

# INSTANTNÍ KOMUNIKACE V TURNOVSKÉ KNIHOVNĚ

*Hanuš Karpišek, Knihovna Antonína Marka v Turnově*

Chci v tomto příspěvku představit praktickou realizaci jedné z komunikačních, tedy jen provozně podpůrných služeb moderní knihovny vstřícné potřebám uživatelů, kteří stále častěji navštěvují knihovnu a využívají jejích služeb virtuálně, prostřednictvím internetu. V posledních dvou letech jsem slyšel řadu doporučení: „využívejte těchto prostředků v našich institucích“, přesto se s jejich praktickým užíváním v knihovnách setkávám v roli uživatele/čtenáře jen výjimečně.

Jistě většina knihovnické veřejnosti (přítomných v sále) zná, možná i denně používá prostředky on-line komunikace, kterou jsem zde nazval úmyslně komunikací instantní. Přesto mi dovoluete krátké definice a představení pojmů.

**Instantní** znamená: „rychle, okamžitě, snadno připravený k použití“. Vezměme za příklad instantní čaj – z granulí obsahující čaj, cukr, příchutě (citronovou šťávu) pouhým zalitím a smícháním s vodou požadované teploty získáme hned plnohodnotný nápoj. No plnohodnotný – musíme být příznivci instantních věcí, chcete-li, rychlého instantního životního stylu. Ne každého totiž uspokojí svou umělou chutí instantní čaj o pověstné páté hodině.

**Komunikace** znamená dorozumívání. Notoricky známe z jazykovědného pohledu – dva a více subjektů hovoří stejným jazykem, čili společným komunikačním kódem, každý může být zároveň vysílačem a přijímačem. Předpokladem dosažení komunikačního maxima, čili porozumění je fungující komunikační kanál, jinými slovy, máme-li k přenosu informace potřebné podmínky. Další podmínkou porozumění je hodnotná a smysluplná informace: „A to máme dnes hezky, že paní Vomáčková.“ „Ba, ba, a víte, že v masně na rohu mají dneska pěkný bůček, paní Vocásková.“

**Prostředky instantní komunikace** tedy umožňují okamžité dorozumění.

**Turnovská knihovna** – jedna z nejstarších městských, původně spíše měšťanských, českých knihoven, založena koncem roku 1820 na popud národního buditele, pátera Antonína Marka.

Dnes tedy Městská knihovna Antonína Marka působí ve skoro 15 000 městě Turnov, v srdci Českého ráje, coby typická představitelka knihovny městské s univerzálním fondem a službami určenými všem vrstvám obyvatel. Na jedné straně prochází knihovna modernizací v souladu s trendy českého knihovnictví, na druhou stranu zde stále přetrvává možná zastaralý, možná neefektivní, svým způsobem pro místní obyvatele však důležitý systém pobočných, detašovaných pracovišť, zejména bývalých lidových knihoven v okolních dříve samostatných obcích nyní přiřčených k Turnovu. Knihovna má tři veřejná oddělení na hlavní budově (pro dospělé, pro děti a mládež, multimedii a internetu), kde dále funguje malá čajovna a detašované pracoviště Tyflocentra. Knihovna má 5 poboček. Aktuálně vzniká ještě šestá, pracovně zvaná „odlučka“, s plánovaným veřejným internetem a fondem určeným nejmenším čtenářům zde působícího centra pro rodinu Náruč v malém komunitním centru při hasičské zbrojnici v Turnově – Daliměřicích. Je u nás zaměstnáno 6 pracovníků na hlavní úvazek. Pomáhají zde dvě dobrovolnice důchodkyně.

Právě díky značnému počtu pracovišť (oddělení a poboček), se jeví použití systému instantní komunikace jako ideální řešení nejen ve vztahu ke čtenářům navenek, ale i ve vztahu k vnitřním provozním potřebám knihovny – levně a snadno komunikovat. Tolik v krátkosti o turnovské knihovně. Některé další informace včetně statistických ukazatelů naleznou případní zájemci na webu: [www.knihovn.turnov.cz](http://www.knihovn.turnov.cz).

Nyní se vraťme k prostředkům instantní komunikace, běžně však známé spíše pod anglickým názvem **Instant Messaging** čili „instantní vzkazování“.

