

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: informační studia a knihovnictví

Studijní obor: informační studia a knihovnictví

Jindřich Landa

Úspěšný pracovník v informačních službách. Případová studie

Successfull employee in information services. Case studies

Bakalářská práce

Praha 2010-08-10

Vedoucí práce: Mgr. Ludmila Fonferová

Oponent práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracoval samostatně a že jsem uvedl všechny použité informační zdroje.

V Praze, 10. srpna 2010

.....
podpis studenta

Poděkování

Na úvod bych rád poděkoval vedoucí mé práce Mgr. Ludmile Fonferové za pomoc a podnětné připomínky při zpracování této bakalářské práce.

Identifikační záznam: LANDA, Jindřich. *Úspěšný pracovník v informačních službách . Případová studie [Succesfull employee in information services. Case studies]*. Praha, 2010-08-10. 48 s., 24 s. příl. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí bakalářské práce Ludmila Fonferová.

Abstrakt: Cílem práce je analýza úspěšného působení informačních pracovníků na různorodých odborných postech. Prostřednictvím případových studií konkrétních pracovníků bude proveden rozbor podmínek, motivace, schopností a znalostí, které vedou k pocitu úspěchu a celkové spokojenosti s uplatněním pracovníků v informačních službách.

Precis: This thesis was elaborated in order to analyze the position of successful documentalists working in different special posts. By the medium of the case studies with concrete workers there will be realized an analysis of conditions, motivations, abilities (skills) and knowledge which lead to a sense of success and the overall satisfaction dealing with applying of documentalists in information services.

Klíčová slova: Informační potřeby, informační pracovník, informační služby, informační požadavky, práce s informacemi, motivace, úspěch, kvalitativní výzkum, případová studie

Key words: Information needs, information employee, information services, information requirements, work with information, motivation, succes, qualitative research, case study

Obsah

1	Definice informačního pracovníka pro 21. století, jeho kompetence a vlastnosti	5
1.1	Jak by měl vypadat informační pracovník pro 21. století	5
1.2	Kompetence informačního pracovníka pro 21. století	6
2	Úspěch	7
2.1	Pojem „úspěch“ v odborné literatuře	8
2.1.1	Definice úspěchu podle Evy Rheinwaldové	8
2.2	Pojem „úspěch“ v odborné literatuře pro managery	10
2.2.1	Definice úspěchu podle Malvina Sorchera	10
2.2.2	Definice úspěchu podle Christiane Harvey	11
2.3	Pojem „úspěch“ z hlediska sociální psychologie	13
2.3.1	Motivace	13
2.3.2	Sociální potřeby	16
3	Kvalitativní psychologický výzkum	18
3.1	Co je to kvalitativní výzkum	18
3.2	Hlavní rozdíly mezi kvalitativním a kvantitativním psychologickým výzkumem	20
3.3	Ideový plán výzkumu	22
3.4	Případová studie	23
3.5	Metoda získávání kvalitativních dat	24
3.6	Metoda fixace kvalitativních dat	25
3.7	Metody analýzy kvalitativních dat	26
3.8	Postupy analýzy kvalitativních dat	26
3.8.1	Metoda vytváření trsů	27
3.8.2	Metoda zachycování vzorců (gestaltů)	28
3.8.3	Metoda prostého výčtu	28
4	Anketa a interview	28
4.1	Anketa	28
4.1.1	Výběr kandidátů k interview	28
4.1.2	Výsledky ankety	29
4.1.3	Vyhodnocení ankety	31
4.2	Interview	31
4.2.1	Interview s PhDr. Vítem Richterem	32
4.2.2	Interview s Ing. Vladimírem Karenem	32

4.2.3	Interview s Ing. Martinem Svobodou	32
5	Analýza získaných dat.....	33
5.1	Otázka č. 1 : Důležitost, perspektiva a současnost oboru	33
5.2	Otázka č. 2 – Budoucnost oboru	37
5.3	Otázka č. 3 – Automatizace a technika	38
5.4	Otázka č. 4 – Vzdělání	39
5.5	Otázka č.5 – Vlastnosti a kompetence informačních pracovníků	41
5.6	Otázka č. 6 – Pocit úspěchu, motiv k práci	42
5.7	Otázka č. 7 – Spokojenost s pozicí, profesní budoucnost, kariérní zlomy.	43
5.8	Otázka č. 8 – Digitální x papírové dokumenty	44
6	Závěr	46

Předmluva

Tématem mé bakalářské práce je problematika úspěchu informačních pracovníků. Toto téma jsem si vybral, protože mi přijde originální a zajímavé. Ještě nikdy se v našem oboru podobný výzkum nekonal. Zajímavost pak tkví hlavně v tom, jak takový úspěšný informační pracovník vidí náš obor, jak si myslí, že se bude vyvíjet, jak kvalitní vzdělání nabízí a v neposlední řadě, jak on sám úspěch pociťuje a co ho motivuje k práci. To nám může ukázat obor v trochu jiném světle, upozornit na skryté problémy a případně nabídnout jejich řešení. Kvůli takovému přístupu jsem tedy zvolil kvalitativní výzkum, respektive případovou studii, která se pro takovouto práci hodí výrazně více, než průzkum kvantitativní.

Toto téma pak nabízí velký prostor pro praktickou část práce a pro tvůrčí nasazení, kde nejde jen o přepisování dat z několika zdrojů. Také mě zaujal určitý přesah do psychologie a psychologického výzkumu. Tato problematika mě zajímá a chtěl bych se jí věnovat i do budoucna.

Abych se zorientoval v problematice, četl jsem odbornou literaturu, přečetl několik článků na internetu a mezi učiteli Ústavu informačních studií a knihovnictví (ÚISK) jsem podnikl anketu a provedl několik polostrukturovaných rozhovorů s úspěšnými informačními pracovníky. Snažil jsem na problematiku pohlížet z více hledisek a úhlů pohledu, aby pohled na ni byl možná co nejkomplexnější.

Práce je rozdělena do 6 částí, které obsahují další podkapitoly.

Hlavní cíl práce je seznámit knihovnickou obec s názory respektovaných osobností knihovnictví, na náš obor, na jeho perspektivu, smysl, vývoj a uplatnění v praxi. Dále jsem se zaměřil na spíše osobní otázky. Jaké motivy vedou pracovníky k práci, jak jsou spokojeni se současnou situací a se svým zaměstnáním, jaké cíle formovaly jejich kariéru a kam jejich kariéra dále směřuje.

Rozsah práce je 48 stran a XXVI stran příloh. Všechny informační zdroje jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Způsob citace vychází z norem ISO 690 a ISO 690-2.

Úvod

Úspěch hraje v životě člověka velmi důležitou roli. Každý z nás chce být úspěšný v tom, co dělá. Chce tento pocit zažít co nejčastěji. Ale co to úspěch vlastně je? Na tuto otázku není jednoduché odpovědět. Už jen pro to, že každý z nás má o pojmu úspěch trochu jiné mínění, každý si může představit něco zcela jiného. Pro někoho je úspěch dostatek finančních prostředků, pro někoho dostatek času na záliby, pro jiné se úspěch měří tím, zda-li je baví práce, kterou vykonávají. Obecně lze říci, že úspěchem lze nazvat dosažení určitého cíle našeho snažení.

Ale jak vnímá úspěch pracovník v informačních službách? Jaký informační pracovník se dá nazvat úspěšným a proč? Jde o vysokou funkci, kterou zastává? Nebo jde spíše o subjektivní dobrý pocit z dobře vykonané práce či dobré finanční ohodnocení? V neposlední řadě jsem se snažil svým výzkumem zjistit to, co profese informačního pracovníka obnáší a jakými vlastnostmi úspěšný pracovník disponuje. Jak takový úspěšný pracovník vypadá v praxi, jaké pozice zastává a co pro něj úspěch jako takový znamená a jak sám svou práci vnímá. Na tyto i další otázky se pokusím v práci odpovědět.

Nejprve jsem se zaměřil na to, jaký by měl úspěšný informační pracovník být. Jakými vlastnostmi a kompetencemi by měl disponovat.

Poté jsem se snažil o výklad pojmu úspěch a to hned několika způsoby. Jak je úspěch vnímán a popisován v odborné literatuře, která není přímo zaměřená na nějaký určitý obor, jde tedy o různé obecné „návody“ jak být úspěšný. Dále pak, jak se úspěch definuje v odborné manažerské literatuře a poté jak úspěch, motivy k práci a problematiku s motivací spojenou popisuje odborná literatura v psychologii.

V další části jsem popsal principy kvalitativního psychologického výzkumu. Jaký je rozdíl mezi kvalitativním a kvantitativním psychologickým výzkumem apod. Na to jsem navázal vysvětlením, jaké způsoby a metody výzkumu použiji ve své práci.

Nakonec následuje praktická část této práce. Respektive anketa, jejímž úkolem bylo vybrat nejvhodnější kandidáty (úspěšné informační pracovníky) pro následné interview. Dále se dostáváme k samotnému interview a analýze získaných dat a jejich vyhodnocení.

1 Definice informačního pracovníka pro 21. století, jeho kompetence a vlastnosti

1.1 Jak by měl vypadat informační pracovník pro 21. století

Od 90. let 20. století dochází k výraznému rozšíření knihovnických služeb. To je způsobeno zejména rozšířením nových informačních technologií. Knihovník, jako prostředník mezi uživatelem a informačními technologiemi musí být na tyto výrazné změny připraven a musí s těmito technologiemi držet krok. Celoživotní učení je pro informačního pracovníka nezbytné. Uvedl bych zde 6 klíčových myšlenek a následných cílů obsažených v memorandu o celoživotním učení, které vzniklo pod záštitou Evropské komise.

1. myšlenka: Nové základní dovednosti pro všechny. Cíl: Zaručit všeobecný a neustálý přístup k učení pro získávání a obnovování dovedností potřebných pro trvalou účast ve společnosti znalostí
2. myšlenka: Více investic do lidských zdrojů. Cíl: Znatelně zvýšit míru investování do lidských zdrojů a vyjádřit tak prioritu nejvýznamnějšího bohatství Evropy – jejích lidí.
3. myšlenka: Inovovat vyučování a učení. Cíl: Vyvinout účinné metody výuky pro celoživotní učení a pro učení v celé šíři života.
4. myšlenka: Oceňovat učení. Cíl: Významně zlepšit způsoby pojmání a hodnocení účasti na učení a jeho výsledků, zejména u „neformálního“ a „informálního“ učení.
5. myšlenka: Přehodnotit poradenství. Cíl: Zajistit, aby se každý mohl snadno dostat ke kvalitním informacím a radám týkajícím se vzdělávacích možností, a to v průběhu celého svého života a v celé Evropě.
6. myšlenka: Přiblížit učení domovu. Cíl: Poskytovat příležitosti k celoživotnímu učení co nejbliže k učícím se osobám, v jejich obcích a využívat přitom metod založených na informačních a komunikačních technologiích. [PÍSKOVÁ, 2008]

1.2 Kompetence informačního pracovníka pro 21. století

Závěrečná zpráva z konference 21st Century Literacy pořádané Bertelsmann Foundation a AOL Time Warner Foundation v březnu 2002 v Berlíně hovoří o tzv. gramotnosti pro 21. století, jejíž součástí je technologická gramotnost, informační gramotnost, mediální kreativita a sociální dovednost a zodpovědnost. Závěrečná zpráva popisuje technologickou gramotnost jako schopnost používat média (zejména internet) jako prostředku přístupu k informacím. Informační gramotnost je podle závěrečné zprávy definovaná ve shodě s běžně užívanou definicí ALA. Tedy definujeme informační gramotnost jako pochopení role a moci informací, schopnost informace vyhledat a používat je při rozhodování, dále schopnost informace produkovat a zacházet s nimi za použití informačních technologií. Zkrátka informační gramotnost je přesahem tradičního pojetí gramotnosti a je odezvou na revoluční dobu, ve které žijeme. Mediální kreativita je pak nejen schopností porozumět, ale i aktivně se podílet na vytváření obsahu médií. Sociální dovednost a zodpovědnost odráží skutečnost, že větší možnosti participace s sebou nesou větší riziko a vyšší nároky na každého občana informační společnosti. Všechny složky této gramotnosti pro 21. století se týkají především internetu (jako určujícího média 21. století), ale nabízejí zároveň způsob, jak uvést do vztahu informační gramotnost a klíčové kompetence a zdůraznit přitom zvláštní úlohu mediální gramotnosti. Pojem mediální gramotnost se objevuje v nových souvislostech, na hlubší rozbor v kontextu domácí veřejné, zejména vzdělávací a informační politiky, však teprve čeká.

Pokud tedy budeme vycházet z konceptu gramotnosti pro 21. století, navrhujeme následující kompetence pro 21. století, jež budou zahrnovat informační gramotnost (definovanou jako strukturu, která zahrnuje také ICT gramotnost, ale neomezuje se pouze na ni), dále pak mediální kreativitu (jako zvláštní schopnost nejen porozumět specifickému světu médií, ale také se jej aktivně účastnit) a nakonec sociální dovednost a zodpovědnost (jako souhrn klíčových kompetencí, které nejsou obsaženy v informační gramotnosti a mediální kreativitě). Všechny složky této triády působí společně, navzájem se ovlivňují a nelze je oddělit, pokud jde o praktické projevy a dopady.

Kompetence pro 21. století = informační gramotnost + mediální kreativita + sociální dovednost a zodpovědnost. [DOMBROVSKÁ, 2004]

Dále se zaměříme na to, jakými základními kompetencemi by měl informační pracovník disponovat?

Na to nám dobře odpoví evropský projekt DECIDoc. DECIDoc je akronymem francouzského názvu “Développer les Eurocompétences pour l’Information et Documentation”, převedeno do angličtiny “Development of Eurocompetencies for Information and Documentation” a tedy česky “Rozvoj evropských kompetencí v oblasti informací a dokumentace”.

Hlavním cílem projektu bylo vytvořit rejstřík evropských “kompetencí” (odborných znalostí a dovedností) pracovníků v oblasti knihovnických a informačních služeb. Na základě tohoto evropského Rejstříku - “Euroreferentiellu” má být posuzována a hodnocena kvalifikace pracovníků a jejich osobní předpoklady zastávat funkce v informačních službách.

Dalším záměrem projektu bylo analyzovat národní potřeby, definovat kritéria a vytvořit kvalifikované podmínky pro rozvoj celoživotního odborného vzdělávání, docílit kompatibility mezi národními systémy a umožnit vytvoření evropského systému certifikátů. [BURGETOVÁ, 2001]

V příloze 1. je uveden výčet jednotlivých vlastností a kompetencí.

2 Úspěch

Tímto jsem popsal, jaký by měl být ideální informační pracovník, jaké by měl mít znalosti a schopnosti. Dále bych se již věnoval tématu úspěchu.

Úspěch. Co je to úspěch? V jedné z mnoha definic se píše, že úspěch je pozitivní výsledek snahy jednotlivce nebo skupiny o dosažení určitého cíle. Úspěch znamená úplné, nebo alespoň částečné dosažení plánovaného cíle. Opakem úspěchu je neúspěch. Je třeba brát do úvahy, že úspěch ale může být relativní v čase, to co se jevílo jako úspěšné, se může v průběhu času jevit jako neúspěšné a naopak. Kromě toho se může jednat i o subjektivní dojem, to, co se jeví někomu jako úspěch, jinému člověku se může zdát neúspěšné a naopak. Posuzování úspěšnosti není tedy nikdy zcela absolutní a vždy záleží na hledisku pozorovatele a na celkové společenské situaci.

Je tedy jasné, že na pojem úspěch lze nahlížet z mnoha hledisek a perspektiv. V této práci bych se zaměřil jen na několik aspektů tvořících úspěch. A to aspektů, které jsou hodnotné z hlediska tématu této práce.

2.1 Pojem „úspěch“ v odborné literatuře

V této části práce zabývající se úspěchem bude postupně probrána tematika z hledisek obecné odborné literatury, literatury pro manažery a z hlediska sociální psychologie. Na dalších řádcích představím, jak je popsána tato problematika úspěchu a motivace v obecné odborné literatuře. Existuje velmi mnoho instantních návodů na to, jak dosáhnout úspěchu v zaměstnání. Snažil jsem se proto vybírat dokumenty, které jsou informačně hodnotné a jsou sepsány renomovanými autory.

2.1.1 Definice úspěchu podle Evy Rheinwaldové

Problematikou úspěchu se pak zabývá i kniha Evy Rheinwaldové s názvem *Jak dosáhnout úspěchu v profesním i soukromém životě*. Zde bych se tedy hlavně soustředil na život profesní. Úspěchy v soukromém životě nejsou pro tuto práci relevantní.

Rheinwaldová je u nás i v zahraničí (hlavně ale v USA) renomovanou autorkou s vystudovanou vysokou školou klinická a profesionální psychologie. To je již na první pohled znát. Tematika úspěchu je propracována systematicky a komplexně.

Stručná charakteristika pravidel

Hned v první kapitole se píše, jací že lidé mají většinou úspěch. Zde tedy napíši jejich stručnou charakteristiku.

- Mentálně relaxovaní. Mají vnitřní klid, umějí se koncentrovat a při práci nevnímají pocit času.
- Sebejistí a optimističtí. Na svou činnost a život mají optimistický a pozitivní pohled.
- Fyzicky relaxovaní. Necítí fyzickou únavu, tenzi ve svalech, protože umějí hospodařit s energií.
- Zaměření na práci zde a nyní. Nerozptylují se minulostí a nežijí v budoucnosti. Z minula čerpají pouze zkušenosti a do budoucna dělají plány.
- Naplnění vysokou energií. Při práci cítí radost z činnosti, sílu a nadšení pro cíl či smysl své práce.
- Schopní mít kontrolu nad sebou a svým okolím.
- Motivovaní k práci, kterou zastávají.
- Plně zaujatí činností, která je pro ně důležitější než peněžitá odměna.
- Čerpající sílu zevnitř.

- Mající mentální sebedřevstavu vítěze a úspěšného člověka. [3]

Shrnutí

Na této charakteristice je sympatické, že se nezabývá pouze psychologickými aspekty člověka, ale zohledňuje také fyzické atributy člověka.

Jinak se kniha zabývá vcelku zřejmými otázkami týkajícími se úspěchu a dosažení svých vytyčených cílů. Jde zejména o změnu přístupu k určitým životním situacím. Změně myšlení, hlavně procvičování vlastní tvořivosti. Důraz se klade též na sebedůvěru, optimistický přístup k práci a celkové nadšení. Pro úspěch v zaměstnání a profesionální růst je důležitá i asertivita, tj. schopnost prosadit se bez zjevné agresivity, založená především na dostatečném sebevědomí. Trénink asertivity se nejlépe procvičuje v mezilidské komunikaci, která je upřímná, čestná a vyjadřuje pozitivní i negativní pocity přímo.

Životní postoj vedoucí k úspěchu. Základem je opět pozitivní přístup k dané problematice. Postoj úspěšných lidí k práci je realistický, co lze změnit k lepšímu, zlepšíme a co nelze, je nutné přijmout. Svou tvořivostí se člověk snaží vytěžit ze situace to nejlepší.

Zde jsou zajímavá tzv. tři pravidla úspěšného postoje.

1. Rozšiřte svůj pohled – tedy nelpět na své prezentaci světa, ale snažit se nahlížet na lidi a situace s trochu jiným pohledem. Důležité je si uvědomit, jak chceme být ostatními vnímáni a podle toho se také chovat.
2. Obrátte se o 180 stupňů. Podívejte se na všechno i z druhé strany – každá situace má tzv. dvě strany. Je důležité si uvědomit, zda se nedívám na danou situaci jen z té vlastní, subjektivní perspektivy. Snažte se na věci kolem sebe dívat i z jiných, dosud třeba netušených hledisek a tak je posuzovat co možná nejvíce objektivně.
3. Požívejte sílu mysli – zde jde právě o výše zmíněné pozitivní myšlení. Pokud budeme uvažovat negativně, přiřadíme tak dané situaci negativní nádech. Pokud se budeme snažit o pozitivní postoj, dodáme situaci naopak pozitivní nádech. Sám o sobě je pak vhodné smýšlet jako o úspěšném, milujícím, silném a schopném člověku. Dosažení úspěchu však není závislé jen na našem duchovním rozpoložení a změně našeho přístupu k životu. Zdravý a úspěšný image je také polovinou úspěchu. Upravený, dobře oblečený, pozitivně působící člověk si získá mnohem lépe důvěru a náklonnost okolí, nežli opak.

