

# KNIHOVNA 2.0: MODEL SLUŽEB

*Eva Marvanová, Národní knihovna ČR*

V srpnu 2005 začal Michael Casey přemýšlet o využití Web 2.0 pro knihovny, stejně jako mnoho dalších knihovníků na celém světě. Michael Casey je autorem označení těchto snah jako Library 2.0 (na blogu <http://www.librarycrunch.com>). Později se diskuse začaly objevovat na konferencích a dalších blozích. Tento termín dosud nemá jednoznačnou definici. Hlavní otázkou je, jak může Web 2.0 změnit knihovny k lepšímu? Jde o něco více, než pouhé přijetí technologií Web 2.0. Jedná se o metody neustálých změn, přehodnocení služeb knihoven a vyslyšení potřeb uživatelů. Spojené služby za účasti všech a změny jsou srdcem L2 a technologie jsou pouhým prostředkem, který nám k tomu pomůže. L2 se týká všech typů knihoven, veřejných, vysokoškolských, školních, odborných. Neexistuje jeden typ modelu, který by byl použitelný pro všechny typy knihoven. Cílem všech knihoven je poskytování co nejlepších služeb svým uživatelům. L2 nám může pomoci dosáhnout tohoto cíle pomocí rychle jdoucích změn.

## ***Značka Library 2.0***

Změny probíhají všude, neustále, každou minutu našeho dne můžeme být ve spojení. Technologie nám umožňují pracovat, být online bez ohledu na místo a čas. Posunuli jsme se od dob ručně psaných katalogizačních lístků k online katalogům. Knihovny se staly společenskými centry, slouží jako místo setkávání. Proč jsou současné změny rychlejší a hlubší? Zde hraje klíčovou roli přijetí těchto změn. Změny můžeme pozorovat v obchodní činnosti, podnikání, kde se více naslouchá potřebám zákazníků. Pojem Business 2.0, který definovali Chris Anderson a James Daly, znamená orientaci na uživatele, kde nástroje Web 2.0 otevírají prostředí, kde každý zákazník může spolupracovat s jiným a mít podíl na obsahu webu v interaktivním rozhraní elektronického obchodu. V knihovnách se začaly využívat štítky RFID, samoobslužné systémy, stahování audia, videa. Všechny tyto změny vedla snaha o zvětšování efektivity knihoven a soběstačnost uživatelů. Tento model se mimo jiné projevil v menším množství času potřebného k diskusím a komunikaci mezi zaměstnanci knihoven. Ale určitá úroveň komunikace je nezbytná k dobrému a úspěšnému fungování pracovišť. Když se zamyslíme nad tím, kde lidé v současnosti hledají informace, můžeme si všimnout, že na prvních místech je Google a Wiki-

pedie a rozhodně ne knihovny. V roce 2005 OCLC – Online Computer Library Center – vydalo zprávu *Perceptions of Libraries and Information Resources* – <http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>

### *Where Electronic Information Searches Begin— by Library Card Holders across all Regions*

Where do you typically begin your search for information on a particular topic?

	Total Respondents	Library Card Holders	Non-Card Holders
Search engine	84%	85%	81%
E-mail	6%	4%	4%
Topic-specific Web sites	2%	3%	2%
E-mail information subscriptions	2%	1%	4%
Online news	2%	1%	2%
Instant messaging/online chat	1%	1%	0%
Online bookstore	1%	1%	1%
Online database	1%	1%	0%
Library Web site	1%	1%	0%

Source: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, question 520.

### *First Choice for Information— by Library Card Holders across all Regions*

Which source/place would be your first choice?

	Total Respondents	Library Card Holders	Non-Card Holders
Search engines	80%	78%	84%
Library (physical)	11%	12%	6%
Online library	6%	6%	6%
Bookstore (physical)	2%	2%	2%
Online bookstore	2%	2%	2%

Source: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, question 1335.

Knihovny jsou v současnosti velmi vzdáleny od prvního místa, kde uživatelé vyhledávají informace. Chceme poskytovat kvalitní a vyhledávané služby. Otázka je jak?

