

# CO JE KLÍČEM KE SPOKOJENOSTI UŽIVATELE?

*Libuše Machačová, Vědecká knihovna Olomouc*

## Úvod

Vědecká knihovna v Olomouci (dále jen VKOL) patří ke knihovnám s právem povinného výtisku, proto většinu přírůstků tvoří právě povinný výtisk. Jsou zpracovávány různé druhy dokumentů a podstatná část z nich se katalogizuje v rámci sdílené katalogizace přímo v bázi Národní knihovny NKC01 (= hlavní báze Národní knihovny). Sdílená katalogizace je založena na spolupráci knihoven s právem povinného výtisku, které mají stejný systém (ALEPH), ale především používají stejnou metodiku jmenného i věcného popisu: Národní knihovna (NK) v Praze, Moravská zemská knihovna (MZK) v Brně a VKOL.

V rámci sdílené katalogizace jsou zpracovávány české monografie, sborníky, seriály typu aktualizací, iterací a ročenek a kartografické dokumenty. Do budoucna se plánuje začít se zpracováním dalších druhů dokumentů (např. grafika, hudebniny), které zatím každá ze zúčastněných knihoven zpracovává samostatně ve své lokální bázi.

Zapojení do sdílené katalogizace přineslo různé změny v organizaci práce, které ve svém důsledku přinesly lepší služby uživatelům.

*Elektronický katalog* VKOL se začal budovat od roku 1990, kdy bylo zahájeno v experimentálním provozu ukládání záznamů v databázové podobě. Nejdříve probíhala katalogizace výběrově jen u některých knih (v programu CDS/ISIS). Tento elektronický katalog však nebyl vystaven na internetu a bylo možné do něj nahlížet jen v budově knihovny.

Zpřístupnit katalog pomocí internetu a tím zlepšit služby uživatelům se podařilo v roce 1999 díky novému automatizovanému knihovnímu systému ALEPH 500. Jednalo se o systém postavený nad databází ORACLE a zahrnující GUI (grafické uživatelské prostředí), WWW a Z39.50.

Aby bylo možné objasnit vliv akvizice a katalogizace na služby uživatelům, musíme se nejdříve s linkou zpracování seznámit.

## Hlavní linka zpracování

Tato hlavní linka zpracování zahrnuje knihy (jedno- i vícesvazkové monografie), sborníky, nepravá periodika, hudebniny, kartografické dokumenty a disertace. Zpracovávají se zde dokumenty v různých jazycích, i když převládá česká produkce. Zkompleťované ročníky periodik jsou zpracovány jen oddělením doplňování fondů a neprocházejí celou linkou zpracování. Ostatní druhy dokumentů (např. pravá periodika, audiovizuální dokumenty) se zpracovávají mimo tuto hlavní linku.

### *Doplňování fondů*

Podstatnou část přírůstku představuje povinný výtisk. Jedná se asi o 85%, zbytek podle způsobu nabytí tvoří nákup (asi 6%), mezinárodní výměna a dary. Pracovníci tohoto oddělení nejdříve zkontrolují, zda konkrétní dokument už není ve fondu - jedná se o tzv. zjišťování na duplikát. Pokud už je dokument ve fondu, dostane další exemplář přidělenou stejnou signaturu a projde zkráceným zpracováním (neposílá se už do katalogizace, ale přímo do oddělení ochrany fondů). Stejně se postupuje i u dotisků.

Podobným, tj. zrychleným způsobem, se zpracovávají ještě ty dokumenty, které jsou v okamžiku akvizičního zpracování ve VKOL už hotovy (tj. zrevidovány jmenně i věcně) v bázi NKC01. Tady se přímo ukazuje velká výhoda sdílené katalogizace, protože doba zpracování takovýchto dokumentů je jen jeden den. Tohoto významného zrychlení bylo dosaženo změnou organizace práce – akvizitér pozorně sleduje stav zpracování dokumentu v NKC01 a svou práci tak kladně ovlivňuje to, že se kniha dostane v nejkratším možném čase přímo k uživateli.