### **Jak to celé funguje?**

Zde si vypůjčím definici z Wikipedie: „**Instant Messaging** je internetová služba, umožňující svým uživatelům sledovat, kteří jejich přátelé jsou právě připojeni, a dle potřeby jim posílat zprávy, chatovat, přeposílat soubory mezi uživateli a i jinak komunikovat. Hlavní výhodou oproti používání např. e-mailu spočívá v principu odeslání a přijímání zpráv v reálném čase. Jinými slovy zpráva je doručena ve velmi krátké době od odeslání (většinou v rámci stovek milisekund).“ Dále ve Wikipedii pěkně popisují výhody této služby: „Instant Messaging zrychluje komunikaci a umožňuje snadnou spolupráci mezi více lidmi. Na rozdíl od e-mailu nebo telefonu druhá strana ví, zda je účastník k dispozici či nikoliv. Většina IM systémů umožňuje nastavit *away message*, tedy zprávu, podle které lze zjistit, zda je uživatel přítomen přímo u svého počítače. Na druhou stranu uživatele nikdo nenutí, aby na zprávy odpovídali ihned. Tímto způsobem se IM komunikace stává méně vyrušující než třeba telefon, a to je částečný důvod, proč je tento způsob

komunikace stále více oblíben v obchodním prostředí. Instant Messaging je ideální pro rychlou výměnu internetových adres, kusů zdrojového kódu a dalších věcí, které se např. v telefonní komunikaci špatně přenášejí.“

**Praktická aplikace** prostředků instantní komunikace v **turnovské knihovně**, ale dovolím si tvrdit i ve většině ostatních knihoven, má proti uvedeným definicím několik logických specifik.

Jde o službu i pro našeho anonymního uživatele, virtuálního návštěvníka knihovny, proto si na rozdíl od privátního použití služby nebudujeme seznamy přátel. Použití vážeme na jednotlivá pracoviště, oddělení, pobočky, nikoliv osoby (ty se samozřejmě na pracovišti střídají).

Nepoužíváme zvýšenou ochranu soukromí, kterou umožňují různá nastavení instantních komunikátorů, například nezakazujeme komunikaci s anonymními uživateli či ji nepodmiňujeme různými varovnými dotazy před zahájením komunikace. Nepodmiňujeme naším souhlasem přidání nás, coby kontaktu, do seznamu kontaktů uživatelům příslušné služby instantní komunikace.

Naopak nastavíme zobrazování našeho stavu na webovém rozhraní příslušné služby, pokud tuto funkci podporuje (tedy informujeme, je-li pracoviště ne/připraveno k on-line komunikaci – jinými slovy, odpovídáme našemu klientovi na otázku: je přítomna obsluha?). To je důležitý prvek, který alespoň u nás hraje podstatnou roli, vysvětlím dále.

Vyplníme na zmiňovaném webovém rozhraní profily našich pracovišť dalšími dostupnými kontaktními údaji – e-mailem, telefonem, adresou, můžeme doplnit ikonkou například se znakem/logem knihovny, neboť se chceme přeci otevřít světu i v tomto virtuálním prostředí, ne? Vždy aktivujeme službu „historie komunikace“ či nějaké „ukládání zpráv“ a doporučuji i s delší expirací, 3 měsíce, žádná doba. Trváme důsledně na tom, aby knihovníci prostředky instantní komunikace měli aktivní, a to minimálně v pracovní době, kdy mají být k dispozici uživatelům knihovny.

Vyškolíme všechny pracovníky knihovny, kteří mají účelně a efektivně používat instantní komunikaci, jak se co a hlavně podle představ zaměstnavatele používá. Nezapomínejme na obecná pravidla komunikace na internetu, která často svádí v „hovor“ ke zkratkovitosti a z toho později plynoucím možným nedorozuměním. Nezapomínejme ani na to, že prostředky instantní komunikace jsou v pracovní době určeny hlavně k práci, ne pro osobní zábavu zaměstnanců.

Přejdeme **od obecného k praktickému a konkrétnímu**.