Dále jen shrnu několik dalších bodů, které jsou na cestě k úspěchu podle Evy Rheinwaldové důležité. Jde hlavně o sebekontrolu, za každou cenu se umět ovládat. Vůle nás neustále musí hnát kupředu, silná vůle je pro úspěch vždy přínosem. Stanovení a soustředění se na dílčí cíle vedoucí k cíli hlavnímu. Zbytečně nesoutěžit a neznepřátelit si tak ostatní spolupracovníky, nejsnazší cesta k úspěchu je spojení sil s ostatními. Správně si rozvrhnout čas. A hlavně žít produktivní život, jak v rámci profesního, tak i osobního života (kde je pojem produktivní život čistě subjektivního charakteru). [RHEINWALDOVÁ, 1997]

2.2 Pojem „úspěch“ v odborné literatuře pro managery

Co se týče literatury zaměřené na managery, zde je pojetí úspěchu poněkud jiné.

2.2.1 Definice úspěchu podle Malvina Sorchera

Zajímavě o úspěchu píše Melvin Sorcher ve své knize *Tajemství úspěchu manažera*. Spíše než o tom, co je to úspěch a co pro nás znamená, se zaměřuje na vyhledávání potenciálních úspěšných managerů. Jaké vlastnosti by měl mít úspěšný manager? A pro jakou funkci se ten který člověk hodí? Na tyto otázky je třeba se zaměřit. Pro firmu je samozřejmě důležité, aby dobře volila správné lidi na správná místa.

Jak tedy vybrat správného kandidáta? Některé firmy to řeší tak, že si na vysoké škole vyberou několik slibných studentů, kteří dle studijních úspěchů a zaměření, by mohli být firmě přínosem. To je však velmi dlouhodobý a neurčitý proces, který je také finančně náročnější. Navíc vysoké nároky se kladou i na pracovníky, kteří tyto studenty vybírají. Musí přesně vědět, jaké pracovníky firma shání a podle toho pak volit správné otázky na potencionální zaměstnance.

Pokud vybíráme pracovníka na významnou pozici ve firmě, často se necháváme strhnout mnoha zavádějícími faktory. Při pohovoru mnozí volí nesprávné otázky, neurčité, zaměřené spíše na filozofické či behaviorální problémy. Otázky by měly mít jiný základ, racionální a určitý, tedy jaký finanční přínos pro firmu by potenciální uchazeč měl, jak je znalostně vybaven apod. Dalším problémem je, zda vybíráme pro pozici někoho, koho známe z blízkého pracovního okolí nebo např. pracovníka ze vzdálenější pobočky firmy. Zde bývají znatelné tendence k tomu, upřednostňovat námi známého člověka, víme jak se chová, co lze od něj očekávat apod. Avšak výběr pracovníka by měl být čistě objektivní záležitostí.

Stručná charakteristika pravidel

Tím se dostáváme k tomu, jaké otázky bychom měli klást, při výběru vhodného kandidáta. Uvedu zde několik spíše obecných otázek, ze kterých vyplývá, jakými vlastnostmi by měl úspěšný pracovník disponovat.

1. Do jaké míry bude důvěřovat svým podřízeným při rozhodování?
2. Do jaké míry se dosud spoléhal na rady svých spolupracovníků a do jaké míry se spoléhal sám na sebe?
3. Jaké konkrétní činnosti podnítil nebo jaké změny realizoval, protože o nich byl osobně přesvědčen, a jak na ně reagovali ostatní lidé v jeho organizaci?
4. Konzultuje pracovní záležitosti s podřízenými v optimistickém duchu, podezřívavě, nebo nejistě? Jaký druh týmové práce vybudoval pod svým vedením a jak jsou tyto týmy nebo jedinci na něm nezávislí?
5. Jsou jeho hodnoty kompatibilní s hodnotami jeho potenciálního nadřízeného?

Shrnutí

Z těchto otázek lze lehce vyvodit, jaký že by měl úspěšný manager být. Samozřejmě u rozdílných pozic budou i lehce rozdílné požadavky, přesto bych některé body zobecnil.

Úspěšný pracovník by měl přicházet se zajímavými názory, měl by být do jisté míry samostatný, ale též by měl naslouchat svým podřízeným, být s nimi v kontaktu, důvěřovat jim (samozřejmě jen v rámci možností, tedy podle starého přísloví „důvěřuj, ale prověřuj“). Měl by vytvářet podnětné prostředí, nechávat podřízeným určitou volnost a jednat s nimi optimisticky a na rovinu. Měl by podporovat týmového ducha a aktivně se do tohoto týmu zapojovat. Též by se měl brát zřetel na vztahy mezi ním a jeho nadřízeným.

Možná by bylo dobré také zmínit určité základní předpoklady, které k úspěchu vedou. Jde samozřejmě o kvalitní vzdělání a inteligenci pracovníka. Jeho duševní pohodu, optimismus, vstřícnost a správné vystupování ve společnosti. [SORCHER, 1992]

2.2.2 Definice úspěchu podle Christiane Harvey

Trochu jinak úspěch popisuje Christine Harvey ve své knize *Tajemství úspěchu špičkových obchodníků světa*, ve které se soustřeďuje na úspěch z hlediska obchodu a

tedy trhu. Nejde tedy přímo o pocit úspěchu u jedince, ale celkové politiky obchodování.

Stručná charakteristika pravidel

Opět je zde jmenováno několik hlavních témat a následně podtémat, na které je třeba se zaměřit.

1. Jak zvítězit nad konkurencí a získat tak svého zákazníka?
 - A. Poznejte a motivujte talentované jedince a obklopte se jimi.
 - B. Vypracujte si seznam zákazníků, se kterými jste ve styku, a stanovte si k nim svůj přístup. Tj. nalézt pokud možno stálého zákazníka, oslovovat potenciální zákazníky a efektivně s nimi jednat.
 - C. Plně se soustředit na zákazníka.
 - D. Udržujte své jméno v podvědomí zákazníka.
2. Jak vzít do rukou odpovědnost za vlastní budoucnost?
 - A. Mít jasnou představu. Vždy propracovat veškeré plány, které chceme v budoucnu uskutečnit a minimalizovat tak rizika.
 - B. Říkejte pravdu. Zkrátka jednat na rovinu.
 - C. Získejte si zákaznickou loajlnost a požádejte o doporučení.
 - D. Reagujte rychle. Což znamená rychlé jednání se zákazníkem a reakce na jeho požadavky.
 - E. Stavte se ke všemu kladně.
3. Jak přesvědčit lidi a potenciální zákazníky?
 - A. Vysvětlujte věci tak, aby jim každý rozuměl. Přesně, jasně a stručně vysvětlit přednosti našeho podnikání pro zákazníka.
 - B. Zlepšete vyhledávání klientů – pro osobní styk vyberte pouze ty nejvhodnější. Tedy zaměřit se hlavně na klienty, z kterých lze získat co největší profit.
 - C. Věnujte 90% času na sjednání a konání schůzek se zákazníky.
 - D. Podporujte realizaci nových nápadů, které jsou potenciálně výnosné.
4. Prodej a výroba, dva nezbytní partneři.
 - A. Stanovte si náročné úkoly. Jen s notnou dávkou ctižádosti lze dosáhnout velkých úspěchů.
 - B. Snažte se podrobit si nové trhy svou přizpůsobivostí.
 - C. Buďte vytrvalí a důslední.
 - D. Určete svým obchodním zástupcům jasné úkoly.

5. Jak je důležitý dobrý tým?
- A. V každém týmu musí fungovat spoluodpovědnost za rozhodování.
 - B. Učte se z chyb.
 - C. Naučte se vzájemné podpory.
 - D. Dbejte na dobrou pověst podniku.
 - E. Využívejte znalostí každého člena týmu.
 - F. Nezbytnost dobrého komunikačního systému.
6. Nové přístupy k velkým zakázkám.
- A. Získejte si lidi na svou stranu.
 - B. Vytvořte si pověst člověka, který zná vždy řešení.
 - C. Analyzujte zasláné specifikace objednávky. Vždy hledejte to nejlepší pro zákazníka.
7. Jak rychle uspět?
- A. Vytrvalost je základním kamenem úspěchu.
 - B. Rozvrhněte si každý svůj úkol do několika týdnů.
 - C. Získejte si podporu pro změnu tím, že se ptáte. Snažte se o svém úkolu dozvědět co nejvíce a z co možná nejvíce zdrojů.
 - D. Vytvořte si svou strategii.
 - E. Neustále se snažte vzdělávat. [HARVEY, 1991]

2.3 Pojem „úspěch“ z hlediska sociální psychologie

Nyní přejdeme k odborné literatuře, která se zajímá především o psychologické aspekty problematiky motivace a potažmo úspěchu. Krom definice pojmu úspěch, jsou zde také uvedeny problémy, s úspěchem spojené. Jde o psychologické problémy, které se mohou vyskytnout při následném získávání dat v kvalitativním psychologickém výzkumu a i v dalších částech této práce.

2.3.1 Motivace

Aby člověk něčeho dosáhl, musí chtít určitého cíle dosáhnout. K tomu je zapotřebí motivace k cíli. Co je to tedy motivace? Lidské chování je vědomě či nevědomě zaměřeno na dosažení určitého cíle, a jako takové se vyznačuje určitou intenzitou a trváním v čase. Tyto procesy, které determinují zaměření, sílu a trvání chování, se označují jako motivace. Uveďme si jednoduchý příklad takové motivace. Např. hlad. Ten má původ ve fyziologii organismu a vyvolává stav nedostatku, který je

označován jako potřeba. Potřeba pak dále vyvolává určité chování, vedoucí k dosažení potavy a trvá, dokud nedojde k tak zvané dovršující reakci (jedení) a to pak následně vede k uspokojení (nasycení).

Dalším důležitým pojmem, je pojem motiv. Motiv se významem výrazně odlišuje od pojmu motivace, i když je od motivace odvozen. Motivace je tedy proces, motiv naproti tomu vyjadřuje obsah uspokojení, vedoucí k redukci původního motivačního stavu, potřeby, nebo z jiného úhlu pohledu, motiv vyjadřuje psychologický důvod chování. Příčiny lidského chování jsou tedy motivy. Motiv tedy vysvětluje proč se lidé chovají tak, aby dosáhli nějakého cíle. Motivы tedy nejsou potřeby, ani cílové objekty. Motivы se odvozují z obsahu dosaženého uspokojení.

Dalším důležitým pojmem, zvláště v této práci, je pak motivování. Jde o vnější podnět, který vyvolá motivaci tím, že aktivuje nějaký motiv. Motivování tak znamená být podněten k nějakému chování. Motivování pak reprezentují motivátory, jde např. o finanční odměny, kariérní postup, upevnění pozice v pracovním týmu apod. Též chování (jednání), to je určitý instrumentální vzorec, jehož funkcí je dosažení dovršující reakce (uspokojení). Vzorec chování je však determinován situací, a tak se může též motiv projevovat v různých situacích odlišnými behaviorálními způsoby, podle toho, jak je situace jedincem zpracována.

Motivaci nemusí být jen aktuálně vystupující potřeby, ale také očekávání určitého uspokojení, které vyplývá z naučeného systému získávání odměn a vyhýbání se trestům. Tato motivace má tendenci maximalizace příjemného a minimalizaci nepříjemného.

Současně jsou s potřebami asociovány určité emoce, neboť vznik potřeby a její redukce jsou spojeny s určitými emotivními stavy. Tím se vytváří vzorec motivovaného chování.

Vzorec motivovaného chování je utvářen učením a je tím pádem u každého člověka trochu jiný. Krom učení se uplatňují i vlivy kultury.

Potřeby. Potřeby mohou jednak vyjadřovat nedostatky organismu, pokud mají psychickou potřebu, a jednak nedostatky v sociálním bytí jedince, které nás bude zajímat především. Nedostatky v sociálním bytí jedince se označují jako sociogenní potřeby. Člověk je tvor společenský, tudíž má potřeby kontaktu s jinými lidmi.

Nyní jsme si vyložili základní pojmy, týkající se této práce. Dále bych rád představil několik zajímavých teorií, týkajících se právě motivace a následně pocitu úspěchu.

Obecně platí, že v motivaci jde o impulzy k přeměně nežádoucího (ztráta psychické rovnováhy) stavu subjektu na stav žádoucí (stav psychické rovnováhy). Fakticky člověk stále žije ve stavu nějakého vnitřního nedostatku. V čem je však nenasytitelný jsou ego-vztažné motivy (v získávání evaluace ega) a citlivě reaguje na jeho devaluaci. Kdo by netoužil po kladném hodnocení své osoby? Zejména pak od osob, k nimž se pozitivně vztahujeme. Motivory jsou pak tedy určité hodnoty. Určitá subjektivní pojetí toho, co je dobré, a to nejen pro jedince ale i větší skupiny, či společnosti. Tyto hodnoty nejsou pak jen materiální, ale i např. abstraktní ideje dobra. Dalo by se tak tedy říci, že úspěch člověka není závislý jen na materiálním ocenění, jako jsou např. peníze, ale i na ideálech, kterých je člověk zastáncem. Např. jak ho práce baví, jak je sám se sebou spokojený. Co z toho tedy vyplývá? Nelze najít univerzální recept na úspěch. Avšak v zájmu lepšího pochopení této problematiky, můžeme některá tato kritéria úspěchu zobecnit.

Z uvedených informací lze odvodit paradigma motivace W. Herknera.

Toto paradigma vyjadřuje základní okruh psychické regulace chování, tedy směřování ze stavu nedostatku ke stavu odstranění nedostatku.

Obecně tedy platí, nemotivované chování je spouštěno, když motivace dosáhne určité síly, když současně subjekt očekává dosažení síle a když cíl má určitou hodnotu. Zajímavé je též, že například s přibývajícím silou motivace klesá náročnost na hodnotu cíle (jednoduchým příkladem je, když s přibývajícím hladem, klesá náročnost na kvalitu jídla). V oblasti motivace se také uplatňuje kauzální atribut dosažených výsledků. Je-li například neúspěch atribuován náhodě nebo „smůle“, má menší psychický dopad na sebehodnocení subjektu a na tendenci neopakovat neúspěšné chování. Takovýto přístup je u lidí zcela běžný a může ovlivnit i praktickou část této práce. Lidé neradi přiznávají, že např. nemají schopnosti dosáhnout určitého cíle, uspět, tak se raději odvolávají právě na „smůlu“ nebo náhodu.

Spravedlnost a férovost jsou další sociálně psychologické koncepty vztahující se k motivaci sociálního chování. Tyto pojmy se zabývají vztahy mezi pracovním výkonem a odměnou za něj. Pracovní výkon se přizpůsobuje odměně a ta je srovnávána s odměnami spoluzaměstnanců a jejich „oprávněnostmi“ a s vykonanou

prací. Z těchto srovnání pak může vzniknout pracovně nemotivující pocitem nespravedlnosti. V podstatě jde o teorii výměny založené na srovnání „dal jsem/dostal jsem“, jakož i „on dal/on dostal“. Když se tyto dva údaje nerovnají („dal jsem/dostal jsem“ a „on dal/on dostal“) vzniká pocit nespravedlnosti. V opačném případě (tyto vztahy se rovnají) vzniká pocit spravedlnosti. Do tohoto srovnávání subjekt vnáší nejen svůj pracovní výkon, ale také své vzdělání a další příspěvky. Dospěje-li pak k pocitu nespravedlivosti, snaží se vytvořit rovnováhu. Pokud tedy cítí, že ohodnocení je nedostačující, sníží svou pracovní aktivitu, či přehodnotí své či cizí investice. V této části jsme tedy probrali vliv pocitu spravedlnosti a férovosti na pracovní aktivitu člověka, která má s úspěchem mnoho společných znaků.

2.3.2 Sociální potřeby

Dále se zastavíme u problému sociálních potřeb a u způsobů jejich uspokojování. Existuje velká řada potřeb. Pojem potřeba vyjadřuje výchozí motivační stav. Zde bych chtěl vyjmenovat jen ty nejvýznamnější, které souvisejí s mou prací.

Potřeba moci. Potřeba moci je další charakteristický fenomén spadající do oblasti motivace sociálního chování. Jde tu o sklon ovlivňovat a ovládat lidi. Je jasně patrné, že v lidské společnosti existují nižší a vyšší sociální pozice spojené s charakteristickým chováním v dimenzi submise – dominance.

S potřebou moci souvisí dominance, tendence k ovládnání druhých, která se obvykle pojí různými způsoby ovládnání druhých a sebeprosazováním se, má charakteristický způsob chování a může se ovšem projevat i fyzickou silou a agresí.

Většinou se však touha po moci, či dominanci projevuje jako pouhá touha. Podle průzkumů J. D. Housea, který prováděl interview s vedoucími pracovníky podniků, je zřejmé, že jejich touha po moci byla často větší než touha po finančním zisku. Tuto lidskou touhu po moci je možno chápat jako motiv zvyšování vlastního pozitivního sebecítění a sebevědomí a z toho pramenící sebeuspokojení. Proto „komplexem moci“ mohou trpět osoby se sníženým sebevědomím a to třeba jen v určité oblasti sociálních vztahů. To může znamenat, že touha jedince po nějakém úspěchu či po moci, může pramenit z pocitů méněcennosti. Tak např. úspěch a moc získané v pracovním prostředí kompenzují pocitu méněcennosti v jiných aspektech sociálního života.

Motiv poslušnosti

Krátce se zde zmíníme o motivu poslušnosti. Podle E. Aronsona spočívá poslušnost jako jeden druh reakce na sociální vliv v tom, že se subjekt podrobuje, aby získal odměnu, nebo se vyhnul trestu, ale je to také vztah k moci a autoritě. Poslušnost zde pak zmiňuji proto, že mnozí pracovníci netouží po úspěchu, nebo po moci. Velké množství osob mnohem raději poslouchá příkazy autorit nad sebou, než aby vzaly iniciativu do svých rukou a snažily se o postup ve své kariéře směrem vzhůru a tím pádem nést čím dál tím větší zodpovědnost a větší podíl na rozhodování. Mnoho lidí je spokojeno se svou pozicí a na úspěchu jim tolik nezáleží. Je to pro ně takto jednodušší. To značí, že touha po úspěchu v práci není žádný obecný fenomén.

Motiv výkonu

Tímto se dostáváme k motivu výkonu. Motiv výkonu je dalším činitelem sociálního chování, protože výkony všeho druhu jsou ego-vztažné a mají ohlas v sociálním okolí subjektu. Proto, a také z důvodů, že výkonnost je podstatnou hodnotou tržní společnosti, je to v psychologii nejvíce zkoumaný motiv. Velmi úzce souvisí s teorií attribute. Výkon má dimenzi motorickou a mentální a je zkoumán zejména jako výkon pracovní. Podle J. W. Atkinsona má motiv výkonu dva následující „submotiv“y. Potřebu úspěchu a přání vyhnout se neúspěchu. Poměr těchto submotivací vyjadřuje sílu motivu výkonu. Tedy parametru, který je u každého jedince odlišný. Pro rezultující tendenci u motivu výkonu platí následující formule W. Wiswede. Kde Tr = rezultující tendence, M = motiv, A = pobídka, E = pravděpodobnost úspěchu, PE a PM = pravděpodobnost úspěchu a neúspěchu, indexy E a M rozlišují mezi touhou po úspěchu a vyhýbání se neúspěchu.

$$Tr = (ME \times AE \times PE) - (MM \times AM \times PM)$$

Lidé se silnou potřebou výkonu jsou aktivní, ambiciózní, ale odmítají příliš lehké a příliš těžké úkoly a neradi se vystavují riziku. Naproti tomu lidé se slabou potřebou výkonu na sebe berou rizika a odváží se i na těžké úkoly. Tendence dosáhnout úspěchu je nejsilnější při plnění úkolů střední obtížnosti a při silném motivu výkonu. Síla motivu výkonu je utvářena již v dětství u dětí, které byly rodiči vedeny k samostatnosti a za úspěchy byly odměňovány. To znamená, že chování motivované na úspěch je dost ovlivnitelné výchovou rodičů (stejně jako mnohé další chování). S motivem úspěchu pak souvisí i úroveň životních aspirací, tedy očekávání úspěchů či neúspěchů, které je založeno na „subjektivní pravděpodobnosti“. Tj. na subjektivním odhadu dosažení či nedosažení cíle. To je také jeden z podstatných aspektů motivace,

kteřá vychází nejen z aktuálních vnitřních stavů subjektu a vnějších pobídek, ale také z očekávání, které je produktem zkušenosti.

Potřeba afilace

Tzv. potřeba družnosti. Afiliativní chování se ve společnosti objevuje jako společná aktivita při práci, hře apod. Potřeba afilace se projevuje jako tendence být s někým, být spolu.

