

TYPY INFORMAČNÍCH SLUŽEB V KNIHOVNÁCH

Jakub Pavlík

Základní informační činnost probíhá de facto na každém pracovišti knihovny, které je veřejně přístupné uživatelské veřejnosti, na každém pracovišti, které poskytuje knihovnické a informační služby ať v podobě výpůjček dokumentů v tištěné podobě, audio či video dokumentů, výstupů z bází dat, vyhledání hesel ze slovníků, encyklopedií a všech dalších forem, jimiž se uskutečňuje komunikace a předávání informací včetně ústní podoby mluveného slova. V činnosti knihovny lze těžko hledat činnosti – samozřejmě kromě činností ekonomických a činností souvisejících s údržbou budov – které by nebylo možno nějakým způsobem charakterizovat jako činnosti, jejichž důsledkem je zprostředkování informací v různé podobě. Rozlišení těchto činností lze samozřejmě provádět podle různých kritérií – např. podle podoby, v níž jsou informace nebo dokumenty předávány konečnému uživateli (výpůjčka knihy, periodika, sbírky zákonů, audio či videodokumentu, xerokopie článku z periodika nebo poskytnutí záznamů bází dat). Tato podoba velmi úzce souvisí i s úrovní zpracování daného dokumentu, která byla nutná k uskutečnění procesu výpůjčky nebo poskytnutí informace (zpracování katalogizačního záznamu, analytického záznamu článku periodika do báze dat, bibliografického záznamu, záznamu pro soupis periodik docházejících do knihovny v daném období ap.). V souvislosti se změnami a vývojem naší společnosti v posledních několika letech došlo k podstatnému nárůstu požadavků na speciální odbornou informační činnost knihoven, jejímž výsledkem je vznik a rozvoj pracovišť poskytujících informační služby jako specifických součástí organizační struktury knihovny. Nejvíce různých typů poskytovaných informačních služeb je samozřejmě kumulováno na pracovištích, kde je poskytování informačních služeb přímo jejich posláním a pracovní náplní.

Na vývoj a modifikaci spektra typů poskytovaných informačních služeb v knihovnách mají nepochybně vliv širší souvislosti vývoje požadavků, které jsou kladeny na knihovny jejich uživateli. Růst zájmu o informace jak co do kvantity požadavků, tak co do šíře a speciálnosti zodpovědaných informačních dotazů, významně ovlivňuje profilování knihoven jako informačních pracovišť. Jestliže hodnotíme v kontextu posledních let vývoj informačních

služeb knihoven, jsou na první pohled patrné rysy, jimiž lze charakterizovat stav této činnosti:

- 1) Veškerá pracoviště poskytující služby uživatelské veřejnosti poskytují zároveň i informační služby na úrovni odpovídající zaměření pracoviště – nelze prakticky hovořit o knihovnických službách a nevidět zároveň informace, které jsou uživatelské veřejnosti zprostředkovány v dokumentové podobě (v podobě knih, periodik, audiovizuálních dokumentů) jako absenční či prezenční výpůjčky.
- 2) Vyčlenění prací spojených s informační činností, která zajišťuje zodpovídání složitějších a náročnějších informačních dotazů, na specializovaná pracoviště, která se zformovala z dřívějších služeb (spíše příslužeb) BIS ve studovnách a půjčovnách knihoven do samostatných oddělení. Tato pracoviště začínala svou činnost jako tzv. služba BIS – bibliograficko – informační služba, která zodpovídala základní informační dotazy kladené ve studovně nebo v půjčovně odborné literatury (nebo obecně v půjčovně knihovny, pokud knižní fond nebyl rozčleněn na část odbornou a na beletrii).
- 3) Tato pracoviště prodělávají značný nárůst a rozšíření spektra své činnosti, která rozsahem poskytovaných dokumentografických i faktografických informací v určité etapě svého vývoje přesáhne rozsah dokumentového fondu vlastní knihovny. Báze dat jsou samozřejmě reálnou a stále objemově a proporčně narůstající součástí dokumentového fondu knihovny, ale množství informací v nich obsažených (např. záznamy České národní bibliografie) nemusí vždy nutně poskytovat informace, které mají přímou vazbu k dokumentovému fondu vlastní knihovny.
- 4) Současné knihovny vedle své povinnosti a účelu své existence – budovat a zpřístupňovat fondy dokumentů – jsou stále více konfrontovány s obrovským rozvojem počítačových sítí. Pro uspokojení současných informačních potřeb uživatelů je nutné, aby se právě knihovny staly místy, kde uživatelé mohou z těchto počítačových sítí získávat potřebné informace. Tato skutečnost je nejmarkantnější právě na pracovištích informačních služeb. Dopady využití počítačových sítí v šíření a poskytování informací považují někteří autoři za historickou paralelu vynálezu knihtisku.
- 5) Pracoviště informačních služeb jsou odděleními, kde je nejvíce zřetelný posun v orientaci knihoven na zpřístupnění dokumentů a informací v nich obsažených. Knihovny jsou samozřejmě nadále institucemi, které získávají a uchovávají dokumenty. Zavedení výpočetní techniky na pracovištích přístupných uživatelské veřejnosti umožnilo daleko detailnější a jemnější práci při vyhledávání dokumentů, než dosud umožňovala práce s katalogy. Mezi prvními pracovišti, která jsou vybavena touto technikou, jsou právě

