ISK je pravděpodobně Peter Ingwersen.
9. **Bibliometrický přístup** je pravděpodobně jediný původní přístup, který vznikl přímo v našem oboru. Je charakteristický kvantitativními metodami. Jeho představiteli jsou například A. R. Zipf, Samuel C. Bradford či Eugene Garfield.
10. **Fyzikální přístup** se zaměřuje především na transfer informace a jeho představitel v ISK je např. Claude Shannon.
11. **Inženýrský přístup** je charakterizovaný důrazem na otázku funkčnosti, jeho hlavní metodou je testování. Lze se s ním setkat v hraničních oborech jako je umělá inteligence či zpracování přirozeného jazyka.
12. **Uživatelsky zaměřený design** jde dále za inženýrský přístup a soustředí se na zážitek uživatele. Inspirací jsou obory design služeb, user experience. Tento přístup je zcela charakteristický pro celou oblast HCI.
13. **Evolucionaristický přístup** je v ISK poměrně novým přístupem, jeho kořeny jsou v biologii a evoluční psychologii - prostřednictvím jejich konceptů se snaží ISK vysvětlit informační fenomény.

Nad metateoriemi vidí Bates (ibid) ještě dva přístupy – nomotetický (snažící se o odhalení univerzálních zákonů, kvantitativní) a idiografický (soustředěný na individuální fakta a procesy, kvalitativní). Nomotetický je charakteristický především pro druhou polovinu metateorií, zatímco idiografický z nich zastřešuje především první polovinu.

4.2 Teorie v ISK

V rámci ISK byla formulována řada teorií vztahujících se k informacím a informačnímu chování. Tyto teorie jsou jednak výsledkem výzkumu, jednak podkladem pro další výzkum a ověřování hypotéz.

Uvedme si některé příklady teorií z informační vědy a knihovnictví:

Berrypicking	Teorie popisující informační chování v online prostředí, kterou formulovala Marcia J. Bates (1979). Především zdůrazňuje, že informační požadavky se vyvíjí a mění v průběhu samotného vyhledávání, dívá se na vyhledávání jako na sérii sběrů informací (nikoliv lineární proces), zdůrazňuje množství využívaných technik i domén pro vyhledávání.
Teorie informační chudoby	Pojem informační chudoby zavedla Elfreda Chatman (1996). Vychází ze sociologie vědění a navazuje na širší koncepty informačních insiderů a

	outsiderů. Informační chudoba je podle Chatman částečně spojena s třídním dělením. Chatman popisuje, jak se u informačně chudých rozvíjí ochranné chování a mechanismy, jako je utajení a předstírání, jako reakce na společenské normy.
Kognitivní autorita	Teorie kognitivní autority Patricka Wilsona (1983) je založena na premise, že lidé si vytvářejí znalosti dvěma způsoby: zaprvé se učí sami a za druhé se učí od druhých. Wilson se zaměřuje na to, co z druhých lidí dělá kognitivní autoritu. Dochází k tomu, že kognitivní autorita je více záležitostí důvěryhodnosti než expertízy, vzniká na základě vztahu a je vždy specifická pro danou oblast zájmu.
Úzkost z knihovny	Teorii úzkosti z knihovny formulovala Constance Mellon (1986) a rozšířila ji Sharon Lee Bostick (1992). Úzkost z knihoven se projevuje především u studentů prvních ročníků vysokých škol a má několik dimenzí: bariéry související s prací personálu, citové bariéry, znalost knihovny, pohodlí a mechanické překážky.

Některé teorie jsou předurčeny pro výzkum za pomoci specifických metod, jiné teorie jsou univerzálnější. Například teorie úzkosti z knihoven Constance Mellonové vznikla jako výsledek kvalitativního výzkumu. Sharon Lee Bostick na základě závěrů z tohoto výzkumu sestavila standardizovaný index pro měření úzkosti z knihoven, který lze měřit kvantitativním dotazníkovým šetřením.

Využití teorií v ISK se samozřejmě liší. McKechnie a Pettigrew (2002) analyzovaly využití teorií ve vědeckých článcích v ISK a došly k závěru, že texty s teoriemi pracují odlišně – nejvíce teorií zmiňovaly články s humanitním zaměřením (historie informačních služeb, informační politika, dále články se sociálně-vědnou tematikou (informační chování, management) a nejméně technicky zaměřené články – například texty o informačním vyhledávání nebo bibliometrické studie.