Mezi další sociální prvky, jenž mohou působit na lidskou motivaci, se řadí např.

- Potřeba agrese
- Sexuální uspokojení a další
- Samozřejmě je jasné, že člověka většinou žene k cíli více než jeden motiv.

Tímto bych uzavřel psychologickou problematiku kolem tématu úspěch a přešel k výzkumné metodě, na které je tato práce postavena. [NAKONEČNÝ, 2009]

3 Kvalitativní psychologický výzkum

Výše jsem se tedy pokusil nastínit problematiku úspěchu a motivace. Snažil jsem se o vysvětlení základních pojmů, s tématem spojených. V další části bych se pak chtěl věnovat kvalitativnímu přístupu a metodologii v psychologickém výzkumu, na kterém je má práce z větší části postavena. Pro tuto metodu jsem se rozhodl, protože nejlépe odpovídá cílům této práce. Kvalitativní výzkum je v tomto případě nepoužitelný, byl by nákladný, zdlouhavý a hlavně neefektivní. Zde se snažím soustředit spíše na jednotlivé případy úspěšných pracovníků a hlubším rozpracování jejich výpovědí a k tomu se kvalitativní přístup hodí výborně.

3.1 Co je to kvalitativní výzkum

Nejprve je tedy nutné ozřejmit několik pojmů, které se problematiky kvalitativního výzkumu týkají. Také chci popsat, jaké metody kvalitativního výzkumu jsem se rozhodl využít a proč.

Začneme tedy u toho, co je kvalitativní metoda psychologického výzkumu? A jaké jsou její možnosti? Odpovědět na tyto otázky není jednoduché. Termín kvalita lze chápat jako jakost, hodnotu nebo souhrn vlastností, z nichž se dozvídáme něco o tom, co a jaký je předmět našeho zájmu.

Dalšími důležitými pojmy jsou pak jedinečnost a neopakovatelnost, kvalitativní přístup se nezřiká výzkumných fenoménů, které jsou jedinečné a neopakovatelné a

kteře mohou lidé vnímat velmi odlišně a v různých kvalitách a rovinách, naopak, kvalitativní výzkum na těchto přístupech do jisté míry staví.

Dále připomeňme kontextuálnost, která také významně charakterizuje kvalitativní přístup. Jejím zohledněním zdůrazňujeme fakt, že v psychologii existuje jen málo pravidel či zákonitostí, které by platily obecně. Množství psychologických fenoménů je vázáno na určitý kontext, např. konstelaci osobnostních vlastností nebo podmínky místa a času.

Při charakterizaci kvalitativního přístupu má zásadní význam procesuálnost a dynamika. Zkoumaný fenomén určitým způsobem vznikl, rozvíjí se a zaniká. To se odehrává v procesu, který je třeba respektovat. K procesuálnosti se úzce váže dynamika. Proces se odehrává v čase a nemívá obvykle lineární průběh. Dynamika změn se vlivem různých faktorů neustále proměňuje. Prostřednictvím zkoumání dynamiky procesů okolo nás zjišťujeme, nejen jaké různé faktory mají na daný proces vliv, ale především jaké kvality tyto vlivy nabývají.

Reflexivita jako další charakteristika kvalitativního přístupu je velmi citlivým tématem. Důvodem je fakt, že při aplikaci kvalitativního přístupu cíleně pracujeme s tím, že výzkumník se de facto přímo nebo nepřímó spolupodílí na procesech, které zkoumá, čímž je ovlivňuje a sám je jimi také ovlivněn. Nesnažíme se tedy za každou cenu o vyloučení či eliminaci tohoto vzájemného ovlivňování, snažíme se o porozumění a popsání toho, jak k němu dochází a jakým způsobem tato interakce mění sám zkoumaný předmět proti situaci, kdy není podroben výzkumu. Současně tím také kodifikujeme skutečnost, že zkoumaný předmět není ničím pasivním, ale přizpůsobuje se novým podmínkám a interaguje s výzkumníkem a výzkumnými nástroji.

Kvalitativní přístup je pak tedy v psychologických vědách přístupem využívajícím principů jedinečnosti a neopakovatelnosti, kontextuálnosti, procesuálnosti a dynamiky a v jejich rámci cíleně pracujeme s reflexivní povahou jakéhokoli psychologického zkoumání. Pro popis, analýzu a interpretaci nekvalifikovaných či nekvalifikovatelných vlastností zkoumaných psychologických fenoménů naší vnitřní a vnější reality využívá kvalitativních metod.

3.2 Hlavní rozdíly mezi kvalitativním a kvantitativním psychologickým výzkumem

Nyní bych se zastavil u rozdílů mezi kvalitativním a kvantitativním přístupem v psychologickém výzkumu, které nám umožní lépe pochopit výhody a nevýhody a veskrze celý potenciál kvalitativního přístupu a také nám umožní tyto dvě metody od sebe správně oddělit.

Kvalitativní a kvantitativní přístup v psychologii chápeme jako dva kooperující přístupy využívající různé metody a různě uvažující o možnostech psychologického výzkumu vnitřní i vnější reality člověka.

Zde bych uvedl, co všechno musí tradičně konzervativně metodologicky orientovaný výzkumník ve svých postojích vzdát, pokud chce provádět narativní výzkum a poté bych se již věnoval stručnému srovnání obou přístupů a v jakých charakteristikách se liší.

Čeho je tedy nutné se vzdát.

- A. Objektivity: iluzorní představy o tom, že vědecká činnost může být něčím neutrálním a nezávislým.
- B. Jednoduchosti: přesvědčení, že lze zkoumané jevy separovat a udržet v konstantní podobě mimo jejich přirozené vazby a interakce a další kontextuální vztahy.
- C. Mechaničnosti: představy vycházející z newtonovské myšlenkové tradice, že svět či jevy v něm je možné ztvárnit modely odpovídajícími představě stroje.
- D. Hierarchičnosti: představy, že námi zkoumané skutečnosti je vlastní inherentní hierarchicky uspořádaná struktura nebo řád.
- E. Determinismu: představy, že lze nalézt a matematicky vyjádřit determinanty zkoumaných jevů a na jejich základě pak předpovídat budoucí vývoj zkoumaných procesů.
- F. Linearity a kauzality: představy o existenci tří výkladových modelů reality: jednoduchý dvojčinný model, pravděpodobnostní model, model obsahující nejen princip zpětné vazby, ale také princip anticipace.
- G. Reprezentativnosti: představy o tom, že je vždy nezbytné provádět výzkum na statisticky významné části populace, aby bylo možno dojít ke spolehlivým závěrům.

- H. Metody: jako univerzálního, sofistikovaného a vědeckou komunitou posvěceného nástroje na hledání odpovědí na výzkumné otázky.
- I. Expertního postavení výzkumníka: představy o tom, že výzkumník je nezávislá osoba provádějící nezávislý výzkum. Osoba, která ví o problému více nežli ti, které zkoumá, a která je v procesu výzkumu expertem.
- J. Validity: jako statistické spolehlivosti výzkumného nástroje a především pak konsekventně i výsledku výzkumu.

Naopak upuštěním od tradičního výzkumného postoje a přijetím epistemologických východisek kvalitativního přístupu získáme:

- I. Komplexnost: představa o tom, že některé fenomény není možné dělit na menší jednotky (psychologické fenomény nejsou sumou jejich součástí) a při jakémkoli psychologickém výzkumu je třeba tuto skutečnost respektovat
- II. Heterarchie: představa připouštějící existenci určitých řádů a struktur. Řád a struktura je však především něco, co člověk promítá do zkoumaných procesů. V reálném světě jsou tyto struktury zřejmě v neustálém vývoji koexistují vedle sebe. Je třeba tedy respektovat, že existují velmi složité vzájemně se ovlivňující, interagující a stále se vyvíjející různé řády a struktury.
- III. Holografičnost: představa o modelu světa jako stroje je nahrazena představou modelu světa jako holografického záznamu, tj. že celek je více než suma jeho součástí a každá část v sobě obsahuje i samotný celek.
- IV. Indeterminismus: představa, že ze zjištění současného stavu systému nelze validně predikovat jeho budoucí vývoj a každý výzkum takového systému současně znamená zásah do něho, a tedy i jeho změnu.
- V. Perspektiva: nutnost přijetí výchozího stanoviska, že neexistuje jedno univerzální pojetí pravdy a výzkumu a že se vždy na zkoumaný psychologický fenomén díváme z určité perspektivy, většinou z perspektivy cílů a výzkumných úkolů realizované studie. Je třeba přitom respektovat fakt, že mohou být jiné, třeba i velmi odlišné perspektivy, které nemusí s tou výzkumnou být ve vzájemném souladu.
- VI. Sdílení: místo experta se výzkumník sám stává účastníkem výzkumu a má možnost s dalšími účastníky sdílet zkušenosti, prožitky atd. Během výzkumu dochází k vzájemnému ovlivňování účastníků.

VII. Důvěryhodnost: klasický konstrukt validity je nahrazen obecnějším pojetím pravdivosti či důvěryhodnosti, které v sobě obsahuje koherenci, smysluplnost, sdělnost a dialogičnost.

Nyní se tedy pokusím systematicky popsat základní oblasti rozdílů mezi kvalitativním a kvantitativním přístupem v psychologickém výzkumu.

K tomu nejlépe poslouží přehledná tabulka, která je součástí 2. přílohy.

3.3 Ideový plán výzkumu

Nyní bych se věnoval tématu přípravy a plánu mého výzkumu založenému na kvalitativní metodě.

Na počátku každé výzkumné práce stojí ideový plán či záměr. Ideový plán výzkumu je v podstatě skicou zamýšleného výzkumu. Je mostem propojujícím nápad a samu realizaci výzkumu. Je základním náčrtem toho, co se autor domnívá, že je třeba zkoumat.

Základní ideový plán by měl obsahovat:

- A. formulaci výzkumného problému a z něj vycházející výzkumné otázky. U mé práce tedy jde o motivaci a pocit úspěchu u informačních pracovníků. Jejich spokojenost se svou prací, s tendencemi, kterými se náš obor informačních věd vyvíjí apod. Tyto otázky pak náležitě rozvedu přímo v samotných případových studiích.
- B. dále jde o význam a smysl řešit daný výzkumný problém. Význam mé práce je poměrně jasný a zmiňoval jsem ho již na počátku práce. Na malé skupině úspěšných a v odborných kruzích uznávaných pracovnících, poukázat na problematiku spojenou s prací informačních pracovníků. Zejména jde o zachycení stávající situace oboru a o uplatnění informačních pracovníků v praxi, o důležitost a kvalitu vzdělání v tomto oboru, ale také o to jakými schopnostmi, kvalitami a kompetencemi by měl pracovník disponovat. Dále ukázat možný vývoj oboru, jeho další směřování a to podložené zkušenostmi daných úspěšných pracovníků. Celkově posoudit hodnotu informačních pracovníků na trhu práce. V neposlední řadě zjistit, jak vidí tito lidé svou

osobu v prostředí informačních služeb, jaký je jejich pocit úspěchu a motivace do dalšího působení v oboru. Proto myslím, že je tato práce hodnotná a má své opodstatnění. Lze jí brát jako určitý ukazatel.

3.4 Případová studie

Pro svou práci, jak už název napovídá, jsem zvolil jeden ze základních typů výzkumu v kvalitativním přístupu, a to případovou studii.

Případová studie je pro psychologii velmi významné téma. Použití této metody je vhodné zejména v situacích, kdy chceme zkoumat některé jevy nebo situace velmi do hloubky a to na omezeném počtu těchto jevů a situací (v mém případě informačních pracovníků).

Případovou studii chápeme jako samostatný typ výzkumu v rámci kvalitativního přístupu, kde v popředí zájmu vždy zůstává jednotlivý případ. Případem pak rozumíme objekt našeho výzkumného zájmu, v mém případě jednotlivé osoby. Důležité je podotknout, že práce na případové úrovni zdůrazňuje komplexní povahu zkoumaných fenoménů, zohledňuje souvislosti jednotlivých oblastí, jichž se případ dotýká, včetně jeho historicko-biografického pozadí.

Analýza jednotlivých případů nám v průběhu celého výzkumu umožňuje sledování, popisování a vysvětlování případu v jeho komplexnosti, a díky tomu lze dospět k přesnějším a do hloubky jdoucím výsledkům. Jejich prostřednictvím tak máme možnost lépe porozumět jednotlivým vztahům i celkovým souvislostem. Případová studie je vhodná tehdy, když výzkumné otázky jsou typu proč a jak a současně máme možnost jen malé kontroly nad zkoumanými procesy a událostmi. Dále pokud je zkoumaný problém aktuální, soudobý a v reálném životním kontextu a pokud hranice mezi případem a kontextem nejsou příliš ostré a je žádoucí využít více zdrojů důkazů.

Základní charakteristiky případové studie

Strategie případové studie lze charakterizovat jako:

- strategie zdůrazňující komplexnost celého případu, souvislosti funkčních a životních oblastí života účastníka výzkumu a jeho historicko-biografické pozadí
- strategii představující výchozí místo pro hledání, popis a vysvětlování vlivu různých faktorů a souvislostí v kontextu daného případu

- metodu využitelnou ke zpětné kontrole výsledků dosažených prakticky jakýmkoli výzkumnými psychologickými metodami a postupy, kdy platnost těchto výsledků ověřujeme na případové úrovni.

Z možných variant případových studií jsem pak zvolil jednopřípadovou studii, která se zabývá vždy pouze jedním jedincem. Jde o podrobnou studii jediné osoby, kdy se zaměřujeme na různé oblasti jejího života a snažíme se sestavit celkový obraz daného případu v co nejširších souvislostech tak, aby tento obraz byl strukturován výzkumnou otázkou a cílem.

Zdroje dat a výchozí materiály pro případové studie.

Díky značnému záběru případových studií, vyplývajícimu z jejich komplexní povahy, je logické, že také zdroje dat budou tuto skutečnost odrážet. Jedná se o nesmírně široké spektrum materiálů, které mohou sloužit jako zdroje údajů. Jde především o tyto:

- autobiografie, životopisy
- historie organizace, dokumenty o organizaci
- rozhovory, pozorování

3.5 Metoda získávání kvalitativních dat

Dále je třeba určit metodu, kterou budu získávat kvalitativní data. Jako nejlepším řešením se ukázalo použití polostrukturovaného interview. Tato metoda je zřejmě vůbec nejrozšířenější podoba metody interview. Polostrukturované interview vyžaduje náročnější technickou přípravu, nežli ostatní typy interview. Musíme si vytvořit určité schéma, které je nutno dodržovat. Toto schéma obvykle specifikuje okruhy otázek, na které se budeme účastníků ptát. Obvykle je možné pořadí otázek zaměňovat dle potřeby dotazovatele a tím maximalizovat výtěžnost interview. Výhodou polostrukturovaného interview je vhodné použití tzv. inquiry, tedy upřesnění a vysvětlení odpovědi účastníka. Klademe doplňující otázky, ověřujeme, zda jsme si odpovědi správně interpretovali či se ptáme na zajímavá témata více do hloubky apod. V interview pokračujeme do té doby, dokud účastník dává smysluplné a pro výzkum relevantní odpovědi nebo dokud nevyčerpáme časový limit na dané interview.

U polostrukturovaného interview tedy máme definované tzv. jádro interview, tj. minimum témat a otázek, které má tazatel za povinnost probrat. Na toto jádro se pak

nabaluje množství různých doplňujících témat a otázek, které se tazateli jeví jako smysluplné či vhodně doplňující původní zadání. Při následné analýze dat pak máme možnost s touto nadstavbou dále pracovat nebo jí vynechat. Obvykle se však doplňující otázky ukazují být velmi užitečné a přinášejí mnoho kontextuálně vázaných informací, které mohou pomoci k lepšímu uchopení problému.

Výhodou polostrukturovaného interview je především to, že dokáže eliminovat nevýhody obou zbývajících variant metody interview (strukturovaný a nestrukturovaný) a vytěžit současně maximum jejich výhod. To činí z této metody téměř ideální výzkumný nástroj pro oblasti aplikace většiny výzkumných plánů v rámci kvalitativního přístupu. Využíváme-li kreativně možnost volné, přirozené a nenucené komunikace v místech, která to při interview umožňují, je tím možné účastníky motivovat a využít zájmu následně v místech s vyšší mírou struktury.

3.6 Metoda fixace kvalitativních dat

Z metody získávání kvalitativních dat pak jasně vychází i metoda fixace těchto dat. Zde jsem zvolil audiozáznam.

Zvukový záznam fáze získávání dat představuje pro výzkumníka velkou podporu a pomoc. Nemusí si dělat poznámky, aby zaznamenal obsah např. interview pro analýzu, ale dělá si poznámky výhradně pro své potřeby, případně poznámky týkající se zajímavých pozorování. Zvukový záznam navíc zachycuje veškeré kvality mluveného slova, tedy sílu hlasu, délku pomlky, různé doprovodné zvuky či řečové vady atd. Záznam je navíc zcela nestranný a je na něm vše tak, jak se odehrálo. Nezachytí se sice tolik cenná atmosféra setkání, ale společně s účastníky je možné i tuto kvalitu spolu se záznamem snadněji rekonstruovat.

Obecně platí zásada, že pokud získáváme data aplikací kterékoli z metod získávání dat, pak se snažíme, aby zvukový záznam a pozorování výzkumníka tvořily maximum fixovaných dat.

Po technické stránce se snažíme, aby záznamové zařízení co nejméně narušovalo kontakt s účastníkem. Mikrofon by měl být co nejméně vidět, ale přitom by měl být zvukový záznam co nejkvalitnější.

3.7 Metody analýzy kvalitativních dat

Analýza kvalitativních dat je asi nejobtížnější fází studie. Zejména proto, že zde převládá velká volnost ve výkladu jednotlivých metod, nízká standardizace postupů a velké množství možností, které jsou součástí jednotlivých metod. Také množství variant, vzniklých kombinací několika metod. Metody se nejčastěji pohybují mezi dvěma radikálními pojetími analýzy dat. První pól je deskriptivní přístup, což je v podstatě utřídění a popis dat. Druhou možností je analýza dat, která je chápána spíše jako umění než věda a kde dochází k dosti subjektivnímu pojetí analýzy.

Obecně ale pod termínem analýza kvalitativních dat chápeme tyto fáze výzkumu:

Kódování: jde o přiřazování klíčových slov k částem textu tak, aby bylo možno snadněji a efektivněji s těmito částmi pracovat. Kódování je tedy procesem identifikace a systematického označování významových celků podle vytvořených kritérií.

Archivace kódovaných dat: uchování zakódovaného i původního textu jako organizované homogenní databáze.

Propojování dat: hledání spojitostí v datech a propojování dílčích částí do celků, vytváření a popis kategorií, trsů apod.

Komentování a doplňování dat: psaní komentářů a doplňků, které rozšiřují daná data nebo je uvádějí do kontextuálních vztahů. Tím se celková analýza upřesňuje a usnadňuje.

Vyvozování závěrů a verifikace: interpretace získaných údajů, ověřování jejich správnosti. Hledání opor pro interpretační rámec, sledování alternativ tohoto rámce a hledání jeho omezení. To znamená identifikaci podmínek, při kterých je daná interpretace validní a naopak, kdy přestává platit.

Budování teorie: vývoj a vytvoření systematických, konceptuálně koherentních vysvětlení nálezů, tj. vytvoření homogenního interpretačního rámce, kde své nálezy vysvětlujeme a popisujeme.

3.8 Postupy analýzy kvalitativních dat

Mezi nejpoužívanější postupy analýzy kvalitativních dat se řadí:

1. Metoda vytváření trsů: uspořádání dat (výroků) do skupin na základě jejich podobnosti (překryvu), např. tematický překryv, časový přeryv apod.

2. Metoda zachycení vzorců („gestaltů“): vyhledávání a zaznamenávání v datech se opakující vzorce, témata, struktury.
3. Metoda prostého výčtu: hranice mezi kvalitativní a kvantitativní metodou, jde např. o to, jak často se daný jev vyskytl či v jakém poměru výskytu byl k jinému jevu.
4. Metoda kontrastů a srovnání: odlišení např. dvou identifikovaných kategorií, nalezení rozdílů (přesto, že mají zároveň mnoho společného).
5. Metoda užívání metafor: převod dat do metafor – tím dochází současně k jejich určité redukci i zobecnění.
6. Metoda vyhledávání a vyznačování vztahů
7. Metoda fakturování: odhalení faktorů, které nejsou přímo pozorovatelné, mají implicitní charakter, ale ovlivňují určitý jev, situaci apod.
8. Metoda zakotvené teorie: integrace kvalitativních dat získaných různými metodami a jejich analýza směřující k teorii.

