

**Univerzita Karlova**

**Filozofická fakulta**

Ústav informačních studií a knihovnictví

# **Bakalářská práce**

Bc. Monika Müllerová

**Komunikační bariéry v referenčních službách knihovny**

Communication barriers in library reference services

Praha 2016

Vedoucí práce: PhDr. Radka Římanová

## **Poděkování**

Děkuji PhDr. Radce Římanové za vedení, pomoc a odborné rady, které mi při vypracovávání této bakalářské práce poskytovala. Mé díky dále patří všem referenčním knihovníkům za spolupráci při zodpovídání otázek pro vypracování praktické části práce. Zvláště pak děkuji zaměstnancům Národní knihovny PhDr. Michalu Horovi z Oddělení studoven, vedoucí Oddělení služeb čtenářům PhDr. Vlastě Kostlánové a vedoucí Oddělení referenčních a meziknihovních služeb PhDr. Karolíně Košťálové za spolupráci a pomoc.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 1. 12. 2016

.....  
Monika Müllerová

## **Abstrakt**

Tato bakalářská práce se zaměřuje na problematiku komunikačních bariér ve specifickém prostředí referenčních služeb Národní knihovny ČR. Práce představuje v první řadě základní pojmy, které rozvíjí a uvádí do souvislostí s tématem. Úvodní části jsou proto věnované tématice komunikačních bariér a referenčních služeb. Další částí práce je vlastní výzkum referenčního pracoviště, který zpracovává informace poskytnuté o problému od zdejších pracovníků za pomoci řízeného rozhovoru, dotazníků a e-mailové korespondence. Závěrečnou částí je zhodnocení výsledků vyplývajících ze sběru informací. Součástí jsou návrhy změn vedoucí ke zlepšení.

## **Klíčová slova**

knihovny, referenční služby, sociální komunikace, komunikační bariéry.

## **Abstract**

This thesis focuses on the problem of issues and barriers in communication channels in the specific environment of the reference services of the National Library of the Czech Republic. The thesis introduces the basic terms and expressions which are further developed and put in context with the topic. The introduction part is therefore dedicated to the topic of communication barriers and reference services. The following part is my own research listing the reference workstations and utilizing the information about the problem provided by the local employees. The information was gathered during monitored interviews, questionnaires and email communication. The final part is an evaluation of the results coming from the gathered data. There are several suggestions on possible improvements included.

## **Keywords**

libraries, reference services, social communication, barriers of communication.

## Obsah

Předmluva .....	9
Úvod .....	11
1. Referenční služby .....	12
1.1. Terminologická a věcná charakteristika referenčních služeb.....	12
1.2. Informační potřeby uživatele .....	13
1.3. Předpoklady referenčních služeb .....	14
1.4. Vnější předpoklady referenčních služeb.....	14
1.5. Vnitřní předpoklady referenčních služeb .....	15
1.6. Referenční fond .....	16
1.7. Typy poskytovaných informací .....	17
Komunikace s uživatelem v referenčních službách.....	18
2.1. Formy referenčních služeb .....	18
2.2. Tradiční referenční služby (RS) .....	18
2.4. Virtuální referenční služby (VRS) .....	20
2.5. Komunikační prvky ve virtuálních referenčních službách .....	22
3. Sociální komunikace.....	24
3.1. Definice komunikačních bariér .....	26
3.2. Typologie komunikačních bariér .....	27
4. Národní knihovna České republiky .....	29
4.1. Druhy služeb Národní knihovny a jejich specifikace.....	31
4.2. Referenční služby Národní knihovny .....	32
4.3. Služby Národní knihovny uživatelům se speciálními potřebami .....	34
4.4. Referenční centrum Národní knihovny .....	35
4.5. Další referenční služby v Národní knihovně .....	38
5. Průzkum komunikačních bariér v referenčních službách Národní knihovny České republiky.....	40
5.1 . Hypotézy a otázky.....	40
Komunikační bariéry v referenčních službách :.....	40
5.2. Řízené rozhovory .....	41
5.3. Dotazníky .....	41
5.4. Shrnutí: Sběr dat.....	42
6. Komunikační bariéry související s nedostatečnou informační a počítačovou gramotností v Národní knihovně České republiky.....	43
6.1. Typologie bariér informační a počítačové gramotnosti v Národní knihovně.....	43
6.2. Informační gramotnost v Národní knihovně z hlediska věku uživatele.....	44
6.3. Komunikační bariéry zapříčiněné špatnou formulací dotazu.....	45

6.4. Informační gramotnost pracovníků Národní knihovny .....	46
7. Komunikační bariéry s problémovými uživateli v Národní knihovně .....	47
7.1. Definice problémového uživatele.....	47
7.2. Průzkum: Problémoví uživatelé v Národní knihovně.....	47
7.3. Snahy o řešení situace s problémovými uživateli Národní knihovně a jejich úskalí.....	49
8. Komunikační bariéry se staršími lidmi v Národní knihovně .....	51
9. Komunikační bariéry s lidmi se speciálními potřebami v Národní knihovně .....	54
10. Komunikační bariéry při interkulturní komunikaci v Národní knihovně .....	57
11. Komunikační bariéry ve virtuálních referenčních službách Národní knihovny .....	59
11.1. Příklady bariér ve virtuálních referenčních službách Národní knihovny.....	60
12. Závěr: Výstupy a kritické zhodnocení výzkumu.....	61
Použitá literatura.....	64
Seznam příloh.....	71

# Seznam zkratek

<b>ANL</b>	Souborná databáze výběrově zpracovaných článků a statí, které jsou obsaženy v seriálech (tj. periodicky vycházejících dokumentech) a sbornících.
<b>eDDO</b>	Služba elektronického dodávání dokumentů.
<b>EIZ</b>	Elektronické informační zdroje
<b>EOD</b>	Služba digitalizace
<b>EZB</b>	Elektronická knihovna časopisů v Národní knihovně České republiky
<b>ISBD</b>	Systém mezinárodního standardního číslování knih (International Standard Book Numbering)
<b>ISMN</b>	Systém mezinárodního standardního číslování hudebnin (International Standard Music Numbering)
<b>IT</b>	Informační technologie
<b>JIB</b>	Jednotná informační brána
<b>MDT</b>	Mezinárodní desetinné třídění
<b>MK ČR</b>	Ministerstvo kultury České republiky
<b>MMS</b>	Mezinárodní meziknihovní služby
<b>MS</b>	Meziknihovní služby
<b>NDK</b>	Národní digitální knihovna
<b>NK</b>	Národní knihovna České republiky
<b>PSK</b>	(Ptejte se knihovny) Virtuální referenční služba Národní knihovny České republiky
<b>RC</b>	Referenční centrum Národní knihovny České republiky
<b>RS</b>	Referenční služby
<b>SDI</b>	Selective dissemination of information -adresné rozšiřování informací
<b>TP</b>	Průkaz mimořádných výhod se stupněm těžce postiženého
<b>VISK 2</b>	Program ministerstva kultury Veřejné informační služby knihoven: Mimoškolní vzdělávání knihovníků
<b>VRS</b>	Virtuální referenční služby
<b>WIFI</b>	Bezdrátové připojení k internetu
<b>ZTP</b>	Průkaz mimořádných výhod se stupněm zvlášť těžce postiženého
<b>ZTP/P</b>	Průkaz mimořádných výhod se stupněm zvlášť těžce postiženého s průvodcem



# Předmluva

Stěžejní část bakalářské práce včetně průzkumu jsem realizovala v první polovině roku 2015, k obhajobě ji však z časových důvodů předkládám až nyní. Musela jsem dokončit studium jiného oboru a splnit zkoušky, které mi chyběly. Na konci roku 2016 jsem pracovala na finálních úpravách práce.

K vypracování bakalářské práce mi sloužily jak monografické tištěné publikace, tak článková literatura z elektronických zdrojů. Dále jsem vycházela z informací z webových stránek Národní knihovny, e-mailové korespondence s referenčními pracovníky a informací získaných za pomoci řízených rozhovorů a psaných dotazníků s otevřenými otázkami.

Teoretická část práce obsahuje definice základních pojmů, jejich typologii a další doplňující informace. V teoretické části jsem hlouběji rozebrala referenční služby a věnovala pozornost komunikačním bariérám, které jsem začlenila do širší tematiky sociální komunikace. Následovalo představení referenčních pracovišť Národní knihovny ČR. Kapitoly následující jsou věnované praktickému výzkumu.

Ke kvalitativnímu výzkumu v NK jsem přistoupila poté, co jsem se seznámila s teorií problému komunikačních bariér. Zásadním bodem výzkumu bylo rozhodnutí o technice sběru informací (Disman, 2009, s. 120). Z možností, které vyplynuly z komunikace a spolupráce s pracovníky NK jsem se nakonec rozhodla pro tři řízené rozhovory s pracovníky oddělení, které se v NK věnují referenčním službám. K těmto rozhovorům pak přibylo ještě pět vyplněných dotazníků od dalších referenčních pracovníků z různých provozů NK. Respondenty, kteří vyplňovali dotazníky uvádím v práci anonymně a tři pracovníky s kterými jsem vedla řízené rozhovory adresně. Všichni souhlasili se zpracováním poskytnutých informací.

První řízený rozhovor jsem vedla s vedoucí Oddělení referenčních a meziknihovních služeb, Karolínou Košťálovou 1. 6. 2015. Paní Košťálová mi předala kontakty na další dva zaměstnance. Jednalo se o Michala Horu, dlouholetého zaměstnance NK pracujícího z Oddělení studoven (rozhovor veden 10. 6. 2015) a Vlastu Kostlánovou (rozhovor veden 9. 6. 2015), vedoucí Oddělení služeb čtenářům (Hala služeb). Vedoucí oddělení referenčních a meziknihovních služeb mi poté poskytla také statistiky referenčního centra za uplynulé tři roky, které jsem přidala do seznamu příloh.

Práci jsem vypracovala podle platných pravidel a metodických pokynů pro zpracování a odevzdání závěrečných prací Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Zdroje jsem citovala

podle tzv. Harvardského stylu citování. V seznamu použité literatury jsou v práci použité zdroje citovány abecedně. V případech, kdy bylo citováno ze zdrojů v angličtině nebo slovenštině jsem provedla překlad do češtiny.

# Úvod

Bakalářská práce se zabývá komunikačními bariérami v referenčních službách knihovny. Předkládaný je příklad konkrétního pracoviště Národní knihovny České republiky. Mým úkolem bylo zjistit jaké komunikační bariéry se v Národní knihovně vyskytují, a jak k nim knihovna i referenční pracovníci přistupují. V závěru práce jsou shrnuty poznatky výzkumu a vysloveny návrhy změn, které mohou vést ke zlepšení.

První kapitola se věnuje základní terminologii a definicím. Kapitola rozebírá pojem referenčních služeb a informační potřeb a jejich vnějších a vnitřních předpokladů. Jsou zde zmíněny základní typy poskytovaných informací v referenčních službách a pojem referenční fond.

Druhá kapitola představuje jednotlivé typy komunikačních aktů v referenčních službách knihoven. V kapitole jsou vysvětleny rozdíly mezi tradiční referenční službou a virtuální referenční službou. Další kapitoly se věnují sociální komunikaci, komunikačním bariérám a objasňují pojmy jako komunikační šum a komunikační kanál. Také je zde snaha diferenciovat jednotlivé typy komunikačních bariér podle různých autorů.

Čtvrtá kapitola se zabývá referenčními službami Národní knihovny České republiky. Tato část práce byla z části zpracována také na základě poznatků získaných během rozhovorů se zaměstnanci knihovny.

V páté kapitole jsou rozebrány hypotézy a metodika průzkumu. Je zde vylíčen průběh sběru informací. Poznatky průzkumu jsou následně rozděleny do dalších kapitol, které kopírují jednotlivé typy komunikačních bariér sledovaných v Národní knihovně ČR. Součástí těchto kapitol jsou doplňující informace z odborné literatury a praktické návrhy, které by mohly vést ke zlepšení komunikace mezi různými druhy uživatelů a referenčním pracovníkem.

# 1. Referenční služby

## 1.1. Terminologická a věcná charakteristika referenčních služeb

Definice referenčních služeb v České terminologické databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV) popisuje referenční služby jako: „... *informační služby, jejichž hlavním cílem je poskytování informací o informačních zdrojích nebo jiných pramenech informací, které jsou relevantní z hlediska požadavku konkrétního uživatele.*“ (Straka, 1990a, s. 149).

Další definici poskytuje Československá státní norma ISO 5127 z roku 2003. Podle té se jedná o „...*Poskytování informací a pomoci informační a dokumentační organizací jako odpověď na požadavky,*“ a dále uvádí, že může jít o informační službu, která odkazuje uživatele informací na jiný potencionální zdroj nebo informační službu v případě, že není možné uživateli poskytnout požadované informace v dané instituci. Norma uvádí pojem bibliograficko-informační služba jako ekvivalent termínu referenční služba (Čadilová, 2003).

Důležitým normativním dokumentem, který zpracovává problematiku veškeré knihovní činnosti je v ČR zákon 257/2001 Sb. ze dne 29. 6. 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (zkráceně knihovní zákon). Referenčních služeb se přitom úzce dotýká především paragraf čtvrtý, který se zabývá veřejnými knihovnickými a informačními službami. Konkrétně se jedná o odstavec 1 písmeno b), který stanoví, že: „*Veřejné knihovnické a informační služby spočívají ... v poskytování ústních, bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší,*“ dále pak v odstavci 3, písmenu e): „*Provozovatel knihovny může poskytovat další služby spočívající zejména ... v poskytování písemných bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší.*“ Důležitými se pro oblast referenčních služeb ukazuje také odstavec 6 a 7 téhož paragrafu: „*Provozovatel knihovny je povinen zajistit rovný přístup všem k veřejným knihovnickým a informačním službám a dalším službám poskytovaným knihovnou... Provozovatel knihovny vydá knihovní řád, v němž stanoví podrobnosti poskytování knihovnických a informačních služeb.*“ (Česko, 2001). Ze zákona vyplývá, že poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací musí knihovna provádět bezplatně a bibliografické rešerše může zpoplatnit.

Členění služeb do tří kategorií nastínil odborník na danou problematiku Hanuš Hemola (1999), avšak jeho rozdělení služeb mezi primární, sekundární a terciární není obecně

přijato a slouží spíše k usnadnění teoretického výkladu v pedagogické práci (Vodičková, 2009). Referenční služby tvoří v Hemolově typologii sekundární typ knihovnické služby. Svou kompetencí spadají pod širší pojem informačních služeb.<sup>1</sup> Informační služby pak jsou: „...služby poskytované knihovnami, informačními institucemi nebo jinými organizacemi, jejichž účelem je zprostředkování informací ve všech formách a oborech lidské činnosti.“ (Straka, 1990b, s.150). Nejčastěji se tedy jedná o ukládání, zpřístupňování a zprostředkování informací. Cílem této činnosti je přitom především uspokojení potřeby uživatele (Cejpek, 1965, s. 10). Kromě referenčních služeb spadají do informačních služeb ještě služby dokumentové, bibliografické (dokumentografické) a faktografické.

V souvislosti s referenčními službami je nutné také zmínit dvě publikace vydané Asociací pro referenční a uživatelské služby.<sup>2</sup> Jedná se o *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians* (Whitlatch, 2003) a *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals* (RUSA, 1996). Pravidla navrhovaná v příručkách poskytují referenčním pracovníkům metodologické a instruktážní informace (Beránková, 2009, s. 18-19).<sup>3</sup>

## 1.2. Informační potřeby uživatele

Pojem informační potřeba se vztahuje k uživateli informací. Jedná se o stav nedostatku informací v poznávací a kulturní činnosti člověka. Informační potřeby se uspokojují v rámci informačních služeb, které zprostředkovávají relevantní informace a mezi které právě patří i referenční služby. Vlastní uspokojování probíhá recepcí pertinentních informací.<sup>4</sup> Samotné informační potřeby se mění v čase a jejich dynamičnost se projevuje v jednotlivých fázích výzkumného úkolu (Stocklövová, 2009).

K uspokojení potřeby uživatele informací vede řada procesů. Do informačního procesu uživatel informací vstupuje s informační potřebou. Hledáním informací uživatel vyvolává informační chování. Na konci procesu hledání se nachází buď uspokojení nebo neuspokojení informační potřeby uživatele (Wilson, 1994). Vyjádření informační potřeby uživatele informací je tzv. informační požadavek. Jde o žádost formulovanou v přirozeném jazyce, prezentovanou ústně nebo písemně. Informační požadavek vyjadřuje subjektivní informační potřebu uživatele a je adresován konkrétní instituci.

---

<sup>1</sup> Jak je patrné už z výše popsaných definic pojmu referenčních služeb.

<sup>2</sup> Reference and User Services Association.

<sup>3</sup> Česky: Profesionální kompetence knihovníků v referenčních a uživatelských službách, Směrnice pro jednání profesionálů ve virtuálních referenčních službách

<sup>4</sup> Pertinentní informace označuje informaci, kterou uživatel doposud neznal.

Řešení informačních potřeb uživatelů v prostředí knihoven ovlivňuje celá řada faktorů mezi něž patří mj. odborné znalosti uživatele, odborné znalosti referenčního pracovníka, časové podmínky řešení, dostupnost, kvalita i velikost referenčního a informačního fondu knihovny.

### 1.3. Předpoklady referenčních služeb

Rozsah a možnosti referenčních služeb se mění podle typu a velikosti knihovny. Minimální referenční služby jsou poskytovány nejčastěji v lokálních veřejných knihovnách. Střední typ služeb, který zahrnuje například seznámení s pravidly knihovního katalogu a chodem knihovny, přiblížení knižního fondu a možností využití dalších informačních zdrojů. Maximální referenční služby poskytují zejména odborné knihovny, ve kterých je proto kladen důraz na kvalitně proškolené referenční pracovníky (Borovansky, 1993, s. 30).

### 1.4. Vnější předpoklady referenčních služeb

Předpoklady se dají rozdělit do dvou skupin. První z nich jsou **vnější předpoklady referenčních služeb**. Mezi ty patří průběžná analýza potřeb uživatelů dané instituce. Informační potřeby uživatele mohou být zjištěny buď objektivní cestou, která využívá různých infometrických metod a zjišťování je realizováno ze strany instituce. Jedná se o různá vyhodnocování dat o uživatelích, jejich potřebách a jednáních, kterými instituce vládne. Zjišťování informačních potřeb institucí může být provedeno také subjektivně, kdy uživatel nebo skupina uživatelů vysloví individuální požadavek adresovaný knihovnám (Bočková, 2011, s 17).

K analýze potřeb uživatelů knihoven může sloužit princip zvaný zpětná vazba, pro kterou je možno užít také anglický termín *feedback*. Metody zpětné vazby v prostředí knihoven můžou napomáhat k usnadnění sebereflexe, podpoře dialogu s uživatelem, ale především k vyjasňování cílů, očekávání, standardů a kritérií. Mezi metody zpětné vazby patří například:

- Dotazníkové šetření.
- Standardizované pozorování (pozorování jevů či chování v přirozené situaci).
- Experiment (pozorování jevů a chování v situaci či prostředí, které je předtím pozorovatelem k experimentu připraveno).
- Obsahová analýza (např. bibliografických záznamů knihovních jednotek).
- Knihovní statistiky (Chržová, 2014, s. 15-16).

