

TYPY INFORMAČNÍCH SLUŽEB V KNIHOVNÁCH (Strukturalizace informačních služeb veřejných knihoven)

Vlasta Hamplová

Informační služby veřejných knihoven jsou velmi rozmanité a různorodé. Odpovídá to klíčovému postavení, které zaujímají tyto knihovny v poskytování veřejných informačních služeb na určitém území. Jsou všeobecně a přímo přístupné, umožňují uživatelům značně neomezený přístup k informacím. Jejich regionálně založená působnost je předurčuje k poskytování informačních služeb zaměřených především na potřeby území (regionu), jemuž slouží. Uvážíme-li, že dnes téměř neexistuje oblast lidské činnosti, typ organizace nebo instituce, o jejichž působení by nebylo možné získat určité informace, je nezbytné informační potřeby strukturalizovat s ohledem na uživatelské potřeby i možnosti veřejných knihoven.

Jaký je uživatel veřejné knihovny? Podobně jako jeho požadavky je různorodý a rozmanitý. Liší se vzdělanostní úrovní, věkem, profesním zaměřením, obsahovou skladbou požadavků, účelem, pro který informace potřebuje. Rovněž jeho definice informace je často velmi osobitá a originální. Mnohé však naše uživatele spojuje. A právě to společné nám usnadňuje stanovení priorit pro budování informačního systému knihovny a jeho informačních služeb. Žádají informace aktuální, důvěryhodné, přesné, a přesto rychlé. Vlastní požadavek na informační službu, byť jakkoli banální nebo nestandardní, považují za důležitý a stejnou vážnost přístupu předpokládají u informačního pracovníka. Ve většině případů upřednostňují primární dokument, faktografii, plnotextové informace, které chtějí vytisknout, zkopírovat nebo stáhnout z počítačových databází v podobě souboru na disketu. Sekundární informace akceptují jen potud, pokud jim dokážeme opatřit primární dokument nebo, v horším případě, jim nalezneme co nejschůdnější cestu k databázové instituci, kde budou jejich požadavky za určitých podmínek uspokojeny.

Pokusme se nyní požadavky těchto uživatelů strukturalizovat. Těžiště bibliograficko-informačních služeb stále spočívá v zajišťování **bibliografických informací**, které směřují k vyhledání a zajišťování informačních dokumentů. Pokud není možno požadavky zajistit z vlastních pramenů, zprostředkováváme dokumenty pomocí klasické MVS, existuje-li však informace

v elektronické podobě a máme-li zajištěn přístup do příslušné počítačové databáze, můžeme opatřit informaci uživateli mnohem rychleji, například zkopírovat příslušný soubor z Internetu na disketu, vytisknout textový soubor apod.

Druhou skupinu tvoří pestrá směsice tzv. **faktografických dotazů**. Zejména se v posledních letech prosazují požadavky na faktografie a na plnotextové informace z elektronických databází. Jejich uživatelsky vlídné prostředí nabízí našim uživatelům bezprostřední vyhledání konkrétní informace; například o osobnostech, událostech, firmách, institucích, výrobcích, ale i texty článků, norem, patentů. Velmi často mají regionální zaměření, mnohé souvisí s podnikatelskou sférou a jejími potřebami.

Další skupinu dotazů, kdy nám nepomohou ani bibliografické nebo faktografické databáze a pomůcky, řešíme prostřednictvím **referenčních služeb**; i tyto požadavky mají silné vazby na příslušný region. Pomocí referenčních informací můžeme uspokojit zejména požadavky podnikatelské sféry, se kterými se její představitelé na veřejné knihovny obracejí. Nechci našim veřejným knihovnám křivdit, protože mezi nimi jsou světlé výjimky. Ale většina zatím stojí na počátku, snaží se řešit informace pro podnikatelskou sféru klasickými informačními zdroji a nemá zajištěn přístup k systému kvalitních a současně levných informačních produktů a referenčních služeb vhodných pro tuto uživatelskou skupinu.

Jiným kritériem strukturalizace informací je jejich **dostupnost**. Vědět, že informace existuje, nestačí, nenalezneme-li k ní cestu. Nezískáme-li ji, je pro uživatele nepotřebná. Ale není to vždy jen vzdálenost, omezení na prezenční využívání apod. Ve společnosti, kdy většina nových informací začíná být dostupná v elektronické podobě, je vzdálenost či jiná znesnadnění přístupu k primárnímu dokumentu kritériem zanedbatelným. Mnohem nepříjemnějším faktem pro některé uživatele je poznání, že většinu odborných informací získáváme ze zahraničních pramenů v cizích jazycích. Jazykové bariéry jsou i nyní stále ještě značnou překážkou dostupnosti informací pro českého uživatele.

