

## REFERENČNÍ SLUŽBY V PRAXI

### A. Sahánková

Národní informační středisko České republiky (dále jen NIS ČR) poskytuje veřejné informační služby ve všech oblastech národního hospodářství, vědy a techniky. Jen stručně se zmíním o širokém spektru jeho služeb, neboť dnes bych se s Vámi chtěla podělit především o zkušenosti jednoho ze tří oddělení úseku informačních služeb NIS ČR, a to Referenčního střediska. Toto pracoviště má své specifické poslání jak vůči své mateřské organizaci, tak i vůči informační síti v České republice, i v zahraničí.

Nyní tedy k produktům a službám NIS ČR. Co Vám může v současné době nabídnout? Především databázové centrum zpřístupňující v systému INFO-NIS báze domácích a zahraničních producentů. Jedná se o soubory firemních, ekonomických, právních, referenčních a oborových informací. Skladba vystavovanýchází se mění podle požadavků trhu. Uživatelé čeká nejen přívětivé komunikační prostředí, ale i další výhody: má kdykoliv přístup k aktuálním datům. Pracuje v klidu na svém PC a k dispozici má obrovský objem informací s minimálními nároky na kapacitu paměti svého počítače. Platí pouze za odebrané informace a nikoliv za celé informační soubory. Pro zájemce pořádá databázové centrum jednodenní kurzy Online služby systému INFONIS.

NIS ČR je producentem řady informačních souborů. Jejich převážná část je postupně zařazována do systému INFONIS. Tématicky jsou tyto soubory zaměřeny na legislativu ČR, informace o zahraniční a domácí ekonomice, informace na pomoc střednímu podnikání, informace o systémech automatické identifikace, informace ze zahraničního tisku. NIS ČR má na základě počítačového propojení přístup do zahraničních databázových center. Pro uživatele to znamená možnost získávat informace ze stovek dalších databází. Stačí kontaktovat pracoviště online služeb ze zahraničí úseku informačních služeb. Na uživatele čekají informace o informačních nebo jiných zdrojích, celní statistiky zemí Evropské Unie a denně aktualizované informace o nabídkách k tendrům ze zemí EU, USA, Japonska a řady dalších zemí. Další zajímavou službou NIS ČR je poskytování informací o projektech financovaných Světovou bankou, realizovaných na základě mezinárodních výběrových řízení tendrů. Tendrové dokumenty jsou přístupné všem, kteří o ně požádají. Nabízí se zde obrovská možnost pro všechny naše podniky. Každý projekt je sledován od doby první identifikace do doby odsouhlasení jeho financování.

Zájemcům o účast ve výběrových řízeních je nabízena řada zajímavých doprovodných služeb, jako např. administrativní a poradenské služby, překlady záznamů do češtiny. V prodejně NIS ČR je k dispozici produkce publikačního oddělení Světové banky. Dále zde můžete získat oficiální publikace institucí a orgánů Evropské unie. Na vyžádání je zájemcům zaslána nabídka publikací. Vážní zájemci obdrží dvakrát ročně informace o novinkách. Informace o podnikatelském prostředí v zemích Evropské unie a zprostředkovatelskou službu v oblasti výrobních, obchodních a jiných kontaktů mezi drobnými podnikateli v České republice a v EU nabízí EURO INFO Centrum. Ve spolupráci s Centrem pro zahraniční pomoc Ministerstva hospodářství ČR a Delegaturou EU nabízí podrobné informace o programu PHARE, včetně informací o výběrových řízeních na práce financované prostřednictvím PHARE. Ti zájemci o informace, kteří nevyužívají online systém INFONIS a chtějí získat informace z bází zde uložených, nebo informace o službách a produktech NIS ČR nebo informace z dalších informačních souborů, které NIS ČR zpřístupňuje, se mohou obrátit na třetí pracoviště úseku informačních služeb, na Informační kancelář. K nevyužívanějším databázím zde patří Firemní monitor společnosti Albertina data, sestávající se z Registru organizací, databáze hospodářských informací a databáze podnikatelské inzerce a dále báze Informace o neplatících firmách firmy NEFI. Uživatelé o tuto službu si mohou mimo jiné ověřit existenci určité firmy, vyhledat výrobního či obchodního partnera, získat informace pro mapování konkurence, o nabídce zboží a služeb nebo podrobné informace o bankovních službách. Součástí NISu ČR je GEOFOND, informační a analytické pracoviště pro oblast geologického průzkumu ložisek nerostných surovin a surovinové politiky. Knihovna NIS ČR poskytuje výpůjční informační služby v oblasti informatiky. Po řadu let je vydáván odborný dvouměsíčník pro informační pracovníky a uživatele informací i95. Časopis nabízí diskusní příspěvky, recenze a další aktuální materiály z atraktivních oblastí, jako jsou veřejné informační služby a systémy, nové informační technologie a technické prostředky, státní informační systém a informační infrastruktura, informace pro podnikatelskou a podnikovou sféru, odborné akce v ČR a v zahraničí a další.

