

INTERNET VE SLUŽBÁCH – A CO KNIHOVNÍK?

Jana Nejezchlebová, Moravská zemská knihovna Brno

Internet změnil možnosti služeb knihoven o tom není pochyb. Narůstá počet knihoven, které získávají počítače, připojení na Internet a mají i dostatek prostoru, aby umožnily uživatelům využívání elektronických služeb.

Vzdělávání knihovníků

Knihovny rozšiřují spektrum poskytovaných služeb – nejen tradiční práce s dětmi a dospělými čtenáři, ale specializované služby hudebních a zvukových oddělení, práce s handicapovanými čtenáři všech věkových kategorií, práce s multimédií, elektronické databáze, katalogy. To je konstatování velmi pozitivní, přece jen se vynoří to věčné ale . . .

Zprostředkovatelem služeb zůstává knihovník, jehož práce je stále náročnější, protože současný uživatel se již nespokojí s jeho pouhou orientační informovaností v dané problematice. Mají-li tedy nově zaváděné služby plnit svůj záměr, musí je provádět profesionálně připravení knihovníci. Naší profesní starostí tedy je, jak zkvalitnit vzdělávání, školní a zejména mimoškolní. Odborné školy (střední i vysoké) mohou tyto potřeby respektovat spíše v obecné rovině. Po nástupu absolventa do knihovny, na konkrétní pracoviště se potřeba specializovaného zaměření projeví výrazněji a jasněji. Knihovníci si to uvědomují, proto je v knihovnách zájem nejen o rekvalifikační základní knihovnické kurzy, ale začíná se hovořit o potřebě kurzů pro pracovníky dětských oddělení, pro ty, kteří zprostředkovávají služby zdravotně i sociálně znevýhodněným uživatelům, pracují s cizojazyčnou literaturou, v hudebních odděleních.¹ Aktuální jsou témata komunikace se čtenáři či dramatická výchova (práce s textem) apod. Připravovat specializované kurzy, hledat metody odpovídající tématům, pracovat s úzce vymezenými cílovými skupinami. To bude potřeba dalšího směřování mimoškolního vzdělávání a pracovišť, která toto vzdělávání zajišťují.

Příprava uživatelů

Snažíme se o profilování kvalitního informačního fondu, rozšiřujeme služby zpřístupňováním elektronických informačních zdrojů. Často si neuvědomujeme, že ne vždy dostatečně informujeme a oslovujeme také uživatele. Výchova k práci s informacemi, která v sobě zahrnuje i podrobné informace

¹viz: Hebnarová, D.: Hudební oddělení, Čtenář 1998, č.6, 170–171.

o knihovně, jejích službách a dovednostech požadované informace vyhledat a využívat je pro dětské čtenáře a studenty v knihovnách zajišťována na dobré úrovni, má již svou tradici a řadu zkušeností. Jedná se mi ale o dospělé uživatele, střední a starší generaci, ty, kteří knihovny již využívají nebo do nich nově přichází a při pohledu na monitor a vylechnutí odkazu, že si mohou potřebnou literaturu vyhledat a objednat elektronicky horečně přemýšlí co teď, aby nevypadali. . . Zde začíná potřeba, pro knihovníky, zamyslet se jakou formu mezi vzděláváním a pouhou informací zvolit právě pro tyto věkové kategorie uživatelů. Knihovny využívají různé způsoby:

- individuální podpora při vyhledávání
- tištěné informace
- jednorázové instruktáže o službách knihovny
- odpoledne s Internetem pro veřejnost (za přítomnosti odborníků)
- zdrojem informací (pro určitou část uživatelů) jsou stále častější internetové stránky.

Podstatné je připravit informaci stručnou, přehlednou, zaujmout uživatele buď písemnou formou nebo přímo v knihovně při individuálním rozhovoru nebo instruktáži. Nepodléhat dojmů, že se čtenář-uživatel neptá, tudíž všechno ví a sám se zorientuje. Stále je převážná většina nejen veřejnosti, ale i čtenářů a návštěvníků veřejných knihoven přesvědčena, že knihovna půjčuje knihy a časopisy, a je naopak překvapena, když zjistí další možnosti, které jim moderní knihovna může poskytnout. Uživatele proto musíme přesvědčit a dokázat jim, že je pro ně prospěšné o nových službách vědět. Jak náročné je s dospělými lidmi pracovat znají mnozí již z vlastní zkušenosti.²

Vhodná příležitost se jistě naskytne v rámci akcí Týdne knihoven, Dnů otevřených dveří knihoven. Za úvahu stojí oslovit vybrané skupiny, například učitele, kteří by nejbližší knihovnu měli znát přímo z profesionální povinnosti. Instruktáž lze zaměřit na určité typy služeb, oborově a přes téma, které cílovou skupinu uživatelů zajímá vysvětlit, jaké služby knihovna poskytuje, jak potřebnou literaturu vyhledat. Každá knihovna může zpětnou vazbou zjistit u svých návštěvníků i širší veřejnosti, jaká je informovanost o službách a podle toho reagovat.

Závěr

Příprava zejména dospělých uživatelů je velmi náročná, nejen po stránce knihovnické odbornosti, vyžaduje schopnosti komunikační, takt a psychologický přístup k občanům s rozdílným vzděláním, recepčními schopnostmi, věkem. Je náročná i po stránce organizační vzhledem k zajištění provozu knihovny a k omezeným personálním možnostem, které knihovny mají. Zpětně však tím knihovna získá podporu širší veřejnosti pro svou činnost, začne být okolím vnímána jako kulturní a informační instituce – a o to nám přece jde.

²viz Celbová, I.: Jak probíhá Instruktáž pro čtenáře – začátečníky v Národní knihovně ČR, Ikaros 1998, č.4, (URL: <http://ikaros.ff.cuni.cz>).