Nezávisle na těchto rozdílech je vztah teorie a výzkumu velmi úzký. Vztah teorie a empirie vystihuje slavný citát Immanuela Kanta: „Teorie bez data jsou prázdné a veškerá empirie bez teoretického zakotvení slepá“.

Literatura

- Brown, J. D. (1907). *Manual of library economy: With illustrations, forms, etc.* London: The Library Supply Co.
- Bates, M. J. (1979). Information search tactics. *Journal of the American Society for Information Science*, 30(4): 205-214.
- Bates, M. J. "An Introduction to Metatheories, Theories, and Models." In Fisher, Karen E., Erdelez, Sanda, and McKechnie, Lynne, Eds. *Theories of Information Behavior*. Medford, NJ: Information Today, 2005, pp. 1-24.
- Bauman, Z., & Ogrocká, J. (2000). *Myslet sociologicky: Netradiční uvedení do sociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Bostick, Sharon Lee, Ph.D. The development and validation of the Library Anxiety Scale. Michigan, 1992, [cit. 2011-10-11].
- Bowler, L. & Large, A. (2008). Design-based Research for LIS. *Library and Information Science Research*. 30: 39-46.
- Butler, P. (1933). *An introduction to library science*. Chicago: University of Chicago Press.
- Civallero, E. (2007). *Aplicación de la metodología de investigación-acción en prácticas bibliotecológicas basadas en la evidencia = Action-Research application in Evidence-Based practice for libraries*. In 73rd IFLA General Conference and Council, Durban (South Africa), 19-23 August 2007.
- Eldredge J.D. (2000). Evidence-based librarianship: an overview. *Bull Med Libr Assoc*. 2000 Oct;88(4):289–302.
- Fidel, R. (2008). Are we there yet? Mixed methods research in library and information science. *Library & Information Science Research*, 30, 265-272.
- Given, L. (2006) "Qualitative research in evidence-based practice: a valuable partnership", *Library Hi Tech*, Vol. 24 Iss: 3, pp.376 – 386.
- JURÁKOVÁ, V. (2013). *Výzkumy v knihovnách: současný stav realizace výzkumů v českých knihovnách a projekt Výzkumy.knihovna.cz*. Brno: Masarykova univerzita. Filozofická fakulta. Katedra informačních studií a knihovnictví.
- Garfield, E. (2006). Citation indexes for science. A new dimension in documentation through association of ideas. 1955. *International Journal of Epidemiology*, 35, 5, 1123-7.
- Geisler, G. (2004). Research in LIS. Dostupný na World Wide Web: <
http://web.simmons.edu/~benoit/lis403/3.research_lis.pdf >.
- Kuhn, T. S. (1997). *Struktura vědeckých revolucí*. Praha: OIKOYMENH.
- Law, M. (2005), "The systematic review: a potential tool for research-grounded library management", *Proceedings of the 33rd Canadian Association for Information Science Annual Conference*, available at: www.cais-acsi.ca/proceedings/2005/law_2005.pdf.
- Lee, P.: Design research: What is It and Why Do It? Feb 19, 2012. Reboot. Dostupné online z: <http://thereboot.org/blog/2012/02/19/design-research-what-is-it-and-why-do-it> [cit. 04-07-2012].

Losee, , Worley (1984)

Mager, B. (2007). Service design. In M. Erlhoff & T. Marshall (Eds.), *Design dictionary: Perspectives on design terminology* (pp. 354-357). Basel: Birkhäuser.

McKechnie, L. M., & Pettigrew, K. E. (2002). Surveying the use of theory in library and information science research: A disciplinary perspective. *Library Trends*, 50.3, 406-417.

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Pavelková, A. (2012). *Akční výzkum v pedagogickém prostředí*. Diplomová práce. Masarykova univerzita.

Connaway, L. S., & Powell, R. R. (2010). *Basic research methods for librarians*. Santa Barbara, Calif: Libraries Unlimited.

Ranganathan, S. R. (1963). *The five laws of library science*. Bombay, New York: Asia Pub. House.

Schwarz, J. (2005) Evidence based - důkazy, svědectví, fakta, nebo doklady?. *Ikaros* [online]. 2005, roč. 9, č. 3 [cit. 07.09.2013]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/1874>>.

Wildemuth, B. M. (2009). *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, Conn: Libraries Unlimited.

Wilson, P. (1968). *Two kinds of power: An essay on bibliographical control*. Berkeley, CA: University of California Press.

Wilson, P. (1983). *Second-hand knowledge: An inquiry into cognitive authority*. Westport, Conn.: Greenwood Press.