Instantní komunikace, Instant Messaging, je službou počítačové sítě internet, internetové připojení je tudíž základní podmínkou používání. Všechna naše pracoviště jsou díky Projektu internetizace knihoven (PIK) bezplatně

připojena k této celosvětové počítačové síti. Počítač s přístupem na internet, věřím nejen u nás, považujeme dnes pro knihovníka a jeho pracoviště za samozřejmé vybavení. Pak už je nasazení prostředků instantní komunikace levné, provozování pak bezplatné, neboť tyto internetové služby jsou poskytovány zdarma. Existují však některé placené nadstandardní služby zejména ve spojení s klasickými telekomunikačními službami (hlasová telefonie, SMS...). Chceme-li používat i hlasové služby (obdobu telefonování) doplníme počítače reproduktory a vhodným mikrofonem. Zvuková karta je dnes již standardem u většiny počítačů. Investice na jedno pracoviště jsou řádově ve stovkách korun. U nás používáme zejména reproduktory vestavěné v monitorech a stojánkové mikrofony s tlačítkem umožňujícím odpojení/přerušování mikrofonového příjmu (100–250 Kč), u starších počítačů pak samostatné repro-bedýnky a klípkové mikrofony (50 Kč). Pro pultový provoz nedoporučujeme použití náhlavních souprav (sluchátek) s mikrofonem, ačkoliv jedině ta jsou zárukou částečného soukromí volajícího, jako při běžném telefonování. Pozor při hlasitě vedeném hovoru v půjčovně na ochranu sdělovaných osobních údajů o čtenáři!

Většina prostředků instantní komunikace dnes umožňuje i video rozhovor či konferenční hovor (s více účastníky zároveň), chceme-li být vybaveni i k tomuto, pak musíme dokoupit ještě web-kamerku. Pro potřeby knihovny se nám to jeví jako nadstandardní vybavení, navíc uživatelé obecně nejsou často ochotni komunikovat vizuálně prostřednictvím internetu.

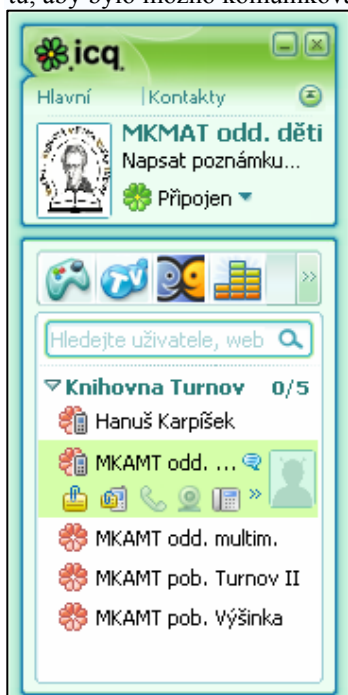
Jsmo vybaveni potřebným hardwarem, jaký zvolit prostředek instantní komunikace, čili program/software často přímo svázaný s konkrétní službou?

U nás je asi nejrozšířenějším prostředkem instantní komunikace **ICQ** (odvozeno z [aj-see-ju:] – hledám Tě). ICQ díky ještě nedávno poněkud komplikovanější konfiguraci komunikačních portů pro zvukově-obrazovou komunikaci se používá zejména ke komunikaci textové. Naopak pro hlasovou komunikaci se velmi rychle rozšířil mezi „internetovou veřejností“ program **Skype**, jehož ovládání je velmi jednoduché. Tento program je určen za příslušné poplatky i k telefonování z počítače do běžných telekomunikačních sítí. Ve výčtu nejrozšířenějších nástrojů instantních komunikátorů nemohu opomenout **MSN Messenger (Messenger Live)** od společnosti Microsoft, který je v nižší verzi prakticky součástí operačního systému Windows. Existuje řada dalších komunikátorů protokolů či sítí Instant Messaging (IM). Rovněž jsou k dispozici programy, které podporují zároveň více komunikačních prostředí (např. Trillian), jejich výčet jde nad rámec tohoto výkladu.



Pro potřeby knihovny s ohledem na maximální uživatelský komfort doporučuji používat spíše původní nástroj příslušného prostředí/příslušné komunikační sítě.