U referenčních služeb konkrétně mohou být vedeny evidence zodpovězených a nezodpovězených dotazů, statistiky referenčních služeb, hodnocení referenčních služeb uživateli. Hodnocení referenčních služeb může být zaměřeno na kvalitu referenční služby, kvantitu, rychlost či nákladnost.

K vnějším předpokladům referenčních služeb patří také udržování kontaktu s jinými informačními institucemi a jejich odborníky. Tento postup je vhodný například při zodpovídání různých specializovaných a odborných dotazů ze strany uživatelů, neboť je jím rozšiřována základna odborníků z řad personálu referenčních služeb (Ptejte se knihovny, 1999).

## **1.5. Vnitřní předpoklady referenčních služeb**

**Vnitřní předpoklady referenčních služeb** vycházejí z individuálních možností dané instituce (knihovny). Patří mezi ně například: finanční předpoklady, informační gramotnost uživatelů, prostorové předpoklady knihovny, které rozhodují o velikosti referenčního fondu knihovny a dále typ knihovny a její hlavní cíle a funkce, ze kterých vychází řízení a organizace práce v knihovně.

K dalším důležitým vnitřním předpokladům referenčních služeb jsou předpoklady personální. Zdaleka ne všechny veřejné knihovny si mohou dovolit zaměstnávat samostatné referenční pracovníky, jejichž náplní práce by byly pouze referenční služby uživatelům (Beránková, 2009, s.17). Předkládám bodové shrnutí ideálních požadavků na referenční pracovníky, kterým se věnoval Krčál:

### **Kritéria referenčního pracovníka**

- Ovládat znalosti ohledně struktury a obsahu referenčního fondu
- Procházet permanentním sebevzděláváním v jednotlivých oborech
- ovládat znalosti metodiky i techniky bibliografické činnosti
- být v dobré psychické kondici
- vládnout osobnostními předpoklady (asertivní jednání, empatické myšlení pro pochopení požadavků uživatelů)
- mít jistý pedagogický (lektorský) talent (Krčál, 2003, s. 98)

## 1.6. Referenční fond

Referenční fond neboli referenční příruční knihovna nebo jen příruční knihovna je ta část knihovního fondu, která obsahuje bibliografie, údaje o fondech jiných knihoven a základní informační literaturu. V knihovně není tento fond – z povahy věci - často dostupný pro absenční výpůjčky (Straka, 1990c, s. 39). Základním obsahem referenčního fondu jsou proto nejčastěji všeobecné encyklopedie a specializované encyklopedie, základní literatury z různých oborů, jazykové slovníky, literatura poskytující základní informace z daného regionu, sbírky zákonů a další literatura především podle individuálního typu dané knihovny. Při budování referenčního fondu je potřeba hledět na výběr vhodných dokumentů. V tomto bodě by měla knihovna spolupracovat s odborníky daných oborů. Nutné je také pravidelné doplňování fondu nejaktuálnější a relevantní literaturou. Knihovny si dále vybírají individuálně rozsah referenčního fondu a jeho uspořádání (Hamplová, 1980, s. 25-27).

Referenční fond knihovny společně se systémem všech bibliografických, faktografických a plnotextových zdrojů knihovny, systémem katalogů a případnou spoluprací s dalšími institucemi nebo projekty tvoří systém informačních zdrojů, které mají zajistit zodpovídání dotazů uživatelům v rámci referenčních služeb.

Fond Národní knihovny, které se práce věnuje je však tvořen také licencovanými databázemi, které jsou přístupné online nebo na CD-ROM. Jedná se především o databáze článkové, národní bibliografie a databáze referenčního charakteru. Abecední přehled všech licencovaných databází je přístupný přes webové rozhraní NK (Přehled licencovaných databází, 2016). EIZ Umožňuje přístupy k české článkové bibliografii, jedná se o kartotéku retrospektivní článkové bibliografie z let 1945 – 1952, do které umožní uživatelé referenční pracovníci přístup po předchozí domluvě. K tomu dále patří přehled rejstříků a tištěné bibliografie článků v českých časopisech z let 1953 – 1990 a online databáze ANL tj. články v českých novinách, časopisech a sbornících od roku 1991. Dále přístup k bibliografii orientalistiky (jde o kartotéku) a přístup k EZB (Referenční centrum, 2016).<sup>5</sup> Referenční centrum Národní knihovny vytváří seznam licencovaných i volně dostupných referenčních zdrojů na internetu, který je dostupný na webu NK (Reference resources on Internet, 2016).

---

<sup>5</sup> Elektronická knihovna časopisů – viz Seznam zkratk.



## 1.7. Typy poskytovaných informací

Níže je popsána podrobná typologie druhů informací, které může knihovna uživateli poskytovat jako odpověď na dotaz v rámci informačních služeb. Mezi nenáročné referenční dotazy patří otázky týkající se chodu knihovny, identifikaci čtenářem hledaného dokumentu, dotazy na knihovní fond a katalog. Je nutné zmínit, že dotazy výzkumného a odborného charakteru jsou typické spíše ve vědeckých, odborných a univerzitních knihovnách (Hrdlička, 2005)

### **Orientačně knihovnické informace:**

- Informace týkající se provozu knihovny
- exkurze po knihovně
- letáky a průvodce
- informace o službách a podmínkách půjčování
- informace o knihovních jednotkách (zodpovídají se za pomoci systému katalogu)

### **Bibliografické:**

- zpracovávání bibliografických rešerší
- verifikace a doplňování bibliografických záznamů
- evidence dotazů a odpovědí

### **Faktografické (nebibliografické informace):**

- nebibliografické informace týkající se pojmů
- nebibliografické informace týkající se událostí v čase
- nebibliografické informace, které vycházejí z nějakých statistických údajů
- nebibliografické informace personální tj. týkající se osob mrtvých i žijících
- jiné nebibliografické informace (regionální, oborové, geografické)  
(Borovansky, 1993, s. 30; Kožuchová, 2003).

## 2. Komunikace s uživatelem v referenčních službách

### 2.1. Formy referenčních služeb

Příhodné rozdělení referenčních služeb na tradiční a virtuální provedla Darina Kožuchová ve svém článku *Meniaci sa svet referenčných služieb* (Kožuchová, 2004). Vyjadřuje v něm nutnost reagovat na probíhající transformaci referenční služby. Transformace by přitom měla vycházet z měnících se informačních potřeb uživatelů a vývoji komunikačních technologií v oblasti IT. Změny v oblasti referenčních služeb by se přitom měly zaměřit především na jejich digitální formy a spolupracující virtuální sítě (konsorcia). **Tradiční referenční služby** jsou značně omezené. Patří mezi ně osobní kontakt s referenčním knihovníkem a dále komunikace telefonicky nebo faxem. Jsou závislé na dostupnosti knihovny, fyzickou přítomností knihovníka, otevíracími hodinami knihovny atd. Je nutné upozornit na fakt, že počet tradičních referenčních služeb v knihovnách dlouhodobě klesá. Oproti tomu stoupá počet **virtuálních referenčních služeb**. Pro tyto digitální formy je charakteristická komunikace knihovníka s uživatelem prostřednictvím internetu (Kožuchová, 2003).

### 2.2. Tradiční referenční služby (RS)

Osobní kontakt mezi knihovníkem a uživatelem je ze sociálního a kulturního hlediska těžce nahraditelný jakoukoli formou virtuálního kontaktu. Při telefonickém rozhovoru hraje v komunikaci důležitou roli rychlost a tón řeči a klíčové jsou v tradiční komunikaci referenčních služeb i další faktory.

Ústní referenční služba probíhá za pomoci referenčního rozhovoru neboli interview. Referenční interview je řízený rozhovor mezi referenčním knihovníkem a uživatelem. Během rozhovoru probíhá stanovení potřeb a předmět zájmu uživatele. Cílem rozhovoru je uspokojení informační potřeby uživatele. Interview se odehrává nejčastěji v knihovně u referenčního pultu nebo jiném místě, které má knihovna pro referenční služby vyhrazeno – např. oddělení referenčních služeb, referenční centra apod. (Pavlovská, 2010, s. 10).

#### Vhodný postup při zodpovídání referenčního dotazu:

- Dotaz uživatele

- Samotný referenční rozhovor neboli referenční interview, které slouží k upřesnění dotazu
- Stanovení vhodného postupu práce a stanovení relevantních pramenů
- Studium vyhledaných pramenů
- Uspořádání získaných informací
- Zpracování odpovědi na dotaz
- Předání odpovědi
- Vyhodnocení kvality odpovědi ze strany uživatele (zpětná vazba)

Asociace pro referenční a uživatelské služby se ve svých směrnících zabývá problematikou referenčního rozhovoru. Referenční knihovník musí být v první řadě uživateli k dispozici a musí mít dostatečné množství času, aby se mohl čtenáři věnovat. Jednání knihovníka by mělo být profesionální a asertivní, ale zároveň by měl zvládnout navodit příjemnou atmosféru, tak aby se uživatel během rozhovoru cítil pohodlně. Knihovník by měl během komunikace s uživatelem projevovat zájem o daný problém. Důležitým bodem komunikace s uživatelem během rozhovoru je také naslouchání a dotazování. Během této fáze probíhá upřesnění nejasností. Knihovník by se měl vyvarovat užívání matoucích složitých termínů, která mohou být různá v jiných oborech a jazycích. Knihovník dále konzultuje s uživatelem, jaká strategie pro vyhledávání informací by byla nejvhodnější, pokouší se od uživatele zjistit, jaké informace už si sám vyhledal a za všech okolností zachovává objektivní postoj k dané problematice. Po předložení odpovědi by se měl knihovník ujistit, zda je uživatel s výsledkem spokojen (RUSA, 2008)

### **2.3. Komunikační prvky v tradičních referenčních službách**

Referenční služba probíhající po telefonu (**telekomunikace**) je jednou z méně častých forem služeb. Při složitějších dotazech je vhodnou pomůckou referenčního knihovníka zapisování si poznámek během hovoru. Knihovník by měl mluvit jasně, zřetelně a plynně s dostatečnou hlasitostí. Při zodpovídání dotazu po telefonu si knihovník předem připraví jasnou odpověď, případně se s uživatelem domluví na pokračování referenční služby jiným typem komunikace (písenná, osobní, virtuální referenční služby atd.). Knihovník by měl od uživatele vyžádat nějaký kontakt (telefon, email, adresu) na kterém může uživatele zastihnout. Při telekomunikaci je nutné dodržovat téma hovoru. Samozřejmostí je používání zdvořilostních frází, představení instituce a jména referenčního pracovníka. Pokud je spojení

nezřetelné poprosí knihovník o zopakování dotazu nebo jeho části. Stejně jako v osobní komunikaci tváří tvář neskáče knihovník uživateli do hovoru (Hurst, 1994, s. 161 - 177).

**Referenční služba tradiční písemnou formou** nepatří k příliš častým službám. Zachovává podobné formy, které jsou u virtuálních referenčních služeb (emailová korespondence, IM atd.). Psaný projev je posuzován vždy podle svého vzhledu, formátu a struktury. Aby knihovník působil důvěryhodným a profesionálním dojmem, musí po sobě opravit všechny překlepy, zkontrolovat před odesláním pravopis, gramatiku, velká písmena a interpunkci. Při písemné komunikaci musí mít knihovník na paměti smysl dokumentu a komu je text určen. Uživatel by měl být informován s kým přichází do písemného styku (nutné uvést jméno a příjmení knihovníka a popřípadě jeho titul, název knihovny, datum). Samozřejmá jsou zdvořilostní fráze a oslovení (Hurst, 1994, s. 221-223).

## 2.4. Virtuální referenční služby (VRS)

Virtuální referenční služby se rozdělují na synchronní a asynchronní. **Synchronní virtuální referenční služby** se vyznačují tím, že dotaz a odpověď následují v reálném čase (online). Jedná se například o komunikaci prostřednictvím chatu, okamžitých zpráv instant messaging a kontaktních center. Virtuální referenční služby jsou součástí také v některých vzdělávacích softwarů nebo softwarů přímo určených pro virtuální reference. Technologie spjaté se synchronní virtuální referenční služby mají řadu výhod z nichž nejvýznamnější je ušetřený čas a komunikace prostřednictvím referenčního interview během kterého mohou být knihovníkem položeny doplňující otázky (Kožuchová, 2003).

U **asynchronních virtuálních referenčních služeb** nenásleduje dotaz a odpověď v reálném čase, ale v různých nezávislých časových úsecích. Jedná se především o komunikaci za pomoci emailu (často fázovitě) a elektronických formulářů. Tento druh služeb má minimální náklady a jednoduchou organizaci. (Beránková, 2009, s. 14).

Virtuální reference mohou být zpracovávány knihovnou, kterou uživatel oslovuje, možné je však i zodpovídání dotazů díky spolupráci více knihoven naráz (Beránková, 2009, s. 15). Spolupráce s dalšími knihovnami v rámci systému virtuální referenční služby může probíhat v regionálním či národním měřítku. Výhodami spolupráce jsou úspora nákladů i času, kapacity personálu a rozšíření skupiny odborníků. Při spolupráci je nutné definovat pravidla účasti knihoven a procesy komunikace. Je nutné určit, která z knihoven bude mít funkci centrální správy. Těmto virtuálním referenčním službám se říká kolaborativní (Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services, 2004).

Tímto vzniká další možné rozdělení virtuálních referenčních služeb na lokální, které spadají pod jednu individuální instituci bez pomoci jiných institucí, a kolaborativní. Takto omezená virtuální referenční služba má však své nevýhody. Nejčastěji je to omezená provozní doba. Kolaborativních virtuální referenční služby se mohou účastnit nejrůznější typy akademických, odborných, veřejných a školních knihoven. Základem je vytvoření společné virtuální sítě (Hladká, 2007, s. 28).



Pohled na úvodní stránku Virtuální referenční služby služby Ptejte se knihovny.

K virtuální referenci jsou často používány online zdroje, nicméně využívání elektronických zdrojů při hledání odpovědí samo o sobě neznamená virtuální referenci. Na druhou stranu, i virtuální referenční dotazy mohou být následovány nevirtuálním způsobem komunikace, často na vyžádání uživatele, např. telefonicky, poštou (Guidelines for Implementing and Maintraining Virtual Reference Services, 2004)

Od referenčních pracovníků je vyžadováno stále větší rozpětí vědomostí, proto postupem doby dochází k vytváření virtuálních referenčních sítí, které by shromažďovaly referenční odborníky na různé druhy oborů. Jeví se to jako jediné východisko k uspokojení stále náročnějších požadavků uživatelů. V souvislosti s virtuálními referenčními službami jsou také často diskutovány otázky ochrany dat uživatele (např. emailové adresy, otázek a odpovědí), evidence komunikace a zodpovězených dotazů, kontrola kvality služby (zpětná

vazba), statistiky atd. Mezi nejznámější zahraniční konsorcia VRS patří projekty Ask Eric, Ask a Librarian nebo OCLC QuestionPoint. (Kožuchová, 2003, s. 52). K českým příkladům patří např. služba Ptejte se knihovny, kterou spravuje Referenční centrum NK ČR.

## 2.5. Komunikační prvky ve virtuálních referenčních službách

U virtuální referenční služby se na webové stránce knihovny objevují různé formy tzv. referenčního interview. Vhodným příkladem jsou formuláře pro referenční dotaz, FAQ (seznam nejčastěji kladených otázek), hodnotící dotazníky atd. (Kožuchová, 2003, s. 43). Uživatel využívá službu z pohodlí domova, nebo odkudkoli, kde je možné připojení k internetu a není vystaven rušivým elementům, které se jinak mohou objevovat během osobní komunikace. Tento způsob komunikace s referenčním pracovníkem je proto vhodný např. pro osoby hluchoněmé, osoby s různými vadami řeči nebo jiné uživatele se specifickými potřebami, kterým jejich stav neumožňuje osobní návštěvu knihovny. Do virtuálních referenčních služeb lze zařadit čtyři hlavní způsoby komunikace:

**Email** neboli elektronická pošta se řadí do asynchronních virtuálních referenčních služeb. Komunikace mezi uživatelem a knihovníkem nejčastěji neprobíhá v reálném čase a často je rozdělena do několika fází. Tento způsob je velmi pohodlný. Formulaci dotazu i odpověď na něj mají oba účastníci komunikace čas si promyslet (na rozdíl od synchronní online komunikace v reálném čase nebo během osobního rozhovoru). Ovšem ne všichni odborníci radí emailovou korespondenci za virtuální referenci (Hladká, 2007, s. 15).

**Instant Messaging** (zkratka IM) je druh internetové služby, která umožňuje jejím uživatelům chatovat, posílat zprávy, posílat soubory a komunikovat s více lidmi najednou. Oproti emailu zde probíhá komunikace v přímém čase. Zpráva je doručena příjemci během několika milisekund. Dalším rozdílem je, že IM systémy umožňují nastavit také tzv. away message, díky tomu uživatel ví, zda je druhá strana online nebo offline. V této komunikaci stejně jako u emailové korespondence však okolnosti komunikace uživatele nenutí, aby odpovídal ihned. Komunikace pomocí IM je vhodná k rychlé komunikaci a výměně takových informací, které by jinak byly přes telefon nebo osobní rozhovor velmi špatně přenositelné. Mezi ně patří např. internetové adresy, větší množství textu atd. (Komunikace po internetu, 2010). Stejně jako u emailové komunikace šetří IM velké množství času a je vhodná i pro širokou škálu uživatelů se speciálními potřebami.<sup>6</sup>

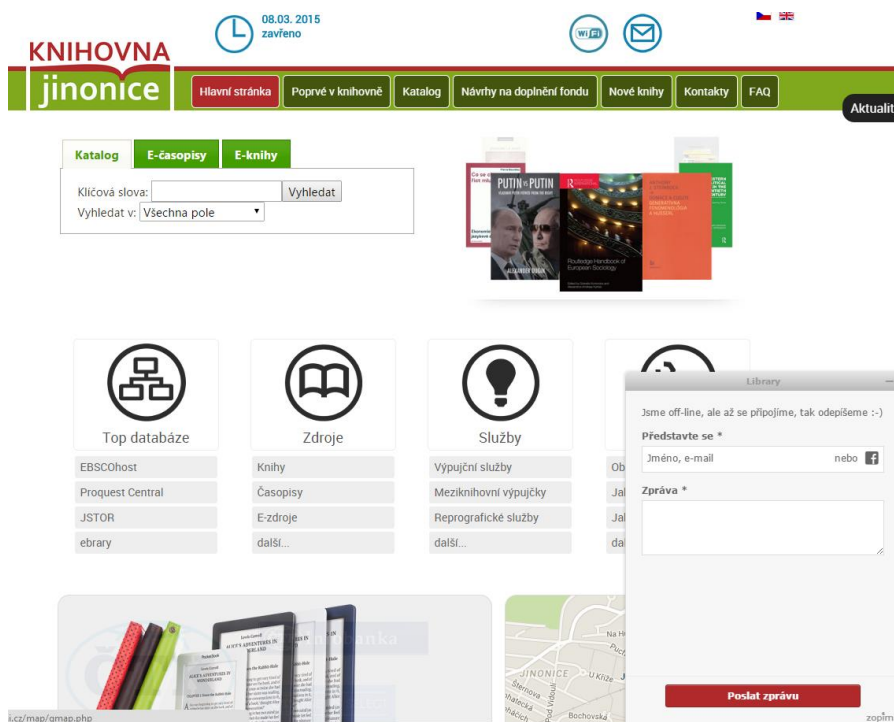
Zkratka **FAQ** odvozená z anglického výrazu frequently asked question označuje často kladené dotazy. Jedná se o seznam otázek a odpovědí na nejčastější uživateli pokládané

---

<sup>6</sup> Mezi nejrozšířenější IM patří služby: ICQ, Skype, Google Talk, chat na Facebooku, Meebo a další.

dotazy. FAQ bývají někdy přímo součástí software jako součást nápovědy. Knihovny tak vytvářejí seznamy nejčastěji kladených otázek přímo na svých internetových stránkách a uživatel s přístupem k internetu má možnost je kdykoli vyhledat. Tento způsob šetří především čas a zbytečně v dané chvíli nezatěžuje referenčního pracovníka. Knihovna však musí předtím věnovat značné množství času a energie do vytvoření seznamu FAQ (FAQs about FAQs, 1997). Velmi často se však stává, že uživatel zodpovězené otázky vůbec nečte a stejně se tak ptá referenčního pracovníka (Krcál, 2003).