Kde je však ještě jistě rezerva, je v době vazby. Pokud je kniha brožovaná, čtenář na ni bohužel musí ještě nějakou dobu čekat.

V případě, že se jedná o regionální literaturu, VKOL do svého fondu dokupuje 2. exemplář (povinný výtisk je určen jen k prezenční výpůjčce). Opět díky změně v organizaci práce dostane uživatel knihu dříve než v předchozím období. U brožovaných výtisků jde jeden ihned do vazby a jen jeden prochází linkou zpracování. U vázaných knih je jeden exemplář ihned k dispozici k prezenční výpůjčce a opět jen jeden exemplář prochází linkou zpracování.

Od roku 2002 se také povinně sleduje správnost ISBN. Správné ISBN nutné k fungování Jednotné informační brány – to má významný vliv na vyhledávání, přímo tedy ovlivňuje služby pro uživatele.

### *Jmenný popis*

Součástí práce katalogizátorů je i sjednocování podoby jména a ověřování jeho správné podoby v souboru autorit (po připojení se k projektu bu-


dování Národního souboru autorit se toto stalo rutinou). Díky tomu uživatel najde jméno jednoho a toho stejného autora nebo korporace vždy pod stejnou, unifikovanou podobou.

Zvláštní kapitolou jsou seriály – ve VKOL bylo zvykem půjčovat je prezenčně. Došlo však ke změně katalogizačních pravidel (Dodatek AACR2R) a seriálově se začaly zpracovávat také aktualizace, iterace (příklad iterací – zákony, právní předpisy), dále opakující se sborníky z konferencí nebo akce a ročenky. I když se změnil způsob katalogizace z monografického zpracování na seriálové, tady zůstala výjimka a tento typ dokumentů se i nadále půjčuje absenčně. Uživatele jistě nezajímá, že je Zákoník práce nebo Stavební zákon iterace, on si to chce stejně jako dříve půjčit domů – a to mu bylo umožněno. Je tedy na akvizitérovi i katalogizátorovi, aby u práce přemýšleli a správně označili status umožňující absenční výpůjčku i u těchto typů seriálově zpracovávaných dokumentů. Proto nejde tuto práci dělat mechanicky.

Jaké další služby může katalogizátor poskytnout uživatelům?

- Paralelní vazba, vazba nahoru, dolů – pomůcka pro čtenáře
  - Systém ALEPH umožňuje propojení záznamů vazbou (tzv. vazba LKR), kdy je možné se jediným kliknutím dostat od jednoho záznamu ke druhému. Jedná se o pole, které přidává katalogizátor jako nadstandard, nejedná se o povinné pole bibliografického záznamu. Díky tomuto poli mohou být propojeny záznamy přívazků nebo hlavního díla a suplementů. Taktéž se toto pole používá pro propojení záznamů seriálů při změně názvu nebo k upozornění na monografická čísla seriálů. Příklady: Obr. 1.
- Poznámka pro OPAC
  - Tuto poznámku používá katalogizátor proto, aby sdělil uživateli podrobnější informace týkající se jednotlivých svazků seriálů, případně vícesvazkových monografií a u souborných záznamů. Uživateli to usnadňuje orientaci v záznamech jednotek. Příklady: Obr. 2-4.