#### *Definice*

Definice je velké množství, ale všechny obsahují následující:

- Library 2.0 je modelem pro neustálé a promyšlené změny
- Library 2.0 umožňuje uživatelům knihoven účast při zavádění nových služeb

- Library 2.0 se snaží vylepšit služby uživatelům současných knihoven a rovněž působit na potencionální uživatele knihoven – tzv. Long Tail

Základem Library 2.0 jsou změny soustředěné na uživatele. Je to model knihovnických služeb, které podporují neustálé a cílevědomé změny, které jsou přitažlivými pro účast uživatelů. Definice Sarah Houghton: „Library 2.0 jednoduše znamená učinit prostor vaší knihovny (virtuální a reálný) více interaktivní, spolupracující a vycházející vstříc potřebám uživatelů. Příkladem mohou být blogy, spolupráce na stránkách obrázků, fotografií. Základem služeb je včlenit uživatele do knihovny a udělat knihovnu odpovídající jejich potřebám v každodenním životě a učinit z knihovny cíl cesty a ne dodatečnou možnost.“ Knihovny by měly reflektovat sociální síť a částečně tomu přizpůsobit své služby. Měly by jít za uživateli, to znamená přidat se a připojit všude tam, kde jsou uživatelé a reflektovat jejich požadavky.

Technologie v tomto modelu nejsou to hlavní, ale jsou nástrojem. Uživatelé se mění velmi rychle a služby by měly držet krok s požadavky zákazníků. Většina knihoven však není schopna měnit služby tak rychle, aby toho dosáhla.

### **Dva specifické cíle**

Knihovny by měly zaměřit svou pozornost na získání uživatelů a nepřetržitě, neustálé změny. Prvky prostředí L2 nám umožní těchto cílů dosáhnout.

### ***Tradiční versus novější služby***

Klíčovým cílem pro L2 je uspokojení uživatelů. Žádné služby nemohou pokračovat navzdly, aniž by byly prozkoumány, vyhodnoceny a udržely si zájem uživatelů knihoven i když ještě mohou dosud úspěšně fungovat. Nemohou být efektivní bez získání zpětné vazby nebo návrhů uživatelů.

Příklad: online knižní klub nebo online katalog může přijímat komentáře a hodnocení uživatelů. Většinou se jedná o promíchání tradičních a nových služeb. Potřebujeme vyzkoušet nejnovější technologie a rovněž bychom měli pokračovat ve službách, které se ukázaly pro uživatele jako úspěšné.

### **Základní složky**

Library 2.0 je modelem pro knihovní služby umožňující knihovnám reagovat na neustále se měnící potřeby uživatelů. K lepšímu porozumění složek L2 byste měli být schopni začít zavádět změny ve vaší organizaci. L2 je modelem služeb, který obsahuje neustálou a promyšlenou změnu za účasti uživatelů ve vytvoření a podpoře služeb, udržení současných a získání potencionálních uživatelů.

## **Neustálé a smysluplné změny**

Změna je primární složkou L2. Buďte upřímní, a pokud vaše knihovna není vstřícná ke změnám, má malou naději pro přežití v blízké budoucnosti. L2 nás může uvést do procesu změn, které nám pomohou přehodnotit naše služby takovým způsobem, že se budeme lépe vyrovnávat s potřebami našich uživatelů.

### **Účast uživatelů**

Neznamená, že uživatelé musí mít přímou kontrolu nad vytvářením a evaluací všeho ve vaší knihovně. Úroveň účasti uživatelů bude závislá na organizaci, společenství, kterému knihovna slouží a zahrnutých službách nebo programech.

Příklady účasti uživatelů: přizpůsobené rozhraní, vytváření „tagů“, psaní komentářů, hodnocení, návštěvnost online katalogů, zdrojů a webových stránek (co např. uživatelé na webových stránkách knihoven postrádají). Označení nebo předložení klíčových slov k popisu specifických dokumentů dává uživatelům možnost uvádět jejich vlastní klíčová slova kromě těch, na která jsou zvyklí knihovníci v předmětovém hesláři, personalizace katalogu, psaní recenzí, nebo hodnocení dokumentů, rady čtenářů. Důležitá je zpětná vazba a vstup uživatelů. Pomůže nám pochopit, které služby pracují dobře a proč a které mají problémy, seznámíme se s potřebami uživatelů.