Dále je podrobněji popsáno několik metod analýzy dat, které se objevují v této práci, které jsem vybral na základě konzultací s vedoucí práce a vzhledem k charakteru této práce. Nutno podotknout, že krom analýzy dat, mají také tyto metody význam v podobě kontroly validity analýzy a interpretaci kvalitativních dat.

3.8.1 Metoda vytváření trsů

Slouží k seskupení a konceptualizaci výroků do skupin. Skupiny (trsy) by měly vznikat podle vzájemné podobnosti mezi identifikovanými jednotkami. Tím vzniknou obecnější, induktivně zformované kategorie, jejich zařazení do skupiny je spojeno s opakujícími se znaky, charakteristickým uspořádáním apod. Takový společný znak může být třeba tématický překryv, to znamená, že vyhledáme ve výrocih osob všechny pasáže týkající se jednoho určitého tématu. Druhů překryvu je mnoho, např. prostorový, časový, personální překryv, ale nám postačí hlavně tématický překryv.

Základní princip metody vytváření trsů je postaven na srovnání a agregaci dat a má dimenzi určité hierarchizace, neboť v ní prostřednictvím kategorizace zvolených základních jednotek vytváříme jednotky obecnější.

3.8.2 Metoda zachycování vzorců (gestaltů)

Tato metoda dobře funguje jako jednoduchý analytický nástroj, jehož princip spočívá v tom, že v datech vyhledáme určité opakující se vzorce (témata) a ty posléze zaznamenáme. Jde tedy o hledání obecnějších principů, vzorců a struktur, které odpovídají specifickým zaznamenaným jevům vázaným na určitý kontext. Tím dojde k redukci dat, kdy získaný materiál nahradíme určitou zobecněnou kategorizací. Výzkumník přitom postupuje tak, že při analýze dat vytváří určité koherentní příběhy o tom, jak daný jev probíhá. Nově získaná data tak neustále vkládá do těchto příběhů a vytváří tak svou představu o zkoumaném jevu. Zásadní je opakování podstatných částí vzorce (příběhu) v různých koherentních případech. Výzkumník samozřejmě musí pracovat jak s alternativní verifikací tvořeného příběhu, tedy hledat data, která potvrzují, doplňují nebo rozvíjejí daný příběh, ale také ho třeba vyvracejí.

3.8.3 Metoda prostého výčtu

Tato metoda se pohybuje na hranici mezi kvalitativním a kvantitativním přístupem. Vyjadřuje se jím vlastnost daného jevu, která se týká např. toho, jak často se daný jev vyskytl apod. Protože sledováním frekvence a intenzity výskytu jevu, se dozvídáme i o kvalitě daného jevu. [MIOVSKÝ, 2006]

4 Anketa a interview

4.1 Anketa

4.1.1 Výběr kandidátů k interview

Jakým způsobem jsem vybíral účastníky průzkumu? Pomocí krátké ankety, kdy jsem navštívil několik pedagogů našeho ústavu a ptal jsem se, kdo je podle jejich názoru úspěšný pracovník v informačních službách a to v současné době. Podotázkou pak bylo, proč zrovna tento člověk je podle nich úspěšný.

Tuto anketu jsem zadal šesti pedagogům ÚISKu a Vyšší odborné školy informačních služeb v rozmezí dvou týdnů od 8. do 21. března. Jména pedagogů jsou tato:

1. PhDr. Hana Slámová, profesorka na VŠE, VOŠIS, ÚISKu
2. PhDr. Helena Kučerová, profesorka na VOŠISu
3. Doc. PhDr. Rudolf Vlasák, externí profesor na ÚISKu
4. PhDr. Eva Bratková Ph.D., profesorka na ÚISKu

5. Prof. PhDr. Marie Königová, externí profesorka na ÚISKu
6. PhDr. Marcela Buřilová, profesorka na ÚISKu a VOŠISu

A zde jsou její výsledky:

Jméno potenciálního účastníka	Počet hlasů
Ing. Vladimír Karen	III
Doc., PhDr. Petr Voit, CSc.	I
PhDr. Bohdana Stoklasová	I
RNDr. Tomáš Řehák	I
Ing. Martin Svoboda	II
PhDr. Vít Richter	III
PhDr. Richard Papík	I
RNDr. Jiří Kadleček	I
Mgr. Denisa Parkosová	I
PhDr. Hanuš Hemola	I
PhDr. Ivana Reznerová	I
Eva Macková	I
PhDr. Barbora Drobíková	I
PhDr. Marie Čadková	II
Mgr. Jan Hutař	I
PhDr. Ladislav Kurka	I
Zlata Hrušková	I
Věra Povídalová	I
PhDr. Květa Cempírková	I

4.1.2 Výsledky ankety

Základní informace o jmenovaných pracovnících:

Ing. Vladimír Karen je ředitelem úspěšné společnosti Albertina icome Praha s.r.o.

Doc., PhDr. Petr Voit, CSc., knihovědec a uznávaná autorita v oboru.

PhDr. Bohdana Stoklasová nyní zastává funkci ředitelky úseku novodobých fondů a služeb v NKP a má bohaté zkušenosti v našem oboru.

RNDr. Tomáš Řehák, ředitel Městské knihovny v Praze, který se o knihovnu velmi kvalitně stará.

Ing. Martin Svoboda, ředitel NTK, který sice není původně knihovník, ale dokázal se vypracovat ze svého oboru (inženýr elektrotechniky, specializace výpočetní technika) na vedoucího NTK

PhDr. Vít Richter pracuje jako ředitel Knihovnického institutu Národní knihovny. Na starosti má SKIP.

PhDr. Richard Papík, ředitel ÚISKu.

RNDr. Jiří Kadleček, obchodní manažer a konzultant Albetiny Icome.

Mgr. Denisa Parkosová, externí doktorandka ÚISKu, zabývající se zejména znalostním managementem.

PhDr. Hanuš Hemola. Národní knihovna ČR - odbor služeb.

PhDr. Ivana Reznerová, odborná knihovnice na VŠE.

Eva Macková. Působící celý život v NKP. Informační specialistka v našem oboru. Členka SKIPu.

PhDr. Barbora Drobíková se věnuje vysokoškolským knihovnám. Asistentka pro identifikační popis na ÚISKu.

PhDr. Marie Čadková se stará o služby v MKP

Mgr. Jan Hutař vyučuje na ÚISKu Ochranu knihovních fondů a Digitalizaci

PhDr. Ladislav Kurka, architektura knihoven.

Zlata Hrušková, komunikace a vzdělávání v knihovnictví.

Věra Povídalová, Krajská vědecká knihovna Liberec.

PhDr. Květa Cempírková, ředitelka Jihočeské vědecké knihovny v Českých Budějovicích

Podle čeho profesori dávali své hlasy?

Jeden z respondentů mě hned zpočátku upozornil, že co se týče žijících představitelů v našem oboru, je těžké někoho jmenovat. Za vyloženě úspěšného, žijícího pracovníka nelze považovat téměř nikoho. Přesto mi ale pár jmen nabídl, šlo hlavně o lidi, kterých si sám osobně váží.

Ostatní respondenti měli mnoho kritérií, podle kterých úspěšné pracovníky vybírali. Šlo hlavně o úspěchy v podnikatelské sféře, které přispívají velkou měrou k rozvoji našeho oboru. Další vidí pod pojmem úspěch zejména preciznost a kvalitu odváděné práce a dlouhodobé věnování se určitým problémům v knihovnictví a jejich následné

řešení. Někteří vidí budoucnost v nových přístupech a nové technologii, které usnadňuje práci jak informačním pracovníkům, tak i uživatelům. Jejich hlas tedy patřil lidem, kteří se o takovouto osvětu snaží a kteří se o novými technologiemi aktivně zabývají. Jiní se zaměřili na osobnosti, které se v mé anketě zatím nevyskytovaly a také na osobnosti mimopražské, např. z regionálních knihoven apod.

Paní profesorka Buřilová mi posléze poradila, že bych se mohl podívat na knihovnické ceny SKIPu a porovnat jejich výherce s výsledky z anket. Zde vyšla jediná shoda. A to u paní Evy Mackové, která získala cenu Pražského knihovníka za rok 2005.

4.1.3 Vyhodnocení ankety

Po těchto výsledcích ankety, jsem se rozhodl pro následující tři kandidáty, kteří by se hodili do mého výzkumu. V potaz jsem, krom výsledku anket tj. četnosti výskytu jmen, bral mnoho okolností. Chtěl jsem docílit určité pestrosti. Např. kde tito pracovníci působí, zda v soukromém či veřejném sektoru, jaké pozice zastávají, zda vystudovali ÚISK a v neposlední řadě i pohlaví účastníků. Jmenovitě pak tedy jde o následující:

1. Ing. Vladimír Karen; interview se konalo 5. května 2010.
2. PhDr. Vít Richter; interview se konalo 30. dubna 2010.
3. Eva Macková; Bohužel, paní Eva Macková se necítí jako úspěšná pracovnice v informačních službách, proto mou žádost o interview odmítla.

Protože paní Macková se mého výzkumu nezúčastnila, byl jsem nucen najít náhradu. Zvolil jsem proto:

Ing. Martina Svobodu; interview se konalo 4. května 2010

4.2 *Interview*

Každé interview trvalo přibližně hodinu, dokud pracovníci poskytovali smysluplné odpovědi. V interview jsem se snažil ptát na několik základních témat. A to hlavně tato:

- Důležitost, perspektiva a současná situace v oboru
- Budoucnost oboru

- Automatizace a technika v knihovnictví
- Oborové vzdělání
- Vlastnosti a kompetence informačních pracovníků
- Pocit úspěchu, motivace k práci
- Spokojenost se současnou pracovní pozicí, budoucnost, zlomy v kariéře
- Digitální x papírové dokumenty

Tato témata jsem dále rozpracoval. Na několik dílčích podtémat.

4.2.1 Interview s PhDr. Vítem Richterem

Stručné informace: Od roku 1971 pracuje v Národní knihovně. V roce 1980 získává doktorát na FF UK v oboru Informační studia a knihovnictví. Počátkem 90. let se stává ředitelem úseku služeb v NK ČR. V roce 1992 stál u výstavby centrálního depozitáře v Hostivaři. V roce 1998 přišla další nabídka, tentokrát na post ředitele odboru knihovnictví. V roce 1990 také stál u obnovení činnosti Svazu knihovníků a informačních pracovníků, roku 1998 byl zvolen do jeho čela. [BULLETIN SKIP, 2009]

Interview se konalo dne 30. dubna od 9 hodin ráno přibližně do 10:15 a to v kanceláři pana Richtera v budově Národní knihovny Praha.

Přepis interview viz. příloha 3.

4.2.2 Interview s Ing. Vladimírem Karenem

Stručné informace : Jeden ze zakladatelů úspěšné firmy Albertina icome Praha. V současnosti ve firmě působí jako výkonný ředitel. Tato firma AiP dnes patří k nejvýznamnějším distributorům elektronických informačních zdrojů v České republice. Ing. Karen je také předsedou organizačního výboru konference INFORUM. [ALBERTINA ICOME, 2003]

Interview se konalo dne 5. května od 11 do 12 hodin v kanceláři pana Karena v ústředí firmy Albertina icome Praha ve Štěpánské ulici Praha 1.

Přepis interview viz. příloha 4.

4.2.3 Interview s Ing. Martinem Svobodou

Stručné informace: Vystudoval ČVUT, obor inženýr elektrotechniky, specializace výpočetní technika. Od roku 1966 pracoval jako počítačový technik ve Výpočetní

laboratoři dopravy. V roce 1968 přešel do Výzkumného ústavu matematických strojů, kde působil na pozici výzkumného pracovníka. O rok později přijal práci jako systémový programátor v Inženýrských a průmyslových stavbách. Roku 1974 působil jako člen softwarového vývojového týmu v Ústředí vědeckých, technických a ekonomických informací. Od roku 1983 je jeho jméno spojováno s pozicí systémového programátora v Technomatu. Roku 1988 pracoval jako systémový programátor, poté jako ředitel odboru automatizace a vedoucí oddělení CASLIN v Národní knihovně ČR. Od roku 1997 působí jako ředitel NTK. [NÁRODNÍ TECHNICKÁ KNIHOVNA, 2006].

Interview se konalo dne 4. května od 10 do 11 hodin v kanceláři pana Svobody v NTK.

Přepis interview viz. příloha 5.

5 Analýza získaných dat.

Pro zpracování informací získaných v jednotlivých interview jsem využil metodu obsahové analýzy. Jejím prostřednictvím zachytím nejpodstatnější aspekty práce informačních pracovníků a jejich názory na současnost oboru.

Nyní zde krátce nastíním postup práce při provádění obsahové analýzy. Práci mi usnadnila předešlá kategorizace materiálu na trsy hlavní a podřazené. Postupoval jsem podle jednotlivých trsů hlavních a podřazených tak, jak vzájemně následují za sebou.

V rámci každého trsu jsem analyzoval jednotlivé odpovědi účastníků interview a snažil se zachytit konkrétní údaje vztahující se k výzkumným cílům. Z výroků v jednotlivých odpovědích jsem tak vytvořil základní kategorie.

Dále jsem srovnal tyto kategorie u jednotlivých pracovníků a vyhledal opakující se nebo jinak významné kategorie.

Tyto výsledky obsahové analýzy jsem zachytil a níže je uvádím k jednotlivým trsům.

5.1 Otázka č. 1 : Důležitost, perspektiva a současnost oboru

Tabulka 1. Výsledky.

Karen

Richter

Svoboda

<ul style="list-style-type: none"> - velký význam - velká budoucnost - internet – inf. prac. pomáhání s hledáním - větší specializace - orientace v oboru - dva obory studia – větší partner pro uživatele - službu - více lidí v soukr. sektoru - nevyužití infor. zdrojů 	<ul style="list-style-type: none"> - pozitivní – služba - veřejný sektor - špatné finance – hendikep - málo peněz i do budoucna - veřejné i soukromé – perspektiva - knihovny vždy - zahraničí lepší finance - dvě profese, univerzálnost 	<ul style="list-style-type: none"> - povolání x zaměstnání - služba lidem - práci dělat rád - informační potopa – internet - veřejné knihovny srovnatelné se zahraničím - odborné ztráta 3-5 let - důraz na servis - dobré klima - prezence výstupů – co dohánět - výborné uplatnění - suma znalostí – postupy procedury - inženýrská disciplína - odborné a knihovnické vzdělání
---	---	--

1. Důležitost: III
2. Internet, pomoc s hledáním: II
3. Dvou oborové studium: III
4. Soukromý x veřejný sektor: II
5. Finance: I
6. My x zahraničí: III
7. Služba lidem: III
8. Obliba práce: III

Zhodnocení dat:

Na začátek je nutné říci, že se některé otázky a témata mnohokrát opakují. Jsou zdůrazňována nebo zapadají do několika oblastí. Na tato témata budu odkazovat a nebudu je tedy rozebírat několikrát.

Všichni dotazovaní vnímají obor informačních studií a knihovnictví jako důležitý a perspektivní. Pan Karen a pan Svoboda vidí potenciál hlavně v internetu, (zde pan Svoboda používá zajímavý termín „*informační potopa*“, kterým je myšleno záplavení internetu nepřehledným množstvím různě hodnotných informací) kdy informační pracovník pomáhá uživatelům orientovat se v této množině informací, třídí je a vyhledává relevantní zdroje. Všichni se shodují v tom, že by studenti neměli vystudovat pouze ÚISK či obdobné školy, ale měli by se zaměřit i na jiné obory, aby získali větší přehled a hlavně specializaci. Tím se práce informačních pracovníků zkvalitní, nevyhledávají slepě bez znalosti souvislostí apod. Pan Svoboda přímo říká: „*Mělo by to být tak, že udělám bakaláře na knihovnictví a pak jdu studovat obor, který mě zajímá.*“ Problémem je ale motivace k takovému studiu. S tím souvisejí finance. Pan Richter poukazuje na to, že ve veřejném sektoru je financí nedostatek a knihovník je tímto hendikepován. Tento hendikep opakuje v interview mnohokrát, např. „*Tito lidé (knihovníci) mají asi plat o 20% menší než je platový průměr v ČR.*“ To má za následek, že do těchto institucí nastupují spíše idealističtí pracovníci. Naopak v soukromém sektoru panuje situace jiná, finančně lepší. To zdůrazňuje jak pan Karen, tak pan Richter. Kde oba vidí hlavní rozdíl v tom, že ve veřejném sektoru panuje větší svoboda v práci, kdežto v soukromém je kladen větší důraz na schopnosti pracovníků a pracovní výsledky. Zajímavé je také srovnání se zahraničím. O knihovnách mluví jak pan Svoboda tak i Richter. Pan Richter se soustředí opět na finanční stránku věci, kdy poukazuje na fakt, že informační pracovníci jsou lépe placeni, přímo podotýká: „*Pokud by naše společnost byla výkonnější, dal by se problém s financováním eliminovat. Stačí se podívat např. do Rakouska či Německa, kde vysokoškolsky kvalifikovaný knihovník je finančně shodně hodnocen jako učitel.*“ Pan Svoboda zase srovnává úroveň knihoven. Veřejné knihovny jsou dle něj srovnatelné se zahraničím. Horší je to s odbornými, kde jsme hlavně v technice o 3-5 let pozadu. Přímo říká: „*Co se týká odborných knihoven, určitě zde také najdeme kvalitní knihovny, ale v technologii ztrácíme 3 až 5 let.*“ Pan Karen pak srovnává soukromý sektor u nás a v zahraničí, respektive obchod s informačními zdroji. Zde jsem byl překvapen zjištěním, že u nás takovýto obchod příliš nevzkvétá, což je opakem vzrůstajících obchodů s informacemi na západě, respektive ve Velké Británii

a USA. Velký důraz všichni účastníci interview kladli na důležitost vědomí toho, že informační pracovník hlavně slouží lidem, že náš obor je o službě uživatelům. Pan Svoboda na toto téma říká: *„Protože důležitá věc v tomto oboru je si uvědomit, že co děláme je servis, služba pro lidi co něco potřebují. A to by měla být dominanta všeho, co studujete, co bádáte a co poté děláte. Tím se dá i měřit, jak který knihovník či knihovna je úspěšná. Když lidé vědí, že se o ně postaráte, kde dostanou, co potřebují, tak toto povolání budou brát vážně.“*

5.2 Otázka č. 2 – Budoucnost oboru

Tabulka 2. Výsledky

Richter	Karen	Svoboda
<ul style="list-style-type: none"> - více knih. než inform. pracovníků - podniky informace kupují - knihovníci zvládat rešerše - použití infor. technologie - zvládat 2 profese - klasických knihovníků málo - velká perspektiva 	<ul style="list-style-type: none"> - velká budoucnost - dvou oborové vzdělání - více informačních prac. do soukromého sektoru - poptávka po inf. růst - nyní malá poptávka – v zahraničí velká - větší specializace - vliv internetu 	<ul style="list-style-type: none"> - dvou oborové vzdělání - potřeba informací, růst – lepší budoucnost - internet - informační portály podniků - zefektivnit služby - předvídatelnost

1. Uplatnění: III

2. Kde: III

3. 2 profese: III

4. Dobrá perspektiva: III

5. Efektivita: I

Zhodnocení dat:

Všichni zúčastnění se shodují v tom, že budoucnost našeho oboru je veliká a potenciál značný. Souvisí to hlavně s rozvojem techniky, již zmíněným internetem a pan Karen zdůrazňuje důležitost digitálních informačních zdrojů, jejichž význam by měl do budoucna ještě růst. A to i přes současný trend který shrnuje slovy: „*celá řada zahraničních partnerů, hlavně angloamerických, se prostě dodnes, pokaždé když se spolu bavíme, ptají: co ten privátní sektor u vás? Protože v USA i Velké Británii je objem obchodu s privátním sektorem obrovský, nesrovnatelný s tím, co je u nás.*“ Opět se zde objevuje téma dvou oborového studia. Pan Richter a pan Svoboda k tomuto tématu zdůrazňují, že do budoucna by každý knihovník, byť

pracuje i v malé knihovně, měl umět vykonávat rešerše a pracovat s technikou, doslova říká: „v dnešní době je i ono klasické knihovnictví bez informačních technologií nesmysl. Proto dnešní knihovník musí zvládat dvě profese.“ Pan Svoboda vidí budoucnost i v informačních portálech velkých podniků, které mohou skýtat mnohé pracovní příležitosti. K veřejnému sektoru dodává, že je důležité se od takových podniků učit zefektivňovat práci, zlepšovat služby a předvídat zájmy uživatelů: „Dnes každá firma... má na webu ohromný informační portál, aby se o ní každý dozvěděl. A když je to dělané profesionálně, je ohromná perspektiva pro uplatnění informačních pracovníků. A díky tomu, že si průmysl uvědomil potenciál internetu v oblasti marketingu... tak zde se musí knihovnictví velmi učit, aby neztratilo krok... ale knihovníci jako by o tomto nevěděli a prodáváme své zboží zastaralým způsobem. A v tom je potenciál, naučit se, jak dodávat člověku co chce, co nejlépe a nejsnadnějším způsobem apod.“