**Elektronický webový formulář** je poslední důležitou formou virtuální referenční služby. Vede uživatele při zadávání dotazu. „Formulář je uživateli přístupný na webových stránkách knihovny...jsou v něm statické informace.“ (Beránková, 2009, s. 16). Součástí formuláře mohou být různé rolovací seznamy nabídek, zaškrtačací pole a volný prostor pro poznámku nebo volné znění dotazu.



*Příklady virtuálních referenčních služeb na webových stránkách Knihovny společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích. Jako poslední odkaz v horní liště vidíme FAQ. Služba IM je provozována za pomoci softwaru Zoopim Live Chat. Služba je v dané chvíli neaktivní. Okno IM je dostupné ze všech stránek knihovny a lze jej minimalizovat.*

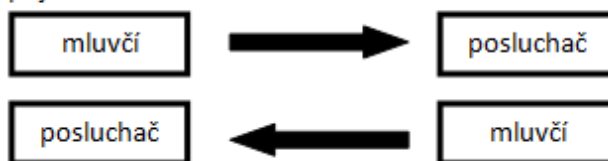
### 3. Sociální komunikace

Původ slova komunikace pochází z latinského „*communicare*“ (sdělovat a přenášet informace, radit se). Pojem komunikace má mnoho významů, tj. je interdisciplinární. Každá z vědních disciplín (sociologie, psychologie, logika, biologie atd.) dává pojmu komunikace svůj specifický význam, z čehož vyplývají jeho různé interpretace (Svatoš, 2002, s. 190). Podle jedné z definic se jedná o „...*společenský styk založený na výměně zpráv mezi lidmi. Aby se taková výměna mohla konat, musí mít příslušná individua společnou zásobu znaků...*“ (Berka, 1985, s. 32). Sociologie nejčastěji hovoří o komunikaci jako o sociální komunikaci. Sociální komunikace je chápána „...*jako obecný jev, který doprovází společenský styk. V užším slova smyslu se jedná o sdělování (sdílení) jehož cílem je přenos nebo výměna informací a názorů v sociálním kontaktu...Projevuje se v sociálním chování a mezilidských vztazích. Jde o natolik významné společenské funkce, že se hovoří o podmínce existence společenských útvarů a formací...*“ (Berka, 2002, s. 43).

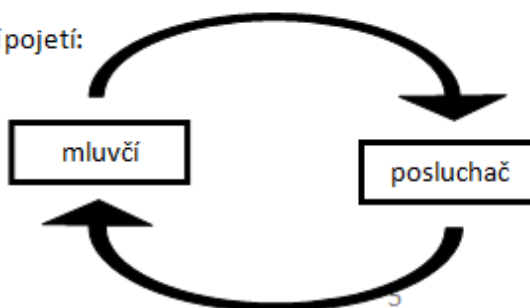
- Lineární pojetí interpersonální komunikace:



- Interakční pojetí:



- Transakční pojetí:



Model pojetí interpersonální komunikace. (DeVito, 2008, s. 54)

Komunikace jako taková je často spojována s verbálními a neverbálními slovními projevy. Prostředkem verbální komunikace je samozřejmě řeč. Obvyklými formami řeči jsou monolog a dialog. Sociální komunikace ovlivňuje lidské chování a názory a bezprostředně se jí tak dotýká také obor psychologie. Mezi účastníky komunikačního procesu patří



komunikátor a komunikant a předmětem sdělování je obsah komunikace (komuniké). Sociální komunikace je někdy spojována s pojmem interakce, jindy je sociální komunikace podřazeným termínem interakce. (Berka, 2002, s. 90). Interakcí je přitom myšlen proces vzájemného působení mezi dvěma či více prvky. Interakce probíhá nepřetržitě mezi jevy na všech úrovních existence. V důsledku toho je svět provázán složitými vztahy (Petříková, Štěpánek, 1998, s. 32). Jedním z možných dělení komunikace ze sociálního hlediska je komunikace interpersonální a intrapersonální. Interpersonální komunikace je komunikace mezi dvěma a více jedinci. Intrapersonální komunikací je vlastně komunikace probíhající v mysli člověka. Díky tomuto procesu jedinec přijímá, zpracovává a vyhodnocuje informace (DeVito, 2008, s. 69).

Zdeněk Vybíral ve své knize *Psychologie lidské komunikace* definuje čtyři hlavní **funkce mezilidské komunikace**:

- Informační funkce - tj. předat zprávu, oznámit.
- Instruktažní funkce – navést, naučit, zasvětit.
- Persuasivní funkce – cílem je přesvědčit adresáta, aby pozměnil názor (ovlivnit jej, zmanipulovat, získat na svou stranu).
- Pobavit – rozveselit druhého i sebe, rozptýlit (Vybíral, 2000, s. 112).

Vybíral se také vyjadřuje v jedné z kapitol knihy k vlivu internetu na lidskou komunikaci. Vzhledem k tomu, že značná část referenčních služeb probíhá ve virtuálním prostředí je na místě zde o této problematice něco zmínit.

Vliv internetu na lidskou komunikaci lze hodnotit buď jako obohacující nebo neblahý. Analýza neblahého vlivu se zabývá dopadů na kvalitu řeči. Dochází například k ochuzování slovní zásoby, častější využívání anglicismů a počítačové terminologie, roztěkanost, úsečnost. Potvrzeny jsou také neblahé dopady na zdravotní a psychický stav. S psychickým stavem je spojena hrozba závislosti. Virtuální rozhovor je často poznamenán jakýmsi úsečným a zjednodušeným vyjadřováním, často např. za pomoci zkratk. Lidé mají tendence při tomto druhu komunikace reagovat jakoby bez přemýšlení. Podle Vybírala může komunikace ve virtuálním prostředí trpět stejnými chybami jako kterákoli jiná. Za přednosti pokládá rychlost a možnost rychlého kopírování a předávání dat (Vybíral, 2000, s. 98).

### 3.1. Definice komunikačních bariér

Komunikační bariéra je překážka v procesu komunikace, která je způsobena jevy narušujícími úspěšný průběh komunikace. Specifičtější definice říká, že se jedná o „...překážku uspokojování informačních potřeb, která spočívá v neschopnosti či nemožnosti uskutečnit přenos informací a dat a umožnit uživateli získání relevantní informace. Může se jednat o bariéry subjektivní (např. psychické) nebo objektivní, které vznikají v informačním prostředí. Nejčastějšími bariérami jsou bariéry psychosociální tj. jazykové, komunikační, komunikačně technické, historické, politicko-administrativní, vědomostní, etnické, geografické a personální.“ (Straka, 1990d, s. 71).

Interpersonální komunikace je tvořena komunikačním kontextem, zdrojem a příjemcem sdělení, samotným sdělením, zpětnou vazbu, komunikační kanál a komunikační šum. V každém z těchto bodů interpersonální komunikace může potencionálně vzniknout komunikační bariéra.

**Komunikační kontext** se dělí na čtyři typy:

- 1) Fyzický (je jím myšleno okolí ve kterém se komunikační akt odehrává).
- 2) kulturní (zahrnuje kulturní tradice, životní styl, hodnoty).
- 3) Sociálně psychologický (vztahy mezi zdrojem a příjemcem komunikace).
- 4) Časový (pozice sdělení v posloupnosti událostí).

Neznalost kontextu může způsobit komunikační bariéru. Svou roli v tomto hrají komunikační dovednosti obou aktérů, jejich hodnoty, postoje atd. (Průcha, 2010, s. 40). **Sdělení komunikace** může mít více forem, při kterých mohou vzniknout komunikační bariéry. Nedostatečná znalost významu verbální či neverbální formy sdělení či negativní nebo nedostatečná zpětná vazba mohou vytvořit řadu komunikačních bariér. Mezi další komunikační bariéry řadíme **komunikační kanál** neboli médium, za jehož pomoci se přenáší sdělení. Bariéry zde vznikají ať už za pomoci moderních technologií nebo při komunikaci tváří v tvář. Lidem se speciálními potřebami může chybět hned několik komunikačních kanálů. Komunikační kanál nebývá zpravidla jeden, ale je jich souběžně více. Za kanál se dají považovat i jednotlivé komunikační prostředky: osobní rozhovor, telefon, email, kouřový signál, telegraf atd. **Komunikačním šumem** se rozumí jakýkoli vliv, který působí na význam sdělení. Šum překáží přijímat signál, zkresluje sdělení nebo brán v jeho příjmu. Má čtyři hlavní typy.

1) Šum povahy fyzické (rušivé elementy pocházející ze zdrojů mimo příjemce a posluchače – hluk, horko)

2) Šum povahy fyziologické (fyziologické bariéry příjemce nebo posluchače (vady zraku, sluchu, výslovnosti).

3) Šum povahy psychické (mentální nebo kognitivní interference – mylné předsudky, naděje, uzavřenost, extrémní emoční projevy).

4) Šum povahy sémantické (rozdílné pochopení významů - používání příliš odborné terminologie, mluvení cizím jazykem nebo dialektem atd.).

Všechny tyto druhy šumu mohou přerůst v komunikační bariéry.

### **3.2. Typologie komunikačních bariér**

Komunikační bariéry se dají rozdělit na osobnostní, vnější bariéry a bariéry v komunikačních kanálech. Nejširší skupinou jsou bariéry osobnostní, které se dále dělí na bariéry strany komunikátora a strany příjemce.

#### **Vnější bariéry (příklady):**

- Omezení časem (např. málo času na komunikaci).
- Omezení prostorem (málo prostoru na pohyb – např. neverbálním projevem (gesta), nezvyklé prostředí).
- Hluk, teplota, světlo (jeho nedostatek).
- Vyrušování něčím třetím (někdy stačí pouhá přítomnost třetí osoby).

#### **Bariéry v komunikačních kanálech (příklady):**

- Poruchovost a omezený rozsah technických prostředků
- Překroucení sdělení v průběhu toku kanálem
- Filtrování sdělení a jeho účelové modifikování

#### **Osobnostní komunikační bariéry (příklady):**

- Strana komunikátora
- Jazykový styl: I jeden člověk může používat více jazykových stylů v závislosti na prostředí, ve kterém se nachází. Mezi jazykový styl patří dialekt, slang, žargon, profesní hantýrka, mluva určité generace.
- Slovní zásoba – její šíře musí být přizpůsobena úrovni posluchače.

- Nesrozumitelné vyjádření názorů a myšlenek – např. přílišná odbornost.
- Nepřiměřenost množství informací a jejich zkreslování – např. rozvleklost hovoru.
- Nepřiměřenost v paralingvistických aspektech verbálního projevu: hlasitost projevu, výška tónu řeči, rychlost projevu, objem řeči, plynulost řeči, slovní vata, nesprávná artikulace, nesprávná výslovnost, koktání, polykání koncovek.
- Interní bariéry komunikujícího: obava z neúspěchu, emoční stav, stereotypizace<sup>7</sup>, xenofobie, nesympatie.
- Bariéry neverbální komunikace: zírání či naopak vyhýbání se očnímu kontaktu, rychlost pohybů, překřížené paže, gesta, proxemické bariéry.<sup>8</sup>

#### **Strana příjemce (bariéry v naslouchání):**

- Bariéry fyzického rázu (únava, nedoslýchavost).
- Rozdílné životní zkušenosti a jiné názory.
- Nezájem o obsah sdělení.
- Hodnocení komunikátora (nedůvěra, nesympatie, předsudky)
- Problémy s jazykem, slangem, odborností jazyka komunikátora.
- Daydreaming (mysl je zaměstnána starostmi, povinnostmi, představami).
- Psychologické bariéry: strach, stud, netrpělivost (Křivohlavý, 1998, s. 93)

Existuje však celá řada jiných rozdělení komunikačních bariér. Pro ukázkou rozdělení komunikačních bariér podle Karla Pala, které je poněkud přehlednější:

- **Technické bariéry** (šum na technických zařízeních).
- **Jazykové bariéry.**
- **Sociální přehrady** (souvisejí se sociálními rolemi).
- Neadekvátní dávkování informace (komunikační dovednosti, logický sled sdělení).
- **Akceptování komunikačních modelů** (držení se zaběhnutých schémat na úkor svobody projevu).
- **Bastardizace** (komunikace odborných textů) (Pala, 1999, s. 85).

<sup>7</sup> Přisuzování určitých vlastností lidem. Často souvisí s „nálepkováním“, předsudky a mýty.

<sup>8</sup> Bariéry vytvořené mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti, kterou k sobě komunikující zaujímají.

## 4. Národní knihovna České republiky

Národní knihovna České republiky (dále jen NK) je centrální knihovnou našeho státu a vykonává tak řídicí funkci v celém systému českých státních veřejných knihoven. Fond knihovny je univerzální. NK uchovává speciální sbírky a konzervační fond. Je jednou z nejstarších českých veřejných knihoven a její sbírky mají celosvětový význam. Velikost fondu je nyní přes sedm miliónů dokumentů.<sup>9</sup> Jejím zřizovatelem je Ministerstvo kultury. Samostatnou součástí je Slovanská knihovna. NK sídlí v historické budově jezuitské koleje Klementinum v Praze na Starém městě. Součástí NK je také Centrální depozitář v Praze – Hostivaři (Základní informace, 2016). V Centrálním depozitáři sídlí například Odbor ochrany knihovnických fondů, Oddělení mezinárodních agentur, Oddělení restaurování, Oddělení vývoje a výzkumných laboratoří (Odborné činnosti, 2016).

NK je jednou z institucí ČR, která disponuje právem povinného výtisku, který se vztahuje k periodickým a neperiodickým publikacím. Plní tak funkci evidenční, bibliografickou, archivní a akviziční.<sup>10</sup> Mimo to také knihovna vydává seznamy titulů získaných povinným výtiskem (Povinné výtisky, 2016). Povinným výtiskem se rozumí exemplář periodické či neperiodické publikace, který je vydavatel povinen ze zákona odevzdat do určité doby ode dne vydání určeným knihovnám.<sup>11</sup> U neperiodických publikací se jedná o dva výtisky pro NK, dále pak po jednom výtisku Moravské zemské knihovně, Státní vědecké knihovně v Olomouci a krajské knihovně podle sídla vydavatele. Dalším knihovnám jsou vydavatelé povinni publikaci nabídnout (Česko, 1995). U periodických publikací mají právo na povinný výtisk opět NK, Moravská zemská knihovna a další instituce (Česko, 2000).<sup>12</sup>

V NK sídlí také dvě významné agentury, které přidělují ISBN a ISMN. Jedná se o Národní agenturu ISBN a Národní agenturu ISMN. Agentury přidělují mezinárodní standartní číslo knihy a mezinárodní standartní číslo hudebniny a v obojím případě jde o třináctimístné číslo.<sup>13</sup> Účast vydavatelů v obou systémech je v ČR dobrovolná. Oba systémy slouží k usnadnění identifikace, evidence a obchodu s hudebninami a neperiodickými publikacemi (Mezinárodní registrační systémy, 2016). NK vede databázi odhlášených knih, které získává

---

<sup>9</sup> Velikost fondu v roce 2014: 7 014 168 dokumentů.

<sup>10</sup> Dále viz zákon č. 37/1995 Sb. o neperiodických publikacích a zákon č.46/2000 Sb. o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku.

<sup>11</sup> V ČR je tato lhůta 30 dnů.

<sup>12</sup> Jedná se o: Knihovnu Národního muzea, Archiv povinných výtisků, Parlamentní knihovnu, Městskou knihovnu v Praze a jeden výtisk pro příslušnou státní vědeckou knihovnu podle regionu.

<sup>13</sup> Z angl. termínů „International Standard Book Numbering“ a „International Standard Music Numbering.“

na základě údajů od dvou výše zmíněných agentur. Jde o využití informací získaných nakladateli pro přidělení ISBN nebo ISMN před vydáním publikace. (O.K – Ohlášené knihy, 2016). Další odbornou aktivitou, kterou NK zajišťuje je zpracovávání tzv. CIP záznamů (Katalogizace v knize) pro nakladatele a vydavatele.<sup>14</sup> Jde o mezinárodní dobrovolný program spolupráce mezi nakladateli a knihovnami. *Knihovna vytvoří záznam dokumentu, který je poté otištěn v knize na rubu titulního listu v podobě klasického katalogizačního záznamu. Obsahuje všechny podstatné informace o dané publikaci, a to jak z hlediska formálního, tak i obsahového. Tento záznam je též automaticky zveřejněn v nejbližším čísle elektronického periodika O.K. – Ohlášené knihy... (CIP - Katalogizace v knize, 2016).*

NK podniká také vlastní vydavatelskou činnost. Z periodik vydává elektronický dvouměsíčník e-zpravodaj Národní knihovny, časopis Knihovna – knihovnická revue a jeho elektronickou verzi Knihovna plus. NK dále vydává například metodik, příručky pro knihovníky a převážně odbornou literaturu z nejrůznějších oblastí (Vydané publikace, 2016).

NK vytváří nebo se podílí na spoluvytváření celé řady projektů a provozuje také vlastní výzkumnou činnost. Vytváří metodiky ochrany, konzervace a restaurování knih, vytváří virtuální badatelské prostředí pro zpřístupnění a ochranu digitálních dokumentů (Kramerius, Manuscriptorium), buduje a vylepšuje vzájemně kompatibilní informační systémy pro přístup k heterogenním informačním zdrojům (JIB).<sup>15</sup> NK tak plní činnost výzkumné organizace. Významným je projekt Vytvoření Národní digitální knihovny (NDK), který je realizovaný ve spolupráci NK a Moravské zemské knihovny v Brně. Na financování projektu se podílí Integrovaný operační program EU a Ministerstvo kultury ČR.