### **Současní a potencionální uživatelé**

L2 je modelem služeb, jehož cílem je udržet současné a získat nové uživatele. Co děláme pro ne-uživatele a co bychom měli dělat pro jejich získání? Co znamená tzv. LONG TAIL? Znamená hodně malých zdrojů. Spousta malých hráčů na trhu nebo malých zdrojů informací získá díky svému počtu převahu nad centralizovanými zdroji a nové technologie shromažďování informací umožní vyhledávat v celém spektru, nikoli jen v centrálních zdrojích. (definice viz wikipedia). Důležité je získat uživatelé i z Long Tail. Příkladem může být např. služba Netflix <http://www.netflix.com/Register>, knihovny mohou umožnit stahování médií, která nejsou fyzicky dostupná. Knihovny nemohou mít ve svých fondech veškeré knihy, které mohou uživatelé požadovat. Mnoho knihoven nakupuje ve velké míře to, co se nejvíce žádá, méně nás zajímají knihy, které se jeví jako nepopulární i když mohou rozšířit spektrum čtenářů. Ve skutečnosti ve svém celku je poptávka po těchto titulech větší než po bestsellerech (můžeme si ověřit na internetových knihkupectvích Amazon, Barnes & Noble, kde množství zákazníků vyhledávajících méně populární tituly je větší).

### ***Cesta ke Knihovně 2.0***

Každá knihovna si musí najít vlastní cestu. Jak bude fungovat model L2 záleží na společenství, složení uživatelů a organizační struktuře knihoven.

Protože model služeb L2 může mít rozličnou podobu pro každou knihovnu, je důležité vědět, kde je vaše knihovna nyní, jak kvalitní služby poskytujete uživatelům a co vaši uživatelé potřebují a žádají. Všechny tyto informace musíte získat ještě předtím, než se pokusíte uplatnit model služeb L2. Jedná se o poměrně náročný proces.

- Současný stav – musíte dobře znát strukturu vaší knihovny a okruh uživatelů, společnost, které poskytujete služby, abyste si udělali představu, kam chcete směřovat.
- Knihovny hrají rozhodující roli ve společnosti, slouží především pro poskytování služeb uživatelům, ať už se jedná o školní knihovny, vysokoškolské knihovny, veřejné knihovny, specializované knihovny, služby jsou základním posláním knihoven.
- V případě, že pravidelně a běžně neověřujeme, že služby, které poskytujeme, jsou opravdu ty služby, které uživatelé požadují, můžeme ztratit naši hodnotu a užitečnost.

Poslední dvě desetiletí přinesly do knihoven mnoho technologií, jsou to online katalogy, počítače s připojením k internetu, samoobslužné systémy. V dřívějším období se mohlo jednat o luxusní služby, nyní, kdy se rozšiřuje počet uživatelů, kteří mají připojení k internetu doma, se situace změnila. Bohužel nemůžeme vždy nabízet služby, které naši uživatelé chtějí. Může nám v tom bránit výše našeho rozpočtu a různé byrokratické obstrukce. Můžeme si položit otázku, zda finančně náročné služby, které poskytujeme, jsou dostatečně využívány, můžeme je ukončit a mapovat potřebné služby a pokud se přesvědčíme, že se jedná o žádané služby, můžeme jít do boje za jejich realizaci a to je jedna z věcí, kterou knihovny umí a dělají dobře.

### **Znalost našich uživatelů**

- Kdo jsou naši uživatelé?
- Jaká je demografická struktura obyvatel v oblasti kde působíme?
- Kdo nevyužívá našich služeb?
- Kdo jsou naši političtí zastupitelé?
- Kde můžeme získat finanční zdroje?
- Na kterých místech, kromě knihoven se poskytují podobné služby?

Jsou to otázky, které si musíme zodpovědět předtím, než začneme uvažovat o modelu služeb L2. Je několik metod, jak pomocí zpětné vazby zjistit co si uživatelé přejí ve službách změnit nebo získat. Doporučuje se porozhlédnout po jiných knihovnách, které například služby o kterých uvažujeme využívají a můžeme si ověřit, jak fungují, ale neznamená to, že budou mít stejný efekt v naší knihovně. Musíte se zamyslet nad tím, jakým způsobem obdržet odpovědi obyvatel, kteří služeb knihovny nevyužívají, a to není jednoduché.