Dalším kritériem, které umožňuje členění informací, je jejich **cena**. Při stanovení ceny informační služby zatím činíme jen první nesmělé krůčky. Ale již fakt, že se tímto problémem začínáme seriózně zabývat, že byl této problematice věnován i celodenní seminář, svědčí o tom, že problém placených informačních služeb došel k řešení.

Naši uživatelé se musí (podobně jako pracovníci knihoven) naučit rozlišovat tzv. **základní informační služby**, na které má ve veřejně přístupné, univerzální knihovně právo každý **zdarma** (lépe v rámci paušálního čtenářského poplatku), a **služeb nadstandardních**, za které musí uživatel zaplatit příslušný **uživatelský poplatek**. Poplatky mohou vycházet z doby strávené

v placené databázi, cena může být stanovena podle počtu vyhledaných informací (bibliografických záznamů, faktografií, normostran tištěných textů), cenu může dále zvýšit příplatek za vytištění informace. Knihovny, které se napojují do elektronických databází prostřednictvím telekomunikačních služeb, mohou účtovat uživatelům telekomunikační poplatky.

Úroveň a tím i **cena** informačních služeb v knihovně závisí do značné míry na všeobecné i odborné kvalifikaci pracovníků zajišťujících tyto služby. Profesionální všestrannost, se kterou dokáží využívat bibliograficko-informační aparát, rychlost, s jakou putují při vyhledávání informací v Internetu nebo Infonisu, rutinní znalost všech kombinací online přístupu do elektronických databází, upřednostnění kvalitních, ale dostupnějších a levnějších databází, výběr pro daného uživatele nejužitečnějších informací po stránce obsahové i jazykové, to vše může dosti podstatně **zlevnit** informační službu pro zákazníka i knihovnu samotnou. Profesionálně zdatný a všestranně vybavený odborník dokáže i v malé knihovně, s poměrně omezeným knihovním fondem, vytvořit kvalitní informační a referenční prostředí.

Ani sebelépe vybavený informační odborník se však neobejde bez cílevědomě vytvářeného systému pomůcek pro poskytování informací, kterému jsme si zvykli říkat bibliograficko-informační aparát. Jeho obsah a uspořádání ovlivňují priority informačních služeb příslušné knihovny při důsledném dodržování prvořadé povinnosti – zajišťovat dostupnost informací s maximálním využitím vlastního knihovního fondu.

Informační potenciál klasického bibliograficko-informačního aparátu nyní příznivě umocňují, i v podmínkách veřejných knihoven, stále běžnější počítačové báze dat. Ještě před několika lety (třeba právě v r. 1991, kdy probíhala 4. národní bibliografická konference v Olomouci) tvořily tento aparát klasické katalogy knihovny, bibliografické a faktografické kartotéky, fond bibliografií a referátových periodik a několik málo oborových elektronických databází na disketách, suplujících tištěné referátové časopisy. Vzpomeňme, s jakým zájmem jsme se v průběhu konání konference seznamovali s prvními ukázkami databází Národní knihovny, kdy velkým hitem bylo předvádění regionální elektronické databáze článků ANAL Státní vědecké knihovny v Olomouci. Teprve počátkem devadesátých let se začínají plnit faktografické databáze regionálních osobností REOS.

Díky postupující automatizaci se běžnou součástí provozu knihoven stávají online katalogy. Existuje mnoho veřejných knihoven, kterým se podařilo převést celý katalog knihovny do elektronické podoby. Tím otevřeli uživatelům pohodlnou a rychlou cestu k informacím uloženým v dokumentech knihovního fondu. O tom, jak nedocenitelnou pomůckou jsou online katalogy například v oddělení pro děti a mládež, v hudebním oddělení, v knihovnách s řadou poboček, by jistě mohli pohovořit sami knihovníci, kde online katalogy exis-