V současné době probíhá v NK druhá fáze stavebního projektu revitalizace Klementina, který si klade za cíl zkvalitnění uložení knihovních fondů, efektivnější využívání areálu, zlepšení kvality služeb a zlepšení přístupu do areálu, dále šetrný přístup k národní kulturní památce. Areál by měl zajistit fungování NK na dalších padesát let (Revitalizace areálu Klementina, 2016). Kromě významné řídicí, archivní, evidenční, bibliografické a výzkumné funkce vykonává NK ještě další funkce, které vyplývají z poskytování služeb uživatelům. Jedná se především o funkci informační, vzdělávací, kulturní nebo sociální.

---

<sup>14</sup> Z angl. termínu „Cataloguing-in-Publication.“

<sup>15</sup> JIB neboli Jednotná informační brána je portál, který slouží k vyhledávání bibliografických záznamů. V jednom rozhraní může uživatel vyhledávat jak v českých tak zahraničních zdrojích. JIB má univerzální charakter, je nástrojem, který umí vyhledávat v různých prostředích i různých informačních zdrojích. Vznikla jako společný projekt Národní knihovny ČR a Univerzity Karlovy v Praze (Pospíšilová, Košťálová, 2010, s. 1-5).

## 4.1. Druhy služeb Národní knihovny a jejich specifikace

Informace o službách NK ČR byly čerpány na webové stránce knihovny (Národní knihovna České republiky, 2016). Poskytované služby se dají rozdělit do několika kategorií podle typu osoby, které je služba poskytována. V první řadě je zapotřebí zmínit, že knihovna poskytuje veřejně přístupné služby i pro osoby, které nejsou registrovanými uživateli knihovny. Nejčastěji se jedná o potencionální čtenáře, kteří přichází do veřejně přístupné Haly služeb, kde dostanou základní informace o fungování knihovny, jejich fondech, katalogu, poskytovaných službách atd. Často může jít o osoby, které nemají zájem stát se stálými uživateli knihovny a zajímají se o knihovnu v z důvodu historického nebo profesního. Může se jednat o osoby, které přicházejí do knihovny za účelem jednorázového získání nějakého dokumentu, například studenty nebo badatele z ciziny. Pro tyto osoby je často výhodné využít možnost jednodenního vstupu. Druhou velkou skupinou, které jsou v knihovně poskytovány služby, jsou samotní registrovaní uživatelé NK. Pro tuto kategorii uživatelů knihovna poskytuje jak placené, tak bezplatné služby. Zpoplatněny jsou tak například vnitrostátní meziknihovní služby (dále jen VMS), mezinárodní meziknihovní služby (dále jen MMS), reprografické a jiné kopírovací služby. Dále je zpoplatněno zhotovování rešerší, bibliografické ověřování a exkurze pro studenty či širokou veřejnost. Pro studenty knihovnictví, knihovníky nebo jiné pracovníky informačních institucí jsou exkurze prováděny zdarma. Čtenář také musí platit za samotnou registraci. Zpoplatněny jsou také mnohá provinění vůči knihovnímu řádu. (Knihovní řád, 2016) - jedná se o různé druhy poplatků tj. poplatek za, při ztrátě nebo poškození knihovní jednotky, při ztrátě průkazky, poplatek za prodlení, manipulační poplatek za likvidaci škod, poplatek za upomínku atd. (Ceník placených služeb a poplatků, 2016).

Registrovaným uživatelům s platným čtenářským průkazem jsou poskytovány služby prezenční a absenční výpůjčky. Prezenční půjčování probíhá buď ve studovnách z volně přístupných příručních knihoven a dalších volných výběrů, nebo do studoven z obsluhovaných příručních knihoven, skladišť, příručních fondů a nebo knihovních jednotek zprostředkovaných v rámci meziknihovních služeb. Prezenční půjčování do studoven se dále týká přenosných čtecích zařízení tj. čteček. Absenční půjčování dokument a čtecích zařízení se týká registrovaných uživatelů starších osmnácti let, kteří doloží pobyt na území ČR. Registrovanému uživateli nebo uživateli s jednodenní vstupenkou je v prostorách NK umožněno zpřístupnění na internet, buď na jeho vlastních technických zařízeních (bezdrátové spojení přes WIFI) nebo zařízeních instalovaných ve studovnách (pevné spojení).

Samozřejmý je také přístup do databází a dalších elektronických zdrojů, pokud tak umožňují licenční podmínky. Mezi zpoplatněné služby poskytované registrovaným uživatelům se řadí elektronické dodávání dokumentů tj. vyhotovování kopií z knihovních jednotek z fondů NK do 48 hodin nebo zhotovování elektronických kopií službou EOD (Přehled služeb poskytovaných NK, 2016).<sup>16</sup> K dalším placeným službám patří rešeršní služby tj. zhotovování soupisů literatury na dané téma (bibliografie), ty v národní knihovně spadají pod Referenční centrum, Knihovnu knihovnické literatury, Slovanskou knihovnu a Hudební oddělení (Rešeršní služby, 2016).

## **4.2. Referenční služby Národní knihovny**

Prostřednictvím referenčních služeb získává tazatel odpovědi na otázky, které se týkají chodu knihovny, slouží k nalezení relevantních zdrojů nebo získání faktografických informací. Tyto referenční služby jsou v knihovně poskytnuty buď osobně anebo jako virtuální referenční služba. Může se jednat například o krátké seznamy knih a časopisů nebo odkazů na WWW stránky, maximálně však do pěti záznamů. Elektronická referenční služba totiž neodpovídá na otázky, jejichž odpovědi vyžadují časově náročné rešerše. V takovém případě se přestává jednat o referenční službu a uživatel se musí obrátit na oddělení poskytující placené rešeršní služby, o kterých bylo psáno výše. (Referenční služby, 2016). Otázky, které spadají pod referenční služby, mohou tazatelé posílat na e-mailovou adresu [reference@nkp.cz](mailto:reference@nkp.cz) nebo vyplní formulář přímo na stránkách NKČR.

---

<sup>16</sup> Zkratka z angl. termínu „e-Books on Demand.“



The image shows a screenshot of the National Library of the Czech Republic (NKČR) website. At the top, there is a navigation bar with the NKČR logo and text 'Národní knihovna České republiky'. To the right, there are links for 'English', 'Textová verze', and 'Moje konto NKČR'. Below this is a red navigation menu with buttons for 'Služby', 'Sbírky', 'Katalogy a databáze', 'Portály', 'Digitální knihovna', and 'S'. The main content area is titled 'Formulář pro referenční dotaz' and contains three input fields: 'Jméno' (Name), 'Dotaz' (Query), and 'E-mail'. Below the 'E-mail' field is a button labeled 'ODESLAT' (SEND).

Jednoduchý formulář pro stručný referenční dotaz umístěný na stránkách NKČR (Formulář pro referenční dotaz, 2016)

Při formulování dotazu je důležité, aby se uživatel snažil být konkrétní a věcný. Jasně uvedl, do jakého oboru spadají informace, které očekává. Na svých webových stránkách NK uvádí tři základní kategorie dotazů:

- Dotazy týkající se stručných faktografických a bibliografických údajů
- Dotazy na vhodné prameny v určitém oboru
- Dotazy na vyhledávací postupy na internetu (především bibliografické zdroje)

Knihovna upozorňuje, že z hlediska profilového zaměření se soustřeďuje na přírodní a společenské vědy. Pokud proto mají uživatelé otázky spadající pod oblast lékařství, techniky nebo práva, je v jejich zájmu obracet se spíše na knihovny se zaměřením pro tyto obory (Referenční služby, 2016). Samostatnou skupinou virtuálních referenčních služeb je služba Ptejte se knihovny, o které budu pojednávat v jiné části práce.<sup>17</sup>

Ve svém spektru služeb NK řadí speciálně poradenské a informační služby. Rozumí jimi ústní poskytování informací o katalozích, databázích a sbírkách knihovny. Poradenské služby jsou poskytovány jakémukoli uživateli nebo tazateli zdarma. Svou podstatou spadají

<sup>17</sup>

pod referenční služby. Mezi další podobné služby patří konzultační služby poskytované knihovnám, studentům, institucím, vydavatelům zdarma. Konzultace jsou domlouvány dopředu (na objednávku). Může se také jednat o konzultace na specializovaných pracovištích NK týkající se informací o katalozích, databázích a sbírkách. V běžném provozu totiž nemá pracovník knihovny často tolik času věnovat se jednomu čtenáři a proto je vhodné domluvit si s ním tuto konzultaci na objednávku. Knihovna provádí také školení a instruktáže a to jak individuální tak skupinového charakteru, které si kladou za cíl seznámit uživatele s praxí vyhledávání v katalozích a databázích. Tato školení jsou buď zdarma nebo placena jednorázově formou vstupenky. Placenou službou jsou exkurze, které předem objednané skupiny seznamují s historií a současností knihovny (Přehled služeb poskytovaných NK, 2016).

### **4.3. Služby Národní knihovny uživatelům se speciálními potřebami**

Specifickým druhem uživatele v NK jsou osoby s průkazem TP, ZTP a ZTP/P. Tedy osoby těžce postižené (TP), osoby zvláště těžce postižené (ZTP) a osoby zvláště těžce postižené s průvodcem (ZTP/P). Těmto osobám jsou kromě tradičních, výše jmenovaných služeb pro registrované čtenáře, poskytovány také speciální služby. K těm se řadí například služba osobní asistence, tj. poskytnutí vstupu pro osobu asistenta osoby s průkazem ZTP/P na základě jeho čtenářského průkazu a ověření plné moci od zastupovaného. Další službou je právo pohybovat se v prostorách knihovny s doprovodem asistenčního psa pro registrované čtenáře s průkazem ZTP/P. Důležitou je také služba vlastní knihovnické asistence, která je využívána také u reprografických služeb a asistence poskytovaná znevýhodněnému uživateli při samoobslužném kopírování (Přehled služeb poskytovaných NKČR a podmínky jejich poskytování osobám s průkazem TP, ZTP a ZTP/P, 2016).

Důležitou skupinou, které NK poskytuje své služby, jsou vydavatelé. O přidělování ISBD a ISMN a odevzdávání povinného výtisku jsem však už pojednávala výše a proto není nutné zde tyto informace opakovat. Poslední důležitou skupinu tvoří služby pro knihovníky (Služby, 2016). Z webového rozhraní NK je možné dostat se na stránky Informace pro knihovny, kde jsou zveřejňovány aktuality ohledně akcí, spolků, sdružení, informace o legislativě a odborné činnosti. Důležitou službou, kterou poskytuje NK jiným knihovnám je meziknihovní služba (dále jen MS). Knihovny si mohou objednat dokumenty z fondu NK nebo ze zahraničí prostřednictvím MMS, pokud se dokument nenalézá v knihovnách na území ČR. Nutno připomenout že meziknihovní služby mohou být reprografické, výpůjční nebo informační (ověření titulu). Dále NK nabízí zájemcům z řad knihoven dokumenty ze seznamu

neprofilových dokumentů a duplikátů. Dokumenty jsou knihovnám poskytovány zdarma. Nabídkové seznamy jsou vystaveny na webu NK (Nabídka neprofilových dokumentů a duplikátů, 2016).

NK je složitým komplexem tvořeným vzájemně propojenými složkami a odděleními. Ve svém výzkumu jsem se zaměřila především na Referenční centrum, Halu služeb a okrajově také referenční služby ve studovnách.

#### **4.4. Referenční centrum Národní knihovny**

Hlavní složkou, která poskytuje referenční služby je z hlediska organizace NK Oddělení referenčních a meziknihovních služeb, které spravuje Referenční centrum. Jeho posláním je poskytování služeb uživatelům, jejichž cílem je zprostředkování orientace v informačním prostředí NK. Referenční centrum se snaží naučit uživatele efektivně využívat informační zdroje v tradiční i elektronické podobě (Oddělení referenčních a meziknihovních služeb, 2016).

Od roku 1997 se pracovalo na koncepci Referenčního centra v NK. Zkušebnímu provozu bylo poprvé otevřeno veřejnosti 21. června 1998. Referenční centrum je situováno do bývalého jižního ambitu „Rajského dvora“, který je známý pod názvem Révové nádvoří. Dříve zde byla čítárna skript a v 80. letech 20. století Studovna společenských věd. Od konce 80. let 20. století pak byly prostory využívány jako sklad, kde se ukládaly nové přírůstky do knihovních fondů. Před otevřením muselo proto dojít ke stavebním úpravám a rekonstrukci prostor. Zbudování Referenčního centra vyvolalo řadu změn také v dosavadní organizaci služeb uživatelům. Zanikla Studovna bibliografických informací a Studovna encyklopedické literatury v Hale služeb. Příruční fondy těchto studoven se staly základem pro vytvoření příruční knihovny Referenčního centra. Dále bylo spojeno Oddělení meziknihovních služeb a Oddělení bibliografických informací a místo nich bylo vytvořeno Oddělení referenčních a meziknihovních služeb (Hemola, 1999).

Z prostorového hlediska se Referenční centrum skládá z vlastního centra a z klidové studovny. Vlastní centrum poskytuje kolem dvaceti studijních míst. Je zde také prostor pro rozsáhlou příruční knihovnu a pult pro referenčního pracovníka, který je k dispozici uživatelům. Z vlastního centra se dá vstoupit do klidové studovny, kde jsou další čtyři studijní místa a pult pro poskytování meziknihovních služeb. Studovna je přístupna všem uživatelům. Ve studovně je poskytována možnost studia dokumentů z příruční knihovny nebo dokumentů získaných prostřednictvím MS a je přístupná veřejnosti (Hemola, 1999).

Z hlediska technického vybavení poskytuje Referenční centrum přes dvacet stolních počítačů. Uživatelé si mohou prezenčně půjčit čtecí zařízení elektronických knih.<sup>18</sup> V celém prostoru Referenčního centra je WIFI připojení k internetu. Přístup k internetu je bezplatně poskytován všem registrovaným uživatelům. Mezi další technické zařízení referenčního centra patří kopírka pro samoobslužné kopírování a tisky z počítačů. Pro účtování se využívá systém SafeQ. V poslední řadě je zapotřebí jmenovat čtečku mikrofiší. Dříve Referenční centrum vlastnilo také speciální počítačovou sestavu pro nevidomé.

Instalované stolní počítače mají různou prioritu. Některé stroje jsou určeny hlavně k používání internetu, jiné jsou primárně určeny pro nevidomé nebo pro přístup do katalogů a databází NK a jednotlivým součástí Digitální knihovny.<sup>19</sup> V současné době je umožněn přístup k experimentální článkové databázi ANL+ a zpřístupnění elektronických knih v rámci projektu „E-knihy do každé knihovny“ (Referenční centrum, 2016).<sup>20</sup> Uživatelé, kteří chtějí pracovat na počítačích ve studovně Referenčního centra si mohou za pomoci svého uživatelského konta zadat rezervaci. Daný stolní počítač si mohou rezervovat na maximálně jednu hodinu denně na práci s internetem a dvě hodiny pro práci s licencovanými online zdroji nebo Digitální knihovnou (Pokyny pro užívání internetu, 2016).

Vlastní fond Referenčního centra je tvořen příruční knihovnou ve volném výběru k prezenčnímu studiu. Knihovna obsahuje především literaturu encyklopedickou, bibliografické příručky, naučné a jazykové slovníky a je stavěna podle MDT. Velikost příruční knihovny je přibližně 8 tisíc svazků (Hemola, 1999).

Referenční centrum se specializuje na poskytování referenčních a rešeršních služeb. Často jde o poskytování informací bibliografických a faktografických. Referenční služby zahrnují mimo jiné i individuální konzultace ohledně zdrojů s odkazy na další relevantní zdroje i mimo NK. Dalším druhem služeb jsou reprografické služby týkající se dokumentů z příruční knihovny anebo fondů NK, poskytované na objednávku pro vzdálené uživatele. Kopie dokumentů se posílají uživatelům buď poštou nebo e-mailem. (NKČR, Referenční centrum).

Ke službám Referenčního centra patří také zpracovávání rešerší z klasických i elektronických zdrojů. Rešerší služba umožňuje uživateli získat soupis literatury na požadované téma z českých i zahraničních zdrojů. Jde o placenou službu, kterou kromě

---

<sup>18</sup> Jedná se o čtečku Jinkle Hanlin eReader V60

<sup>19</sup> Digitální knihovna NK ČR se skládá z několika částí: Kramerius, Manuscriptorium, WebArchiv, Elektronický katalog ( báze NKC), projekt E-knihy do každí knihovny, naskenované katalogy.

<sup>20</sup> Cílem projektu je zpřístupňování elektronických verzí českých titulů. Jedná se o e-knihy z produkce nakladatelství Academia.

Referenčního centra v NK poskytuje ještě Knihovna knihovnické literatury, Hudební oddělení a Slovanská knihovna (Rešeršní služby, 2016).

Mezi další významné služby, které Referenční centrum poskytuje, patří elektronické dodávání dokumentů (služba eDDO). Uživatelé NK, kteří uzavřou smlouvu o čtenářském kontě si přes tuto službu mohou vznášet požadavky na kopie částí knih nebo sborníků v max. rozsahu 20 stran na jednu objednávku. Tyto kopie jsou uživateli dodávány do 48 hodin po zadání požadavku. Kopie mohou pocházet z tištěných dokumentů fondu NK, z licencovaných online zdrojů nebo Digitální knihovny. Služba je zpoplatněna (Co je eDDO, 2016). Služby eDDO využívají také často uživatelé NK, kteří jsou držiteli ZTP/P s těžkým poškozením zraku. Dodáním tištěné části dokumentu v elektronické podobě jim k němu může usnadnit přístup. K dalším digitalizačním službám patří služba EOD („elektronické knihy na objednávku“), která umožňuje získat knihy z fondu NK nebo Slovanské knihovny. Jedná se pouze o knihy, které byly vydány v rozmezí let 1500 - 1900 a už nejsou chráněny autorským zákonem. Digitalizuje se vždy celá kniha a služba je zpoplatněna (Služba eBooks on Demand, 2016).

Referenční centrum organizuje různá školení, kterým se snaží uživatele seznámit se způsoby a možnostmi využívání informačních zdrojů NK. Jedná se o pět školení, které probíhají každý všední den od 8:00 do 9:00. Zájemci se na školení objednávají telefonicky nebo se zapisují do rozvrhu školení přímo v Referenčním centru. Po domluvě mohou referenční pracovníci poskytovat také individuální školení nebo školení pro skupiny. Stejně tak je nutné si předem domluvit školení v cizím jazyce. Okruhů školení je pět. Na každý den v týdnu je připraveno jedno:

- PO – Jednotná informační brána JIB
- ÚT – Internet – tematicky zaměřená školení
- ST – Zdroje NK, online databáze, katalogy
- ČT – Portály (online přístupy k elektronickým časopisům)
- PÁ – Digitální knihovny a elektronické dodávání dokumentů (Školení pro uživatele RC, 2016).

