

ČLOVĚK V KNIHOVNĚ ANEB POTŘEBUJÍ VĚDCI INFORMAČNÍ VÝCHOVU?

*Václava Škvorová¹ – Kateřina Lechnýřová^{2,1} – Lenka Kulhavá,¹
Geologický ústav AV ČR¹, UISK FF UK²*

Cílem našeho příspěvku je shrnout zkušenosti z komunikace a vzájemné spolupráce mezi uživateli a knihovnicemi ve vědecké instituci. Co můžeme svým klientům nabídnout a co se od nich můžeme dozvědět a naučit?

Co je typické pro práci knihovníků v prostředí malé knihovny se specializovaným fondem, bez vlastní právní subjektivity? Setkáváme se především s velmi stabilním okruhem sociálně blízkých uživatelů - vědeckých a výzkumných pracovníků tří generací. Typické je, že do naší knihovny nepřicházejí jako do instituce, ale jdou za knihovnicemi jako za členkami svého týmu. Tomu výrazně napomáhá celková neformální firemní kultura, která je nadějným nakročením k rozvíjení prvků učící se organizace. Vzájemná znalost povahových vlastností, schopností, dovedností, ale i nedostatků nám všem často pomáhá odstraňovat zbytečné zábrany, které by se v jiném prostředí mohly stát obtížně rozpoznatelnou informační bariérou. Přesto nám k vytvoření v tomto smyslu „bezbariérové“ knihovny mnohé chybí. Právě to nás vede k hlubšímu zamyšlení nad chybami, jichž se ve svém působení na uživatele dopouštíme.

Jací vlastně jsou „domácí“ uživatelé našich služeb?

Můžeme říci, že všichni disponují nadstandardními odbornými a jazykovými kompetencemi, schopností tvůrčího myšlení a – až na výjimky – přirozenou schopností týmové spolupráce. O knihovnu se zajímají nejen jako uživatelé, ale též jako její spolutvůrci. Prostřednictvím darů (mnohdy ze svých soukromých knihoven), nákupů a zprostředkováním cenných publikací získaných v ČR i v zahraničí se podílejí na doplňování fondu, v jejich odborných znalostech nacházíme široké zázemí pro referenční služby, dělí se s námi o své zkušenosti s využíváním zahraničních knihoven a pomáhají v testování služeb dalších českých knihoven. Dozvídáme se od nich mnoho zajímavostí z jejich oboru, mnohdy vlastně oni poskytují referenční služby nám.

Někdy si však klademe otázku, zda od nás očekávají jen informace? Často je důležité také vzájemné sdílení pracovních, leckdy i osobních problémů, úspěchů, radostí i starostí.

I naše zkušenost napovídá, že „...jestliže se někdo dožaduje více informací, nechce často nic jiného než více pozornosti, otevřenosti, spolehlivosti, důvěry, a především osobního kontaktu.“ [HAGEMANNOVÁ, 1995]

Mnohokrát jsme se také přesvědčily, že knihovnici, která působí převážně v zázemí knihovny, klienti prakticky nevnímají. Proto se společně zamýšlíme i nad svými schopnostmi a znalostmi. Jak můžeme využít své „užší specializace“ (jíž se nelze vyhnout ani v praxi malé knihovny) přímo v poskytování informačních služeb? My, starší knihovnice, se potýkáme s nižším (středoškolským) stupněm knihovnické odbornosti a bohužel i deficitem jazykových či ICT znalostí. Naše teoreticky lépe připravená a dále studující mladá kolegyně se zase nezřídka až v naší knihovně setkává se známou pravdou o šedivé teorii a stromu života věčně zeleném. Čím pro náš dvougenerační knihovnický tým tyto osobní nedostatky jsou? Především velkou motivací na cestě ke „vzájemně se učícímu knihovnickému společenství“, v němž ta umí to, a ta zas tohle...

Co našim klientům znesnadňuje orientaci v knihovně a v rozsáhlém a nepřehledném světě odborných informací vůbec? V podstatě se jedná o několik typů bariér; zejména pak o bariéru znalostní, komunikační, technickou a technologickou, ale také finanční. Jedním z hlavních problémů je rozdílná úroveň informační gramotnosti našich vědců, a to zejména v oblasti ICT. Můžeme konstatovat, že to kupodivu není jednoznačně generační problém. Za klíčový v tomto ohledu pokládáme (možná jen zdánlivý?) nedostatek času vzdělávat se v oblasti elektronických informačních zdrojů.