### ***Prohlášení o poslání knihovny***

Bez dokumentu o poslání knihovny, je knihovna jako loď bez kapitána. Prohlášení o cílech, vizích a poslání knihovny by mělo být dostupné na webových stránkách. Dokument by měl být revidován, měněn a doplňován.

### **Analýza společnosti, ve které knihovna působí**

Knihovny by měly znát společnost, ve které působí, tj. vzdělanostní, věkovou, ekonomickou úroveň, jazykové bariéry a další důležité faktory, které mohou ovlivnit zaměření služeb.

Měli bychom umožnit vstup uživatelů pomocí blogů, komentářů pozitivních i negativních názorů o tom, co knihovna dělá dobře, kde jsou problémy. Pokud chceme zjistit názory ne-uživatelů, musíme vyjít ven z knihovny, využít webové stránky, e-maily, regionální noviny. Průzkum není levnou záležitostí, ale získáme hodnotné informace, které najdou uplatnění. Neměli bychom zapomenout na hlasy zaměstnanců knihoven, kteří by měli dobře znát potřeby svých uživatelů.

### ***Trendy***

Knihovny by se měly orientovat v trendech, sklonech uživatelů. Statistiky mohou být dobrým indikátorem úspěšných služeb. Např. aplikace WebTrends <http://www.webtrends.com> nám pomůže pochopit, co naši uživatelé dělají online. Víte např., po kolika kliknutích se uživatelé dostanou do online katalogů? Pomocí softwaru clickdensity <http://ww.sw.clickdensity.com> můžeme zjistit, kde se zdržují uživatelé našich webových stránek.

### **Pohled mimo knihovny**

Měli bychom vědět, kde naši uživatelé hledají informace mimo knihovnu. Odpověď je snadná na internetu. Tady se knihovnám nabízí možnosti, aby na svých webových stránkách instalovali např. zdarma softwary, nástroje technologií Web 2.0, na které jsou uživatelé zvyklí. Choulostivá otázka, mají knihovny poskytovat internet i na počítačové hry? Některé knihovny měly úspěch při organizování např. nočních počítačových her. Ještě bychom se mohli zamyslet nad tím, jak uživatelé tráví volný čas na internetu mimo knihovnu, ale mohli by tyto aktivity dělat i v knihovně.

### **Spolupráce s konkurencí**

Naši uživatelé jsou v současné době ve velké míře vytíženi a limitováni časem. Dobrým vodítkem pro zlepšení služeb může být znalost konkurence. Které organizace, knihkupectví a události jsou navštěvovány, jaké služby se tam nabízejí, a dalo by se něco zužitkovat, aplikovat v našich knihovnách?

### ***Systém změn***

Myšlenka L2 je postavena na následujících změnách

- Oslovit nové uživatele

- Vytváření nových služeb
- Zareagovat rychle na měnící se požadavky uživatelů

Organizace jako jsou knihovny, mají sklon mít silnou a pevnou strukturu a nejsou proto dobře uzpůsobeny k rychlým a efektivním změnám, zaměstnanci často preferují rutinní, ověřené metody práce.

### **Sporadické anebo žádné změny**

Mnoho knihoven ve svých strategických plánech uvádí sporadické změny, ale tento typ změn může být obtížný, protože zaměstnanci obdrží vypracované směrnice a instrukce, které se týkají změn ve způsobech jejich pracovních postupů. Učí se nové metody, v některých případech nárazově, bez patřičného školení nebo nekompletních instrukcí. Tyto změny mohou být pro zaměstnance neočekávané a vyčerpávající. Ti, kteří absolvovali několik cyklů sporadických změn, očekávají, že opět po několika letech budou postaveni před nové radikální změny. Bez mechanismu hodnocení služeb se nedá očekávat jejich pokračující efektivnost. Mnoho organizací neustále využívá modelu *plánuj – realizuj – zapomeň*. Potřeby uživatelů se neustále mění a knihovny pokud je nebudou reflektovat a riskují zánikem.