tují. Častější jsou zatím katalogy v lokálních sítích, ale roste i počet českých online katalogů dostupných v síti Internet, univerzálních i oborově zaměřených. Můžeme vstupovat do rodícího se národního souborného katalogu, do souborného katalogu KAKS. Online katalogy našich i zahraničních knihoven mají bezplatný přístup a jsou nedocenitelnou pomůckou při ověřování bibliografických údajů, zpracování rešerší, ověřování lokace dokumentů pro účely MVS a MMVS. Připojení kterékoliv profesionální veřejné knihovny do některého online databázového systému, například do Internetu, není v současnosti zcela nereálným snem. A nemusí to být jen propojením lokální sítě s některým uzlem CESNETu. Vstup do Internetu nám mohou zprostředkovat i komerční firmy pomocí komutované telefonní linky. Namítnete, že je to finančně příliš náročné. Jistě, hledíme tedy jiné cesty. Někdy je na Internet připojen zřizovatel, například městský úřad. Jeho prostřednictvím se může stát uživatelem sítě Internet i knihovna. Jindy může knihovna v oblasti přístupu na Internet kooperovat se středoškolskými zařízeními ve městě a samozřejmě jsou možné i další cesty vstupu do informačního světa Internetu.

Hovořila jsem o stanovení **priorit informačních služeb**. Knihovna musí zvážit, které informace pro své uživatele potřebuje **nezbytně**. Z nich buduje vlastní (lokální) informační systém:

- online katalog knihovního fondu, elektronické databáze regionálních analytických bibliografických informací (ANAL, BIČ, ISK, Bibliografie regionálního tisku aj.)*,

- elektronické databáze faktografických regionálních informací o osobnostech (REOS, REGO, REA aj.)*, věcné regionální faktografie (např. REFA)*, databázi regionálních referenčních údajů (např. REGION)*, pokud plní i funkci městského regionálního informačního pracoviště, participuje na systému REGIS a pracuje s jeho informačním systémem.

Data obsažená ve vlastním informačním systému (zejména regionální povahy) se mohou stát předmětem kooperačních vazeb. Například je známá kooperace v oblasti analytických informací mezi NK a SVK nebo spolupráce některých vědeckých knihoven při výměně faktografií v databázi REOS jindy možnost vytváření souborného katalogu knihoven, které si zvolily společný automatizovaný knihovnický systém (například LANIUS), kooperace vědeckých knihoven při tvorbě souborného katalogu KAKS. Informační rádius vlastního informačního systému se tím pochopitelně násobí.

Dále určí okruh informací (mimo vlastní informační systém), které využívá při poskytování informačních služeb **soustavně** a pro **značný počet klientů**. Pro knihovnu bude ekonomicky nejvýhodnější zakoupit pro podobné informace příslušnou elektronickou databázi na CD-ROM nebo disketách. Příkladem takovéto databáze může být CD-ROM Národní registrující bibliografie, databáze právních plnotextových informací (JURIX, PALLAS), fi-

remní informace (Profit-Anotace), menší, ale uživateli hojně využívané databáze s jízdními řády vlakové a autobusové dopravy, jazykovými slovníky, jazykovými učebnicemi, encyklopediemi (jejichž tištěná podoba je dražší a náročnější na místo, které zabere ve studovně), je možno budovat celou virtuální knihovnu na CD-ROM. *

CD-ROMy můžeme snadno připojit k informačnímu systému veřejné knihovny a při nechvalné úrovni našich telekomunikací jsou stále a rychleji dostupné; síťové verze CD-ROM znásobí počet uživatelů, a tím i zlevní někdy zatím zbytečně vysokou cenu předplatného. Aktualizace je méně častá, ale jednoduché a příjemné uživatelské prostředí je řadí k vyhledávaným a po online katalozích nejčastěji využívaným počítačovým informačním produktům veřejných knihoven.

Zbývá suma požadavků na vědecko-technické informace z různých oborů, na ekonomické a firemní informace, které zodpovídáme pouze **příležitostně**. Vždy, když se požadavky vyskytují ojediněle a překračují možnosti lokálního informačního systému knihovny, se nákup informačního souboru na disketě, CD-ROM nebo v tištěné podobě přestává vyplácet. Pro takové případy využíváme služby některého běžně přístupného online systému. Buď přímo jako jeho klient, případně zprostředkovaně.

Nejčastěji vede cesta přes **Internet**. V něm jsou pro knihovníky informačně zajímavé především volně přístupné, bezplatné zdroje. Zmínila jsem již online katalogy našich i zahraničních knihoven. Z dalších volně přístupných databází jsou informačně významné plnotextové dokumenty (knihy, články, abstrakta, „šedá literatura“). Soustavně se dá pracovat s bezplatnými systémy nakladatelských informací.