Kromě výše popsaných školení organizuje Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb komentovanou procházku knihovnou. Procházka je určena jednotlivcům a malým skupinám do šesti osob. Zájemci se seznámí se službami, studovny a fungováním

knihovny. Dozdí se také něco o historii Klementina. Prohlídky probíhají každý všední den (Instruktáže pro uživatele, 2016)

V poslední řadě spadá pod Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb, které se stará o chod Referenčního centra, poskytování meziknihovnických služeb pro knihovny a registrované uživatele NK. O MS však už byla řeč na jiném místě (Referenční centrum, 2016).

Z hlediska organizace a fungování je nutné zmínit, že Referenční centrum má vlastní Knihovní řád, z jehož porušování mohou vyplývat konflikty s uživateli. Jde například o:

- Povinnost mít ve studovně vypnutý mobilní telefon
- Vstup do Referenčního centra je pouze pro registrované uživatele NK nebo s jednodenní vstupenkou
- Omezení doby práce na stolních počítačích (internet 1 hodina, Digitální knihovna a databáze 2 hodiny)
- Omezený počet vytištěných stran (max..50)
- Nevynášení knihovnických jednotek z příruční knihovny mimo Referenční centrum

Knihovní řád však také přesně vymezuje povinnosti referenčních pracovníků. Tím je například poskytování školení k informačním zdrojům NK, informace o orientaci v příruční knihovně, Digitální knihovně a databázích, na požádání pomoci uživateli s obsluhou technických zařízení atd. (Referenční centrum – Návštěvní řád, 2016).

Využívání služeb je omezeno na otevírací dobou (výjimkou jsou virtuální referenční služby), Referenční centrum má otevřeno od pondělí do soboty v časovém rozmezí od 9:00 do 19:00. Během letní provozní doby NK má Referenční centrum v sobotu a v neděli zavřeno.

#### **4.5. Další referenční služby v Národní knihovně**

Referenční centrum není jedinou složkou NK, která poskytuje referenční služby. Referenční služby poskytuje také Hala služeb, do které mají na rozdíl od referenčního centra přístup i neregistrované osoby, potenciální uživatelé. Hala služeb poskytuje informace o fondech a službách NK a ze stolních počítačů zde instalovaných je možné dostat se k hlavním katalogům NK. Není zde přístup k internetu a k licencovaným zdrojům. Starší dokumenty je však nutné vyhledávat ještě v lístkových katalozích. Dále se Hala služeb zaměřuje na výdej knih pro absenční i prezenční půjčování, prodlužování výpůjček, objednávání a rezervace

dokumentů z NK a registraci uživatelů. V neposlední řadě poskytuje samoobslužné kopírování, které je zpoplatněno. Pracovníci z Haly služeb se spolu s Referenčním centrem podílejí na službě Procházka knihovnou. Jedná se o instruktáže o službách a fungování NK (Hala služeb, 2016).

Každý den je v hale služeb připraven referenční pracovník, který seznamuje čtenáře nebo potenciální čtenáře s chodem knihovny. Na požádání uživatele seznamuje s vyhledáváním v katalozích a fungováním jednotlivých oddělení knihovny a službami. V Hale služeb tak knihovníci poskytují uživatelům služby informační, absenční, výpůjční. Jednou ze základních funkcí Haly služeb z pohledu služeb referenčních je základní seznámení s chodem knihovny. Hala služeb je volně přístupná každý všední den od 9:00 do 19:00. Během období prázdnin bývá však provozní doba omezena.

Referenční služby poskytují také pracovníci NK v jednotlivých studovnách.

#### **Seznam studoven Národní knihovny:**

- Studovna v Hale služeb
- Všeobecná studovna
- Studovna vědeckých pracovníků
- Studovna společenských a přírodních věd
- Studovna Referenčního centra
- Studovna periodik
- Studovna Hostivař
- Studovna rukopisů a starých tisků
- Studovna hudebního oddělení
- Studovna v Knihovně knihovnické literatury
- Studovna ve Slovanské knihovna
- Studovna Archivu Národní knihovny ČR (Studovny, 2016).

## 5. Průzkum komunikačních bariér v referenčních službách Národní knihovny České republiky

Hlavní metodou byl kvalitativní průzkum, který probíhal od začátku května do konce června 2015. Kvalitativní výzkum používá induktivní formy vědeckých metod, studium jednotlivých případů a nejrůznější formy rozhovorů. Cílem je získat popis případů, generovat hypotézy a rozvíjet teorie. Výzkum probíhá v přirozených podmínkách sociálního prostředí. Plán výzkumu se rozvíjí a proměňuje podle okolností a získaných výsledků. Soustřeďuje se na popis předem definovaných proměnných, které udávají, co se bude pozorovat a zachycovat (Hendl, 2005, s. 63).

### 5.1. Hypotézy a otázky

Na základě prostudované literatury týkající se teorie komunikačních bariér (např. Křivohlavý, 1998) a problematiky referenčních služeb, jsem si vytvořila vlastní pracovní seznam konkrétních typů komunikačních bariér, které mohou vzniknout v referenčních službách. Na jednotlivé bariéry pohlížím podle typu uživatele.

#### **Komunikační bariéry v referenčních službách :**

- Bariéry vzniklé při komunikaci s lidmi se speciálními potřebami
- Bariéry vzniklé při komunikaci se staršími lidmi
- Bariéry vzniklé při komunikaci s problémovými uživateli v knihovně
- Bariéry vzniklé při komunikaci s lidmi z jiných kultur (interkulturní komunikace)
- Bariéry při komunikaci zapříčiněné nedostatečnou informační gramotností
- Bariéry vzniklé při komunikaci s dětmi
- Bariéry vzniklé při komunikaci s odborníky/ akademiky
- Bariéry vzniklé ze strany knihovníka/informačního pracovníka

Na základě těchto hypotetických komunikačních bariér, předpokládaných v referenčních službách jsem vytvořila otázky pro řízené rozhovory a dotazník. Otázky jsem upravila tak, aby vyhovovaly konkrétnímu prostředí NK, v práci se proto nevěnuji komunikačním bariérám vzniklým při komunikaci s dětmi. V otázkách žádám o uvádění konkrétních případů komunikačních bariér a dotazuji se na to, jakým způsobem by měla knihovna komunikační bariéry eliminovat. Na tomto místě je také nutné upozornit na to, že část práce týkající se



výzkumu je doplněna o přímé citace odpovědí z dotazníků i řízených rozhovorů, které jsou označeny kurzívou.

Hlavním cílem sběru dat bylo monitorování problematiky komunikačních bariér v referenčních službách Národní knihovny.

Celé znění otázek lze nalézt v seznamu příloh (Příloha č.1).

## **5.2. Řízené rozhovory**

V průzkumu jsem použila metodu řízených rozhovorů. Řízené rozhovory jsem vedla se třemi pracovníky různých provozů. První řízený rozhovor jsem měla s vedoucí Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb Karolínou Košťálovou 1. 6. 2015. Ta mi následně poskytla typ na další dva pracovníky NK. Jednalo se o Michala Horu, dlouholetého pracovníka z Oddělení studoven (rozhovor 10. 6. 2015) a Vlastu Kostlánovou, vedoucí Oddělení služeb čtenářům, s kterou jsem mluvila 9. 6. 2015. Všichni tito pracovníci mi poskytly souhlas ke zpracování poskytnutých informací.

Před samotným řízeným rozhovorem získali výše popsaní pracovníci NK seznam otázek, aby se nad nimi mohli zamyslet a připravit si odpovědi. Kromě toho byli také předem seznámeni s definicí komunikačních bariér. Všechny rozhovory probíhaly v prostředí NK a byla během nich zachována anonymita těch uživatelů, na které přišla v rozhovoru řeč. Během schůzky jsem si dělala písemné poznámky a samotné rozhovory jsem se souhlasem zúčastněných nahrávala na vlastní přenosné nahrávací zařízení. Rozhovory jsou tak dostupné v mém archivu.

Se všemi referenčními pracovníky jsem komunikovala také prostřednictvím e-mailové korespondence. Jednalo se především o dohodnutí termínů schůzek a doplnění informací, které vyplynulo z řízených rozhovorů.

## **5.3. Dotazníky**

Další část průzkumu byla provedena prostřednictvím dotazníků.

Na základě předchozí domluvy rozeslala vedoucí Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb Karolína Košťálová dotazníky s otevřenými otázkami pěti vybraným pracovníkům NK, které sama vybrala. Jednalo se o čtyři zaměstnankyně, které pracují v Referenčním centru, Hale služeb a mají zkušenosti s virtuální referenční službou Ptejte se knihovny (dále jen PSK). Posledním respondentem byl zaměstnanec, který se věnuje službě

eDDO a pracuje v Referenčním centru. Každý z pracovníků tedy působí v různých odděleních NK, poskytujících referenční služby.

Tito zaměstnanci obdrželi stejné otevřené otázky, na jaké jsem se ptala v řízených rozhovorech. Rozdíl byl jen v tom, že na ně odpovídali elektronickou formou. V dotaznících zachovávali zaměstnanci anonymitu uživatelů a byli předem seznámeni s definicí komunikačních bariér, čímž jsem se snažila předejít případnému nedorozumění.

#### **5.4. Shrnutí: Sběr dat**

- Emailovou korespondencí.
- Řízenými rozhovory.
- Dotazníky s otevřenými otázkami.

Na základě získaných dat z řízených rozhovorů a otevřených dotazníků jsem získané informace rozdělila v další části práce do několika shrnujících tematických celků. Následující rozvržení je praktickým vyústěním mé hypotézy komunikačních bariér v referenčních službách.

#### **Rozdělení průzkumu do tematických celků:**

- 1) Komunikační bariéry s lidmi s nedostatečnou informační gramotností.
- 2) Komunikační bariéry s problémovými uživateli.
- 3) Komunikační problémy se staršími lidmi.
- 4) Komunikační bariéry s uživateli se speciálními potřebami.
- 5) Interkulturní komunikační bariéry.
- 6) Komunikační bariéry ve virtuálních referenčních službách.

## 6. Komunikační bariéry související s nedostatečnou informační a počítačovou gramotností v Národní knihovně České republiky

„Lidé přichází, až když musí, a to někdy bývá pozdě...“

(Hora, 2015)

Podle definice M. Kropáče je informační gramotnost *schopnost člověka využívat moderní informační technologie a prostředky*. Rozhodně tedy nevzniká ve chvíli, kdy má člověk přístup k internetu nebo jakékoli informační komunikační technologii. Takováto představa je velice zjednodušená a pramení z neznalosti problému. Informační gramotnost je tvořena schopnostmi a dovednostmi. Pouhý přístup uživatele k technologii neznamena, že dokáže tuto technologii efektivně uchopit a využít všech možností, které mu nabízí (Kropáč, 2004, s. 154 - 157). Informační gramotnost lze také vnímat jako schopnost pohybu v informační společnosti. Například v knize Pavola Rankova *Informační společnost: perspektivy – problémy - paradoxy*, kde autor dále tvrdí, že informační společnost je pragmatickou změnou civilizace. Společně s ní přišly změny, které ovlivnily všechny vrstvy společnosti a její fungování (Rankov, 2006, s. 23).

### 6.1. Typologie bariér informační a počítačové gramotnosti v Národní knihovně

Jeden z pracovníků z Referenčního centra NK rozdělil bariéry zapříčiněné informační a počítačovou gramotností uživatelů do tří kategorií, se kterými se při své práci setkává nejčastěji. Podle něj se jedná o:

- **Referenční služby ve smyslu poskytnutí jakékoli informace:** Za příklad je uvedena potřeba pomoci s běžnými úkony při práci s PC. Většinou se jedná o stále tytéž osoby, které si nejsou schopny jednotlivý úkon zapamatovat (uložení souboru, využívání přenosného disku, otevření přílohy v emailu). Nejčastěji se jedná o starší věkovou kategorii.
- **Referenční služby při práci s volnými, ale specializovanými zdroji.** Příkladem komunikační bariéry v této situaci je vyhledávání v digitalizovaných archivech, katastrech apod. Referenčnímu pracovníkovi se například stalo, že i když uživatel věděl, jak s aplikací daného webu pracovat, raději za sebe nechal pracovat

knihovníka, který si nejprve musel celou aplikaci nastudovat. Vyřešení požadavku uživatele se tak značně protáhlo.

- **Referenční služby se zdroji knihovny.** Často se stává, že uživatelé chtějí vyhledávat nějaké zdroje, ale nevědí jak, a je nutné jim proto dát školení. Naštěstí se příliš často nestává, že by přednášku a praktickou ukázkou, kterou jim knihovník poskytne, nepochopili. Často jde o studenty, kteří jsou do problému zainteresovaní a potřebují zdroje skutečně využít.

## **6.2. Informační gramotnost v Národní knihovně z hlediska věku uživatele**

V průzkumu bylo zjištěno, že tyto komunikační bariéry mají přímou souvislost s věkem uživatele. V literatuře, která se týká problematiky informační gramotnosti, je tento problém nejčastěji řešen v souvislosti se staršími lidmi. Během svého výzkumu komunikačních bariér v referenčních službách NK jsem se však z rozhovorů a vyplněných dotazníků často dozvěděla, že nízká informační nebo počítačová gramotnost není pouze výsadou starších lidí. Referenční pracovníci NK se setkávají s tímto problémem také u mladých lidí. Šest z osmi dotazovaných knihovníků odpovědělo, že s nedostatečnou informační gramotností se setkávají také u mladší generace. Nedostatky jsou pozorovány dokonce i u studentů. Ani jeden z dotazovaných nepopřel existenci tohoto druhu informační bariéry v NK. Jeden z dotazovaných odpověděl, že se s těmito druhy bariér setkává u všech věkových skupin. Z rozhovoru s vedoucí Oddělení služeb čtenářům jsem se dozvěděla, že největší problém mívají studenti a mladší uživatelé při vyhledávání v listkových katalozích, které byly využívány spíše v dřívějších dobách a od jejich využívání se upustilo pod nápor modernějších možností v IT (vyhledávání přes internetový katalog). Také pracovník z Oddělení studoven, Michal Hora, potvrdil že mladí lidé a studenti často neumí zacházet s některými technickými zařízeními v knihovně (tiskárnami, počítači nebo mikrofiši).

Jiný referenční pracovník uvedl, že staří lidé mají nejčastěji problém pracovat s elektronickými katalogy a informačními zdroji dostupnými online, zatímco u studentů pozoruje především zvyk používat k získávání informací jeden zdroj (Google), zatímco používání dalších paralelních zdrojů jim přijde zbytečné nebo je ani neovládají (ignorance tištěných zdrojů, ignorace rozšířeného vyhledávání v katalogu). Důležitý je rozdílný přístup v komunikaci s těmito různými věkovými skupinami. Uživatelé, kterým se z nejrůznějších důvodů nedaří získat potřebnou informaci nebo dokument, začínají propadat nervozitě a u konfliktních nebo problémových osob může jejich vlastní informační či počítačová negramotnost vést až k agresi. Zatímco u starších uživatelů volí referenční pracovníci

především trpělivost a spíše praktickou pomoc, mladší generaci se snaží knihovníci seznámit s postupy práce a dovést je ke skutečnému osvojení si dovednosti práce se zdroji. Vedou je k větší míře samostatnosti, protože jejich schopnosti učit se jsou stále ještě na dobré úrovni. Komunikační bariéry v referenčních službách, které se týkají komunikace se seniory, však řeším v jiné kapitole. Jak už bylo jednou řečeno, je jasné, že se jednotlivé skupiny prolínají.

### **6.3. Komunikační bariéry zapříčiněné špatnou formulací dotazu**

Vedoucí z Oddělení služeb uvedla, že častou bariérou v komunikaci s referenčním knihovníkem je příliš obecná formulace dotazu uživatele. Uživatel tak činí, i když předem ví, jaký přesně chce vyhledat dokument nebo jak zní konečná a přesná formulace jeho dotazu. Místo toho se uživatel ptá obecně např. na určitý fond, kde tuší, že by mohl dokument nalézt. Až po mnohdy zbytečně dlouhém pátrání a dohadování se od něj knihovník přesně dozvídá, co potřebuje vědět.

S komunikačními bariérami zapříčiněnými špatnou formulací dotazu má své zkušenosti i jiná pracovnice, tentokrát z Referenčního centra, která uvádí, že musí často uživatelům dávat doplňující otázky, aby zjistila, co vlastně potřebují, a mohla jim tak doporučit vhodný zdroj. Uvádí, že *„toto pramení často z toho, že uživatelé nemají povědomí o množství zdrojů, takže například jen řeknou, že si potřebují přečíst noviny.“* Občas je referenční pracovnice nucena odpověď formulovat jednodušeji a některé informace i několikrát opakovat. Nejčastěji např. odpověď na otázku, proč se nemohou stahovat některé plné texty z Krameria.<sup>21</sup> Problém opět pramení z jejich nedostatečného povědomí o zdrojích. Tentokrát však i o autorských zákonech a předpisech atd.

Mezi komunikační bariéry, které patří do kategorie nízké počítačové gramotnosti čtenářů, spadá například případ uživatele, kterému je téměř devadesát let. I přes opakované pokusy referenční pracovnice vysvětlit mu práci s počítačem, není pán schopen ji pochopit tak, aby dokázal pracovat samostatně. Knihovnice se přitom snaží nechat uživatele, aby se na PC za jejího dohledu pokusil pracovat sám. Nadále se však neumí samostatně přihlásit do emailu nebo tisknout.

Podobné problémy se však zdaleka nevyskytují pouze u starých uživatelů, jiný uživatel, ve věku kolem čtyřiceti let, nedokáže ukládat soubory na flash disk, přikládat přílohy k emailu a další základní práce s PC a internetem. Další uživatel, kterému je kolem padesáti let, se pokoušel v knihovně hledat práci, ale neměl ani svou vlastní emailovou adresu, ze které by mohl odeslat životopis a neuměl pracovat s aplikací MS Word. I přesto, že se mu

---

<sup>21</sup> Aplikace pro zpřístupnění digitálních dokumentů NK ČR, je součástí Digitální knihovny.

referenční pracovnice pokoušela pomoci a vysvětlila mu, jak s programem pracovat, uživatel to nesvedl, takže u něj musela celou dobu být a kontrolovat jej.

#### **6.4. Informační gramotnost pracovníků Národní knihovny**

Pokud mluvíme o informační gramotnosti, nesmíme zapomenout na informační gramotnost samotných pracovníků knihoven. V tomto ohledu by se NK měla snažit o důslednou přípravu všech svých zaměstnanců. Během rozhovoru s vedoucí Oddělení služeb, jsem se dozvěděla, že zaměstnanci Haly služeb se učí spíše za provozu a školení zaměstnanců v poslední době spíše vyvrátila. Co se týče referenčních pracovníků ve studovnách, zdá se být situace jiná. Michal Hora pracující v oddělení studoven tvrdí, že knihovníci prošli alespoň dostatečným školením, které se však týkalo komunikace s lidmi se speciálními potřebami, ale nedostatky shledává v proškolení knihovníků zaměřeném na zlepšení komunikace s problémovými uživateli.