Obr. 1 – Příklad paralelní vazby pro propojení záznamů

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Signatura</b>        | 1-160.922   |
| <b>Svazky</b>           | 13(2004)-15(2005)-  |
| <b>Exempláře</b>        | Všechny jednotky <input type="button" value="Objednat"/>  |
| <b>Formát</b>           |  Serial  |
| <b>Název</b>            | Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Facultas philosophica. Philologica. Romanica Olomucensia                              |
| <b>Nakl. údaje</b>      | Olomouc : Univerzita Palackého, [1974]-   |
| <b>Rozsah</b>           | sv. , 26 cm   |
| <b>Chybné ISSN</b>      | 0291-634X (chyb.)   |
| <b>Jazyk</b>            | fre, por, spa   |
| <b>Poznámka</b>         | Jednotlivé řady mají samostatné číslovaní<br>Některé svazky monografické<br>Jednotlivé sv. mají ISBN<br>Popisáno podle: XI (2002) |
| <b>O předmětu</b>       | románské jazyky<br>románské literatury<br>romanistika   |
| <b>Žánr, hudební ž.</b> | sborníky  |
| <b>Koncept</b>          | 60 - Filologie [11]   |
| <b>MDT</b>              | 611.13<br>621.13<br>60*(13)+008(100)<br>082   |
| <b>O předmětu angl.</b> | Romance languages<br>Romance literatures<br>Romance studies   |
| <b>Žánr angl.</b>       | miscellanea   |
| <b>Počet kusů</b>       | 6   |
| <b>Paral. vazba</b>     | Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Facultas philosophica. Philologica  |
| <b>Paral. vazba</b>     | Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Facultas philosophica. Philologica  |
| <b>Paral. vazba</b>     | Dalla letteratura al film (e ritorno). Romanica XVI   |
| <b>Paral. vazba</b>     | Université d'été Langue(s) et langues, Romanica XVII  |

Obr. 2 – Poznámka pro OPAC zapsaná v jednotkách upozorňuje na další podrobnosti (seriálový záznam)

## HLAVNÍ KATALOG - Knihovni jednotky

Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Olomouc : Univerzita Palackého, [1974]-. ISSN : \* 0291-634X (chyb.)

Pro zadání požadavku na výpůjčku nebo kopii jednotky klepněte na odkaz ("objednat" nebo "kopie").

Vyberte rok:  Vyberte ročník:  Vyberte dílčí knihovnu:

|  | Status      | Půjčeno do        | Sbírka / Doba vyhledání    | Signatura        | Popls      | Žádáno | Police | Čárový kód | Poznámka  |
|--|-------------|-------------------|----------------------------|------------------|------------|--------|--------|------------|---|
| <input type="button" value="Objednat"/><br><input type="button" value="Foto-opis"/><br><input type="button" value="Detail"/> | 1 měsíc     | Exemplář je volný | Hlavní sklad / za 2 hodiny | 1-160.922/<br>13 | 2004<br>13 |        |        | 2650430675 | Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Facultas philosophica. Philologica. 05. Romanica Olomucensia. XII. - Téma: Histoire a současný stav. PV                       |
| <input type="button" value="Objednat"/><br><input type="button" value="Foto-opis"/><br><input type="button" value="Detail"/> | 1 měsíc     | Exemplář je volný | Hlavní sklad / za 2 hodiny | 1-160.922/<br>13 | 2004<br>13 |        |        | 2650430676 | Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Facultas philosophica. Philologica. 05. Romanica Olomucensia. XII. - Téma: Histoire a současný stav. PV                       |
| <input type="button" value="Objednat"/><br><input type="button" value="Foto-opis"/><br><input type="button" value="Detail"/> | 1 měsíc     | Exemplář je volný | Hlavní sklad / za 2 hodiny | 1-160.922/<br>14 | 2004<br>14 |        |        | 2650447437 | Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Facultas philosophica. Philologica. 06. Romanica Olomucensia. XIV. - Téma: Compétences nouvelles pour une europe nouvelle. PV |
| <input type="button" value="Objednat"/><br><input type="button" value="Foto-opis"/><br><input type="button" value="Detail"/> | 1 měsíc     | Exemplář je volný | Hlavní sklad / za 2 hodiny | 1-160.922/<br>14 | 2004<br>14 |        |        | 2650447436 | Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Facultas philosophica. Philologica. 06. Romanica Olomucensia. XIV. - Téma: Compétences nouvelles pour une europe nouvelle. PV |
| <input type="button" value="Objednat"/><br><input type="button" value="Foto-opis"/><br><input type="button" value="Detail"/> | 1 měsíc     | Exemplář je volný | Hlavní sklad / za 2 hodiny | 1-160.922/<br>15 | 2005<br>15 |        |        | 2650604150 | Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Facultas philosophica. Philologica. 07. Romanica Olomucensia. XV. PV  |
| <input type="button" value="Objednat"/><br><input type="button" value="Foto-opis"/><br><input type="button" value="Detail"/> | Do studoven | Exemplář je volný | Hlavní sklad / za 2 hodiny | 1-160.922/<br>15 | 2005<br>15 |        |        | 2650604151 | Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Facultas philosophica. Philologica. 07. Romanica Olomucensia. XV. PV  |