5.3 Otázka č. 3 – Automatizace a technika

Tabulka 3. výsledky

Svoboda	Richter	Karen
<ul style="list-style-type: none"> - hnací síla rozvoje techn. není knihovna - sledování techniky - snaha přispět - 2 směry: technika pro lepší služby + lidský faktor - internet - důležitost techniky 	<ul style="list-style-type: none"> - absolutní vliv bez infor. technologií nemyslitelné - zrychlování, zkvalitnění - nadále pokračování - zatím málo využití dostupné techniky - zpoždění v knihovnách (rychlý vývoj, málo peněz) 	<ul style="list-style-type: none"> - velký vliv - růst do budoucna - technická revoluce - internet - 10-15 let vše online - sémantické weby a vyhledávání - rozvoj skrze vojenské oblasti - systémy co analyzují a syntetizují

1. Důležitost techniky: III
2. Internet: II
3. Zlepšení služeb: II

4. Malé využití: I

5. Nové techniky, technická revoluce: I

Zhodnocení dat:

Obor informační vědy a knihovnictví je s technikou spjat velmi úzce. Toto propojení se pak do budoucna bude stále více a více prohlubovat. To zdůrazňují všichni dotazovaní. Pěkně to shrnuje pan Richter: *„Myslím, že ten vliv (techniky) je absolutní. Knihovna, která dnes není schopna využívat moderní informační technologie je nemyslitelná.“* Pan Svoboda a pan Karen se shodují v tom, že v tomto směru bylo nejdůležitějším krokem rozšíření internetu, jakožto zdroje nepřeborného množství informací. Z hlediska knihoven pak pan Svoboda a pan Richter mluví o zlepšování služeb v tom smyslu, že automatizace a technika celkově přispívají k zlepšování, zrychlování a zkvalitnění služeb v knihovnách. Pan Svoboda uvádí i velmi zajímavé užití technologie: *„Jde tu o dva trendy, ze kterých si může člověk vybrat. Někdo preferuje to, že si dokument může najít sám, je to i dobrý pocit, že se sám o sebe postará. A k tomu slouží technika. A když mám dojem, že potřebuji poradit, tak tu je někdo, kdo mi tuto službu poskytne, a proto tu jsou knihovníci.“* Pan Richter vidí velký prostor k dalšímu zlepšování vybavenosti knihoven, kdy knihovny ne vždy plně využívají veškerou techniku, kterou mají k dispozici. Pan Karen se soustředí spíše na nové technologie ve smyslu další technické revoluce, tedy vytváření nových komplexnějších a propracovanějších systémů jako jsou sémantické weby apod.

5.4 Otázka č. 4 – Vzdělání

Tabulka 4. Výsledky

Richter	Karen	Svoboda
- odborné vzdělání důležité	- těžké hodnotit, není absolvent	- velmi důležité
- špatná schopnost soudit ÚISK	- úroveň vzdělání velmi dobrá (4 zaměstnanci)	- dekompozice problému
- nesetkal se v praxi	- zkušenost spíše s VOŠIS	- dokázat mluvit, řešit a obhájit – schází
- v informačních činnostech není		- skupinové projekty

problém - knihovnické vzdělání horší - naučit se učit - rychlé změny v oboru - učení ze skript špatné - malý přehled - větší důraz na spolupráci		schází - učení ze skript špatné - souvislosti a orientace v oboru - pochopení souvislostí - umění vzdělávat se - postupy a procedury
--	--	--

1. Důležitost vzdělání: III

2. Těžké hodnotit: II

3. Kvalita: III

4. Naučit se učit: II

5. Spolupráce: II

6. Dvou oborovost: III

7. Postupy a procedury: I

8. Kritika skript: II

Zhodnocení dat:

Všichni dotazovaní se shodují na tom, že odborné vzdělání hraje velmi důležitou roli v práci informačních pracovníků. Znovu se objevují požadavky na dvou oborové studium a tím pádem na větší specializaci. Pan Svoboda a Karen dále připomínají, že hodnotit přímo ÚISK je pro ně velmi obtížné, protože nemají s tímto ústavem mnoho zkušeností, nestudovali zde. Přesto se pokusili o hodnocení kvality vzdělání, které ÚISK poskytuje. Pan Karen považuje úroveň vzdělání na ÚISKu za velmi dobré, velmi kvalitní. Avšak pan Richter a pan Svoboda to vidí trochu jinak. Nelíbí se jim učení ze skript, kde se studenti nedozvědí souvislosti, ale jen se naučí nazpaměť danou látku. Také je zaráží nízká návštěvnost knihoven studenty a malý důraz na spolupráci a projekty na spolupráci založené. Škola by podle nich měla naučit studenta, aby se učil, vzdělával se sám, získával přehled, souvislosti apod. Pan Richter to zdůrazňuje několikrát, např. zde: „*jde hlavně o to, naučit se učit, což na*

našich školách schází.“ Pan Svoboda považuje knihovnictví za spíše inženýrský obor a dle něj by se student měl naučit hlavně postupy, jak získávat a zpracovávat informace a tyto výstupy pak následně kvalitně prezentovat uživatelům.

5.5 Otázka č.5 – Vlastnosti a kompetence informačních pracovníků

Tabulka 5. Výsledky

Richter	Svoboda	Karen
- komplexnost	- kladný vztah k lidem	- odborné znalosti
- spojovat souvislosti	- služba lidem	- flexibilita
- práce v týmu	- týmový duch	- ochota neustrnout
- komunikativnost	- služba není potupa	- učit se dál
- služba	- dva obory	- reflexe
- pečlivost a přesnost	- odbornost	- dva obory
- odborné znalosti	- učení se	- služba lidem
- naučit se učit,		- náhled na praktická uplatnění
- dvouoborovost		

1. Služba lidem: III
2. Komplexnost: III
3. Týmový duch: II
4. Souvislosti: II
5. Vztah k lidem: II
6. Odborné znalosti: III
7. Učit se dál: III
8. Pečlivost a přesnost: I

Zhodnocení dat:

Úspěšný pracovník v informačních službách by měl samozřejmě disponovat odbornými znalostmi v oboru, které se shodují s kompetencemi informačních pracovníků popsány dříve. Na tom se shodují všichni dotazovaní. Dále by takový pracovník měl mít neustále na paměti, že jeho práci je hlavně služba uživatelům. Informační pracovník by měl být i komplexní, měl by být otevřený novým možnostem a neustále se vzdělávat. Pan Richter např. říká: „...*musí byt pracovník*

hodně komplexní. Musí vždy přesahovat oblast, ve které pracuje, spojovat souvislosti..“ Podle pánů Svobody a Richtera by neměl postrádat ani týmového ducha a mít kladný přístup k lidem. Pan Richter navíc přidává vlastnosti jako pečlivost a přesnost. Takové vlastnosti se v podstatě shodují se schopnostmi (vlastnostmi) uváděnými taktéž v první části této práce.

5.6 Otázka č. 6 – Pocit úspěchu, motiv k práci

Tabulka 6. Výsledky

Karen	Richter	Svoboda
<ul style="list-style-type: none"> - úspěch, když spokojený zákazník - práce má smysl - finance důležité - práce baví - win-win situace - obě strany spokojeny - občas i neúspěchy 	<ul style="list-style-type: none"> - práce musí bavit - ekonomický aspekt neopomenutelný - finanční motiv sílí - nízké platy - nezůstávat na místě - pomoc lidem 	<ul style="list-style-type: none"> - pestrost prací, rozhled - úspěch potřeba, aby život nezdrtil - impuls do další práce - když není, nevzdávat - peníze nejsou hlavní - pomoc lidem

1. Co je úspěch: III
2. Práce baví: III
3. Finance: III
4. Práce má smysl: II
5. Pestrost prostředí: II
6. Když neúspěch, nevzdávat: II

Zhodnocení dat:

Motivaci k práci všichni hledají v tom, že je práce baví. Peníze nejsou hlavním motivem, ale všichni dotazovaní se shodují na tom, že finanční ohodnocení je samozřejmě důležité. Pan Richter se opět zabývá nízkými platy v knihovnách a dodává, že do budoucna bude finanční motiv sílit. Pro všechny je úspěchem, když

vědí, že pomáhají uživatelům, pan Karen říká „*obchod se daří tehdy, když vznikne win-win situace. Kdy na obou stranách, my i zákazník, přicházejí oba k určitému zisku*“. Pan Svoboda a pan Karen také zdůrazňují, že jejich práce musí mít smysl a musí být vidět výsledky jejich snažení. Oba také hovoří o neúspěchu, kdy se člověk nesmí vzdávat, i když zrovna nemá úspěšné období. Pan Svoboda a pan Richter zdůrazňují též pestrost prostředí, tedy měnit pozice v zaměstnání a být otevřený novým zkušenostem, aby se z práce nestala nudná rutina. Pan Richter přímo říká: „*jsem stále otevřený tomu, dělat nějaké nové věci... Naopak, nebaví mě dělat stále stejné, staré věci.*“ Pan Svoboda ještě podotkl, že úspěch také vidí v jiných částech svého života, např. ve sportu, kde popsal pocit úspěchu jako bezprostřednější a intenzivnější.

5.7 Otázka č. 7 – Spokojenost s pozicí, profesní budoucnost, kariérní zlomy

Tabulka 7. Výsledky

Svoboda	Karen	Richter
- projekt MAX	- založení firmy	- rok do důchodu
- milion dolarů na CASLIN	- grantový program LI (konsorciované licence) –	- dosažení vysokých pozic
- věk na penzi	akceptace el.	- SKIP výše nejde
- práce stále baví	formátu pro inf.	- v NKP neuvažuje o postu ředitele
- přemýšlení o nástupci	zdroje.	- spokojenost s místem
- pocit o důležitosti práce	- práce má smysl	- pokud zůstane, otevřenost novému
- nebyt politik apod.	- spojenost s objemem práce	- neuvažování o nových metách
- člen rad, touha pomáhat	- stálé zlepšování	- angažmá ve SKIPu
	- dostatečné vytížení	- stavba depozitáře Hostivař
	- žádné nové projekty,	- práce začala bavit
	otevřenost novému	- práce má smysl

1. Spokojenost s prací: III

2. Penze: II
3. Zlomy: III
4. Budoucnost: III
5. Otevřenost novému: III

Zhodnocení dat:

Všichni dotazovaní jsou ve své pozici spokojení, dosáhli velmi vysokých pozic, někdy i těch nejvyšších v dané instituci. Práce je neustále baví. Navíc pánové Svoboda a Richter mají blízko do důchodu a tak žádné další změny nebo postupy neplánují, pan Svoboda spíše již uvažuje o případném nástupci. Ani pan Karen neplánuje žádné radikální změny, je s objemem práce spokojen a tak dostatečně vytížen. Sám říká: „*Takže co se týče této společnosti Albertina Icome Praha je stále co zlepšovat... Dále je tu AiP Safe, což je společnost která vyvíjí systém pro správu dokumentů, což je naše vývojová aktivita. A zároveň máme dceřinou společnost AiP Beroun, která dělá digitalizaci apod. Tyto tři oblasti nás dostatečně vytěžují... Na druhou stranu to neznamená, že bychom nepočítali s nějakou změnou v okamžiku, kdy přijde příležitost, která nám bude připadat zajímavá nebo naopak se změní trh a bude potřeba něco změnit v těch zavedených společnostech, tomu jsme otevřeni.*“ Všichni jsou samozřejmě otevřeni novým výzvám, ale oni samotní žádné neplánují. Pokud jde o zlomy v jejich kariérách, pan Svoboda uvedl tyto: účast na projektu MAX a milion dolarů velký grant na projekt CASLIN. Pan Karen uvedl tyto: založení Albertini Icome Praha a grantový program LI. U pana Richtera mě zaujal hlavně jeden bod v kariéře, který bere jako zlom, a to že ho práce v určitou chvíli začala bavit. Nejde tedy o žádný společensky měřitelný úspěch, ale spíše subjektivní pocit. Také jmenoval práci pro SKIP a výstavbu depozitáře v Hostivaři.

5.8 Otázka č. 8 – Digitální x papírové dokumenty

Tabulka 8. Výsledky

Richter	Karen
<ul style="list-style-type: none"> - nesmysl - knihy, noviny, časopisy v papírové formě 	<ul style="list-style-type: none"> - někde papír vymizí - faktury apod. zmizí - papír pro beletrii

<ul style="list-style-type: none"> - dig. dokumentů bude více - lidé chtějí oba typy - papír má potenciál v rozvojových zemích - potenciál značný 	<ul style="list-style-type: none"> - starší lidé není motivace pro dig. dokumenty - vědecká komunikace dig. dokumenty
---	---

1. Papír nezmizí: II

2. Dig. dokumentů více: II

3. Kde papír zůstane: II

Zhodnocení dat:

Bohužel, kvůli časové tísní jsem se na poslední otázku nemohl zeptat pana Svobody. Nicméně pánové Richter a Karen se shodují na tom, že papír nezmizí. V některých oblastech asi nezůstane, hlavně v administrativě, kde papír nahradí digitální dokumenty. Avšak v beletrii papír ještě nějakou dobu určitě zůstane, protože lidé mají papír rádi, jsou na něj uvyklí a mnozí nejsou ochotni se adaptovat na moderní technologie jako je i-book, raději si přečtou knihu v papírové podobě.

6 Závěr

Na předchozích stránkách jsem se pokusil uceleně popsat problematiku úspěchu. Nejprve jsem se věnoval problematice kompetencí a vlastností informačních pracovníků, na což jsem navázal definicí pojmu úspěch a problematikou s úspěchem spojenou. Následně jsem se věnoval kvalitativnímu výzkumu. Popisoval jsem, jakými metodami průzkum provedu a proč. Poté přišla na řadu praktická část práce, tedy sběr a analýza dat.

Na závěr zhodnotím celkové výsledky předešlých interview a posléze představím, s jakými předpoklady jsem do výzkumu šel a jak tyto předpoklady liší/shodují ve získaných datech. Z předchozích analýz vyplývá mnoho zajímavých zjištění. Prvním je důraz na dvou oborové studium. Úspěšný informační pracovník by neměl být vzdělán jen v jednom, knihovnickém, oboru. Ale měl by mít vystudován i další obor, ve kterém bude posléze jako informační pracovník/specialista působit. Např. když bude zaměstnán v odborné knihovně zaměřené na zdravotnictví, měl by krom oboru Informační studia a knihovnictví mít vystudovaný alespoň bakalářský program na lékařské fakultě. Tímto zvýší svůj kredit a svou perspektivu.

Dalším bodem je vzdělání, kde dotazovaní měli několik závažných připomínek. Zejména postrádali větší důraz na týmovou spolupráci. Dále nejsou spokojeni se systémem výuky podle skript, nutno dodat, že na tento problém poukazují spíše jako na všeobecný problém u většiny vysokých škol. Studenti by měli mít větší přehled a lépe se orientovat v daném oboru a k tomu by mělo napomáhat učení se z více informačních zdrojů, z odborné literatury apod.

Shoda také panuje v otázce budoucnosti oboru. Je jasné, že význam a cena informací bude neustále růst, toho by měl informační pracovník využít ve svůj prospěch. Perspektiva oboru je tím pádem veliká a jeho význam poroste.

Odpovědi kolem automatizace se shodovaly, že růst vlivu automatizace na náš obor se bude neustále zvyšovat. Knihovnictví je s technikou nedílně spojeno, ale je zároveň v poddaném stavu.

Co se týče pocitu úspěchu daných pracovníků. Pro všechny platí, že úspěch nepoměřují financemi, ale tím, zda je práce baví, má smysl a pomáhá ostatním.

Ekonomické aspekty jsou druhotné, ale nezanedbatelné. Motivů k práci je tedy více, spíše jde o jejich hierarchické utřídění, kdy některé mají pro daného pracovníka větší váhu. Všichni dotazovaní dávají na první místo to, že je práce baví. K tomu přispívají i zjištění toho, co daný pracovník za úspěch považuje je různorodé. Jde i o velmi subjektivní pocity úspěchu, ať již jde o sport nebo to, že práce člověka naplňuje, považuje ji za smysluplnou a prospěšnou pro uživatele..

Pokud jde o témata, o která se daní pracovníci nejvíce zajímali. Pana Richter: šlo hlavně o upozorňování na špatnou finanční situaci, která v oboru panuje. Alespoň co se týče veřejného sektoru. Na tuto problematiku se zaměřuje hned v několika otázkách.

Pan Svoboda: zdůrazňuje pozici informačního pracovníka jakožto pracovníka ve službách uživatelům. Jeho přístup je více inženýrský, upřednostňuje technické disciplíny, systematickost při řešení rešeršních úkonů apod. Jak pan Svoboda tak i pan Richter se shodují v tom, že i v oblasti školství je nutno mnoho věcí změnit.

Pana Karen: jeho postoj k problematice byl odlišný. Soustředí se hlavně na soukromý sektor, ve kterém působí. Zaměřil se na trh s informacemi, na další možný vývoj technologií apod.

Už zpočátku jsem si vytvářel určitou představu, jak by odpovědi mohly vypadat. Určitý plán výzkumu, který se buď potvrdí nebo ne. V úvodní části, tedy téma kompetencí informačních pracovníků a toho, jak by takový současný informační pracovník měl vypadat, se mé představy potvrdily. Předpokládal jsem, že velký důraz bude kladen na odborné vzdělání a na odborné kompetence popsané v dokumentu *Odborné kompetence evropských informačních pracovníků podle konsorcia DECIDoc*. Co mě překvapilo, byl důraz hlavně na neustálé vzdělávání, snaha o neustálé zdokonalování schopností. Tak silný důraz jsem nečekal, i když je asi pochopitelný. Hlavně z hlediska rychlého vývoje moderní techniky, která s naším oborem úzce souvisí. Méně překvapivá byla také myšlenka dvou oborového studia. S tím jsem se potýkal už při studiu. Konkrétně při přednáškách profesorky Bratkové, která takový přístup ke studiu mnohokrát propagovala. Hlavně ve spojení s prací ve vědeckých knihovnách, kde je určitá znalost jiného, než knihovnického oboru nutností. Zde se mé předpoklady tedy také naplnily.

Výsledky, které naopak překvapily a jsou v rozporu s všeobecnými trendy západních zemí, je využívání placených informačních zdrojů u nás. V ČR je situace taková, že tyto informační zdroje využívají převážně státní instituce. Soukromé subjekty jen okrajově. Zde vidím určitý potenciál pro informační pracovníky tyto tendence změnit. Využívání těchto zdrojů skýtá pro firmy mnoho výhod, zejména má vliv na zvýšení konkurenceschopnosti, lepší využívání zdrojů apod. Myslím, že právě zde by mohla být budoucnost informačních pracovníků, zde se skrývá nepřeberné množství pracovních míst, jen tento trend placených informačních zdrojů nastartovat.

Pojem úspěchu je asi nejsložitější otázkou mé práce. Je to hlavně proto, že úspěch je velmi subjektivním pojmem. Předpokládal jsem, že dotazovaní pracovníci budou za úspěch považovat především hmatatelné pracovní úspěchy. Jako je u pana Svobody stavba Národní technické knihovny. To se také prokázalo. Ale úspěch měl i jiné tváře. Šlo zejména o uspokojení z toho, že práce informačních pracovníků pomáhá lidem. Tyto tendence se objevují u všech dotazovaných. Práce informačního pracovníka v naprosté většině případů není o výzkumné činnosti, ale právě o pomáhání čtenářům nebo o zprostředkovávání informací uživatelům. U pana Svobody bych ještě zmínil zajímavý fenomén, a to úspěchy sportovní, které popisuje jako bezprostřednější a intenzivnější. To je podle mě velmi zásadní zjištění, protože souvislost mezi úspěchy v osobním a pracovním životě rozhodně existuje a tyto úspěchy se vzájemně ovlivňují.