Z dotazníků, na které referenční pracovníci odpovídali prostřednictvím e-mailové komunikace, vyplývá, že způsoby, jakým se NK snaží eliminovat komunikační bariéry vzniklé při referenčních službách, jsou mnohdy neefektivní. Jedna z pracovnic Referenčního centra odpověděla, že školení, která jsou knihovníkům poskytována, považuje za nekvalitní a dožaduje se školení od specialistů s praktickými zkušenostmi.

Tři z dotazovaných pracovníků přiznali, že občas zapomínají na to, že někteří uživatelé toho nemusí o fungování katalogů, databázích a službách NK vědět tolik jako oni. Často tak může docházet k nedorozuměním, např. když referenční pracovník začne používat odbornou knihovnickou terminologii. Uživatel často knihovníka přeruší a dožadují se dalšího doplňujícího vysvětlení. O komunikační bariéře zapříčiněné nedorozuměním v terminologii se mnou hovořila také vedoucí Oddělení služeb. Jedna z pracovnic uvedla, že se snaží vždy přizpůsobit komunikačním schopnostem uživatele, i když nevyklučuje, např. u služby „Procházka knihovnou“, že mohou být účastníci informacemi zahlceni, neboť jich během krátké doby obdrží velké množství.

Na otázku, jak se snaží řešit situaci vzniklé bariéry s uživatelem s nízkou informační gramotností, odpověděla knihovnice, která se s tímto typem bariéry setkala jak v Referenčním centru, tak Hale služeb, následovně: „*Je třeba postupovat trpělivě a taktně. Čtenář nesmí mít pocit, že je za hlupáka či nesvéprávné dítě...*“

## 7. Komunikační bariéry s problémovými uživateli v Národní knihovně

### 7.1. Definice problémového uživatele

Oficiální definice problémového uživatele neexistuje, právě proto se o ni pokusila Olga Ptáčková (2013) ve své bakalářské práci. Podle ní je problémový uživatel: „...*uživatel využívající knihovnické nebo informační služby, který svým chováním nebo jednáním porušuje knihovní řád a základní mravní ujednání.*“ Dle Ptáčkové se k těmto uživatelům v knihovnách často řadí následující osoby:

- Lidé pod vlivem omamných látek
- Lidé s různými stupni a druhy mentálního postižení
- Lidé psychicky narušení
- Čtenáři nedodržující základní hygienické návyky
- Neukáznění mladí čtenáři v pubertálním věku
- Agresivní, nepříjemně naladěni a konfliktní jedinci (Ptáčková, 2013, s. 18 – 23).

Řešení konfliktů s problémovými uživateli v knihovnách a problematika komunikačních bariér s těmito druhy čtenářů je v ČR aktuální především po událostech, které se odehrály tohoto roku v Horní Bříze, kde byla ubodána knihovnice psychicky narušeným uživatelem. Kauza vyvolala značné diskuze o tom, zda by nemělo dojít k právním změnám souvisejícím s veřejným zpřístupněním knihoven, ale i v systému zařízení a komunit, které se mají o duševně nemocné starat mimo léčebny. Duševně narušený člověk nemůže být v léčebně zadržen proti jeho vůli, pokud není prokazatelně nebezpečný sobě a okolí.

### 7.2. Průzkum: Problémoví uživatelé v Národní knihovně

Také v NK došlo v roce 2015 k fyzickému napadení a verbálnímu vyhrožování zaměstnancům ze strany jednoho z uživatelů. Tento incident mi podrobněji vylíčil Michal Hora, dlouholetý pracovník NK. Konkrétně došlo k tomu, že uživatel začal do zaměstnance a ostatních uživatelů kopat, bouchal do osobních věcí uživatelů a nábytku v knihovně. Vykřikoval, že slyší hlasy mrtvých jezuitů z Klementina, kteří mu našeptávají, že se v NK dějí nepravosti. Je nutné brát v potaz, že se může jednat o velmi inteligentního člověka, kterého postihne náhlý zkrat kvůli jeho duševní poruše.

Žádný z osmi dotazovaných knihovníků se naštěstí osobně nesetkal s fyzickým napadáním. Slovní napadání a vulgarismy se však v komunikaci s problémovými uživateli občas vyskytují. Často se jedná o uživatele, kteří přichází do knihovny již podráždění a těmto svým náladám zde dávají plný průchod. Rozohní je jakákoli maličkost, kterou poté použijí jako záminku k napadnutí referenčního knihovníka. Např. něco nejde tak jednoduše, jak si uživatel představoval (knihu nelze půjčit domů, cena za kopírování je vyšší, nefunguje tiskárna). Svou frustraci si agresivní uživatel vybijí plně na přítomném referenčním pracovníkovi. Pouze jedna z dotazovaných knihovnic uvedla, že se s problémovými uživateli v referenčních službách NK nesetkala. Důvodem je podle ní to, že referenční služby využívají hlavně slušní lidé, kteří je potřebují ze studijních nebo vědeckých důvodů, a pokud s nimi vznikly konflikty, nebylo to v důsledku toho, že by se jednalo o problémové uživatele. „Často neposlouchají nebo se chtějí hádat. V prvním případě je zapotřebí být trpělivý, v druhém případě je nutné nepřistoupit na jejich hru. K fyzickému napadení mé vlastní osoby však nikdy nedošlo.“

Během rozhovoru s Michalem Horou jsem se dozvěděla, že za vůbec největší bariéru v NK považuje právě komunikaci s duševně narušenými, zvláště proto, že tyto druhy lidí je velmi problematické identifikovat. „Je těžké odhadnout reakci. Například agresivitu. Na první pohled běžný uživatel začne v běžné situaci reagovat neadekvátně. Vykřikuje.“ Potvrdil, že do NK dochází několik takovýchto uživatelů. Nejvíce jsou knihovníci neklidní z uživatelů trpících schizofrenií. Těmto lidem je těžké, ne-li nemožné, omezit přístup do knihovny, která musí být veřejně přístupná všem uživatelům.

Uživatel trpící duševní poruchou může jinak reagovat na každého konkrétního knihovníka. Je těžké odhadovat, jaké asociace mu právě přijdou na mysl. Michal Hora se například ve studovně setkal s tím, že si o něm takový uživatel myslel, že je bodyguard, protože měl na sobě sako. V takové situaci doporučuje zavolat třetí osobu. Po příchodu dalšího knihovníka do vyhroceného konfliktu se situace často zklidní. Přichází někdo nový a uživatel se začne soustředit na tuto osobu a zapomene na agresi. Referenční pracovníci v NK se tak naučili odlehčit situaci příchodem jiného knihovníka, který se zapojí vstřícně do dialogu, začne vystupovat jako obhájce a pomocník uživatele, zatímco druhý knihovník, během jehož přítomnosti konflikt vznikl, se pomalu vzdálí. „Do situace najednou přichází jiné emoce. Svou roli může hrát cokoli: oblečení, věk, položení hlasu nebo pohlaví knihovníka,“ vysvětloval Michal Hora.

Jedna z referenčních knihovnic uvedla, že konfliktu s problémovým uživatelem často předchází jeho netrpělivost. U těchto druhů lidí je možné někdy sledovat jakýsi neklid, který



následně vyústí v agresi. Knihovnice se takovém případě snaží o věcnou komunikaci s uživatelem, co nejjednodušeji podat potřebné informace a především zachovat klid. Při práci s problémovými uživateli ve studovnách referenční pracovnice nejprve zjišťuje, o jaký druh problémového uživatele se jedná. „*Pokud se jedná o duševní poruchu, snažím se zjistit, jaké moje chování uživatele irituje, a vyvarovat se ho. Pokud má uživatel špatné hygienické návyky, snažím se na tuto okolnost myslet a rozumně usazovat k počítačům další uživatele – abych zabránila urážkám a vzniku konfliktu....pokud vím, že uživatel je rasista, přihlížím k této okolnosti při usazování osob.*“

Z výzkumu vyplývá, že problémoví uživatelé v NK se také často projevují tak, že nejsou schopni akceptovat podmínky ve studovně (např. ticho) nebo poskytování dalších služeb. Ve studovnách se knihovníci často musí dohadovat s uživateli ve chvíli, kdy časově překračují službu užívání internetu. Občas se také stává, že je nutné je napomenout, když si prohlíží obsahově nevhodné internetové stránky. Řešení konfliktních situací s těmito lidmi se snaží referenční pracovníci pojímat vždy individuálně. Důležité při komunikaci s těmito druhy uživatelů je „*nenechat se vyprovokovat a působit asertivně. Pokusit se uživatele slovně zklidnit a najít nějaké konstruktivní řešení,*“ jak mi oznámil jeden z knihovníků.

### **7.3. Snahy o řešení situace s problémovými uživateli Národní knihovně a jejich úskalí**

Michal Hora mi potvrdil, že knihovníci působící ve studovnách NK prošli školením zaměřeným na práci s handicapovanými uživateli, nicméně vyslovil, že rezervy vidí v nedostatečném školení pracovníků v oblasti práce s psychicky narušenými jedinci. Tento stav však urychlila nedávná tragédie v Horní Bříze a proto se NK v nejbližší době chystá k dalším školením svých zaměstnanců v této oblasti. NK se už předtím snažila svým zaměstnancům poskytovat psychologem vedená školení v této oblasti. Vedoucí z Oddělení služeb, Vlasta Kostlánová mi však poskytla jiné informace. S pracovníky z Haly služeb žádný psycholog nespolupracuje ani jim není poskytnuto žádné školení v tomto ohledu. Vedoucí z oddělení služeb tvrdí, že není bariéra, která by se nedala odstranit. Přesto největší problém spatřuje s konfliktními lidmi. Na rozhovor se mnou se připravila také tím, že s sebou přinesla knihu přání a stížností, která je vystavená v Hale služeb. Jako příklad mi ukázala dlouhou a velmi vulgární reakci jednoho z uživatelů, který si stěžuje na nekvalitní poskytování služeb v Hale služeb. O jeho nespokojenosti se však zaměstnanci dozvěděli právě až z knihy stížností, protože osobně za nimi nepřišel. Paradoxně se tak v tomto případě jednalo o bariéru, která se možná dala odstranit právě zlepšením komunikace.

Od pracovnice z Haly služeb a Referenčního centra jsem se dozvěděla, že ví pouze o jedné kolegyni, která absolvovala školení týkající se komunikace s problémovými uživateli. Stejná referenční pracovnice přitom odpovídá na otázku, co by NK mohla dělat pro to, aby docházelo k méně bariérám v komunikaci v referenčních službách: „*Především školení ohledně problematických uživatelů....jak zvládat krizové situace.*“ Zároveň se však domnívá, že podobná školení jsou spíše obecná a teoretická a nutné je získat zkušenosti s problémovými uživateli v praxi, kde každý problémový uživatel může reagovat jinak. Jiná referenční pracovnice z Referenčního centra uvedla, že na tato školení bývá vyslán vždy jen jeden z knihovníků, který má pak následně poučit ostatní. Jeden z respondentů odpověděl, že ví o tom, že v NK proběhlo několik školení práce s problémovými uživateli, ale nevyjádřil se už k tomu, zda toto školení sám absolvoval, nebo byl později poučen někým, kdo školením prošel. Pouze jeden z dotazovaných respondentů odpověděl, že jsou řádně proškoleni všichni.

NK má k dispozici ochranku a uživatel, který porušuje knihovní řád, může být z prostor národní knihovny vykázán (Knihovní řád, 2016). Ke konfliktnímu incidentu však často dochází příliš náhle a ochranka na místo přichází se značným zpožděním. K nejvíce případům konfliktních situací s problémovými uživateli dochází v Hale služeb, která je volně přístupná, méně pak ve studovnách.

Petr Hrubec ve své práci, která se věnuje Komunikaci s problémovými uživateli v knihovnách, shromažďuje poznatky z odborné literatury a praxe z ČR i zahraničí. Mezi důležité vlastnosti knihovníka v situacích s problémovými uživateli řadí naslouchání, respekt vůči uživateli, trpělivost. *Při jednání s agresivním či jinak rozrušeným jedincem je dobré mezi sebou při hovoru mít nějakou překážku (např. stůl, polici s knhami, pult apod.). Dále je třeba zaujmout takový postoj, ze kterého je možné rychle uniknout.* Důležité je také udržovat s uživatelem zrakový kontakt a vhodnou vzdálenost od něj. Osobní vzdálenost začíná od dvou metrů, intimní vzdálenost od půl metru a její narušení lidé vnímají nepříjemně. Důležité je také správné používání gest, která se mohou kulturně lišit, a dávat si pozor na položení hlasu. Chování knihovníka k uživateli by mělo být ve všech ohledech asertivní (Hrubec, 2008, s.28-36).

## 8. Komunikační bariéry se staršími lidmi v Národní knihovně

V kapitole 6., která se zabývá informační gramotností jsem již narazila na bariéry vyplývající z věku uživatele (podkapitola 6.2.). Během výzkumu jsem však objevila i další komunikační bariéry, které jsou typické pouze pro seniorskou populaci.

Zkušené pracovníky NK si uvědomují specifika komunikace se staršími uživateli: „Staří lidé hůře vidí a slyší a celkově se hůře orientují. Je třeba být taktní a trpělivý.“ Bariéry vznikající při komunikaci se staršími lidmi se tak často odvíjejí od jejich zdravotních problémů, nemocí a z nich plynoucích omezení. Skupina starších uživatelů tak často spadá do skupiny osob se speciálními potřebami, která bude řešena v následující kapitole.

Jedna z dotazovaných pracovníků v Referenčního centra uvedla: *“Mezi nejčastější bariéry v komunikaci se staršími lidmi patří jejich neznalost výpočetní techniky, práce s internetem a elektronickými katalogy. Při práci s těmito lidmi se snažíme o co nejsrozumitelnější předání informace a praktickou ukázkou hledání informace.”* Tyto informace potvrdil i další z dotazovaných referenčních pracovníků. U starších osob se nejčastěji setkává s nedostatečnou počítačovou gramotností. *„Starší lidé neznají zdroje NK, neumí pracovat s katalogy, neumí pracovat s Digitální knihovnou.”* Referenční knihovníci NK se snaží starším lidem vycházet více vstříc než např. studentům nebo mladým lidem, u kterých ví, že si mohou informace v klidu dohledat sami. Referenční pracovníci se snaží starším lidem požadovanou informaci najít přímo, bez toho, aby uživatele pouze odkázali na relevantní zdroje. Takovýto přístup v referenčních službách rozhodně pomáhá k zamezení komunikačních bariér se seniory a vzniku případných konfliktů.

Komunikaci se seniorem často nepříznivě ovlivňuje onemocnění, stařecká demence nebo Alzheimerova choroba. Jedna z pracovníků v referenčních službách uvedla případ, kdy starší uživatel žádal služby, které knihovna neposkytuje (odeslání dopisu). Jiný starší uživatel zase žádal o založení bankovního konta. Tito staří a nemocní lidé si často pletou knihovnu s jinými institucemi. Vysvětlit jim, kde se nacházejí, je velmi problematické. Dělá jim problém udržet pozornost a rozumově pojmout to, co jim knihovník sděluje. Problémem bývá i hlasitá mluva a nejasná artikulace, která může být zapříčiněna nedoslýchavostí. Dalším problémem, který respondenti uvedli, je špatná paměť. Starší uživatelé si nepamatují, co jim knihovník ještě před chvílí vysvětloval. V tomto případě se může také jednat o projevy Alzheimerovy choroby nebo jiných onemocnění.

Zvláštní skupinou starších uživatelů jsou akademičtí pracovníci. „*Nejvíce se vztekáme nad profesory a docenty z FF UK, kteří žijí v době před třiceti lety, kdy měli asistentku, které řekli, aby jim zašla do NK pro nějaký dokument. Neumí se ani pořádně (lépe: správně) přihlásit do svého konta (osobního profilu) nebo do emailové schránky...často zaujmou takový postoj, že jsou nad problém povzneseni a žádné starosti se jich nemusí dotýkat. Jednají povýšeně.*“

Dotazy akademických pracovníků jsou navíc někdy příliš odborné. Jeden ze starších akademiků požadoval po referenčním pracovníkovi, aby mu přečetl záznam z kroniky ve švabachu či latině. Podobné případy řeší knihovník tak, že se uživateli snaží upřesnit míru pomoci, kterou je u jeho požadavku schopen zajistit, popřípadě jej odkázat na jinou instituci, kde by mu mohli odborně poradit. Jiná pracovnice NK uvedla, že pokud si neví rady s dotazem, který uživatel požaduje zodpovědět, zeptá se svých kolegů. Starší odborníci a akademičtí pracovníci často nedokáží odhadnout možnosti požadovaných služeb. Problém je také v tom, že často potřebují informace odbornější, rozsahově náročnější než jiní starší uživatelé, kteří podobně náročné služby vyhledávají jen nárazově.

O specifikách vhodné komunikace se seniory se můžeme dočíst v řadě případových studií a v odborné literatuře. V diplomové práci Kristýny Nečekalové, studentky Husitské teologické fakulty, s názvem Komunikace se seniory se můžeme dočíst mnohá doporučení. Staří lidé se potřebují cítit být užiteční a činní. V komunikaci s nimi by neměl uživatel referenčních služeb nabýt dojmu, že na něj mladší člověk hledí spatra. U velmi starých lidí bývá zachována dlouhodobá paměť, a minulost se tak stává přítomností. Staří lidé trpící demencí bývají navíc dezorientovaní a zmatení. Neschopnost vypořádat se se změnami jejich světa může vést k zatrpknutí, agresi, vulgaritě a vzteku. Projevy demence jsou velmi individuální. S takovým člověkem je zapotřebí jednat tak, aby se cítil v bezpečí a pochopen. Dobré je posilovat jeho pocit identity a jedinečnosti. Pokud si starší osoby chtějí povídat, je dobré je trpělivě vyslechnout a neodbytné je a respektovat (Nečekalová, 2010, s. 45 - 59).

Bezproblémovou komunikací se seniory se zabývá také kniha Komunikace se seniory, která v jedné ze svých kapitol shrnuje důležité základní body, které lze aplikovat také v prostředí knihovny. Je nutné dbát na vhodné prostředí ke komunikaci. Eliminovat rušivé vnější prvky jako je cizí rozhovor, hluk, zvonění telefonu. Důležité je navázat oční kontakt. Při rozhovoru se pokusit odstranit příliš odbornou terminologii, a pokud to jinak nejde, pojmy vzápětí vysvětlit. Vhodné je mluvit zřetelně a hlasitě, lépe v krátkých větách. Vyplatí se také sledovat projevy neverbální komunikace a využívat techniky aktivního naslouchání. Pokud uživatel nepochopí obsah slov, měl by se knihovník pokusit vysvětlit mu problém znovu

s jinými pojmy. Důležité body může knihovník shrnout do písemné formy. Pokud nemá knihovník dostatek času, je nutné zvážit, zda by nebylo lepší odložit konzultaci a domluvit se na konkrétním termínu (Pokorná, 2010, s. 111-112).