Typologie uživatelů

Vedeny snahou lépe se orientovat v informačních potřebách a tužbách svých klientů, pokusily jsme se zprůhlednit si je vytvořením určité pracovní typologie:

- **Obíhač knihoven naslepo:** *Odbornou literaturu v jiných knihovnách shání sám, veden intuicí a vlastní pamětí, co kde kdysi viděl.*
- **Citačněrejstříkový papírový klasik:** *S odbornou literaturou umí sice pracovat velmi dobře, ale na úrovni „doby předinternetové kamenné“.*
- **Světový separátový výměnkář:** *Jeho téma je tak specifické, že se s oběma dalšími kolegy z oboru zná, své publikace si z kontinentu na kontinent pošlou.*
- **Sedavý online typ:** *Preferuje EIZ, osobní separátovou knihovnu vede výlučně v elektronické podobě. Papírové kopie si sám digitalizuje. Vadí mu, že kopie získané EDD smí dostat pouze vytištěné.*
- **Univerzální systematik:** *Samostatně, velmi efektivně využívá všech informačních zdrojů, a to včetně sekundárních, výborně se v nich orientuje, stává se neformálním rádcem kolegů, mnohdy i knihovnic.*

- **Záhadný „neuživatel“:** *Služeb naší knihovny nevyužívá... Možná se s ním jen neumíme domluvit, nabídnout „to pravé“?*

Naštěstí se žádný z těchto typů nevyskytuje v absolutní, krystalické podobě.

Pochopitelně se snažíme poskytovat kvalitní služby také veřejnosti. Nechceme svou práci omezovat jen na tradiční meziknihovní spolupráci, letos rozšířenou o účast ve VPK a v systému SK ČR. Musíme ovšem přiznat, že individuálně k nám zavítá jen velmi málo návštěvníků, třebaže se snažíme vycházet jim vstříc nabídkou bezplatné čtenářské registrace. Nezřídka přicházejí s nereálnou představou o velikosti a celistvosti našeho fondu. Stává se, že jediným, co jim v takovém případě můžeme nabídnout, jsou referenční služby, a to především informace o službách jiných knihoven, kde najdou přesně to, co hledají. Protože jsou nám tak vzácní, snažíme se – a také zpravidla můžeme – věnovat jim více času, než dovolují pracovní podmínky ve velkých knihovnách s nesrovnatelně hustším provozem.

Proč vůbec pokládáme za potřebné zabývat se informační výchovou vědeckých a výzkumných pracovníků jako specifické profesní skupiny? Jsou to přece lidé velmi otevření novým poznatkům. Aktivní přístup k celoživotnímu vzdělávání je základní podmínkou jejich profesního rozvoje a rozhodně není nutné je v procesu učení vést za ručičku! Samozřejmě nás k tomu vede nutnost mnohem efektivněji využívat všech dostupných informačních zdrojů. Ale kdo se v tom všem má aspoň trochu vyznat? Myslíme, že navigátorská role v širokém a dravém informačním proudu přísluší právě nám, pracovníkům informačních služeb. Poradí-li nám tu a tam zdatnější plavci, třeba právě z řad šikovných čtenářů a kolegů, tím lépe...

Jaký způsob informační výchovy pro svou uživatelskou obec pokládáme za nejúčinnější? Především bychom chtěly představit, že hledání inspirace v odborné literatuře nám příliš nevyšlo... Většina návodných materiálů je orientována na jiné typy komunit (vysokoškolská, veřejná knihovna apod.). Vzhledem ke specifikům malé odborné knihovny se nám osvědčily následující postupy:

Díky relativně malému okruhu uživatelů můžeme

- individuálně pracovat s každým člověkem (ochotným nechat se vzdělat) v souladu s jeho konkrétní informační potřebou i jeho dlouhodobě sledovaným informačním profilem
- preferovat osobní kontakt před sdělováním písemných informací (e-mail, web, vývěsky jako doplněk)
- spojit prvky informační výchovy s každou referenční službou, tj. podat nejen konkrétní informaci, ale také názorně ukázat, jak ji získat
- přiznat, že něco nevíme, ale zeptáme se zkušenějších kolegů
- rychle a bez vzájemných zábran získávat zpětnou vazbu

Rády bychom se řídily příkladem nápadité a empatické servírky z půvabné Fulghumovy povídky o Popelce, která svou schopností vést obyvatele parku k vlastní iniciativě místo pasivního očekávání „krmení“ proměnila lokalitu v příjemné městské zákoutí s vtipným kulturním programem. Předpokládáme totiž, že úkolem „líných, ale moderních knihovnic“ [HEMOLA, 2004] není šetřit jen svůj čas a námahu, ale především čas a námahu svých svěřenců. Naučme je chytat ryby dostupných vědeckých informací, místo abychom jim je jen servírovaly jako hotovou pečínku! Bude-li mezi jejich samostatnými úlovky kouzelná ryba z pohádky Zlatovláska, tím lépe pro naše odborníky, zkoumající přírodu...