Obr. 3-4 –Poznámka k obsahu je v jednotkách doplněna rozpisem, o který svazek se jedná

|                   |  |
|-------------------|--|
| Signatura         | II 868 597   |
| Svazky            | Sv. 1-3  |
| Exempláře         | Všechny jednotky <a href="#">Objednat</a>  |
| Formát            |  Kniha  |
| Autoři            | Krausová, Zdeňka   |
| Název             | Český jazyk pro 9. ročník základní školy a odpovídající ročník víceletého gymnázia /   |
| Autoři, ost.      | Pašková, Martina<br>Vaňková, Jana, 1956-   |
| Vydání            | 1. vyd.  |
| Nakl. údaje       | Přízeň : Fraus, 2006-  |
| Rozsah            | sv. : il. (převážně barev.) ; portréty ; 28 cm   |
| ISBN              | 80-7238-636-4 (učebnice : brož.)<br>80-7238-637-2 (pracovní sešit : brož.)<br>978-80-7238-638-6 (příručka pro učitele : brož.) |
| Poznámka          | Název příručky učitele: Český jazyk 9 pro základní školy a víceletá gymnázia   |
| Poznámky k obsahu | učebnice. 2006. 136 s. – pracovní sešit. 2006. 68, 12 s. + příl. Přehled učiva – příručka učitele. 2007. 224 s.                |

## HLAVNÍ KATALOG - Knihovní jednotky

Zpět

Krausová, Zdeňka Český jazyk pro 9. ročník základní školy a odpovídající ročník víceletého gymnázia / Zdeňka Krausová, Martina Pašková, Jana Vaňková Přízeň : Fraus, 2006- ISBN 80-7238-636-4 (učebnice : brož.) ISBN 80-7238-637-2 (pracovní sešit : brož.) ISBN 978-80-7238-638-6 (příručka pro učitele : brož.)

Pro zadání požadavku na výpůjčku nebo kopii jednotky klepněte na odkaz ("objednat" nebo "kopie").

Vyberte rok [Všechny](#) Vyberte ročník [Všechny](#) Vyberte dílčí knihovnu [Všechny](#) [Aktualizovat](#)

|                           | Status        | Půjčeno do        | Sbírka / Doba vyhledání    | Signatura    | Popis            | Žádáno Police | Čárový kód | Poznámka |
|---------------------------|---------------|-------------------|----------------------------|--------------|------------------|---------------|------------|----------|
| <a href="#">Objednat</a>  |               |                   |                            |              |                  |               |            |          |
| <a href="#">Fotokopie</a> | 1 měsíc       | Exemplář je volný | Hlavní sklad / za 2 hodiny | II 868.597/2 | pracovní sešit   |               | 2650620080 | PV       |
| <a href="#">Detaily</a>   |               |                   |                            |              |                  |               |            |          |
| <a href="#">Objednat</a>  |               |                   |                            |              |                  |               |            |          |
| <a href="#">Fotokopie</a> | Ve zpracování | Ve zpracování     | Hlavní sklad / za 2 hodiny | II 868.597/3 | příručka učitele |               | 2650707759 | PV       |
| <a href="#">Detaily</a>   |               |                   |                            |              |                  |               |            |          |
| <a href="#">Objednat</a>  |               |                   |                            |              |                  |               |            |          |
| <a href="#">Fotokopie</a> | 1 měsíc       | Exemplář je volný | Hlavní sklad / za 2 hodiny | II 868.597/1 | učebnice         |               | 2650620082 | PV       |
| <a href="#">Detaily</a>   |               |                   |                            |              |                  |               |            |          |