## 9. Komunikační bariéry s lidmi se speciálními potřebami v Národní knihovně

U této skupiny uživatelů je zapotřebí rozlišovat mezi pojmy vada (porucha), postižení a znevýhodnění. Vada je narušení psychické, anatomické či fyziologické struktury či funkce. Může se například jednat o chybějící končetinu nebo nefungující sluchový nerv. Postižení znamená ztrátu nebo omezení schopnosti vykonávat určité činnosti v rozsahu, který je člověkem považován za normální. Ten, komu nefunguje zvukový nerv, nemůže normálně slyšet atd. Pojem znevýhodnění je chápán ve smyslu omezení vyplývající z vady nebo postižení, které mu znemožňuje nebo stěžuje naplnit roli, jenž je pro něj normální (Slowík, 2010, s.23-24).

NK Knihovna respektuje standard Handicap friendly. Standard pro práci knihoven s lidmi se zdravotním postižením. Má také certifikaci „Přátelské místo“ z programu Českého červeného kříže. Lidé na invalidním vozíku se mohou v knihovně pohybovat, protože je bezbariérová. O speciálních službách a možnostech, které NK poskytuje osobám se speciálními potřebami, už bylo psáno na jiném místě (4. kapitola).

V komunikaci s některými uživateli v této skupině pomáhá spolupráce s jejich asistenty nebo jiným doprovodem (rodina, známí), kteří již znají jejich specifické projevy komunikace a chování. Jako příklad v NK byl referenčním pracovníkem uveden jeden uživatel s průkazem ZTP/P, který také špatně artikuluje. Odposlech je náročný a referenční pracovníci mu téměř nerozumí, jedinou možností je tak obrátit se na jeho doprovod, který se snaží knihovníkovi uživatelova slova „tlumočit.“ Referenční pracovník uvedl, že dokáže pochopit, pokud tito lidé upřednostní spíše některé druhy virtuálních referenčních služeb, které NK nabízí, ale zároveň si uvědomují nutnost udržování sociálních kontaktů. Jedna z dotazovaných pracovnic Referenčního centra uvedla, že se s komunikačními bariérami u lidí se speciálními potřebami vůbec nesetkala: „...*Je důležité, aby se na tyto osoby pohlíželo rovnocenně a není zapotřebí se vyvarovat ani termínů jako „uvidíte.“*“

Opět je nutné podotknout, že některé skupiny uživatelů, u kterých se setkáváme s bariérami v komunikaci v referenčních službách, se vzájemně prolínají. Uživatelé se speciálními potřebami jsou často senioři s narušenou funkcí smyslů (různá stadia postižení zraku a sluchu). Z dotazníku vyplývá, že referenční pracovníci NK se nejčastěji setkávají právě s těmito druhy uživatelů se speciálními potřebami. Tři z osmi referenčních pracovníků uvedli, že se s komunikační bariérou tohoto druhu v NK nikdy nesetkali. Také

v Referenčním centru se s lidmi se speciálními potřebami příliš nesečkáávají. Využívání virtuálních referenčních služeb je pro ně mnohdy výhodnější. Tyto totiž mohou uživatelé zadávat z pohodlného prostředí domova. Z dotazníků jsem se dozvěděla, že osoby s poruchou zraku preferují elektronické knihy, které jim přes službu SONS skenuje NK zdarma, a tak do knihovny chodí tyto osoby velmi zřídka.

V rozhovoru s vedoucí Oddělení služeb uvedla, že v Hale služeb došlo k tomu, že uživatel s Parkinsonovou chorobou nemohl vyplnit registrační formulář, a tak ho musel knihovník vyplnit za něj. Dále uvedla, že nejlepší je práce s těmito druhy uživatelů ve chvíli, kdy už zaměstnanec zná a pamatují si je a mají mezi sebou určitý vztah. Často se tak stává, že už ani nechodí do knihovny s asistentem. Jindy se v Hale služeb nebo ve studovnách stává, že se knihovníci snaží dorozumět s nedoslýchavým uživatelem za pomoci psaného slova (vzkazy na papírky apod.). Podobné zkušenosti má také pracovnice z Referenčního centra, která uvádí jednoho uživatele, s kterým by bez jeho asistenta nebylo možné se vůbec domluvit. Podobně jako v Hale služeb se také setkala s tělesně postiženým uživatelem, který nebyl schopen si sám vyplnit formulář, a proto tak s jeho dovolením musela učinit za něj.

Z výzkumu jsem se dozvěděla, že u mentálně postižených osob se knihovníci často setkávají s komunikačními bariérami zapříčiněnými nízkou informační/počítačovou gramotností. Dotazy se v tom případě snaží referenční pracovník zodpovědět v krátkých, jednoduchých a srozumitelných větách. Snaží se vyvarovat použití cizích slov, a nebo se snaží uživateli ukázat, jak má konkrétně postupovat (např. vyhledávání v katalogu).

Většina dotazovaných uvedla, že má někdy potíže rozpoznat osobu s mentální poruchou. U těchto lidí je důležité, aby se cítili v pořádku, a pro každého to může znamenat něco jiného. Komunikace s tímto druhem uživatele je proto často stresující a složitá jak pro něj, tak pro knihovníka.

Co se týče školení zaměstnanců, zdá se být situace nejasná. Pracovnice z Haly služeb a Referenčního centra odpověděla, že ví pouze o jedné kolegyni, která absolvovala školení týkající se komunikace s lidmi se speciálními potřebami. Jeden z respondentů odpověděl, že ví o tom, že v NK proběhlo několik školení práce s lidmi se speciálními potřebami, ale nevyjádřil se už k tomu, zda toto školení sám absolvoval.

U komunikace s osobami se speciálními potřebami je zapotřebí nejprve identifikovat jejich handicap, což může být u mentálně postižených osob obtížné, ne-li nemožné. Následně by měl knihovník zvolit vhodný způsob komunikace. Předávané informace by měly být uživateli poskytovány jednoduše, podnětně, stručně a uspořádaně. Při komunikaci s člověkem na invalidním vozíku je vhodné se fyzicky snížit na jeho úroveň (nikdy se přitom neopíráme

o vozík). Doprovází-li člověka s tělesným postižením asistent, je vhodné se při rozhovoru obracet na toho, s kým a o kom právě mluvíme. Pokud se dotyčný vyjadřuje obtížně, je dobré mu nechat dostatek času pro formulaci sdělení, naslouchat mu a během rozhovoru si ověřovat, zda mu správně rozumíme, a jestliže je to nezbytné, doporučuje se použít i jiný způsob komunikace (gesta, obrázky, písemné sdělení). Problém v komunikaci je vždy nutný hledat u obou komunikačních partnerů. Při komunikaci s nevidomým nebo těžce zrakově postiženým člověkem je vždy nutné upozornit na příchod či odchod. Dobré je také během rozhovoru informovat podobně postiženého člověka o tom, co se odehrává v jeho okolí a také mu všechno, co nemůže sám vidět, podrobně popsat. Komunikovat je vhodné v přijatelném akustickém prostředí bez nadměrného hluku, kde jsou navíc odstraněné nebezpečné překážky a bariéry, které mohou být pro nevidomého nebo slabozrakého ohrožující (Slowík, 2010, s. 72 – 73).



## 10. Komunikační bariéry při interkulturní komunikaci v Národní knihovně

*„Cizinci typicky přijdou v létě. Objeví se tu z celého světa různí potulní badatelé, kteří si myslí, že dostanou opisy Mozarta okamžitě.“*

(Hora, 2015)

Výzkum komunikačních bariér v referenčních službách NK potvrdil, že v interkulturní komunikaci se zde většinou objevuje jazyková bariéra. Například jedna z uživatelék mluvila pouze rusky a referenční pracovnice, která tento jazyk neovládá, se s užívatelkou nebyla schopna vůbec dorozumět. V dané chvíli na pracovišti nebyl nikdo, kdo by ji nahradil. Komunikace se tak stala velmi intuitivní. S rusky mluvícími uživateli měla problémy také další knihovnice referenčních služeb. Opět se jednalo o komunikační bariéru způsobenou faktem, že uživatel neovládal jiný jazyk než ruštinu. Z neschopnosti domluvit se přitom často vznikají negativní nálady a nepřiměřené reakce ze stran těchto uživatelů. Stávají se vznětlivými až agresivními. Ruský jazyk se však přeci jen řadí ke světově rozšířeným jazykům, a na pracovišti by jej proto měl alespoň jeden z knihovníků ovládat. Problematictější se komunikace stává, pokud uživatel hovoří méně rozšířeným a komplikovaným jazykem. Do knihovny například dochází užívatelka vietnamské národnosti, která mluví velmi špatně česky. Ze zbylých jazyků ovládá kromě své mateřštiny pouze ruštinu, ale opět na velmi nízké, téměř nesrozumitelné, úrovni. Pro referenční pracovnici je nemožné dohodnout se s ní také proto, že má špatně srozumitelnou artikulaci a malou slovní zásobu. Referenční služby, které požaduje, jsou však často odborné a konkrétní (ke studijním účelům).

Jazykové bariéry jsou však naštěstí v NK často odstraněny proto, že mnoho cizinců hovoří buď anglicky, nebo jiným světově rozšířeným jazykem, kterým vládne alespoň jeden z přítomných knihovníků. Anglicky se snaží dorozumět návštěvníci z jiných zemí, především, pokud se jedná o studenty. *„Nestalo se, že by přišel Japonec a mluvil jenom japonsky,“* vysvětlila mi vedoucí Oddělení služeb, která však také dodala, že se referenční pracovníci často setkali s cizinci, kteří si stěžovali, že musí na nějakou knihu dlouho čekat, což předem vůbec nepředpokládali. Často jde o zahraniční studenty, kteří uvádí, že na podobné prodlevy nejsou zvyklí z knihovny svých univerzit. Podobně si také stěžují na to, že NK poskytuje málo absenčních výpůjček. Jednalo se konkrétně o studenty z Curychu. *„Jindy k nám však přijdou například studenti z Francie, a ti jsou naopak s našimi službami spokojeni... Studenti z U.S.A, Anglie a Německa jsou zase zvyklí, že veškerý fond je ve volném výběru knihovny a*

zejména ty univerzitní jsou otevřené 24 hodin denně ... Naopak Jihoevropané a Jihoameričané často chválí, jak je NK úžasná a přehledná.“ Záleží tedy na tom, na co jsou uživatelé zvyklí z národní knihovny své země, univerzitní knihovny nebo jiné informační instituce. Poskytování služeb se v tomto ohledu liší v každé zemi a srovnání je mnohdy problematické, ne-li nemožné. Uživatelé ze zahraničí, kteří si objednávají kopie jsou také často zvyklí na to, že v jejich zemi platí jiné autorské právo. Tito uživatelé se však po vysvětlení přizpůsobí možnostem NK, protože jim nic jiného nezbývá, pokud se chtějí dostat k dokumentům, které nejsou dostupné jinde.

Podobné zkušenosti má i jiná knihovnice: „Někdy jsou studenti ze zahraničí zvyklí, že v knihovně v jejich zemi platí jiný řád než ve studovně. Jsou překvapeni, že si nemohou přinést jídlo a pití do studovny. Často se také diví, že si nemohou půjčit čtenářský průkaz kamaráda a využívat PC na průkaz, který není jejich.“ Ve většině případů však jde s těmito lidmi situaci vyřešit. Knihovník jim vše vysvětlí a oni se přizpůsobí konkrétním podmínkám v NK. Přesto se i mezi těmito lidmi najdou konfliktní a nespokojené osoby, které dále a opakovaně odmítají přizpůsobit se knihovnímu řádu a popřípadě ani nereagují na výzvy knihovníka.

U zahraničních studentů se ještě stává, že přichází do studovny Referenčního centra bez registrace, nebo čekají, že jim Referenční centrum na požádání připraví ke studiu všechny dokumenty. Neuvědomují si, že expedice některých knih trvá déle, někdy i několik dní. Dále pak nedokáží pochopit, že některé knihy jsou ke studiu pouze ve studovně Centrálního depozitáře v Hostivaři. Studenti ze zahraničí jsou pak obvykle nemile zaskočeni, protože mají na studium požadovaného dokumentu pouze několik dní na to, aby si jej stihli prostudovat. Referenční pracovník však nemůže za to, že si řádně neprostudovali výpůjční podmínky NK. Podobné situace mohou často vyústit ve vyhrocený konflikt, kdy frustrovaný a nespokojený uživatel začne vinit konkrétního referenčního pracovníka z neschopnosti či si stěžuje na nastavení poskytovaných služeb v NK.

## 11. Komunikační bariéry ve virtuálních referenčních službách Národní knihovny

Virtuální referenční služby v NK jsou poskytovány buď prostřednictvím emailové komunikace, formuláře umístěného na webu, nebo přes chat prostřednictvím virtuální služby Ptejte se knihovny. PSK je koordinovanou dotazovací službou českých knihoven (na projektu se podílelo 36 knihoven). Velká většina dotazů však přichází do NK, konkrétně do Referenčního centra, kde odpovědný pracovník kontroluje došlou poštu. Každý příšlý dotaz se také archivuje. Jednotlivé dotazy řeší různí pracovníci vzhledem ke své odbornosti. Odpovědný pracovník odpovědi přebírá, kontroluje a odesílá uživatelům. Služba PSK garantuje odpovědi do 48 hodin, ale na většinu dotazů odpoví i dříve. Součástí PSK je také online archiv dotazů, který je výběrový a jsou do něj ukládány pouze dotazy zajímavé a dále použitelné nebo třeba časté (Hrdlička, 2005).

Pracovníci ve Virtuálních referenčních službách NK se často setkávají s nepochopením dotazu. Uživatelé zas naopak často nepochopí odpověď referenčního knihovníka, který se pak musí odpověď pokusit formulovat znovu a jednodušeji. *„Nejčastěji se jedná o nedorozumění či nesprávné pochopení předané informace. Tazatelé často čtou naši odpověď nesprávně nebo ledabyly, z čehož vznikají problémy a nedorozumění v další komunikaci.“* Ve virtuální komunikaci dochází totiž daleko častěji ke zkreslení nebo nepochopení předávané informace než u komunikace osobní. Chybí zde intonace a podobné řečové projevy, které člověka nabádají k hlubšímu soustředění. Pokud se jedná o komunikaci přes email, jsou zde navíc často dlouhé časové prodlevy mezi jednotlivými zprávami, což je dalším rušivým elementem v komunikaci: *„...dlouhé intervaly mezi reakcemi a nesprávně zadané údaje či adresy jsou poměrně častým problémem při komunikaci ve VRS.“* Občas se stává, že uživatelé na doplňující dotaz knihovníka vůbec neodpoví a přeruší tak konverzaci úplně. Uživatelé využívající virtuální referenční služby také často vyslovují požadavky buď příliš nekonkrétní, nebo naopak příliš konkrétní, např. odborné požadavky, na které není knihovník schopen odpovědět, a musí je tak proto odkázat buď na jinou, odbornější knihovnu, nebo instituci, která svou kompetencí spadá do daného oboru. Problém je s velkým množstvím uživatelů, kteří posílají na chat PSK nebo email vulgární vzkazy. Na tyto typy vzkazů knihovníci vůbec nereagují. Pokud se tito problémoví uživatelé zdržují na chatu dlouho a zahltí jej celý vulgarismy, je nutné chat úplně vypojit z provozu, a službu je tak znemožněno poskytovat všem uživatelům, tj. i těm, kteří ji v danou chvíli skutečně potřebují.

Tento problém je spojený spíše s omezenými možnostmi aplikace. Během rozhovoru s vedoucí Oddělení referenčních a meziknihovních služeb, mi bylo potvrzeno, že na chatu PSK není možné zavřít cestu jedné IP adrese. I tak považují referenční pracovníci chat PSK za pružnější a rychlejší než zodpovídání dotazů prostřednictvím emailu. S vulgárními reakcemi se přitom knihovníci setkávají především na chatu a u komentářů v archivu téže služby. Menší počet vulgárních vzkazů zaznamenávají při komunikaci prostřednictvím emailu.

### **11.1. Příklady bariér ve virtuálních referenčních službách Národní knihovny**

Z výsledků výzkumu provedeného v NK vyplývají tyto nejčastější typy bariér ve virtuálních referenčních službách:

- Špatně uvedená adresa uživatele pro zaslání odpovědi.
- Občas je nutné obrátit se na tazatele, aby svůj dotaz specifikoval, protože svůj dotaz formuluje nesrozumitelně nebo příliš obecně. Či není jasné, z jakého oboru si přeje mít odpověď na danou problematiku.
- Na chatu: předčasné opuštění stránky ještě předtím, než je konverzace ukončena. Není jasné, zda jde o technickou závadu, nebo zda uživatel konverzaci ukončil.
- Vulgarismy a spam ze strany uživatelů.
- Nejsme knihovna, kterou uživatel potřebuje (dotaz je příliš odborný nebo si uživatel splete stránku).

## 12. Závěr: Výstupy a kritické zhodnocení výzkumu

Všechny z předpokládaných komunikačních bariér v referenčních službách, které jsem si stanovila (viz podkapitola 5.1) se v NK vyskytují. Nejčastější jsou komunikační bariéry způsobené nedostatečnou **informační gramotností**, protože tento druh bariér uvádějí všichni z osmi dotazovaných. Tři z osmi dotazovaných tento druh bariéry osobně označili za nejčastější. K dalším nejčastějším komunikačním bariérám v NK patří komunikační **bariéry s problémovými uživateli a se staršími lidmi**. U virtuálních referenčních služeb se nejčastěji objevují **problémy s vulgárními uživateli** na chatu v emailové komunikaci či úplné přerušování komunikace ze strany uživatele bez rozloučení a udání důvodu. K nejméně zastoupeným komunikačním bariérám v NK patří **bariéry v komunikaci s uživateli se speciálními potřebami** a komunikační bariéry v interkulturní komunikaci.

Problematika nedostatečné informační gramotnosti se zdaleka netýká pouze starších lidí, ale často se s ní setkáváme také u mladé generace. Přesto jsou každodenní školení zaměřená na informační gramotnost realizována v ranních hodinách (tj. od 8:00 – 9:00), kdy má většina studentů školu a ostatní mladí lidé jsou v práci. Z odpovědí referenčních pracovníků je přitom jasné, že ani mladá generace často neví, jak správně využívat zdroje, katalogy a databáze NK. NK by se proto měla snažit informace zpřístupnit této kategorii svých uživatelů nějakou zábavnější formou (vytvoření e-learningového webu, letáky, příručky). Zajímavým nápadem je také vytvoření společné konference referenčních pracovníků, např. na webu, kde by mohli sdílet své poznatky a zkušenosti spojené s komunikačními bariérami nebo jinými problémy.