### **Začleňování změn do organizační struktury**

Tento typ změn není snadné institucionalizovat. Existuje mnoho způsobů jak integrovat změny do organizační struktury. Nejlepší je vytvořit prostředí, kde uživatelé a zaměstnanci jsou zahrnuti a podporují změny. Tato metoda má tři cykly:

- Diskutování (brainstorming) o nových a modifikovaných změnách
- Plánování úspěšných služeb
- Pravidelné vyhodnocení služeb

Imperativem je, že všichni zaměstnanci knihoven na všech úrovních mají příležitost a mohou mít podíl v návrzích, plánování a hodnocení služeb. Úroveň procesu se zvyšuje, když zaměstnanci vědí, že mohou hrát aktivní roli v plánování služeb a s jejich názory se počítá. Tyto tři procesy mohou být řízeny vertikálním týmem, složeným z pracovníků všech úrovní.

### **Diskuse o nových a modifikovaných službách**

Myšlenky změn by měly být vytvářeny oběma prvky: zaměstnanci knihoven a rovněž jejich uživateli. Zaměstnanci i uživatelé by měli cítit podporu a měli být vybízeni k tomu, aby se na tomto procesu aktivně podíleli.

### **Plánování úspěšných služeb**

I když nám nové technologie pomohou získat nové uživatele, měli bychom být opatrní před velkými investicemi, aniž bychom je předtím důkladně neprozkoumali. Teprve po rozhodnutí, že budou zavedeny nové změny, služby, procedury, může začít plánovací proces. Je důležité, aby ti, kteří změny podporovali, byli nějakým způsobem začleněni do plánovacího procesu.

## **Pravidelné vyhodnocení služeb**

Musíme plánovat nejen zavádění, ale rovněž i pravidelné vyhodnocování služeb. Měly by se hodnotit všechny typy služeb i ty úspěšné, u kterých ověřujeme, že jsou stále potřebné a zda nepotřebují změnu, modifikaci. Pro ty knihovny, které již vyhodnotily všechny služby a procesy, bude pohyb směrem k L2 mnohem snadnější.

### ***Tři součásti modelu změn***

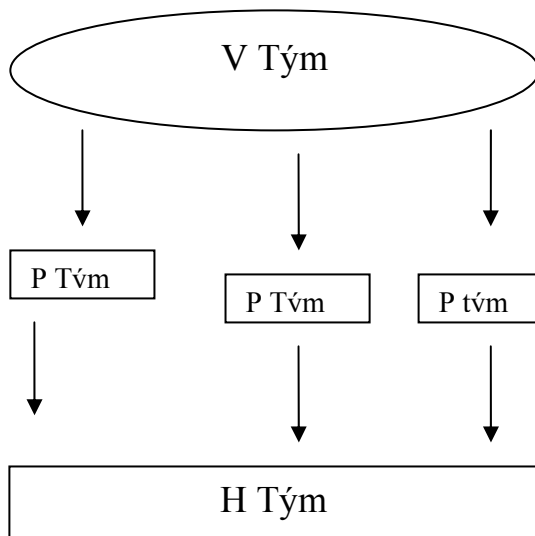
Struktura jednoho z modelu změn se skládá ze tří rozdílných vertikálních týmů, z nichž každý je pověřen speciálními, měřitelnými úkoly.

- Výzkumný tým (V tým)
- Plánovací tým (P tým)
- Hodnotící tým (H tým)

### **Výzkumný tým**

Do výzkumného týmu se soustřeďují myšlenky na nové služby, jedná se o vertikální tým, vytvořený ze zaměstnanců všech pracovních úrovní. Je pověřen diskuzemi o nových službách, zkoumá nové možnosti nynějších služeb a procedur a dává počáteční podněty, důvody ke změnám služeb. Členové výzkumného týmu by měli přistoupit na rotační cyklus a po jednom až dvou letech tým obměnit a dát příležitost novým lidem. Výzkumný tým by měl identifikovat, které služby uživatelé požadují, které potřebují a které skupiny uživatelů. V tým rozhoduje mezi více variantami, na zřeteli musí mít poslání knihovny, existující služby, demografickou strukturu obyvatel. Může se rozhodnout udělat průzkum společnosti (interní, externí), může navštívit další knihovny, které zavedly podobné služby, shromažďuje přesná data. Tato data, statistické údaje mohou být využity v další fázi procesu. Pokud se V tým rozhodne, že myšlenky změn s zavedení nových služeb mohou být proveditelné, svou činnost končí a vytvoří se plánovací tým, který začne navrhovat uskutečnění těchto myšlenek. V tým vytvoří zprávu, která obsahuje v první řadě informace, fakta, podklady a zdůvodnění.