### Věcný popis

I ve věcné katalogizaci platí, že unifikace přináší čtenáři výhody při vyhledávání. Národní soubor věcných autorit se stal nástrojem standardizace a unifikace a slouží i pro sdílenou katalogizaci.

Při tvorbě předmětových hesel přešla knihovna od roku 2001 na metodu Národní knihovny. U víceslovných hesel je od té doby na rozdíl od dřívější praxe užíván přirozený slovosled.

Metoda Konspektu je využívána od roku 2003: nejdříve pasivně v rámci přebírání záznamů z NK, posléze od počátku roku 2004 jde o aktivní používání a přidělování 500 skupin Konspektu. V průběhu roku 2004 se hierarchická struktura Konspektu rozšířila i o 24 předmětových kategorií, které jsou součástí autoritních záznamů skupin Konspektu jako jejich nadřazené termíny.

Díky Konspektu může být budována tzv. Tematická mapa fondů VKOL. Ta je určená všem zájemcům – uživatelům, ale i knihovníkům, kteří chtějí získat rychlou informaci o tematickém profilu fondů VKOL. Tato tzv. mapa je uživatelům k dispozici od září roku 2006.

### **Přebírání záznamů a využití Jednotné informační brány**

Nespornou výhodou systému ALEPH je, že umožňuje prostřednictvím protokolu Z39.50 přebírání záznamů. Toto však není výhoda jen pro katalogizátory, ale také pro uživatele – dříve se dostane k informacím, záznam je jednotný (stejný v různých knihovnách).

Portál Jednotná informační brána pomocí jednotného rozhraní umožňuje prohledávat katalogy několika knihoven najednou.

Nejlepším jednoznačným identifikátorem pro vyhledávání je přitom ISBN - mezinárodní číslo knihy, přidělené Národní agenturou ISBN v Praze, nebo ISSN u seriálů.

### **Sdílená katalogizace**

Díky nástroji ALEPH-Cluster bylo možné uskutečnit sdílenou katalogizaci. Funguje na základě vytvoření vazby mezi centrální (NKC01) a lokální bází prostřednictvím shodného identifikačního čísla v poli 001. Při každém uložení záznamu v centrální bází je automaticky na pozadí upraven záznam v lokální bází – změny se replikují. Obráceným směrem vazba nefunguje: pokud si někdo udělá změnu pouze v lokální bází, tato změna se nepřenáší směrem do báze centrální.

Každý záznam je vytvořen skutečně a jen jednou – ne třikrát v každé knihovně a pokaždé trochu jinak. Sdílená katalogizace tedy přináší jednotnost a vyšší kvalitu, což je předpokladem pro spokojenost uživatelů.

Po téměř dvou letech sdílené katalogizace se domnívám, že při hodnocení prospěšnosti se ukázala sdílená katalogizace výhodná nejen pro knihovníky, ale především pro uživatele.

### **Závěr**

Co je tedy z pohledu katalogizátora klíčem ke spokojenosti uživatele?

- Rychlost zpracování – ta by měla být prioritou
- Kvalitní, úplné záznamy
- Jednotnost záznamů
- Komfortní služby při vyhledávání dané využitím všech možností, které katalogizátorovi automatizovaný systém poskytuje (využití polí pro vazbu záznamů, poznámek pro OPAC...)

Vyplývá z toho, že i akvizitér a katalogizátor při své práci myslí na uživatele. Ti nám také poskytují zpětnou vazbu svými připomínkami.

Každá činnost v knihovně musí vždy směřovat k uživateli a musí být pokornou službou; toto bychom měli mít stále na paměti.