Jak rozšířit vlastní hřiště?

Přes nemalé prostředky, investované státem i zřízovatelem do informačních zdrojů dostupných v instituci, ale i rozvoj EDD, si jistě nemůžeme dělat iluze o soběstačnosti jakékoliv knihovny v uspokojování informačních potřeb uživatelů. Na základě svých zhruba ročních pokusů o hledání nových možností se domníváme, že institucionální spolupráce mezi knihovnami už není jedinou cestou k naplnění informačních potřeb jednotlivce. Proto se výrazně orientujeme také na propagaci zajímavých služeb dalších, zejména velkých odborných knihoven. Kvalitní služby i metodickou pomoc nacházíme nejen v naší „mateřské“ Knihovně AV ČR, ale například i v STK či NK ČR. Nepostradatelná je samozřejmě spolupráce s oborově blízkými knihovnami výzkumných institucí a vysokých škol.

Informační prostředí, alespoň v neziskovém sektoru, nevnímáme jako konkurenční, ale výrazně kooperativní. Nepředpokládáme, že by se knihovny našeho typu někdy proměnily ve zcela automatizované „hypermarkety“ bez jediného živáčka. Spíše sdílíme tušení našeho čtenáře Václava Cílka: „Skoro mám pocit, že ve věku počítačů se člověk ty nejdůležitější vize, postoje a obecné poznatky dovídá v ústní komunikaci.“ [CÍLEK, 2003, s. 192]

Přesto nechceme udržovat své klienty v těžké závislosti na nás, knihovnicích, ale pomáhat jim spoluvytvářet co nejširší vlastní prostor plný příležitostí dostat se k potřebným zdrojům, a tudíž i vědomostem, rychle, levně, kdykoliv a odkudkoliv. Nejvýraznější odezvu mezi našimi vědci proto vyvolala informace, jak si mohou sami rozšířit osobní digitální knihovnu. Řada z nich využila čtenářské registrace v knihovnách, které poskytují individuálním uživatelům vzdálený přístup k elektronickým informačním zdrojům, zejména k plným textům kvalitních vědeckých časopisů. Pro pracovníky vědy a výzkumu je tato prospěšná služba nepochybně mamutím skokanským můstkem k odrazu do světa odborné literatury. Nedocenitelná je pro ty, jejichž specializace je natolik vyhraněná, že se neobejdou bez pravidelného studia konkrétního titulu, který však kromě nich v mateřské instituci nikdo jiný nepotřebuje. Dosud málo se nám však daří propagovat EIZ

knihoven, které vzdálený přístup do svých kolekcí neposkytují, a je proto nutná fyzická návštěva jejich počítačových studoven.

Digitální džungle, z níž se spolu s vámi pokoušíme vytvořit přehlednou a bezpečnou informační dálnici (bez pirátů silnic a řidičů ohrožených nikoliv mikro-, ale přímo zimmím spánkem ignorance), staví ovšem jak nás, tak i naše zřizovatele, držící kasu, před závažnou etickou otázkou vztahující se k akvizici EIZ. Jestliže velké a štedré knihovny poskytují registrovaným čtenářům vzdálený přístup do svých licencovaných databází, nepočkáme si za bukem, co nabídnou? Vždyť najít rozumný kompromis v preferencích jednotlivých kolekcí a titulů je tak obtížné! Ať si naši vědci vyberou jinde, a máme vystaráno... Pokud se všichni zachováme takto šetrně, nakonec nebude mít nikdo nic. Zbudou nám jen oči pro pláč a úhledný vějíř osobních čtenářských legitimací do ostatních českých knihoven. Věřme, že k takovéto informační apokalypse nedojde a že v hledání úspor najdeme rozumnější cestu.

Vážíme si úsilí velkých knihoven a středisek vědeckých informací o nákup licenčních práv k elektronickým databázím širšího tematického zaměření. Náš pracovní prostor se díky dlouholeté práci řešitelů těchto projektů podstatně rozšířil. Proto je zřejmě nejvyšší čas zamyslet se i nad tím, čím mohou do společného balíku EIZ přispět malé knihovny bez samostatné právní subjektivity. Domníváme se, že do budoucna bude třeba právě v nevelkých odborných knihovnách zvažovat nákup licencí k menším, cenově dostupnějším, ale výrazně oborově zaměřeným kolekcím či k jednotlivým dokumentům. Právě takovéto elektronické zdroje, a to zejména plnotextové, totiž vědecká komunita nejvíce postrádá.