Z konkrétních případů patří k nejčastějším problémům nejednoznačné požadavky uživatele, nespolupráce uživatele s knihovníkem (nevěnuje pozornost předávaným informacím a je přesvědčen o správnosti svého stanoviska), přehnané a podrážděné reakce uživatele. Dále se jedná o komunikační bariéry, které vyplynou z uživatelovy neznalosti existence hledaných zdrojů nebo neznalosti použití některých služeb a nadměrné požadavky kladené na referenčního pracovníka. Ke slovnímu, a zvláště fyzickému napadení referenčního pracovníka nedochází v NK často, ale neznamená to, že by se s tímto druhem problému knihovníci vůbec neseťkali.

Z výzkumu komunikačních bariér v referenčních službách národní knihovny vyplývá, že NK by měla jednoznačně zlepšit systém školení poskytovaných svým zaměstnancům. Školení by měla být zaměřena především prakticky. Všichni zaměstnanci NK by měli být

seznámeni s tím, jak zvládat konfliktní situace s problémovými uživateli a jakým způsobem s takovými lidmi jednat. Další školení by měla být zaměřena na práci s lidmi se speciálními potřebami a staršími lidmi. Mělo by být nějakým způsobem dohlédnuto na to, aby se školení účastnili všichni knihovníci, především ti, kteří každodenně komunikují s uživateli. Školení by měla být také komplexně poskytována na všech odděleních. Neustálé vzdělávání knihovnického personálu v oblasti informačních technologií je také důležité. Často se stává, že zaměstnanec, který pracuje pouze v jedné z částí rozsáhlé knihovny, zná podrobně pouze služby a možnosti poskytované na svém pracovišti. Referenční pracovníci by proto měli být seznamováni s tím, jak vypadá práce na jiných pracovištích a co jednotlivá oddělení mohou uživateli poskytnout.

Na otázku, jak minimalizovat problémy s komunikačními bariérami, jsem se zeptala také samotných referenčních pracovníků, kteří mé názory potvrdili. Velmi podobně se vyjádřila i knihovnice z Referenčního centra a Haly služeb: *„Je nutné pěstovat přípravu zaměstnanců a předcházet bariérám na obou stranách. Knihovníci by se měli naučit, jak s jednotlivými typy uživatelů jednat a rozlišovat, jaké informace a v jakém množství mají konkrétnímu uživateli poskytnout. Uživatele knihovny je zapotřebí lépe informovat i jinou cestou než pouze osobní konzultací.“* Tatáž knihovnice by doporučila poskytovat uživatelům více informací na webových stránkách, za pomoci letáků a příruček, tak aby měli možnost připravit se na konzultaci a referenčního dotazu předem. Jiný referenční pracovník navrhuje lépe informovat uživatele o tom, co jsou referenční i jiné služby a jakým způsobem je možné tyto služby využívat. Uživatelé, kteří chtějí tuto službu zprostředkovat, by tak už tušili, co skutečně mohou očekávat. Zamezilo by se tak případným nedorozuměním. Jedna z knihovnic ke zlepšení poskytování referenčních služeb NK doporučuje zavedení jednoho přehledného katalogu a přehledného navigačního systému na webu.

Důležitým aspektem, který ovlivňuje kvalitu komunikace, se ukázal být **spěch**. Do knihovny často přichází studenti s tím, že do zítřejšího dne potřebují odevzdat důležitou práci a v knihovně jsou přítom poprvé. **Spěch** ovlivňuje i komunikaci pracovníků. Ve studovnách se často tvoří fronty a zaměstnanci jsou ve stresu, ve kterém mohou zapomenout předat uživateli důležitou informaci. NK a její zaměstnanci by se měli nějakým způsobem pokusit eliminovat riziko spěchu. Zlepšit situaci by mohlo zavedení více pracovníků ve studovnách v nejméně frekventovaných hodinách nebo lepší informovanost uživatelů o poskytování předem domluvených osobních konzultací (a zavedení např. rezervační aplikace pro konzultace). Dále bych doporučila celkové zjednodušení a zpřehlednění navigace uživatele na webu NK ČR.

Problematika komunikačních bariér v referenčních službách by jistě potřebovala delší a podrobnější studii. Možná by byla také komparace stavu tohoto problému v jednotlivých knihovnách.

## Použitá literatura

1. BERÁNKOVÁ, Klára. 2010. *Současný stav a trendy referenčních služeb a virtuálních referenčních služeb vysokoškolských knihoven se zaměřením na region Praha* [online]. Praha, 2010 [cit. 2015-07-02]. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce PhDr. Eva Bratková, Ph.D. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/>
2. BOČKOVÁ, Markéta. 2011. *Zpětná vazba jako nástroj knihoven pro řízení vztahu s institucemi, lidskými zdroji a uživateli* [online]. Brno, 2011 [cit. 2015-02-19]. Magisterská diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví. Diplomová práce. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/179746/ff\\_m/](http://is.muni.cz/th/179746/ff_m/)
3. BOROVSANSKY, Vladimír T. 1993. Referenční služby v amerických universitních knihovnách. *Národní knihovna*. 1993, 4 (1). ISSN 0862-7487
4. Ceník placených služeb a poplatků. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-07-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby/dulezite-odkazy/cenik>
5. CIP - Katalogizace v knize. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-07-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby/sluzby-pro/cip-katalogizace-v-knize>
6. Co je eDDO. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-07-12]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/sluzby/edodo>
7. ČESKO. 2001. Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In: *Sbírka zákonů* [online]. 2001, Částka 98 [cit. 2015-01-09]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3676>
8. DeVITO, Joseph A. 2008. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
9. DISMAN, Miroslav. 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7
10. Formulář pro referenční dotaz. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-07-12]. Dostupné z: <http://wwwnew.nkp.cz/sluzby/formulare/formular-pro-referencni-dotaz>
11. GILLERT, Arne. 2008. *T-Kit: Interkulturní učení*. Praha: Mládež, 2008. ISBN 978-80-87335-70-3



12. Hala služeb. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby/dulezite-odkazy/studovny/hala-sluzeb>
13. HAMPLOVÁ, Vlasta. 1980. *Bibliograficko-informační služba: metodická pomůcka pro veřejné knihovny Západočeského kraje*. Plzeň : Státní vědecká knihovna, 1980
14. HEMOLA, Hanuš. 1999. Referenční centrum Národní knihovny ČR. In: *Ikaros* [online]. 1999, 3(7) [cit. 2015-06-19]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/12882>
15. HENDL, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-485-4
16. HLADKÁ, Jitka. 2007. *Veřejně dostupné virtuální referenční služby knihoven USA* [online]. Praha, 2007 [cit. 2015-02-19]. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Filosofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce PhDr. Eva Bratková, Ph.D. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/28093/>
17. HRDLIČKA, Josef. 2005. Virtual reference desk – praktické zkušenosti z provozu. In *Inforum 2005 : sborník z 11. konference o profesionálních informačních zdrojích, Praha, 24.-26.5.2005* [online]. Praha : Albertina icome, 2005 [cit. 2015-03-20]. Ve formátu PDF. ISSN 1801-2213. Dostupný z: <http://www.inforum.cz/archiv/inforum2005/prispevek.php-prispevek=92.htm>
18. HRUBEC, Petr. 2008. *Komunikace s problémovými uživateli knihoven* [online]. Praha, 2008 [cit. 2015-02-19]. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Filosofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce Mgr. Ludmila Fonferová. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/61734/>
19. HURST, Bernice. 1994. *Encyklopedie komunikačních technik*. Praha, 1994. ISBN 80-85424-40-1
20. CHRŽOVÁ, Michaela. 2014. *Metody sledování prezenčních výpůjček ve vybraných knihovnách v České republice* [online]. Praha, 2014 [cit. 2015-07-02]. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce PhDr. Radka Římanová. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/>
21. Instruktaže pro uživatele. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/sluzby/instruktaze#prochazkaknihovnou>
22. Knihovní řád NKČR. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby/dulezite-odkazy/knihovni-rad-a-dalsi-pravidla/kr>

23. KOVÁŘOVÁ, Pavla. 2012. *Trendy v informačním vzdělání*. Zlín: VeRBUM, 2012. ISBN 978-80-87500-18-7.
24. KOZLOVÁ, Tereza. 2007. *Komunikační strategie v prostředí knihoven*. Brno, 2007. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Filosofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví. Vedoucí práce PaedDr. Marie Pešová.
25. KOŽUCHOVÁ, Darina. 2004. *Meniaci sa svet referenčných služieb*. ITlib: informačné technológie a knižnice [online]. 2004, 8 (1) [cit. 2016-18.11] Dostupné z: <http://www.cvtisr.sk/itlib/itlib041/kozuchova1.htm>
26. KOŽUCHOVÁ, Darina. 2003. *Opýtaj sa knihovníka... - Zmeny v referenčných službách - digitálne referencie*. In *INFOS 2003: zborník z 32. mezinárodného informatického sympózia, ktoré sa konalo v dňoch 7. – 10. apríla 2003 v Starej Lesnej* [online]. Stará Lesná: Spolok Slovenských knihovníkov, Ústredná knižnica Slovenkej akadémie vied, Ministerstvo kultury SR, 2003 [cit. 2015-07-05]. ISBN 80-85165-86-4. Dostupné z <http://www.aib.sk/infos/infos2003/23.htm>
27. KRČÁL, Martin. 2003. *Služba "Ask librarian"*. Brno, 2003. [cit. 2015-03-18]. Seminárna práca. Masarykova univerzita v Brně, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví, Kabinet knihovnictví. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/~krcal/Dokumenty/asklib.pdf>
28. KROPÁČ, Jiří. 2004. *Didaktika technických předmětů: vybrané kapitoly*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. ISBN 80-244-0848-1
29. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 1988. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988.
30. Mezinárodní registrační systémy. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-07-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby/sluzby-pro/isbn-ismn-issn>
31. Nabídka neprofilových dokumentů a duplikátů. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-07-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby/sluzby-pro/...-nabidka-duplikatu/nabidka-neprofilovych-dokumentu-a-duplikatu>
32. Národní knihovna České republiky. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-01-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/>
33. Odborné činnosti. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/o-knihovne/odborne-cinnosti>

34. O.K - Ohlášené knihy. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <http://sigma.nkp.cz/web/ok.htm>
35. PALA, Karel. 1999. *Zásady pozitivní komunikace*. In : *Argumentace a umění komunikovat*. Brno : Pedagogická fakulta, Masarykova univerzita, 1999. ISBN 80-210-2186-1
36. PAVLOVSKÁ, Marta. 2011. *Mimoškolní vzdělávání referenčních knihovníků; návrh modelu jejich vzdělávání* [online]. Brno, 2011 [cit. 2015-02-19]. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Filosofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/262041/ff\\_b\\_a2/](http://is.muni.cz/th/262041/ff_b_a2/)
37. PETŘÍKOVÁ, Jana a David ŠTĚPÁNEK. 1998. *Média - prostředky transferu informací*. Brno: FF MU Brno, 1998. 48 s. ISBN 80-210-1992-1
38. PIPKOVÁ, Zuzana. 2005. *Umění mluvit a jednat s lidmi - důležitá schopnost knihovníka*. Praha, 2005. Bakalářská práce, Filosofická fakulta, Univerzita Karlova.
39. POKORNÁ, Andrea. 2010. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8
40. Pokyny pro užívání internetu. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <http://text.nkp.cz/sluzby/dulezite-odkazy/knihovni-rad-a-dalsi-pravidla/printernet>
41. POSPÍŠILOVÁ, J.; KOŠŤÁLOVÁ, K.; H. 2007. *Jednotná informační brána jako nástroj vyhledávání informací* [online]. 2007, [cit. 2015-06-19]. S. 1-5. Dostupné z: <http://webserver.ics.muni.cz/bulletin/articles/555.html>
42. Povinné výtisky. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby/sluzby-pro/povinne-vytisky>
43. Přehled služeb poskytovaných NK. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/sluzby/dulezite-odkazy/knihovni-rad-a-dalsi-pravidla/kr-pril1>
44. Přehled služeb poskytovaných NK ČR a podmínky jejich poskytování osobám s průkazem TP, ZTP a ZTP/P. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/sluzby/chci-sluzbu/sluzby-pro-zdravotne-znevychodnene/prehled-sluzeb-poskytovanych-nk-cr-osobam-s-prukazem-tp-ztp-ztp-p>
45. PTÁČKOVÁ, Olga. 2013. *Komunikace s problémovými uživateli ve vybraných knihovnách*. Praha, 2013. Bakalářská práce. Ústav informačních studií a knihovnictví, Filosofická fakulta, Univerzita Karlova. Vedoucí práce Mgr. Fonferová

46. PŮCHA, Jan. 2010. *Interkulturní komunikace*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-247-3069-1
47. RANKOV, Pavol. 2006. *Informačná spoločnosť - perspektívy, problémy, paradoxy*. Vyd. 1. Levice: Koloman Kertész Bagala, 2006. ISBN 80-89129-91-9
48. Reference resources on Internet. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/sluzby/koment>
49. Referenční centrum. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby/dulezite-odkazy/studovny/refc>
50. Referenční centrum – Návštěvní řád. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby/dulezite-odkazy/knihovni-rad-a-dalsi-pravidla/prrc>
51. Referenční služby. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby/konzult>
52. RESSLER, Miroslav. 2006. *Podpora informační gramotnosti ve veřejných knihovnách - cesta k budoucnosti*. 1. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky, 2006. 112 s. ISBN 80-7050-500-1
53. Rešeršní služby. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/sluzby/reserse>
- RUSA [online]. 2008 [cit. 2015-03-21]. *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. Dostupné z: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>
54. SLOWÍK, Josef. 2010. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-691-9
55. Služba eBooks on Demand. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-07-12]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/sluzby/eod/eod>
56. Služby. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-07-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby>
57. STÖCKLOVÁ, Anna. 2009. Služby odborné knihovny. In: *Knihovnický zpravodaj vysočina* [online]. 2009, **15**(2) [cit. 2015-07-02]. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/Default.aspx?id=1157>

58. STRAKA, Josef, 1990a. Referenční služby. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online databáze]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-05]. Dostupné z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001911&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001911&local_base=KTD)
59. STRAKA, Josef, 1990b. Informační služby. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online databáze]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-05]. Dostupné z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001911&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001911&local_base=KTD)
60. STRAKA, Josef, 1990c. Referenční příruční knihovna. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online databáze]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-05]. Dostupné z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001911&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001911&local_base=KTD)
61. STRAKA, Josef, 1990d. Informační bariéra. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online databáze]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-05]. Dostupné z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001911&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001911&local_base=KTD)
62. Studovny. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby/dulezite-odkazy/studovny>
63. Školení pro uživatele RC. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <https://www.nkp.cz/sluzby/skoleni>
64. VODIČKOVÁ, Hana. 2009. Nástin druhové klasifikace knihovnicko-informačních služeb. *Knihovna plus* [online]. 2009, 2 [cit. 2015-03-06]. ISSN 1801-5948. Dostupný z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus92/vodic.htm>
65. VODIČKOVÁ, Hana a CEJPEK. 1965. 1965. Jiří. *Terminologický slovník knihovnický a bibliografický*. 1. vyd. Praha: SPN, 1965. Edice Ústř. vědecko-met. kabinetu knihovnictví. Publikace státních věd. knihoven
66. VYBÍRAL, Zbyněk. 2000. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2
67. Vydané publikace. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-12]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/o-knihovne/zakladni-informace/vydane-publikace/prave-vyslo-cele#ezpravodaj>
68. WILSON, T. D. 1994. *Information needs and uses: fifty years of progress?* [online]. 1994 [cit. 2015-07-02]. Dostupné z: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1994JDocRev.html>

69. WHITLATCH, Bell Jo. 2003. Professional Competencies for Reference and User Services Librarians. *Reference* [online]. 2003, 42(4), 290 [cit. 2016-12-07]. ISSN 10949054.
70. Základní informace. 2016. *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016 [cit. 2016-08-17]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/o-knihovne/zakladni-informace>
71. HORA, Michal. 2015. 2015. Ústní sdělení a emailová korespondence. Červen 2015.
72. KOŠŤALOVÁ, Karolína. 2015. Ústní sdělení a emailová korespondence. Červen 2015.
73. KOSTLÁNOVÁ, Vlasta. 2015. Ústní sdělení a emailová korespondence. Červen 2015.

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1: Dotazník pro výzkum komunikačních bariér v referenčních službách Národní knihovny České republiky.....	I
Příloha č.2: Statistické údaje Referenčního centra Národní knihovny České republiky .....	II

## **Příloha č. 1: Dotazník pro výzkum komunikačních bariér v referenčních službách Národní knihovny České republiky**

### OTÁZKY: Komunikační bariéry referenčních službách

1. Narazil/a jste někdy v referenčních službách na bariéru v komunikaci s uživatelem zapříčiněnou jeho nedostatečnou informační či počítačovou gramotností? Do jaké věkové skupiny uživatel spadal? Jakým způsobem byla situace řešena?
2. Narazil/a jste někdy v referenčních službách na bariéru vzniklou při komunikaci s problémovým uživatelem? Uveďte příklady. Jakým způsobem jste se snažil/a situaci řešit?
3. Vyskytují se v referenčních službách bariéry vzniklé při komunikaci se staršími lidmi? Uveďte příklady. Jakým způsobem se s těmito bariérami snažíte vypořádat?
4. Vyskytují se v referenčních službách bariéry vzniklé při komunikaci s lidmi se speciálními potřebami? Uveďte příklady. Jakým způsobem se takovou situaci snažíte řešit? Myslíte si, že je pro tyto typy uživatelů vhodnější využít spíše VRS (virtuální referenční služby)?
5. Snaží se knihovna o eliminaci komunikační bariéry v referenčních službách? Např. školení knihovníků, přednášky o sociální komunikaci, jak se chovat k různým typům uživatelů a jak postupovat při konfliktu, akce zaměřené pro seniory, služby poskytované lidem se speciálními potřebami...
6. Narazil/a jste někdy v referenčních službách na bariéru vzniklou díky jiné kulturní příslušnosti uživatele? Uveďte příklady (např. jiný jazyk, jiný způsob myšlení).
7. Co myslíte, že by se dalo dělat, aby v knihovnách docházelo co nejméně k bariérám v komunikaci v referenčních službách?
8. Narazil/a jste někdy na problémy ve verbální komunikaci? Např. uživatel nevysvětlil zcela jasně co si přeje. Uživatel nepochopil vaši odpověď a nebo jinak nespolečně pracoval. Slovně nebo fyzicky vás napadl.
9. Vyskytují se v NK bariéry vyvolané stranou referenčního pracovníka?
10. S jakými komunikačními bariérami se ve VRS (virtuální referenční službě) setkáváte? Uveďte příklady.
11. Setkáváte se s nějakým typem komunikační bariéry častěji?



## **Příloha č.2: Statistické údaje Referenčního centra Národní knihovny České republiky**

	2014	2013	2012
PSK – dotazy na chatu zaslané NK	109	123	41
Požadavky na referenční služby zaslané na email reference@nkp.cz	1125	924	934
Dotazy zodpovězené ústně v Referenčním centru NK	3148	2837	2587
PSK – dotazy zaslané NK emailem, přes Facebook a aplikací PSK	1328	1512	1499