Samozřejmě jsem nevyčerpala celou nabídku Národního informačního střediska ČR. Podrobně si však o jeho činnosti a produktech můžete přečíst v propagační publikaci „Národní informační středisko se představuje“, kterou Vám na požádání rádi zašleme. Můžete si rovněž objednat aktualizovanou disketu Služby NIS ČR.

Nyní bych si dovolila ze svého tématu trochu odbočit a oslovit především Vás, kteří pracujete v městských a okresních knihovnách. Ty by se měly kromě svého tradičního poslání soustředit na umožnění přístupu k základním zdrojům stále aktualizovaných hospodářských informací. Zvláště měst-

ské, případně progresivní místní knihovny, mohou být pravou rukou nejen podniků a podnikatelů, ale i městských a místních úřadů. Vždyť knihovny mají podmínky pro to, aby mohly poskytovat informační a referenční služby pro celou škálu rozličných uživatelů. Často jsou umístěny v budově městského nebo místního úřadu. Mohou nabídnout spolupráci úřadu v oblasti sledování informací, informačních zdrojů i zprostředkování informací uživatelům. Starosta, který nemusí ztrácet svůj čas hledáním informací, ale dostává je včas na stůl, bude jistě při rozhodování o dalším rozvoji knihovny příznivěji nakloněn k požadavkům jejích pracovníků. Stejně tak podniky nebo i jednotliví podnikatelé. Určitě rádi zaplatí včasné relevantní informace, které ke své práci potřebují.

Samozřejmě jde o činnost náročnou na orientaci v obrovském množství informací vyžadujících neustálou aktualizaci. Jak se orientovat? Zde lze přijmout pomoc vybavených informačních institucí nebo informačních pracovišť. Dnes si Vám dovoluji nabídnout služby Národního informačního střediska ČR. Dobrým příkladem jsou regionální kanceláře NIS ČR. Některé z nich vyrostly přímo na knihovnických pracovištích. Proto tedy naše předchozí nabídka služeb a produktů NISu ČR.

Pokud si nejste jisti, na koho se v současné, neustále se měnící informační síti obrátit, je tu naše druhá nabídka:

Využijte nejdříve služby Referenčního střediska NIS ČR. Působí rovněž jako kontaktní pracoviště, pokud si nejste jisti, na koho se v NIS ČR obrátit. Toto moderní referenční pracoviště vzniklo před deseti lety. V prvních letech své působnosti Referenční středisko prakticky jako jediné tohoto typu vyhledávalo údaje o informačních zdrojích, kontakty na experty firmy, organizace a poskytovalo faktografické informace. V současné době musí odolávat čím dále větší konkurenci tvořené referenčními pracovišti informačních pracovišť, knihoven a soukromých firem. Základní poskytovanou službou je zde zodpovídání dotazů. Nejčastějším komunikačním prostředkem pak telefon a fax. V poslední době se stále častěji využívá elektronická pošta. Můžete se samozřejmě zeptat i písemně nebo referenční pracoviště navštívit osobně. Všechny uvedené způsoby komunikace mají jedno společné: možnost pro kohokoli zeptat se na cokoliv a dostat odpověď v podobě aktuální relevantní informace.

Základní pravidlo: pokud není možno dotaz konkrétně zodpovědět, hledá se odborník, organizace nebo firma, kteří to umějí, neboť platí, že na každý dotaz je třeba najít odpověď. Společná vlastnost pro všechny dotazy je, že nikdy se neví, na co se kdo zeptá. Náročnost kladená na zodpovězení dotazu je různá. Struktura dotazů je velice široká. Vyžaduje určité zkušenosti a praxi při vyhledávání odpovědí na dotazy a připravenost co do vybavení alespoň nezbytnými katalogy a databázemi. Jistě Vás teď napadne otázka: „Na co se uživatelé nejvíce ptají?“ Časté dotazy jsou na adresy podniků, na tele-

fonní čísla, faxy, výrobky a služby, tedy kontaktní informace. Vyhledáváme odborníky, organizace, instituce, výrobce, informace z oblasti managementu. Odpovídáme však i na dotazy z vědy a techniky, statistiky. Pokud víme, samozřejmě poskytneme přímo faktografické informace. Referenční středisko je vybaveno základní literaturou, např. firemními katalogy, encyklopediemi, slovníky. K dispozici je řada databází. Někdy však toto vybavení nestačí a odpověď se vyhledává na základě pátrání, občas téměř detektivního.

Výstupem složitějšího informačního průzkumu bývá rešerše. Většinou se jedná o oblast pořádání výstav, veletrhů a odborných akcí v ČR i v zahraničí. Jsou to informace zajímavé jak pro potencionální vystavovatele, tak pro orientaci malých a středních podnikatelů v problematice jejich zájmů a činností. K tomuto účelu slouží aktualizovaná pracovní databáze „Výstavy, veletrhy a odborné akce v ČR a v zahraničí“.