Nevyhneme se ani službám **placeným**. Jako klient některého databázového centra máme přístup do informační základny, s velkým množstvím informací, mnohokrát převyšující možnosti našeho vlastního informačního systému. Platíme pouze za opravdu odebrané informace, se zárukou jejich aktuálnosti, takže i placené služby mohou být vlastně **levné**. V prostředí veřejných knihoven je dobrou volbou informační systém Národního informačního střediska **InfoNIS**. Je zaměřen na plnotextové informace z oblasti práva, na faktografické hospodářské informace (s důrazem na informace o firmách v ČR), na referenční informace, informace z Evropské unie a na velkou množinu bibliografických informací z lékařství, dopravy, potravinářství a hutnictví železa.

Tuto službu využívají v regionech vesměs příslušné SVK. Mimo knihovny pracuje síť regionálních kanceláří NIS ČR, které mají bezprostřední vazby na všechna potřebná pracoviště NIS ČR v Praze. Bez povšimnutí by ze strany veřejných knihoven neměla zůstat ani nově vytvářená síť Euro Info Centra, u nás nejprve ve třech regionech: západočeském (BIC Plzeň), jihomoravském

(Obchodní a hospodářská komora Brno) a severomoravském (Agentura pro regionální rozvoj v Ostravě)**. Následují další, letos např. ve východočeském (Komerční banka Hradec Králové). Veřejné knihovny mohou využít služeb některého z výše uvedených pracovišť.

Co říci závěrem. Jestliže je tematický blok Bibliografické a informační působení knihoven chápán do určité míry jako fórum, které umožňuje odborníkům výměnu zkušeností a dává prostor k zamýšlení nad úrovní bibliografie a informační činnosti v posledních pěti letech, které uběhly od 4. národní bibliografické konference, nedalo mi to, abych si znovu nepřipomněla její průběh. Zalistovala jsem ve sborníku s referáty a diskusními příspěvky, které v jejím průběhu odezněly. A samozřejmě jsem se zamyslela i nad příspěvkem vlastním. Končil větou: „ Bibliograficko-informační služba dozná určitě v následujících letech značné změny v obsahu i formě, ale bude existovat jako jedna z funkčních aktivit veřejných knihoven.“

Je tomu opravdu tak. Automatizace knihoven, rychlé technologické změny, nové nosiče informací, možnosti online katalogů, které fascinují uživatele i informační pracovníky, to vše dnes ovlivňuje informační služby knihoven. Ale naši uživatelé se s tímto stavem nespokojí. Porostou jejich požadavky na plné texty dokumentů identifikované v online prostředí. Online katalogy se stanou výchozí platformou pro další online služby, například spojení full-textových souborů s katalogem. Dojde zřejmě k integraci hromadných komunikačních kanálů do komplexu informačních služeb běžně dostupných ve veřejných knihovnách. Ještě jsme se nenabažili možností, které nám v informační sféře poskytuje Internet, buď jako pasivním uživatelům nebo aktivním tvůrcům jeho informací. Stále ještě nás ohromují vzdálenosti mezi uživatelem a informací, které Internet dokáže překonávat. Ještě jsou jeho služby v naší zeměpisné šířce příliš výlučné, než aby byli dostupné každému v pohodlí jeho domova nebo kanceláře.

Až se vzpamatujeme z informačního třesku, který právě prožíváme, předpokládám, že se naše pozornost zaměří především na vytváření kvalitních lokálních bází, uspořádaných v moderním automatizovaném knihovnickém systému, který bude ctít jednotný výměnný formát. Nové informační technologie ovlivní zřejmě knihovnickou praxi, vyžádají si moderní způsob přípravy knihovníků na výkon povolání a snad přece jen napomohou zvýšení společenské prestiže veřejných knihoven.

Poznámky:

Podrobnosti o jmenovaných počítačových bázích naleznete v Přehledech bází dat využitelných v knihovnách (Brno 1994) Aleše Brožka

** Nabídka bází dat a všech služeb systému InfoNIS, která se ostatně stále rozšiřuje, naleznu zájemci na stránkách „ička“ v rubrice Rezervováno pro NIS ČR a v přílohách tohoto časopisu