Co se týče motivu k práci, zde se také potvrdily mé předpoklady. A to zejména v tom, že práce musí pracovníka bavit. Žádný pracovník nemůže být úspěšný v práci, která ho nebaví, protože se jí plně nevěnuje a věnovat se jí nechce. Hlavním motivem tedy je, že práce pracovníka baví. Nečekaným motivem je pak to, že práce musí pomáhat uživatelům, je na uživatele zaměřená. S takovým motivem jsem nepočítal. Finanční motiv je samozřejmě důležitý, ale není tím nejpodstatnějším. To se potvrdilo také.

Myslím, že tato práce může být důležitým ukazatelem toho, kde se náš obor nachází, jak se bude vyvíjet do budoucna a jakým problémům čelí. Také může být zajímavým ukazatelem toho, co by se mělo změnit např. ve školství nebo jak lépe vést potenciální úspěšné informační pracovníky k úspěchu, jak je motivovat k práci apod.

Seznam použité literatury

AiP : Albertina icome Praha [online]. 2003 [cit. 2010-05-11]. Dostupné z WWW: <<http://www.aip.cz/>>.

BURGETOVÁ, Jarmila. Odborné znalosti a dovednosti v oboru knihovnických a informačních služeb : výsledky projektu DECIDoc. *Národní knihovna : knihovnická revue* [online]. 2001, roč. 11, č. 3, [cit. 2010-05-11]. Dostupný z WWW: <<http://knihovna.nkp.cz/NKKR0103/0103169.html>>. ISSN 1214-0678.

DOMBROVSKÁ, Michaela; LANDOVÁ, Hana; TICHÁ, Ludmila. Informační gramotnost : teorie a praxe v ČR. *Národní knihovna : knihovnická revue* [online]. 2004, roč. 15, č. 1, [cit. 2010-08-09]. Dostupný z WWW: <<http://knihovna.nkp.cz/NKKR0401/0401007.html>>. ISSN 1214-0678.

HARVEY, Christine. *Tajemství úspěchu špičkových obchodníků světa*. 1. vyd. Praha : Informatorium, 1991. 173 s. ISBN 80-85427-00-0.

HOUŠKOVÁ, Zlata. Kronika : PhDr. Vít Richter. *Čtenář : měsíčník pro knihovny* [online]. 2009, roč. 61, č. 7-8, [cit. 2010-05-11]. Dostupný z WWW: <<http://proknihovny.svkk1.cz/clanky/2009-roc-61/0708-2009/kronika-phdr-vit-richter-60-452.htm>>. ISSN 0011-2321.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha : Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. 2. dopl. vyd. Praha : Academia, 2009. 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9.

Národní technická knihovna [online]. 2006, 22. 4. 2010 [cit. 2010-05-11]. Martin Svoboda. Dostupné z WWW: <<http://www.techlib.cz/cs/448-martin-svoboda/>>.

PÍSKOVÁ, Milada. *Knihovna v 21. století. Čtenář : měsíčník pro knihovny* [online]. 2008, roč. 60, č. 4, [cit. 2010-08-09]. Dostupný z WWW: <<http://ctenar.svkk1.cz/clanky/2008-roc-60/04-2008/kniha-v-21-stoleti-2008-40-134.htm>>. ISSN 0011-2321.

Průvodce znalostmi a dovednostmi evropských odborných pracovníků v oboru knihovnických a informačních služeb : Eurosměrnice KIS. Praha : SKIP, 1999. 51 s. Dostupné z WWW: <http://www.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/smernice.pdf>.

RHEINWALDOVÁ, Eva. *Jak dosáhnout úspěchu v profesním i soukromém životě*. 1. vyd. Praha : Ikar, 1997. 201 s., tb., příl. ISBN 80-7202-176-1.

SKOLKOVÁ, Linda. Zpráva z workshopu Kompetence a schopnosti informačního profesionála : jak je poznat, rozvíjet, hodnotit, certifikovat. *Ikaros* [online]. 2007, roč. 11, č. 1, [cit. 2010-05-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/3817>>. ISSN 1212-5075.

60 let a PhDr. Vít Richter . *Bulletin SKIP* [online]. 2009, roč. 18, č. 2, [cit. 2010-05-11]. Dostupný z WWW: <http://skip.nkp.cz/Bulletin/Bull09_202.htm>. ISSN 1213-5828.

SORCHER, Melvin. *Tajemství úspěchu manažera : předvídání úspěchu vedoucích pracovníků, co musíte udělat pro úspěch pracovníků vrcholného managementu*. 1. vyd. Praha : Victoria Publishing, 1992. 305 s. ISBN 80-85605-10-4.

Seznam příloh

Příloha 1 - Odborné kompetence evropských informačních pracovníků podle konsorcia DECIDoc

Příloha 2 – Tabulka. Rozdíly mezi kvalitativním a kvantitativním přístupem

Příloha 3 – Interview s PhDr. Vítém Richterem

Příloha 4 – Interview s Ing. Martinem Svobodou

Příloha 5 – Interview s Ing. Vladimírem Karenem

Přílohy

Příloha 1 - Odborné kompetence evropských informačních pracovníků podle konsorcia DECIDoc

Okruhy odborných kompetencí:

Bylo vytvořeno 30 kompetencí, rozdělených do čtyř skupin. U každé kompetence se rozlišují čtyři úrovně od základní (nejjednodušší) k nejvyšší (nejnáročnější).

Skupina A obsahuje kompetence specifické pro KIS

E01 jednání s uživateli a klienty

E02 znalost prostředí knihovnických a informačních služeb (kis)

E03 znalost evropského administrativního a právního systému řízení a správy informační oblasti

E04 určování a ověřování informačních zdrojů

E05 budování a správa fondů

E06 fyzické zacházení s dokumenty

E07 analýza a prezentace informací

E08 pořádání a uložení informací

E09 vyhledávání informací

E10 forma a prezentace informací

Skupina B zahrnuje komunikační a příbuzné znalosti

E11 ústní komunikace

E12 písemný styk

E13 používání cizího jazyka

E14 komunikace zvukem a obrazem

E15 mezilidská komunikace

E16 komunikace na firemní úrovni

E17 informační technologie: počítače

E18 informační technologie: telekomunikace

E19 producentské a publikační systémy

Skupina C podchycuje řídicí a organizační znalosti

- E20 administrativní postupy
- E21 marketingové techniky
- E22 komerční pracovní postupy
- E23 nákupní a dodavatelské postupy
- E24 techniky mikroekonomického řízení
- E25 techniky instalace, zařizování a vybavení informačního pracoviště
- E26 techniky plánování a řízení projektů
- E27 diagnostické a hodnotící metody
- E28 techniky řízení lidských zdrojů
- E29 řízení vzdělávacích aktivit

Skupina D je pro další oblasti znalostí užitečných pro rozvoj KIS

E30 další oblasti znalostí užitečných pro rozvoj kis

Jako příklad uvádím všechny čtyři úrovně u vybrané kompetence:

E13 používání cizího jazyka

ÚROVEŇ 1

- porozumět základnímu obsahu dokumentu typu novinového článku
- navázat krátký osobní kontakt za použití několika jednoduchých vět
- používat základní slovní zásobu jazyka

ÚROVEŇ 2

- rozumět a umět se srozumitelně vyjádřit v každodenních i odborných situacích
- sestavit koncept z několika jednoduchých vět
- shrnout jednoduchou odbornou záležitost, kterou si přečetl nebo zaslechl
- rozumět softwarovým instrukcím, aniž by dělal chyby

ÚROVEŇ 3

- aktivně se účastnit odborné debaty, podpořit rozhodnutí
- vysvětlit oprávněnost pravidla nebo vysvětlit postup
- vypořádat se s osobní i odbornou korespondencí v daném jazyce
- přeložit komplikovaný odborný dokument
- opravit rukopis nebo edičně upravit dokument v cizím jazyce
- vypracovat koncept korespondence nebo zápis z jednání

ÚROVEŇ 4

- účinně se v cizím jazyce účastnit pracovního jednání, semináře

- vypracovat koncept nebo návrh článku, písemného popisu, souhrnu nebo podat prezentaci v cizím jazyce
- bez přípravy nahradit při jednání tlumočnicka (pro konsekutivní-následné, tedy nikoli simultánní tlumočení)
- vést úspěšně jednání o dohodě nebo smlouvě se zahraničními partnery

Kromě odborných kompetencí vytyčuje “Euroreferentiel” v druhém oddíle také patnáct hlavních schopností (vlastností), které by měl mít knihovnický a informační pracovník. Jsou to:

Adaptabilita

Analytické schopnosti

Předvídavost

Komunikační schopnosti

Schopnost kritického hodnocení

Zvídavá mysl

Rozhodnost

Schopnost naslouchání

Týmový duch

Iniciativa

Organizační schopnosti

Didaktická vnímavost

Vytrvalost

Preciznost

Schopnost vyvozovat závěry

[DOMBROVSKÁ, 2004]

Příloha 2 - Tabulka. Rozdíly mezi kvalitativním a kvantitativním přístupem

Úroveň srovnání	Kvantitativní přístup	Kvalitativní přístup
1. základní epistemologický postoj výzkumníka	Realita existuje nezávisle na nás a my jí procesem výzkumu objevujeme. Existují jednotná kritéria pro proces provádění a vyhodnocování výzkumu	Člověk (tj. i výzkumník) spoluvytváří realitu, kterou je možné nazírat z nekonečně mnoha perspektiv, proces poznávání je současně procesem neustálé interpretace. Realitu je tedy spíše třeba interpretovat, než objevovat.
2. Uplatnění základních principů poznávání	Uplatnění analytických principů dedukce – indukce	Princip holismu (celek není sumou jeho části)
3. Perspektiva nazírání lidských projevů	Chování jako důsledek biologických, sociálních, kulturních a dalších faktorů	Jednání jako svobodný akt vůle člověka a projev jeho možností volit mezi více alternativami.
4 .Strukturace plánu výzkumu	Vysoká strukturace, obvykle přesný popis procedur, jejich pořadí apod.	Nízká strukturace, možnost změn v průběhu výzkumu atd.
5. Zacházení s výzkumnými proměnnými	Snaha dosáhnout maximální možnosti manipulace s proměnnými a redukce na jejich co nejnižší počet s co nejlepší kontrolou	Neomezujeme se na vybrané proměnné, pole zůstává obvykle velmi otevřené a výzkumník až v průběhu výzkumu zjišťuje, jaký význam proměnné mají a jak se ovlivňují

6. Postoj výzkumníka k výzkumu	Ideálem je nezávislý výzkumník provádějící výzkum, který by měl minimálně (nejlépe vůbec) ovlivňovat zkoumaný proces	Výzkumník je sám účastníkem. Neexistuje nezávislý výzkumník, protože ten je součástí sociálních, psychologických, finančních a dalších vazeb a neexistuje také zcela nezávislý výzkum. Každý výzkum přímo nebo nepřímo ovlivňuje zkoumaný proces a mění jej.
7. Vztah s účastníky výzkumu	Snaha minimalizovat jakékoli vazby a vztahy mezi výzkumníkem a zkoumanými procesy a subjekty. Ideálem je výzkumník nezatížený předsudky a kontextuálně vázanými zkušenostmi.	Osobní vztah s účastníky výzkumu je základním předpokladem úspěchu. Autentičnost vztahu patří mezi základní kritéria validity. Žádný výzkumník není bez předsudků a nezatížený svými zkušenostmi a osobní historií a s tímto faktem je třeba ve výzkumu počítat
8. Povaha dat	Tvrdá, reliabilní.	Hluboká, bohatá.
9. Základní požadavky na výsledky výzkumné činnosti	Výzkum musí být opakovatelný (požadavek na replikabilitu) a totožných výsledků by mělo být možné dosáhnout nezávisle na osobě (kdo výzkum provádí), na čase (ahistorický) a místě	Mnohé výzkumy není možné opakovat, neboť některé procesy se odehrávají pouze jednou či velmi zřídka a jsou vázány vždy na celkový kontext. Je velmi podstatné, kdo výzkum provádí (jak

	(např. v Evropě nebo jižní Asii.)	komunikuje, jak se chová atd.), záleží na čase i místě (kulturní odlišnosti, dobové odlišnosti, lokální zvyky...)
10. Etická východiska	Společnost (a vědec) mají právo vědět a objevovat a právo vědět a objevovat je povýšeno nad ostatní práva a je jím možné ospravedlnit různá omezení a negativní dopady. Za produkt výzkumné práce nese odpovědnost společnost a politikové, kteří s těmito produkty zachází	Vědec a věda mají svá omezení tam, kde mohou poškodit či omezit účastníky výzkumu proti jejich vůli. Právo vědět a objevovat není povýšeno nad jiná práva. Výzkumník nese odpovědnost vůči sobě a společnosti za to, co objeví; musí pečlivě vážit, jaké důsledky může svojí vědeckou činností způsobit.

Z předcházející tabulky je tedy zřetelné, jakým směrem se kvalitativní metody výzkumu ubírají. Je dobré zdůraznit, že obě tyto metody je též velmi vhodné využívat současně a vzájemně je doplňovat. Což ale předmětem této práce není. [MIOVSKÝ,2006]

Příloha 3 – Interview s PhDr. Vitem Richterem

Otázka: Jaká podle vás v současnosti panuje v našem oboru atmosféra? Je informační pracovník uznávaný a respektovaný povolání?

Odpověď: Já si myslím, že pokud jde o vnitřní pocit lidí ve vztahu ke knihovníkům nebo informačním pracovníkům, tak ten vztah je veskrze pozitivní. To zjišťujeme v celé řadě průzkumů. Jiná věc je, jak je tato profese oceňovaná finančně. V tom je obrovský rozdíl, hlavně pokud jde o lidi, co působí ve sférách kultury, příspěvkových organizací, tam je to dost špatné. Tito lidé mají plat asi o 20% menší než je platový průměr v ČR. A když to pak převedeme na celospolečenskou situaci, kdy je pro hodnocení člověka, třeba i subjektivně, důležité kolik vydělává, potom jsou tito lidé do určité míry hendikepováni. Tím nechci říci, že neexistují oblasti, kde mají informační pracovníci příjmy na úplně jiné úrovni. Ale to jde hlavně o soukromé firmy.

Otázka: Takže si myslíte, že perspektiva naší práce je mnohem vyšší právě v soukromém sektoru?

Odpověď: Takto se to nedá přímo říci, že v příspěvkové sféře tato práce nemá perspektivu. Protože tyto instituce, jako právě knihovny, poskytují veřejnosti služby a jsou financované z veřejných peněz a budou vždy existovat, ale tento finanční hendikep zde bude pravděpodobně i do budoucna, i když by se možná, pokud by naše společnost byla ekonomicky výkonnější, dal tento problém mírně eliminovat. Stačí se podívat do zahraničí, např. do Rakouska nebo Německa, kde informační pracovníci nepatří mezi nejlépe placené lidi, ale protože jsou tam obecně mzdy ve státní správě vyšší, tak i platy informačních pracovníků jsou zákonitě na vyšší úrovni. Ve světě je pak běžné, že vysokoškolsky kvalifikovaný knihovník na vysoké škole je finančně shodně hodnocen jako učitel. To však u nás zatím nehrozí. Takže si myslím, že tato naše profese do budoucna význam bude mít, možná tento význam i poroste a z tohoto důvodu by se měla zlepšovat i ona ekonomická situace. Nicméně platí, že za posledních 20 let jsme mnoho zlepšení nezažili. Proto je to spíše dlouhodobější perspektiva.

Otázka: Dobře, nyní jsem se chtěl zeptat, jak vidíte rozdělení na knihovníky a informační pracovníky? Stále více převládá názor, že informační pracovníci, např.

rešeršéri stále více a více vytlačují klasické knihovníky. Myslíte si, že tento trend bude pokračovat?

Odpověď: Bohužel toto nedokáži úplně objektivně posoudit. Ale čistě kvantitativně myslím, že knihovníků je několikanásobně více. Dokonce bych řekl, že tak jak bylo dříve zvykem, že v každé firmě bylo nějaké informační středisko, tak to si ty firmy brilantně zlikvidovaly. Tím pádem mnoho informačních pracovníků nemají. Pokud určité informace potřebují, tak si je nejčastěji kupují. Jiná věc je dnešní představa o klasickém knihovníkovi, ta je dost překonaná. Dnes i v malých knihovnách by měli knihovníci zvládnout rešeršní práce, protože dnes se běžně nakupují licence na různé báze i do těchto malých knihoven. Takže podle mě takové to dost hloupé rozdělování na informační pracovníky a knihovníky je dost neperspektivní. Nehledě na to, že když se mluví o klasickém knihovnictví a klasické informační vědě, pokud jde o informační vědu, ta se vztahuje k používání informačních technologií, jenže v dnešní době je i ono klasické knihovnictví bez informačních technologií nesmysl. Proto dnešní knihovník musí zvládat dvě profese. Samozřejmě u velkých institucí je možná specializace a má svůj smysl. V Národní knihovně např. máme katalogizátory, kteří jsou vyloženě klasičtí knihovníci. V reálu to ale takto moc často nebývá, informační centra a podobné instituce jsou malé, proto musí být pracovník spíše univerzálně zaměřený. Možná až jednou bude vše zdigitalizované a papírové dokumenty vymizí, tak možná nebude již klasický knihovník potřeba. Na druhou stranu digitální kopie je vlastně předloha papírového dokumentu. Zkrátka v řadě případů je toto rozdělování umělé a preferuje se to spíše ve školách než v praxi, kde musí být pracovník do jisté míry komplexní.

Otázka: Vy jste teď mluvil o digitalizaci dokumentů, myslíte si, že je možné, aby papír během několika let úplně vymizel? Aby ho nahradily jiné, elektronické formy dokumentů?

Odpověď: Já si myslím, že je to úplně nesmysl. Tedy, jsem nepochybně přesvědčený, že papírové knihy, noviny a časopisy nepřestanou existovat, protože je lidé budou chtít. Samozřejmě počet digitálních dokumentů se mnohokrát zvýší. Ale nemyslím si, že vznik digitálních dokumentů by měl znamenat zánik papírových dokumentů. To je spíše takový slogan firem, které působí v digitální sféře, protože je to sféra, do které jde mnoho investic. Samozřejmě se takové spekulace objevují, ale stačí se podívat do minulosti, kdy se v poměrně nedávné době věřilo, že CD a různé videokazety vystřídají papírové dokumenty. A dnes se ukazuje, že tomu tak není.

V dnešní době se zase hodně mluví o i-bookách, přesto to dle mého konec papíru neznačí. Lidé budou používat oba typy dokumentů, podle jejich praktičnosti. Nehledě k tomu, že např. česká tištěná produkce neustále stoupá. Nemluvě ani o rozvojových zemích, kde jsou informační technologie spíše vzácností. Řekl bych, že potenciál růstu tiskové produkce je proto stále značný.

Otázka: Jakou podle vás hraje roli právě automatizace v knihovnictví a informačních službách?

Odpověď: Já si myslím, že ten vliv je absolutní. Knihovna, která dnes není schopna využívat moderní informační technologie je nemyslitelná. Protože informační technologie dokáží všechny procesy zrychlit, zkvalitnit, dokáží otevřít úplně nové přístupy, služby atd. Je to samozřejmý vývoj, který bude i nadále pokračovat, kdy se technologie projeví ve všech oblastech lidských činností. Spíše je těchto technologií zatím málo. Vývoj je rychlý, spousta technologií není standardizovaná, musí se zkoušet a do knihoven tak přicházejí se zpožděním. To a nedostatek financí neumožňuje nejmodernější technologie vždy v okamžiku vzniku získat. Spíše se v současnosti kritizuje, že knihovny málo využívají dostupnou techniku, ale to je spíše otázka času a dané knihovny.

Otázka: Co říkáte na souborný katalog Národní knihovny a přebírání katalogizačních záznamů mezi knihovnami? Protože je faktem, že tento systém tak úplně nefunguje. Myslíte si, že se tato situace v budoucnu zlepší?

Odpověď: Souborný katalog samozřejmě funguje a knihovny, které ho umějí využívat, pro ty je to velmi užitečný nástroj. Samozřejmě velké množství knihoven katalog využívat neumí, anebo nechce a tím se ten potenciální profit snižuje. A to je chyba. Problém je asi v tom, že knihovníci s katalogem pracovat neumějí, nejsou dostatečně vzděláni nebo mají špatný management. Jsou zde i subjektivní faktory, např. v každé knihovně existují katalogizátoři a v okamžiku kdy knihovna začne záznamy přebírat, znamená to pro tyto lidi reálné nebezpečí, že přijdou o práci, nebo že budou převedeni na jinou práci, kterou nezvládají. Proto pak můžou říkat, že přebírání záznamů je špatné, a tím svou důležitost obhajovat. Ale to asi bude mít nějaký vývoj. Například začátkem 90. let v USA, kde jsme byli na studijní cestě, jsme navštívili několik vysokoškolských knihoven a oni už tehdy říkali, že takováto knihovna katalogizuje asi jen 5% přírůstků. U nás by se dospělo asi k mnohem vyšším číslům. Zde je problém tedy spíš subjektivního rázu, protože funkčnost tohoto systému a jeho zajištění reálně existují. Je zajímavé, že u nás je souborný

katalog povinný dle zákona, je hrazen z rozpočtu a neustále jsou s tím problémy. Ale když se podíváme opět do USA, na systém OCLC, největší souborný katalog světa, ten je založen výhradně na spolupráci. Žádný zákon na to není.