Odpověď na otázku, zda vědci potřebují informační výchovu, není jednoduchá. Zatímco my, knihovnice, se domníváme, že ani vědci se nerodí informačně gramotní, a proto je naším posláním systematicky jim pomáhat s orientací v bohatství informačních zdrojů, které jim „leží na stole“, jejich názory nejsou tak jednoznačné. Co jim brání přijmout naši navigátorskou roli? Co děláme špatně, když vědci jsou přece přirozeně zvědaví? Není největší problém v tom, jak říká Melissa Gross, že „informačně nekompetentní nevědí, že jsou informačně nekompetentní?“ [GROSS, 2005, s. 157] Nenecháváme se někdy příliš strhnout k přílišné didaktičnosti? Musíme přiznat, že odpovědi na tyto otázky s pomocí svých čtenářů teprve hledáme.

Ve svém působení na vědecké pracovníky se zásadně snažíme vyhnout pojmům *školení* či *informační výchova*, neboť se obáváme, že jakýkoliv název vzbuzující představu přílišné organizovanosti či poučování může na samostatné, tvůrčí lidi působit spíše kontraproduktivně. Ani pokusy o přípravu materiálů na bázi e-learningu nenavštěvují tomu, že by se mezi uživateli setkaly s úspěchem. Bez ohledu na trvalou snahu o individuální práci s lidmi, kteří naši knihovnu navštěvují, si myslíme, že tento způsob v pro-

měnlivém digitálním světě nestačí. Proto se pokoušíme zapojit hravost a humor.

Prvním pokusem o organizovanou akci se stal Jarní orientační běh naší digitální knihovnou, na nějž jsme pozvaly kolegy vědce v Březnu – Měsíci internetu. Každý zájemce si mohl zvolit dobu startu i trasu závodu podle svých potřeb. Akce začala velmi slibně, neboť první běžkyně se zapsala do startovní listiny okamžitě po jejím vyhlášení a další běžec se rovnou dostavil na start během následujících dvaceti minut, za což jim knihovna udělila diplomy s pomyslnou cenou Stříbrná a Bronzová myš. Další kolegové projevili pouze předběžný zájem, ale časově jim to nevyšlo. Dilema, koho odměnit Zlatou myší, jsme v knihovně naštěstí neřešily dlouho. Právem si ji zaslouží náš mladý doktorand Petr Schnabl, jenž spolupracuje s naší knihovnou trvale a systematicky přichází s novými náměty i zápludnými otázkami.

Neúspěch Jarního orientačního běhu nás neodradil, pokládáme jej za cennou zkušenost. Možná jsme v pozvánce mluvily příliš knihovnickým jazykem? Proto se chceme pokusit oslovit své vědce jejich řečí a pozvat je na geologickou expedici do Českého informačního masívu.

Príspevek vychází ze zkušeností s informačním zájemím výzkumného záměru AV0Z30130516 (Zemský systém v průsečíku geologických procesů, vývoje života, klimatických a antropogenních vlivů) a z praxe v používání informačních zdrojů financovaných z projektu 1N, zejména 1N04124 (Primární elektronické informační zdroje z oblasti technických a aplikovaných přírodních věd pro vědu a výzkum).

Literatura:

CÍLEK, Václav. Chytrá společnost aneb Znalosti jako základní zdroj. *Vesmír*. 2003, roč. 82, č. 9, s. 192.

COKER, Susanne. Libraries versus users? : how and how not to deter library users. *Library management*. 1993, vol. 14, no. 2, s. 24-31.

DOMBROVSKÁ, M.; LANDOVÁ, H.; TICHÁ, L. Informační gramotnost – teorie a praxe v ČR. *Národní knihovna : knihovnická revue*. 2004, roč. 15, č. 1, s. 7-18.

FULGHUM, Robert. *Ach jo*. Vyd. 3. Praha : Argo, 1996. ISBN 80-7203-043-4.

GROSS, Melissa. The impact of low-level skills on information-seeking behavior : implications of competency theory for research and practice. *Reference & user services quarterly*. 2005, vol. 45, no. 2, s. 155-163.

HAGEMANNOVÁ, Gisela. *Motivace*. 1. vyd. Praha : Victoria Publishing, 1995. ISBN 80-85865-13-0.

HEMOLA, Hanuš. Desatero pro meziknihovní služby. *Komise pro služby 2004* [online]. [cit. 2006-07-19]. Dostupný z [www: <http://www.nkp.cz/pages/sluz_komise_2004_desatero.htm>](http://www.nkp.cz/pages/sluz_komise_2004_desatero.htm).

TICHÁ, Ivana. *Učíci se organizace*. 1. vyd. Praha : Alfa Publishing, 2005. ISBN 80-86851-19-2.