pracoviště informačních služeb. V činnosti těchto pracovišť je vytvořen časový prostor pro detailní vyhledávání speciálních informačních požadavků uživatelů s pomocí jak výpočetní techniky, tak i klasických knihovnických vyhledávacích postupů. Tato pracoviště se stala rovněž místem, na nichž je nový čtenář seznamován s nabídkou služeb knihovny.

- 6) Tato pracoviště budují informační aparát v podobě kartoték – vytváří specifický fond dokumentů, který byl získán a zpracován bez pomoci pracovišť akvizice a zpracování fondů.
- 7) Odborní pracovníci těchto pracovišť při vyhledávání dokumentů mohou pro uspokojení informačního požadavku uživatele využít i neúplných (čas-tečných) údajů – informací o dokumentu – k jeho úspěšnému vyhledání.
- 8) Statisticky významnou část poskytnutých registrovaných informací tvoří na pracovištích informačních služeb faktografické informace (odjezdy a příjezdy vlaků a autobusů, telefonní čísla, údaje z adresářů firem a institucí, biografické údaje významných osobností, regionální faktografie).

Jestliže se chceme zabývat problémem, jaké existují typy informačních služeb v knihovnách, je možné si položit otázku, co je jejich charakteristickým znakem či vlastností. Které charakteristiky zřetelně oddělují informační služby poskytované knihovnami od služeb jiných informačních institucí, jaký souhrn znaků vyděluje z informačních služeb, existujících ve společnosti, právě informační služby poskytované knihovnami. Pro toto vymezení je možné stanovit následující charakteristiky:

- Poskytování informačních služeb v knihovnách je vázáno alespoň v určité části rozsahu své činnosti na dokumentový fond dané knihovny, který pro tuto činnost tvoří v místních podmínkách naprosto nenahraditelný zdroj informací.
- Uživatelem informačních služeb knihoven není určitá zájmově nebo odborně vyhraněná skupina odborníků, studentů ap. Naopak v uživatelské klientele veřejných knihoven a tím i jimi provozovaných a poskytovaných informačních služeb jsou zastoupeni lidé prakticky ze všech společenských vrstev.
- Tato širší uživatelského zázemí ve svém důsledku znamená poskytování informačních služeb univerzálního zaměření. Určitá specializace knihovny (týká se SVK, OK) je nadstavbou univerzálně zaměřeného fondu dokumentů.

Pokud rozčleníme jednotlivé typy informačních služeb poskytovaných informačními pracovišti knihoven i knihovnami jako celky, můžeme zvolit řadu kritérií a hledisek, podle nichž budeme informační služby, respektive i výsledky činnosti pracovišť informačních služeb, členit. Faktem zůstává, že jednotlivé

typy informačních služeb členěné podle různých hledisek a kritérií nelze od sebe vzájemně striktně oddělit – vždy se vyskytují v určitém průniku s dalšími typy vybranými podle dalších hledisek.

Informace a informační výstupy knihoven a informačních pracovišť lze dělit podle

- Vztahu k místu a oblasti působení knihovny na regionální a neregionální;
- Podoby, v níž jsou uživatelé předávány, na primární, sekundární a terciální;
- Podle toho, zda je při vyhledávání informací využito výpočetní techniky nebo klasických knihovnických vyhledávacích metod a postupů;
- Podle formy, v níž jsou informace uživatelé předávány – na informace v ústní, písemné, telefonické, perspektivně i v disketové podobě;
- Podle obsahu na informace dokumentografické (bibliografické), faktografické a referenční (o informačních zdrojích mimo danou knihovnu).