Otázka: Jak je podle vás důležité vzdělání? Respektive vzdělání na ÚISKu?

Odpověď: Samozřejmě vzdělání je důležité. Pokud jde o to, do jaké míry je ÚISK schopen připravit absolventy na praxi, to nejsem schopen posoudit, protože jsem se v nedávné době s žádným v praxi nesešel. Já si myslím, že v této sféře informačních činností nemají mladí problém. Pokud jde o klasické knihovnické vzdělání, zde bych odhadoval, že bude vzdělání horší a asi se bude stávat, že se absolventi budou muset učit celou řadu věcí „za chodu“. Já osobně si myslím, že hlavním smyslem studia na vysoké škole je naučit se učit a co náš obor vyžaduje je samozřejmě naučit se otevřenosti a adaptaci se na nové technologie apod. Samozřejmě musí získat nějakou sumu vědomostí, ale naučit se učit je hlavní. Aby když se dostane na nějakou pracovní pozici, aby se na ní sám dokázal adaptovat. Když to vezmu na sebe, co jsem se učil na škole v sedmdesátých letech, dnes již neplatí. Náš obor se velmi rychle mění. Pokud se vrátím ke školám. Myslím, že žádná škola absolventa nikdy nenaučí vše. Jde hlavně o to, naučit se učit, což ale na mnoha našich školách schází. V zahraničí je to běžné. Vyhledávat si literaturu, hodnotit ji a syntetizovat. U nás se spíše praktikuje učení skrze skripta daného učitele, což je špatně. Např. kdyby u nás studium fungovalo jako v zahraničí, byly by knihovny narvané. V Národní knihovně do studovny a knihovny knihovnické literatury nejvíce chodí zahraniční studenti, což značí, že asi něco není v pořádku. Ale já jsem tomu dosti vzdálen, tak se neodvažuji to nějak více soudit. Ani spolupráce se u vás asi moc neučí. Např. pomocí společných projektů apod., jako na Masarykově univerzitě, kde se pokouší i o různé granty. Což jsem na ÚISKu nezaregistroval, ale nevím, možná se pletu.

Otázka: Pokud jde o ty kompetence a vlastnosti jaké by měl informační pracovník mít, které jsou podle vás nejdůležitější?

Odpověď: Pokud jde o dovednosti a kompetence, tak jde samozřejmě hlavně o to, kde pracují a co dělají.

Otázka: A pokud jde právě o úspěšné pracovníky?

Odpověď: V tomto ohledu musí být takový pracovník hodně komplexní. Musí vždy přesahovat oblast, ve které pracuje, spojovat souvislosti. Musí umět pracovat v týmu. Ale vypíchnout nějakou oblast, to podle mě nemá smysl. Jde právě o to, jakou daný pracovník má funkci. Pokud jde o vlastnosti, tak by to určitě měl být člověk, který je

schopný přijímat informace, pokud pracuje s lidmi tak komunikativní, a to bych zdůraznil, umět pracovat v týmu a umění spolupráce. Pokud totiž chceme zprostředkovávat uživatelům různé informace a služby, musí se knihovny naučit spolupráci. Bez této schopnosti nemá informační pracovník v tomto oboru co dělat. Určitě bych ještě zmínil pečlivost a přesnost.

Otázka: Kdy ve vaší kariéře nastal nějaký významný bod, který byste nazval úspěchem?

Odpověď: To je samozřejmě těžké, protože to souvisí s tím, že bych se měl chválit. Ale myslím si, že rozhodujících bodů v mé kariéře bylo více. Pro mě bylo důležité, že v určitém věku mě začala bavit práce. Např. na střední škole mě nebavilo se učit, ale pak jsem se dostal na vysokou školu a najednou jsem měl motiv, chtěl jsem tuto práci dělat. Prospěch na střední jsem měl slabý, ale na vysoké jsem končil s červeným diplomem, protože jsem se položil do tohoto oboru. To byl velký zlom. Když si představíte, že 8 hodin spíte, 8 pracujete a 8 máte čas pro sebe, který navíc třeba procestujete, a najednou vás začne práce bavit, tak tím vyhrajujete obrovský kus života. Já svou profesi začal ve službách, dlouho jsem sloužil lidem a do dnes na tuto profesi tak pohlížím, jestli slouží lidem. Jde mi o to, jestli se má práce reálně projevit ve službách. Zajímavá byla zkušenost s výstavbou depozitáře v Hostivaři, což byla zajímavá změna. Potom asi zajímavou zkušeností bylo mé angažování ve SKIPu. To je jiný charakter práce. Ale to je možná kvůli tomu, že jsem vlastně přestal dělat klasickou knihovničtinu a stal jsem se ředitelem knihovnického institutu, kde dělám různé analýzy a podobně. A to je práce založená na spolupráci. Kde musíte komunikovat se spoustou lidí, znát knihovny apod. A SKIP je občanské sdružení a ta práce je založena na tom, že lidé spolu chtějí spolupracovat. Jsou zde lidé, kteří zde pracují dobrovolně a jestli se SKIP rozhodne něco udělat, tak to vždy závisí na dobrovolné práci lidí. Což není jednoduché. Občas když zkrátka někdo řekne, že něco nechce dělat, tak s tím nemůžete nic dělat. A to je velký rozdíl např. oproti klasickému zaměstnání.

Otázka: A tedy váš motiv k práci nejsou finance, ale spíš že vás práce baví?

Odpověď: Určitě. Člověka práce musí bavit. I když je pravda že z hlediska společenského vývoje je ekonomický aspekt nepominutelný. Takže nějaké finanční ohodnocení je nezbytné. Ale pokud je v dnešní době plat knihovníka takový, že si pomalu ani nemůže zaplatit bydlení, tak je to problém. Určitě tedy finanční motiv bude sílit. A to je i problém knihoven. Do tohoto zaměstnání tak chodí lidé s lehce

idealistickým zaměřením. Navíc je tato profese totálně feminizovaná, dělá zde 93% žen a jen 7% mužů. A u těchto žen se pořád ještě přepokládá, že je z pravidla živí manžel. Právě to je asi i důvod, proč se naše profese vnímá jako ženská profese a platy jsou tak nízké. A tato finanční situace nahrává i tomu, že si mnoho knihoven nemůže najmout kvalitní lidi. Když tedy mluvíme o využití informačních technologií v knihovně, tak potřebujete specialistu, který disponuje dovednostmi, které nemá nikdo okolo. A za tyto profese se platí výrazně více, než je možné dle tabulkových platů. Z toho důvodu se na knihovny i pohlíží s určitým despektem, že nemohou plně využít tyto technologie. Bohatší knihovny si můžou sice koupit specializované služby, ale to neřeší problémy menších knihoven. A tím je tento obor určitým způsobem diskriminován oproti soukromým firmám.

Otázka: Jak jste spokojen se svou současnou pozicí? A jaké máte plány do budoucna?

Odpověď: Já bych měl za rok odejít do důchodu. A v této profesi jsem dosáhl vysokých pozic, takže když jsem předsedou knihovnického spolku, výše už jít nemohu a v hierarchii národní knihovny také neuvažuji, že bych se stal ředitelem NKP. O žádných dalších perspektivách nepřemýšlím, na druhou stranu pokud v této oblasti zůstanu, jsem stále otevřený tomu, dělat nějaké nové věci, nemám s tím problém. Naopak, nebaví mě dělat stále stejné, staré věci. Ale o nějakých nových metách a funkcích neuvažuji.

Příloha 4 – Interview s Ing. Martinem Svobodou

Otázka: Jak důležité je v dnešní společnosti povolání informačního pracovníka?

Odpověď: Já myslím, že je důležité rozlišovat povolání a zaměstnání. Kdo se necítí být povolán, tak ať to raději nedělá. Protože důležitá věc v tomto oboru je si uvědomit, že co dělá je servis, služba pro lidi co něco potřebují. A to by měla být dominanta všeho, co studujete, co bádáte a co poté děláte. Tím se dá i měřit, jak který knihovník či knihovna je úspěšná. Když lidé vědí, že se o ně postaráte, kde dostanou, co potřebují, tak toto povolání budou brát vážně. Když tam budou nepříjemní zaměstnanci, tak se na tuto instituci nebudou lidé dívat dobře.

Otázka: Takže to je spíše individuální, nelze to hodnotit obecně?

Odpověď: Samozřejmě, každou profesní skupinu dělají lidé. Nejde to tak hodnotit, že dlaždiči jsou hloupí a sprostí a lékaři bezvadní a inteligentní. Jde o to, jestli lidé svou práci dělají rádi. Vy jste se ptal i na situaci v oboru. A tady si myslím, že knihovnictví nikdy nebylo nějakou dominantní disciplínou, kterou by všichni ve společnosti potřebovali. Pořád vídám někdy více někdy méně rozmazanou polaritu mezi tou osvětovou a vzdělávací funkcí knihoven, kdy menší knihovny nabízejí lidem radu, zábavu, poučení, tak jak to ve světě dnes funguje. Samozřejmě i dříve byly knihovny částí intelektuálního života komunity. Ale tím že žijeme v době informační potopy, kdy člověk neustále dostává z okolí podměty, které však pořádně nevyužívá, se vše mění... Pak tu jsou odborné knihovny, které slouží užšímu okruhu klientů, výzkumnému zařízení, škole a ty by měly mít za úkol více podporovat proces vědecké komunikace, kdy se určitý problém identifikuje, analyzuje, popisuje, sdělí, publikuje a recenzuje... A knihovna by v tomto měla hrát větší roli. Co se týče veřejných knihoven, tak jsou u nás knihovny zcela srovnatelné s vyspělými zeměmi světa. Samozřejmě, někde jsou o kousek napřed, např. USA a severské země, ale na poli veřejných knihoven jsme srovnatelní s jinými vyspělými zeměmi. Co se týká odborných knihoven, určitě zde najdeme také kvalitní knihovny, ale v technologii ztrácíme 3 až 5 let. Zde máme co dohánět. Navíc v odborných knihovnách by měl být větší důraz na servisní složku, na aktivní roli, vytvářet dobré klima pro to, aby se vyhledávalo, nejen co si vědci najdou, ale pomáhat jim s prezentováním výstupů a s uplatněním na trhu informací a zde také máme co dohánět.

Otázka: A co se týče uplatnění informačních pracovníků?

Odpověď: Já si myslím, že mají výborné uplatnění. Hlavní věc, co vás škola naučí je, že se naučíte techniky vyhledávání informací, což je podstata knihovnictví. To jsou věci, které jsou potřebné. Co bych také podtrhl je, že není důležitá suma znalostí, ale je důležitá znalost postupů a procedur, které vedou k cíli. V tomto ohledu se člověk s knihovnickým vzděláním uplatní nejen v knihovně ale i v bankovníctví, ve farmaceutickém podniku, zkrátka všude, kde podniky stojí na přísunu informací a jeho zpracování. Co ale postrádám na knihovnickém vzdělání, je vědomí, že je to služba, ne věda, že s využitím vědeckých poznatků tato služba poskytuje možná co nejkvalitnější výstupy. A vy jako absolventi byste se měli umět vzdělávat. Knihovnictví a práce s informacemi je dnes vyloženě inženýrská disciplína. Co to znamená? Inženýr je člověk, který je postaven před určitý úkol a ví jak si s ním poradit. Má na to určité prostředky, čas a různá specifika jak má úkol vypadat. A ví, že má vědecký nástroj, jak tento problém vyřešit. A to v současném vzdělání dle mého chybí. Není zde dostatečný důraz na to vědomí, na trénink, že jde o řešení úkolů, nejde o bádání. Jde o to vzít problém, ten si nějakým způsobem rozkouskovat na dílčí části a vědět, jak tyto části vyřešit. A to pak, pokud možno, co nejjednodušeji pospojovat. A to postrádám, což je dle mého bariéra k tomu, aby byli knihovníci ještě více použitelnější. Poslední věcí je, že knihovnické a informační vzdělávání by nemělo být jen od střední školy k bakaláři po magisterské vzdělávání. To způsobuje, že takový knihovník má sice dobré znalosti oboru, ale o okolním světě nic neví. Což je špatně. Myslím, že člověk by měl mít všeobecné či odborné vzdělání v nějakém směru, aby se na problémy knihovnické mohl dívat očima toho, kdo se v té určité oblasti pohybuje. Mělo by to být tak, že udělám bakaláře na knihovnictví a pak jdu studovat obor, který mě zajímá. A tak to není, což považuji za chybu. Knihovník, který neví nic o ničem jiném, než o svém oboru, to je pak špatné.

Otázka: Takže by měla fungovat nějaká další specializace, která by blíže specifikovala určitý obor, kde by mohl tento pracovník působit?

Odpověď: Ano, určitě. Prostě poznat co je v tom oboru, pro který chci dělat servis, co tam je podstatné, kam se to vyvíjí, bez toho budete poskytovat informace nevyvážené, širokopásmově a to je neúčinné. Z druhé strany ještě jedna věc, která mě u moderních vyhledávacích technologií trochu štve, když člověk hledá nějaký článek o něčem a ví, že je v nějakém čísle časopisu, a při hledání toho určitého článku narazí i na jiné články, které třeba jen okrajově souvisí s předmětem, který hledáme, tak by to měl být impulz, který někam zapadne do celkové skládky.

Člověk se přeci učí tak, že má hodně děravý model skutečnosti, který neustále doplňuje. Takže když se občas zaměříte i na informace okrajové, občas vás mohou postrčit trochu jiným směrem, k novému způsobu řešení apod. To jsou ty okrajové efekty. Když máte cílený rešeršní dotaz, tak dostanete informace k tomu svému bodu, ale nedostanete náhodné impulzy z okolí. Takže je to hledání stále trochu scholastické. Myslím, že představa, kdy člověk dostane přesné informace a udělá přesně co chtěl, není reálná. Vždy je tam faktor neurčitosti a tím je to zajímavé.

Otázka: Takže dohledávat další souvislosti apod.?

Odpověď: Prostě nebýt jen na jednom místě a být omezen daným úkolem. Což je podstata vzdělávání a to škola bohužel dělá málo. To neznamená být rozptýlen, ale vnímat to, že existují souvislosti mezi věcmi. Je to neustále o rozpoznávání vzorců, kdy se hledá řešení něčeho a podobné principy fungují i v něčem jiném a jinde. A to se neustále opakuje.

Shrnuto, myslím, že studenti mají velmi dobrou budoucnost, pokud jsou zvědaví a zejména pokud si uvědomí, že knihovnictví je hlavně služba ostatním.

Otázka: A myslíte si, že větší perspektiva se nachází ve veřejném nebo soukromém sektoru?

Odpověď: To mohu špatně posoudit, protože jsem vždy pracoval ve veřejném sektoru. Ale myslím, že uplatnění se najde tam i tam. Spíše je to o nátuře člověka. V soukromém sektoru je větší tlak na to inženýrské pojetí, na hodnocení výkonu a musí zde fungovat, že za rozumné peníze získáme rozumnou protihodnotu... Na druhé straně je to více vykořisťovatelský způsob. Ve veřejném sektoru je život trochu snazší a není zde tak silně vázáno ohodnocení na výkonu. Ale o to je finanční ohodnocení horší. To záleží na tom, co si kdo zvolí a co je ochoten akceptovat a co je pro něj důležitější.

Otázka: Jak byste řekl, že se bude náš obor vyvíjet do budoucna?

Odpověď: Jak říkal pan Mayer: Předvídaní je strašně těžké, zejména pokud jde o budoucnost. Myslím si, že je očividné, že naše západní civilizace, které jsou postavené na sofistikovaném zpracování přírodních zdrojů, budou potřebovat informace čím dál tím více. Druhá věc je web. Na kterém se rozvinulo velké průmyslové odvětví. Do té doby byla práce s informacemi jen těch, co publikovali a co tyto informace třídili a pořádali. Dnes každá firma, která se dříve spokojila s tím, že vydávala výroční zprávu nebo na různých veletrzích rozdala pár letáků, má dnes na webu ohromný informační portál, aby se o ní každý dozvěděl. A když je to dělané

profesionálně je ohromná perspektiva pro uplatnění informačních pracovníků. A díky tomu, že si průmysl uvědomil potenciál internetu v oblasti marketingu, tedy jak efektivně nabízet zboží, tak zde se musí knihovnictví velmi učit, aby neztratilo krok. Informační architektura apod. to jsou oblasti, které se rozvíjejí v oblastech např. mobilních telefonů, ale knihovníci jako by o tomto nevěděli a prodáváme své zboží zastaralým způsobem. A v tom je potenciál, naučit se, jak dodávat člověku co chce, co nejlépe, nejsnadnějším způsobem apod. Musíme zákazníka opečovávat, znát jeho potřeby a pokud se změnil objekt jeho zájmu, tak se přizpůsobit. Prostě zjišťovat objekt uživatelského zájmu a předvídat.

Otázka: Přešel bych tedy na téma automatizace. Stihá knihovnictví držet krok s vývojem techniky?

Odpověď: Hnací silou rozvoje techniky rozhodně není knihovnictví, knihovnictví na technice tak trochu parazituje. Technika se hlavně vyvíjí třeba v zábavním průmyslu nebo v průmyslu obecně. Tato technika je pro obor strašně důležitá a je důležité sledovat, co se kde nového děje a občas třeba trochou k rozvoji techniky přispět. My musíme rozumně využívat, co si průmysl vyvine, jinak jsme ztraceni. Když se to tak vezme, jaká je dnes cena této knihovny, jaký je její význam? Význam je v tom, i když je zde přes 1,5 milionu knížek, že jde o pěkný prostor. V zimě je tady teplo, v létě chládek, je tu wi-fi, kavárna, zkrátka místo, kde se dá příjemně pracovat a studovat. A to samé platí u veřejné knihovny.

Otázka: Ještě k technice, myslíte si, že právě i technika může zvýšit zájem o knihovnu? Ve smyslu její vybavenosti apod.

Odpověď: Já myslím, že ano. Jde tu o dva trendy, ze kterých si může člověk vybrat. Někdo preferuje to, že si dokument může najít sám, je to i dobrý pocit, že se sám o sebe postará. A k tomu slouží technika. Automatizované výpůjčky atd. A když mám dojem, že potřebuji poradit, tak tu je někdo, kdo mi tuto službu poskytne, a proto tu jsou knihovníci. Snažíme se poskytovat obojí.

Otázka: Vy jste vystudoval jiný obor. Jak proběhla vaše adaptace na knihovnický obor?

Odpověď: Tak já to nevnímám. Já jsem elektrotechnický inženýr, počítačový programátor. Takže matematická logika je vše, postupy apod. Takže mi nepřijde, že by tu byl nějaký propastný rozdíl. Hlavní je, jak vás obor baví a víte, co vlastně máte dělat. Já léta působil v Národní knihovně a tam jsem měl velmi intenzivní pocit, že ti lidé vůbec nevědí, proč co dělají. Což je chyba. Například u popisu předmětového

hesláře, který ale nebyl řízeným slovníkem. A když se toto začalo dělat počítačově, z frekvenční analýzy vyšlo, že 90% hesel má frekvenci jedna. Což jim nedává žádný praktický význam. Podle toho se nedá nic vyhledat a vyhledat knihu je základ. Mě osobně zajímalo, čemu to co dělám, bude sloužit. Bavilo mě dělat věci, kde je možné dohlédnout, že to co dělám je užitečné. Začínal jsem jako programátor. A postupně mi můj kariérní postup přišel docela logicky postupující až ke knihovnictví. I to mé inženýrské vzdělání má něco do sebe.

Otázka: A jakou roli tedy hraje vzdělání?