**V turnovské knihovně** jsme se rozhodli používat dvě IM sítě zároveň, a to ICQ a Skype. Na každém pracovišti jsme vybavili počítač u výpůjčního pul-  
tu, aby bylo možno komunikovat i hlasově, jak bylo popsáno, a nainstalova-



li jsme ICQ (aktuálně českou verzi 6 Atlas) i Skype (verze 3). Oba programy se automaticky spustí při startu počítače a připojí k příslušným IM sítím. V obou programech jsme vytvořili zároveň seznamy s kontakty na ostatní naše pracoviště, čímž jsme zajistili bezplatné komunikační spojení s pobočkami, které jsou zároveň propojeny i knihovnickým systémem Clavius.

**Pro vnější instantní komunikaci** jsme otevřeli našim uživatelům knihovnu prostřednictvím **webu knihovny** za použití již prve zmíněné funkce „povolit zobrazení stavu na webu“. Jak ICQ, tak Skype umožňují umístit na naše stránky ikonky informující uživatele o ne/připravenosti příslušného pracoviště ke komunikaci. Ikonky jsou zároveň opatřeny odkazem, který pouhým poklepáním na ikonku aktivují ke komunikaci příslušný komunikační program v počítači našeho virtuálního návštěvníka, má-li jej nainstalován.









Ikonky umístíme hned na titulní stránku, dále do přehledu kontaktních informací a také na stránky věnované jednotlivým pracovištím.

Rozhodli jsme se nezatěžovat uživatele vypisováním „ICQ čísla“ či „Skype jména“. Prostě stačí poklepat a komunikovat...

**Vážení návštěvníci, vítejte na našich stránkách!**

**DNES v pondělí 30. června 2008**

máme pro Vás **OTEVŘENO**:

- na hlavní budově [odd. pro dospělé](#) 9:00-12:00 a 13:00-16:00  
- na hlavní budově [odd. multimediální](#) 9:00-12:00 a 13:00-16:00  
- na hlavní budově [odd. pro děti a mládež](#) 13:00-16:00  
- na pobočce [Turnov II](#) 12:00-16:30  

Těšíme se na Vaši osobní návštěvu zde  
i na dalších pracovištích v době, [kdy máme otevřeno](#).

**Tady na internetu jsme pro Vás 24 hodin denně 7 dní v týdnu.**

**Praktické zkušenosti a postřehy** – naše pracovnice vyžadují na počítačích instalaci výhradně českých verzí příslušných programů. Zprvu k instantní komunikaci přistoupily s nedůvěrou, ta se prolomila po provedeném školení, kdy zjistily, „jak je to snadné“. Ne vždy fungují stavové ikonky na webu korektně a zobrazují aktuální stav, hodně záleží např. u Skypu na instalované verzi programu. Doporučujeme pravidelně aktualizovat. ICQ se často odpojuje a obtěžuje zbytečnými hláškami o přerušení připojení, většinou však funguje. Vše je odvislé i od kvality a stability internetového připojení, což u nás není nijak slavné, pro běžný provoz však dostačující.

Budete-li tento způsob komunikace zejména mezi vašimi mladšími uživateli propagovat a preferovat, upravte raději předem podmínky i v knihovním/půjčovním řádu. Setkali jsme se např. při řešení pozdě vrácené knihy s obranou čtenáře: „Ale vždyť jsem si to prodlužoval přes ICQ.“ Koukněte do historie komunikace, kterou právě pro tyto případy ukládáte.

U nás zatím instantní komunikaci aktivně nepropagujeme, ale máme ji prakticky na všech pracovištích k dispozici a funkční. Používáme ji zejména pro interní komunikaci. Domnívám se, že služba instantní komunikace je nejvhodnější zejména pro knihovny univerzitního typu. U nás v knihovně městské, na pobočce dokonce spíše vesnické, naše čtenáře raději vidíme osobně.

Ono se totiž z celé s tou instantní komunikací má jako s tím instantním čajem, který nechutná sice špatně, ale přeci jen není to pravý požitek milce čaje. A proto raději do naší knihovny nepište přes ICQ a „neskypujte“, zajděte osobně. Zveme Vás třeba na pravý a nefalšovaný čaj o páté třeba do té naší útulné čajovny.