### Plánovací tým

Je vytvořen výzkumným týmem. Jedná se opět o vertikální tým, a i když nemusí být velký, každé oddělení, kterého se týká plán, by mělo mít své zástupce v P týmu. P tým před zavedením těchto změn musí posoudit následující.

- *Proveditelnost zavedení služeb*

Vychází se ze zprávy V týmu, doplňují se další fakta (finanční náklady investic, časové nároky na zaměstnance, očekávaný návrat investic a další). V tomto stádiu může být rozhodnuto, že plán není uskutečnitelný a týmy svoji práci ukončí. V případě, že je posouzen jako proveditelný následuje:

- *Vytvoření detailního plánu pro zavedení služeb*

Detailní plán se vytváří za účasti všech členů týmu, kteří by měli reprezentovat všechny úrovně zaměstnanců, Plán by měl obsahovat postup zavedení služeb, hodnocení, zda a jaká školení jsou nutná, položky nákupu, časový horizont a další činnosti, které jsou potřebné k zavedení služeb.

- *Návrh plánu hodnocení*

Plánovací tým definuje kritéria hodnocení, např. statistiky, odezvu uživatelů, zaměstnanců. P tým vytvoří evaluační časový plán.

### Hodnotící tým

Jedná se opět o vertikální a rotující tým, jako v případě plánovacího týmu. H tým analyzuje a hodnotí služby a jejich úspěšnost. Když zjistí, že některé služby nesplňují kritéria navržená P týmem, rozhoduje o tom, zda tyto služ-

by budou pokračovat, modifikovat se nebo budou ukončeny. Může rovněž kritéria upravit nebo navrhnout nová.

Ne všechny knihovny budou schopny vytvořit tyto specifické kroky pro každý proces. Tento model se uplatní dobře ve středně velkých a velkých veřejných a akademických knihovnách. Potíže mohou nastat ve školních a vysokoškolských knihovnách kde zřizovatelé, ředitelé škol, děkanové jsou vůči změnám imunní. Ať už pracujete v jakémkoliv typu knihovny, můžete z tohoto modelu převzít tyto koncepty:

- *Vyslechnout všechny nápady, myšlenky, návrhy od všech zaměstnanců, které se týkají všech poskytovaných služeb*
- *Všechny druhy služeb, které knihovna poskytuje, dřívější i nové musí být pravidelně hodnoceny.*

### ***Které služby dělají knihovnu Knihovnou 2.0?***

Není jednoduché definovat, které služby knihovnu učiní Library 2.0. Je potřebné, aby struktura služeb obsahovala:

- *Neustálé změny (všechny služby potřebují obnovování, modernizaci a někdy i zrušení)*
- *Účast uživatelů*

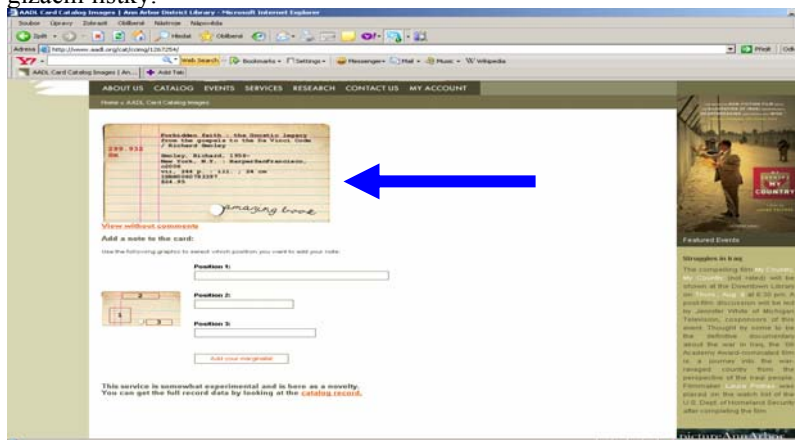
### ***Příklady služeb Library 2.0***

#### **Ann Arbor District Library's Main Web Page**

<http://www.aadl.org>.