A nyní opět nabídka pro knihovny. Řadu informačních zdrojů si můžete najít sami. Stačí mít na svém pracovišti náš „Adresář informačních institucí, pracovišť a knihoven v ČR.“ Jedná se o aktualizovanou databázi, poskytující zajímavý pohled na informační síť v České republice. Můžete ji získat v tištěné formě jako katalog nebo na disketě. Zařazení do databáze spočívá pouze na rozhodnutí pracoviště a je zdarma. Stačí vyplnit příslušný dotazník. Pracoviště, která poskytují informace o firmách, jsou na základě vyplnění jednotného dotazníku (samozřejmě se svým souhlasem) zařazena rovněž do databáze „Kam pro informace“. Dotazníky pro vstup do databáze jsou průběžně rozesílány. Všechny změny se k uživatelům dostávají ve formě Errat jako přílohy k tištěné formě Adresáře nebo na aktualizované disketě.

Informační síť doznala v poslední době velkých změn, zejména v podnikové a výzkumné sféře, kde řada pracovišť zanikla. Na druhé straně vzniká řada nových, často soukromých. Přibývají rovněž informační centra při městských a okresních úřadech. Tuto síť nemůže sledovat samotná knihovna. Pokud však bude chtít poskytovat svým uživatelům něco navíc, neobejde se bez znalostí informačních zdrojů. Adresář obsahuje informace o informačních institucích, pracovištích a knihovnách v následujících blocích:

ministerstva, informační instituce, akademie věd, vysoké školy, státní vědecké knihovny, archivy, muzea, sdělovací prostředky, zahraniční kulturní střediska, zemědělství a potravinářství, lesní hospodářství, vodní hospodářství, uhelný průmysl, energetika, jaderný program, hutnictví, těžké strojírenství, všeobecné strojírenství, elektronický průmysl, chemie, chemický průmysl, farmacie, stavebnictví, projektování, spotřební průmysl, dřevozpracující průmysl, průmysl skla a jemné keramiky, textilní průmysl, konfekční průmysl, kožedělný průmysl, geologie, geodézie a kartografie, doprava, spoje, výrobní družstevnictví, cestovní ruch, školství, kultura, zdravotnictví, životní prostředí, vojenství.

Ve II. části Adresáře jsou uvedeny instituce pořádající kurzy, rekvalifikace, semináře, veletrhy a výstavy.

Struktura jednotlivých záznamů o informační instituci, pracovišti a knihovně je obvyklá jako u jiných katalogů a adresářů. Každý záznam však kromě běžných identifikačních údajů obsahuje údaje o informační gesci, informace o poskytovaných službách, dalších aktivitách, pořádání akcí, vydávaných periodikách, dalších vydavatelských aktivitách, provozovaných databázích vlastních a jiných organizací, přístupu do databázových center, mezinárodních vztazích, návštěvních hodinách atd. V současné době je v databázi přes 500 záznamů. Hledá se podle několika hledisek, a to podle identifikačního znaku záznamu, názvu instituce, vedoucího pracovníka, věcného hesla, názvu vybrané tuzemské informační databáze, názvu vybrané zahraniční informační databáze a podle místa.

O Adresáři jsem hovořila záměrně podrobněji, poněvadž si myslím, že především jeho aktualizovaná elektronická forma by se mohla stát pro knihovny dobrým pomocníkem v hledání informačních zdrojů. Adresář si zakoupila řada organizací, firem, informačních pracovišť, škol i soukromých osob. Je o něj zájem. Mrzí nás, že s ním zatím pracuje méně knihoven, než jsme si představovali. Proto tedy naše dnešní nabídka.

Závěrem několik slov ke knihovnám. V současná doba vyžaduje zcela nový přístup k činnosti a posláním knihovnických pracovišť. Nelze vystačit s tím co bylo doposud zvykem, pokud knihovna chce, aby nebyla jen místem vzdělanosti a kulturnosti, ale chce být opravdovým srdcem místa nebo lokality, které slouží. Stejně tak jako spěcháme k lékařům s nemocí, do obchodu za zbožím, měli bychom si zvyknout, že knihovnické pracoviště je místo, kam se spěchá s problémem a na něj navazujícím dotazem. Na knihovníkovi či informačním pracovníkovi pak je, aby odpověděl a pomohl tak, aby se uživatel vracel, poněvadž mu jinde lépe nepomohou. To ovšem pro knihovny znamená rozšíření spektra nabízených služeb, stát se v pravém slova smyslu zprostředkovatelem informací ze všech oblastí lidské činnosti.

Pokud Vám budeme moci být v budoucnu nějak nápomocni, rádi tak učiníme.

Dovolte mi na závěr malou osobní poznámku. Jistě si někteří v duchu říkáte: „Té se to mluví, když na našem místě nikdy nebyla.“ Není to pravda. Víím, jaké to je být v situaci pracovníka či vedoucího knihovny, i když malé. Došla jsem ve své praxi k poznání, že pokud dělá svou práci člověk opravdu celým srdcem, jde to. Jen neztrácet čas nařikáním nad nedostatkem peněz, ale bojovat a přemýšlet, jak je získat nebo vyřešit situaci jinak. Čtenáři i uživatelé se chovají ke knihovně podle toho, jak se knihovna staví vůči nim a svému okolí, podle toho, co jim nabízí.