Velmi důležitým a významným typem informací, které v současné době začínají být zpracovávány v knihovnách jako jedna z nabízených informačních služeb uživatelům, jsou báze a soubory občanských informací nebo tzv. informací všedního dne. Tento typ informací je možné samozřejmě v určitém ohledu považovat za informace regionální, protože jejich obsah je zaměřen na informace o městě (místě) a regionu, v němž daná knihovna působí. Mezi ně patří informace o firmách a službách v daném městě (místě) a regionu, o otevírací době muzeí a zámků, o programech divadel a kin, o kulturních akcích a výstavách, o připravovaných a probíhajících sportovních akcích, o možnostech sportovního využití, adresy a otevírací doba úřadů a institucí, čerpacích stanic a autoservisů, adresy a telefonní čísla ordinací lékařské pohotovostní služby a nejvýznamnější události z poslední doby, mající vztah k danému městu a regionu.

Občanské informace, jejichž platnost je dlouhodobější (např. adresy institucí, kulturních památek, sportovišť, otevírací doby úřadů, muzeí, zámků) je vhodné ukládat do podoby báze dat, kdy je při vyhledávání možné užít výhod databázové podoby zpracování informací. Naopak informace, jejichž platnost je zcela krátkodobá (např. programy kin a divadel na určitý měsíc v roce) je vhodné uchovávat v podobě např. jednoduché kartotéky s předpokladem pravidelné časté aktualizace.

Vedle občanských informací některé knihovny budují informační fondy s informacemi týkajícími se turistiky a cestovního ruchu. Pro to, aby knihovna tento fond účelně budovala, není nutné, aby sama sídlila v místě či regionu, který je turisticky atraktivní. Pracoviště informačních služeb SVK Kladno využívá v této informační gesci jak velice rozsáhlého fondu map a průvodců, který tvoří vedle univerzálnosti našeho fondu i určitou specializaci

naší knihovny, tak i rozsáhlé kartotéky materiálů cestovního ruchu, která je na pracovišti IS budována. Materiály, které pro ní získáváme na mezinárodních veletrzích cestovního ruchu pořádaných v České republice, mají jednak krátkodobou životnost (informace o ubytování a stravování), kterou odhadujeme na dobu jednoho roku, jednak životnost dlouhodobou (týká se informací o památkách, pamětihodnostech a turistických zajímavostech daného místa nebo města). Kartotéka je členěna v rámci České republiky na regiony (bývalé kraje), v rámci nich pak na okresy. Turisticky zajímavé celky, zasahující i do více okresů, jsou řazeny pod názvem celku (České středohoří, Jizerské hory, Odersko, Podještědí, Šumava ap.), turistické informace a zajímavosti Evropy kromě ČR jsou řazeny podle jednotlivých evropských států, ostatní svět kromě Evropy je řazen podle světadílů.

Pokud shrneme základní charakteristiky, jimiž lze vyjádřit působení knihoven jako pracovišť zprostředkovávajících informační služby, je možné je vyjádřit v následujících devíti bodech:

- 1) Knihovny jsou pracovišti, která poskytují informační služby v přímé i zprostředkované podobě jako celek.
- 2) Vyčlenění samostatných oddělení IS.
- 3) Informační činnost pracovišť informačních služeb svým rozsahem přesahuje dokumentový fond vlastní knihovny.
- 4) Napojení knihoven na počítačové sítě (Internet).
- 5) Informační služby působí jako první kontaktní místo uživatele s knihovnou. Práce s informacemi se v těchto odděleních provádí na detailnější a jemnější rozlišovací úrovni, než je tomu na ostatních pracovištích knihovny.
- 6) Pracoviště IS budují vlastní informační aparát, využívající i materiály získané z výstav, veletrhů a dalších zdrojů.
- 7) Pracoviště IS umožňují i využití neúplných údajů poskytnutých ze strany uživatele pro vyhledávání informací (dokumentů).
- 8) Limitujícím faktorem růstu už není jen otázka finanční, stále častěji se limitem rozvoje a růstu stávají v knihovnictví i v informačních službách lidské zdroje – možnost získat odborníky s odpovídající kvalifikací a praxí.
- 9) Významnou složkou poskytovaných informačních služeb jsou občanské informace (informace všedního dne) a informace cestovního ruchu.