Webová stránka knihovny byla vybrána Americkou knihovnickou asociací (ALA) jako nejlepší webová stránka knihoven s rozpočtem 6 mil. \$.

Na webových stránkách nalezneme např. ředitelský blog a uživatelům knihovny je dovoleno vpisovat poznámky a komentáře na virtuální katalogizační lístky.



**The Tacoma Public Library** <http://www.tacomapubliclibrary.org>

Knihovna nabízí obsahy uživatelům pomocí RSS kanálů, uživatelé se vyjadřují o tom, co požadují a mohou se podílet i na tvorbě webových stránek.

**Darien Library Blogs** <http://www.darientlibrary.org>

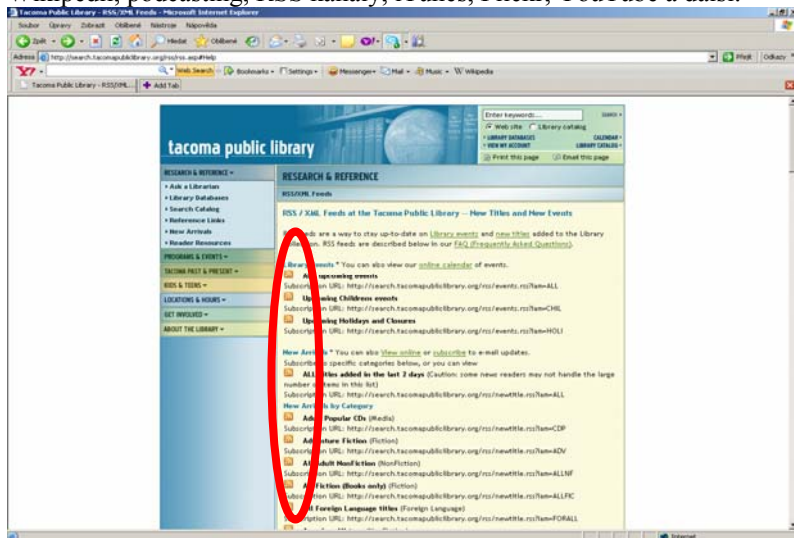
Knihovna The Darien Library na svých webových stránkách spravuje celkem 10 knihovních blogů (pro teenagery, pro knihy, stavbu nové knihovny, ředitelský blog a další).

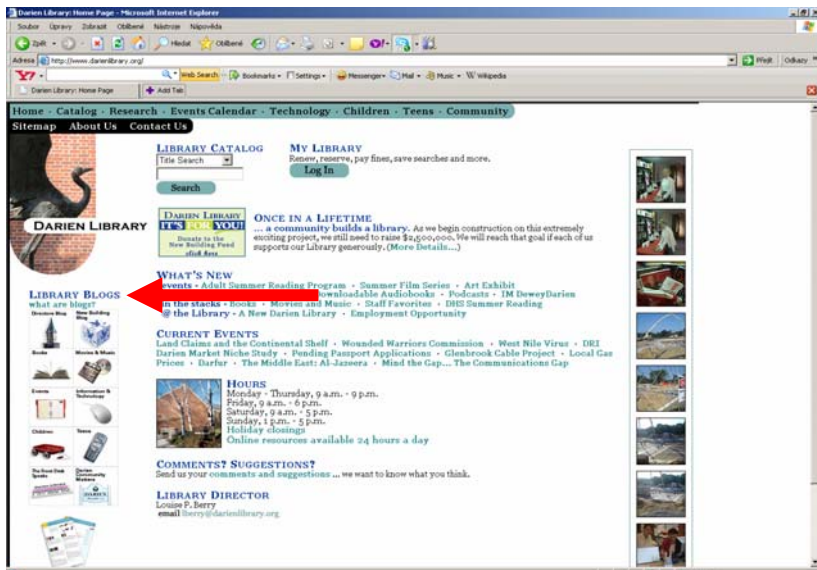
V českých knihovnách by mohly být rovněž ředitelské blogy!