Odpověď: Jak jsem říkal. Samozřejmě je důležité. Hlavně se naučit dekompozici problému. Což je ale spíše něco mezi řemeslem a uměním. Chce to zkoušet. A co vidím, jako důležitou součást vzdělání je to, dokázat o věci mluvit, dokázat svůj nápad a řešení vysvětlit a obhájit. Tím že to řeknu nahlas, můžu objevit chybu, kterou pak mohu odstranit. Pak to navrhnu, udělám a otestuji. Poté to musím umět prodat, vysvětlit proč jsem co udělal, co dělá co, že tohle sice v návrhu nebylo, ale dle mého názoru by se to mohlo hodit, protože to už nic nestálo. A to vše odprezentovat, obhájit a vysvětlit. A to si myslím, že na školách schází. To by mohly vyřešit např. práce na různých projektech. Třeba ve skupinách, protože to je další důležitá věc. Umět pracovat ve skupině, vycházet s lidmi.

Otázka: Jaké by měl mít informační pracovník vlastnosti a kompetence?

Odpověď: Už jsem to říkal, tento pracovník by měl mít kladný přístup k lidem. Myslet na to, že jde o službu a sloužíme lidem. A pak obecné vlastnosti. Například ten tým. Potřebujete složit tým, kde jsou lidé různého osobnostního založení. Potřebujete leadera, dělníky apod. Nedá se říct, aby měl informační pracovník tyto všechny vlastnosti. To není možné. Pak samozřejmě takový pracovník musí vědět, proč svou práci dělá. Že služba jiným není nic potupného, třeba lékaři jsou také servis a je to prestižní povolání.

Otázka: Cítíte se vy, jako úspěšný pracovník v informačních službách? Z vašeho životopisu je patrné, že jste prošel i spoustou institucí...

Odpověď: Já si myslím, že člověk nemá zůstat na jednom místě, to mu brání v rozhledu. Myslím, že rozhled a schopnost se na věci podívat z jiného úhlu pohledu je hrozně důležitý. K tomu úspěchu, samozřejmě že pocit úspěchu je důležitý. To člověk potřebuje, aby ho život nezdrtil. Kdy jsem měl pocit největšího úspěchu... Určitě při stavbě této knihovny (NTK). Ale možná větší pocit úspěchu jsem zažíval ve sportu, což bylo takové bezprostřednější. I úspěch v kariéře se párkrát dostavil.

Některé projekty byly zajímavé. Velké zadostiučinění bylo, když jsme v roce 1988 vypustili projekt MAX. Což je výměnný formát, který se distribuoval do 36 knihoven.

Otázka: A mohli byste vyjmenovat další body v práci, které formovaly vaši kariéru?

Odpověď: Například milionový grand v dolarech z USA na projekt CASLIN. To bylo příjemné.

Otázka: A tedy váš hlavní motiv k práci? Byl to motiv úspěchu, poznávání apod.?

Odpověď: Úspěch je spíše takové koření, které je fajn, když přijde. Když nepřijde, tak to člověk nesmí zabalit.

Otázka: Jste spokojen v pozici, v jaké jste? Máte plány do budoucna?

Odpověď: Tak třeba prezidentem se stát nechci. Mám věk na penzi, ale zatím mě to baví. Upřímně nechci, aby mě odsud nesli nohama napřed, takže asi jednou začnu přemýšlet komu tuto funkci předat a najdu si zábavu, která nebude tak vyčerpávající. Ale zatím to nějakou dobu ještě vydržím. Pár lidí má snad pocit, že co dělám je důležité. Je to nebezpečné, musím si nechat poradit od lidí zvenčí, až začnou mít dojem, že bych měl odejít... Ale nemám v tento moment záměr stát se nějakým činovníkem apod. I když jsem členem různých rad. To je také služba, bez nároků na odměnu, kde myslím, že mohu pomoci.

Otázka: Otázka na závěr, pro zajímavost. Chodí do této knihovny hodně lidí?

Odpověď: Nemáme sice současné výstupy, kolik lidí za den nyní do knihovny chodí. Ale na podzim chodilo 2 až 2 a půl tisíce lidí za den. Asi bude chvíli trvat, než si lidé zvyknou. Také přístupný fond se rozšiřuje z původních asi 250 tisíc svazků na 300 tisíc.

Otázka: Ptám se, protože např. pan Richter si na to trošku stěžoval, že studenti čtou jen předepsaná skripta a už ne základní odbornou literaturu.

Odpověď: V tom mám s panem Richterem stejný názor. Jsme kritici současného způsobu vzdělávání. Bavil jsem se i s několika lektory, kdy skončí se skripty, protože to je nedůstojné. I když lidsky srozumitelné, že profesori zkouší studenty z toho, co je napsáno v jejich skriptech. Ale je to špatně. Samozřejmě je důležité znát základní fakta oboru, ale je také důležité znát krom faktů souvislosti a orientovat se v dané problematice. Samozřejmě je velmi složité studenty zkoušet a zjišťovat, jestli pochopili, co jim vykládám. Přesto dnešní způsob zkoušení chápu, i za sebe mám v tomto obavu, že jsem ochoten látku vykládat, ale nevím, jak bych ji zkoušel.

Příloha 5 – Interview s Ing. Vladimírem Karenem

Otázka: Je náš obor respektovaný?

Odpověď: To je složitá otázka. Předem bych měl říci, že nejsem knihovník ani informační pracovník. Vystudoval jsem elektrotechniku a k té práci, kterou dělám, jsem se dostal tak říkajíc jako slepý k houslím. Řekněme, že to má tu nevýhodu, že řadu terminologických věcí a jak to v tomto oboru chodí, jsem se musel naučit sám. Na druhou stranu mi to umožňuje určitý odstup. Tento obor má určitě velký význam, velkou budoucnost, především proto, že lidská civilizace směřuje k čím dál tím větší specializaci a ačkoliv s nástupem internetu to co dělali knihovníci a informační pracovníci, si spousta lidí začala dělat sama. Ale tím, jak je informací čím dále tím více a času je čím dál tím méně, každý rozumný člověk musí časem uznat, že vše nemůže stíhat a že by mu s tím někdo měl pomoci. To je jedna věc. Druhá věc je ta, že k tomu, aby informační pracovník byl svým zákazníkům co nejplatnější, je potřeba, aby se velmi dobře orientoval v tom kterém oboru. Mám takové úvahy, o kterých jsem mluvil několikrát i s panem Papíkem, a to úvahy o dvou oborovém studiu. Tedy studium odborné a pak informační studia jako nadstavba, to má velký smysl. Protože pak informační pracovník může být opravdovým partnerem pro svého koncového uživatele. A ne jen sekundantem, který je schopen maximálně vytahat nějaké informace, ale už je nedokáže přetřídit nebo ohodnotit.

Otázka: Takže myslíte, že je takovéto dvou oborové studium určitá cesta, kterou by se měl obor do budoucna ubírat?

Odpověď: Já si myslím, že to určitě má smysl. V čem si nejsem jistý, je pohled z druhé strany. Ze strany studenta, tedy aby to pro studenty bylo přitažlivé. Aby skutečně pro někoho, kdo třeba dokončuje bakaláře na medicíně, bylo zajímavé nepokračovat v medicíně, ale jít směrem informačních studií. To si nejsem jistý, jak udělat. Ale rozhodně z hlediska oboru a uplatnění to má obrovský smysl.

Otázka: Ale to je spíše zaměřeno na soukromý sektor, protože ve veřejném sektoru asi nejsou platové podmínky tak dobré...

Odpověď: Já neznám žádné statistiky oboru, kolik procent absolventů skončí ve veřejném sektoru a kolik v soukromých společnostech. Upřímně řečeno, jednak si myslím, že mnoho absolventů již v knihovnách nekončí, ale tak, jak se s některými studenty setkáváme a pak je vidím, že buď skončí nebo neskončí ve veřejném

sektoru, tak si nemyslím, že by tohle bylo zase tak kritické. Svým způsobem si myslím, že potřeba na straně soukromého sektoru by měla růst. A to z prostého důvodu: naše zkušenost jako společnosti po 18 letech existence, je taková, že v soukromé sféře systematické práce s informacemi moc nekvete. A pokud ano, tak spíše s interními informacemi a ne externími. Protože poptávka po externích informacích směrem ze soukromého sektoru je velmi malá. Samozřejmě to může znamenat více věcí, že si tyto firmy získají informace někudy jinudy nebo je nepotřebují, protože nemají potřebu s nimi nějak pracovat.

Otázka: Což je zajímavé...

Odpověď: Což je zajímavé, pro mě osobně to bylo velké překvapení. Už proto, že celá řada zahraničních partnerů, hlavně angloamerických, se prostě dodnes, pokaždé když se spolu bavíme, ptají: co ten privátní sektor u vás? Protože v USA i Velké Británii je objem obchodu s privátním sektorem obrovský, nesrovnatelný s tím, co je u nás. Víím od nich, že objem obchodu v západní Evropě je třeba výrazně nižší než v USA, ale ve srovnání s tím co je u nás, je to pořád nesrovnatelně vyšší.

Otázka: Nyní k automatizaci. Jak si myslíte, že rozvoj techniky souvisí s naším oborem? Bude pokračovat tato tendence úzkého spojení mezi technologií a naším oborem?

Odpověď: Určitě to neskončí. Představa toho, že by někdo dobrovolně vypnul internet a vrátili bychom se k tužce a papíru, je nesmyslná. To může být maximálně katastrofický scénář. Já, abych řekl pravdu, trochu čekám na další technologickou revoluci. Tou poslední revolucí v našem oboru byl rozhodně příchod internetu, ať už jde o volné zdroje, placené zdroje apod. Tak během 10-15 let bude možné najít online opravdu cokoliv. Kde vidím trochu stagnaci, to je, že se například už 10-12 let mluví o sémantickém vyhledávání, sémantickém webu a zatím se pořád nic moc neděje. Výsledky prakticky použitelné jsou velmi omezené. Mně se nechce věřit, že by někde v Pentagonu, nebo někde ve vojenské oblasti, kam teče vždy nejvíce peněz, nebyly k dispozici systémy, které dokáží vyhledávat, dávat věci dohromady, syntetizovat a analyzovat informace na úplně jiné úrovni, než co běžně vidíme. Každopádně ještě nedošlo k přenosu této technologie do internetu nebo řekněme do veřejně dostupného informačního prostoru. Ani jsem nezaznamenal žádné signály, že by k tomu mělo dojít. Což mě překvapuje. Speciálně na internetu jsme denně svědky toho, že unikne v podstatě cokoliv. Na to jsem zvědavý už nějakých 7-8 let. Na konferencích a výstavách očekávám, že se něco prosákne, a pořád nic.

Otázka: Myslíte si, že v budoucnu nahradí digitální dokumenty dnešní papírové dokumenty?

Odpověď: V některých oblastech asi vymizí, v některých ne. Příklad. Myslím, že papírové faktury a takovéto dokumenty jsou přežitek už dnes a je jen otázka času, kdy nikdo nic takového tisknout nebude. My už posledních 4-5 let vystavujeme faktury elektronicky, ale pořád je to jen mezikrok, posíláme je jako .pdf a i s tímto je problém, protože pořád je spousta organizací, co neustále vyžaduje faktury na papíře s razítkem apod. Takže určitá setrvačnost tady je a tohle nějakou dobu bude ještě trvat. Ne z technických důvodů, spíše organizačních a z důvodů podpory ze strany softwaru. Účetních systémů jsou mraky a než spolu budou komunikovat, tak to chvíli ještě trvat bude. V této oblasti není nejmenší důvod, aby papírové dokumenty v horizontu 15 let ještě existovaly. Na druhou stranu přetrvává použití papírové formy pro beletrii. Minimálně u starších generací motivace přejít na iPad a i-book reader moc není. Ale to jsou dva extrémy a někde mezi tím... Ve vědecké komunikaci asi papír také vymizí. Taky je to spíše otázka zvyku, než praktičnosti. Protože už dnes přechod od tištěných časopisů k elektronickým často proběhl. Jen si vezměte, že před nějakými 12 lety, když jsme prezentovali databáze na CD-ROM a online, tak vždy se někdo ozval, kdo řekl, já si docela rád vezmu tištěné dokumenty do postele a tam si je čtu. Ale i tito lidé dnes většinou přešli k počítači.

Otázka: Vy jste říkal, že nejste přímo z našeho oboru. Jak proběhla vaše adaptace na obor informačních věd a knihovnictví?

Odpověď: Na to rád vzpomínám. Já jsem elektrotechnik, po škole jsem nastoupil do Gramofonových závodů v Loděnici (GZ) a zde jsem pracoval jako technik a směnový vedoucí v premasteringu. Studiová technika je právě má původní specializace. Po 90. roce došlo k situaci, že na Státní komisi pro vědecko technický a investiční rozvoj, byly peníze, které měly sloužit k výrobě CD přehrávačů a menší část k tomu, aby tGZ byly schopné vyrábět CD-ROMky. Řediteli se podařilo tyto peníze stáhnout na gramofonku a mým úkolem bylo připravit výrobu CD-ROM disků. A my si usmysleli, že by bylo hezké vyrobit první československý CD-ROM disk. To byl můj první kontakt s knihovnami, protože jedním z příspěvovatelů na tento disk byla Národní knihovna. Potom, když už jsme se začínali zabývat jako soukromá společnost přípravou CD-ROMů k vydávání, což byli kolegové, ti komunikovali s knihovnami, a já obchodoval s tím, co se vyprodukovalo na Západě a to jsem nabízel zase knihovnám. A samozřejmě jsem se musel prokousat tím, jak

knihovna funguje, proč zde jsou různá oddělení, co které oddělení dělá a pro které oddělení jsou naše produkty zajímavé atd. Takže to bylo učení za pochodu. Nicméně bylo to hodně zajímavé, protože v knihovnách dodnes pracuje spousta velmi šikovných, iniciativních lidí, kteří mají rozhled a kteří, i když nejsou platově hodnoceni jako v soukromém sektoru, tak tady mají větší svobodu a možnosti rozhodování o tom co dělají. A toto je důvod, proč dodnes spousta absolventů v knihovně zůstává... Protože pokud nehledají co nejvyšší plat, tak určitě z hlediska pracovního uplatnění a uspokojení jsou knihovny dobrým místem, kde pracovat.

Otázka: Máte nějakou zkušenost s ÚISKem? Jak kvalitní je tam vzdělání?

Odpověď: Jak říkám, těžko můžu hodnotit, jednak nejsem absolvent a nemám ani mnoho zkušeností s absolventy. Mohu říct jen tolik, že si myslím, že úroveň absolventů je dobrá, velmi dobrá, jsou mezi nimi velmi šikovní lidé. Mám spíše více zkušeností s absolventy VOŠISu, hlavně kvůli délce praxe během studia, kterou mají mnohem delší, proto u nás jsou častěji. Ale máme ve firmě i několik absolventů ÚISKu, asi 4.

Otázka: Jaké vlastnosti a kompetence by měl informační pracovník mít?

Odpověď: Když tedy necháme stranou odborné vlastnosti, které by měl člověk získat studiem, tak ty další vlastnosti nejsou moc odlišné od toho, co je potřeba i v jiných oborech. Tím, jak se vývoj čím dál tím víc zrychluje, nejen technický, ale i sociální vývoj ve smyslu vývoje sociálních médií, tak je dneska čím dál tím důležitější flexibilita, ochota neustrnout a učit se dál, reflektovat měnící se realitu. Ale to jsou spíše všeobecné vlastnosti, nejen pro informační pracovníky. A samozřejmě ta určitá dvou oborovost, o které jsem již mluvil.

Otázka: Tedy aby měl pracovník trochu rozhled...

Odpověď: Dá se to tak říci. Já si opravdu myslím, že ten vědecký aspekt oboru tu sice je, ale z hlediska praktického uplatnění to, že informační studia jsou věda, není tak podstatné. V okamžiku, kdy má absolvent někde pracovat jako informační podpora či služba, tak jednoznačně náhled na to praktické uplatnění výsledků jeho práce je k nezaplacení.

Otázka: Aby tedy absolvent věděl, že jde hlavně o službu a ne vědu.

Odpověď: Určitě. Nedovedu si představit, že by v soukromém sektoru u nás byla poptávka po vědci z tohoto oboru. Možná výjimečně. Ale v praxi, ve které pravděpodobně skončí většina absolventů, je aspekt služby daleko důležitější než aspekt vědy.

Otázka: Cítíte se jako úspěšný informační pracovník?

Odpověď: Já se cítím úspěšný vždy, když práce, kterou děláme, má nějaký smysl pro naše zákazníky a jejich uživatele. V momentě, kdy je vidět, že databáze časopisů od nás je využívána, má dobré ohlasy, tak v ten moment to člověka trochu zahřeje. Protože máte pocit, že to co děláte, má smysl. Tím neříkám, že nemám občas pocit neúspěchu v tom smyslu, že ačkoli z naší strany nebo zákazníka, knihovny, tu nějaká snaha byla, aby věci fungovaly, tak nakonec si tento zdroj nenachází cestu k uživatelům, protože neodpovídají jejich potřebám nebo se z nějakých důvodů nedozvědí, že takový zdroj je. Potom má člověk pocity všelijaké, jestli má smysl toto dělat apod.

Otázka: Takže váš motiv k práci je spíše takový, že vás práce baví, než třeba finanční ohodnocení?

Odpověď: Ty aspekty jsou samozřejmě důležité oba. Peníze jsou potřeba vydělat. Pro mě finance určitě nejsou nejzákladnějším motivem k práci. To co děláme, je obchod ,a obchod se daří tehdy, když vznikne win-win situace. Kdy na obou stranách, my a zákazník, přicházejí oba k určitému zisku. Kdy na obou stranách je uspokojení, že jsme něco někam trochu posunuli a uživatelé jsou spokojeni. A o to tady jde. Samozřejmě zadarmo nikdo z nás pracovat neumí.

Otázka: Máte nějaký zlom v kariéře, který byste chtěl vypíchnout?

Odpověď: Ty zlomy tady vidím dva. První, což ale rozhodně není úspěch, je ten, kdy jsem se jako poměrně spokojený zaměstnanec Gramofonových závodů rozhodl spolu s partnery pokusit se v tomto oboru něco podniknout na vlastní pěst. To byl určitě zlom. Z pohledu práce, kterou dělám, tak určitě velký zlom byl rok 1999-2000. Do té doby těch elektronických zdrojů moc nebylo a v roce 1999 díky tomu, že se začalo pracovat na grantovém programu LI, který pak v roce 2000 byl vyhlášen a který umožnil koordinovaný nákup konsorciálních licencí v akademické a nejen akademické oblasti. To byl výrazný zlom jak pro nás, tak pro zákazníky, univerzity apod. V ten moment došlo ke skokové akceptaci elektronického formátu pro informační zdroje v ČR. A tím se odstartoval přechod z tištěné formy na elektronickou formu, tedy aspoň v případě časopisů.

Otázka: Máte ve své kariéře nějaké plány do budoucna?

Odpověď: Nyní mám pocit, že má smysl to, co děláme. A že to může nějakým způsobem pokračovat. Objem práce, která s tím souvisí se nijak významně nesnížil, takže nás to tu zaměstnává dost. A to nemyslím jen obchodní část, ale i část podpory.

Kupodivu je spousta práce s tím, když si někdo něco objedná, aby to začalo fungovat. Občas to jednoduché není. A my jsme vlastně mezi dvěma mlýnskými kameny, kdy z jedné strany je zákazník, který si něco zaplatil a má právo, aby vše fungovalo a bylo v pořádku, a z druhé strany jsou vydavatelé, naši partneři, a tam jako zde pracují také jen lidé a může dojít k nějakému šumu, takže i s tímhle je občas docela dost práce. Takže co se týče této společnosti Albertina Icome Praha je stále co zlepšovat, na čem pracovat, jak ve vztahu k zákazníkům tak interně. Jak asi víte, tak stejní tři partneři, kterým patří tato společnost, jsou zároveň partneři v AiP Safe, což je společnost která vyvíjí systém pro správu dokumentů, což je naše vývojová aktivita. A zároveň máme dceřinou společnost AiP Beroun, která dělá digitalizaci apod. Ttyto tři oblasti nás dostatečně vytěžují. Není to o tom, že bychom si nedokázali vymyslet něco dalšího, ale spíš vidíme dostatek příležitostí v tom, co děláme. Na druhou stranu to neznamená, že bychom nepočítali s nějakou změnou v okamžiku, kdy přijde příležitost, která nám bude připadat zajímavá nebo naopak se změní trh a bude potřeba něco změnit v těch zavedených společnostech, tomu jsme otevřeni.

Evidence výpůjček

Prohlášení:

Dávám svolení k půjčování této bakalářské práce. Uživatel potvrzuje svým podpisem, že bude tuto práci řádně citovat v seznamu použité literatury.

V Praze, 20. 5. 2010

Jindřich Landa

Jméno	Katedra / Pracoviště	Datum	Podpis