## Svět Web 2.0

Jednou ze základních myšlenek Web 2.0 je důležitost komunikace. Příklad nástrojů jako např. blogy, wikis a další sociální softwarové aplikace umožňují zákazníkům a společnostem hovořit a být interaktivní jako nikdy předtím. Uživatelé mají nyní možnost používat nástroje Web 2.0, jako jsou Zoho <http://www.zoho.com>, Google docs <http://docs.google.com>, 37 signals <http://www.37signals.com>, které umožňují sdílení dokumentů. Knihovny i zaměstnanci mohou tyto nástroje využívat na svých počítačích, na počítačích umístěných v knihovnách. Knihovny mohou využívat např. Skype pro volání do zahraničí, umístit skypové číslo do svých kontaktů. Seznam nástrojů Web 2.0 je obsáhlý a nové se objevují téměř denně. O šíři programů a aplikací se můžeme přesvědčit na blogu TechCrunch <http://www.techcrunch.com>.

Knihovny mohou využít blogy interní a otevřené veřejnosti: externí, Wikipedii, podcasting, RSS kanály, iTunes, Flickr, YouTube a další.





## Závěr:

Než se rozhodnete, jak se vaše knihovna stane nebo přiblíží ke Knihovně 2.0, udělejte si obrázek současného stavu. Jak úspěšná je knihovna nebo její jednotlivá oddělení? Jak je navštěvovaná, jaká je fluktuace zaměstnanců, jaká je úroveň vašich webových stránek, jak mnoho databází nabízáte, jaké máte sbírky, budovu, odezvu uživatelů, jaký má knihovna dopad. Zakrývání negativních problémů vám bude bránit realisticky vyhodnotit vaši knihovnu. Bez tohoto hodnocení současného stavu a analýzy se knihovna nepohne dopředu. Když víte, které oblasti je třeba vylepšit, udělejte si seznam a zaměřte se zpočátku pouze na některé, začněte postupně a sladte je se strategickými plány.

Které volně dostupné technologie L2 vám pomohou provést změny a vylepšení služeb? Není dobré se fixovat jen na několik, velmi důležité je diskutovat o změnách uvnitř i vně knihovny. Pamatujte si, že úmysl snažit se o „neustálé“ změny a pravidelně je vyhodnocovat vás učiní úspěšnější pro uživatele i zaměstnance. Knihovnou 2.0 se nestanete během jedné noci, znamená to poměrně tvrdou práci všech zaměstnanců.

Knihovna 2.0 je o změnách, o zavádění změn ve vaší organizaci. Je o modernizaci a nabízení nových služeb pro společnost, ve které vaše knihovna působí. Library 2.0 je i politická, souvisí s financováním, podporou společnosti, podporou politiků a sponzorovanými iniciativami. Cílem je získat

více uživatelů a poskytovat jim lepší služby. Měli bychom předejít tomu, aby internet (Google) nahradil knihovny.

### **Literatura:**

CASEY, Michael E., SEVASTINUK, Laura C. *Library 2.0 : A Guide to Participatory Library Service*. Medford : Information Today, 2007. 172 s. ISBN 978-1-57387-297-3.

MARVANOVÁ, Eva. Nová generace sítě webových stránek Web 2.0, Library 2.0 a jejich využití ve službách knihoven . In *CASLIN 2007, Stupava 3.-7.6. 2007*. s. 1-16. Dostupný z WWW:

<<http://internal.ulib.sk/indico/prispevky/marvanova.pdf>

><http://internal.ulib.sk/indico/prezentacie/marvanova.pps>>

### **Internetové zdroje**

<http://docs.google.com>

<http://www.37signals.com>

<http://www.aadl.org>

<http://www.clickdensity.com>

<http://www.darienlibrary.org>

<http://www.librarycrunch.com>

<http://www.librarychange.com>

<http://www.netflix.com/Register>

<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>

<http://www.tacomapubliclibrary.org>

<http://www.techcrunch.com>

<http://www.webtrends.com>

<http://www.zoho.com>