

Univerzita Karlova
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

Bakalářská práce

Pavla Hubálková

**Řízení informačních toků
v Městské knihovně Ústí nad Orlicí**

Information Flow Management in Municipal Library Ústí nad Orlicí

Praha 2013

Vedoucí práce: Mgr. Michaela Dombrovská

Poděkování

Ráda bych na tomto místě poděkovala zejména vedoucí své bakalářské práce Mgr. Michaele Dombrovské za podnětné připomínky, cenné rady a správné nasměrování v průběhu psaní této práce. Dále bych také ráda poděkovala ředitelce Městské knihovny Ústí nad Orlicí PhDr. Janě Kalouskové za ochotné poskytnutí rozhovoru a v neposlední řadě bych chtěla poděkovat své rodině, Františkovi a přátelům za podporu při studiu.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 17.5.2013

podpis

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá řízením informačních toků v knihovnách. Práce obsahuje dvě části – teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou vymezeny pojmy související s informačním a znalostním managementem a dále jsou zde popsány konkrétní informační toky v knihovnách. Praktická část spočívá v provedení analýzy informačních toků v Městské knihovně Ústí nad Orlicí za použití obsahové analýzy a polostrukturovaného rozhovoru. Výsledky analýzy přináší zhodnocení kvality informačních toků ve výše zmíněné knihovně a konkrétní návrhy na jejich zlepšení.

Klíčová slova

informační tok, informační management, znalostní management, knihovny, informační strategie, kultura organizace, informační bariéra, informační šum

Abstract

This bachelor's thesis deals with information flow management in libraries. The thesis consists of two parts – theoretical and practical. In the theoretical part, there are defined terms related to information and knowledge management, and subsequently there are described particular information flows in libraries. The practical part consists information flow analysis in the Municipal library Usti nad Orlici using the content analysis and semi-structured interview methods. The result of analysis brings evaluation of quality of information flows in the above mentioned library and concrete proposals for its improvement.

Keywords

information flow, information management, knowledge management, libraries, information strategy, organizational culture, information barrier, information noise

Obsah

1. Úvod	8
2. Informační a znalostní management	9
2.1 Informační společnost	10
2.1.1 Data, informace, znalosti	11
2.2 Informační proces	13
2.3 Informační strategie	14
2.4 Znalostní organizace	16
2.4.1 Kultura organizace	18
2.4.2 Znalostní pracovník	19
3. Informační toky v knihovnách	22
3.1 Informační tok	22
3.1.1 Informační šumy a bariéry	23
3.2 Identifikace informačních toků v knihovnách	26
3.2.1 Informační toky mezi knihovnou a uživateli	27
3.2.2 Informační toky mezi knihovnou a veřejností	30
3.2.3 Informační toky mezi uživateli	30
3.2.4 Informační toky uvnitř knihovny	31
4. Analýza informačních toků v MěK ÚO	33
4.1 Představení knihovny Ústí nad Orlicí	33
4.2 Použité metody	35
4.3 Provedení analýzy informačních toků v MěK ÚO	36
4.3.1 Informační toky mezi knihovnou a uživateli	37
4.3.2 Informační toky mezi knihovnou a veřejností	44
4.3.3 Informační toky mezi uživateli	44

4.3.4 <i>Informační toky uvnitř knihovny</i>	45
4.4 Vyhodnocení analýzy informačních toků v MěK ÚO	49
4.5 Konkrétní návrhy pro zlepšení řízení informačních toků v MěK ÚO	53
5. Závěr	55
Seznam použité literatury	57

1. Úvod

Tato bakalářská práce zpracovává téma, které je v současné době velmi diskutované, neboť se neustále hovoří o tzv. informační společnosti a stále narůstajícím významu informací. Řízení informačních toků je důležité pro všechny typy organizací, neboť neexistuje organizace, která by mohla fungovat bez informací. Řízení informačních toků v průniku s knihovnou je velmi zajímavým tématem, jelikož právě knihovny jsou organizace, pro které jsou informace primárním objektem zájmu. Získávají je, zpracovávají je, ukládají a zprostředkovávají je široké veřejnosti. Toto téma jsem zvolila, jelikož mě zajímá komunikace informací v širokém kontextu, a rovněž mě zaujala možnost vyzkoušet si praktickou analýzu informačních toků.

Cílem této bakalářské práce je pokusit se podat ucelený vhled do problematiky řízení informačních toků v městských knihovnách.

Tato práce se zabývá informačními toky typickými pro městské knihovny. Práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. V teoretické části jsou popsány principy a komponenty informačního/znalostního managementu (informační společnost, data-informace-znalosti, informační proces, informační strategie, znalostní organizace, kultura organizace, znalostní pracovník), dále jsou zde definovány pojmy informační tok, informační bariéra, informační šum, a identifikovány konkrétní informační toky v knihovnách. Praktická část spočívá v provedení analýzy informačních toků v Městské knihovně Ústí nad Orlicí (MěK ÚO). Pro účely této analýzy je použito metod obsahové analýzy a polostrukturovaného rozhovoru. Účel této práce je zjistit, v jakém stavu jsou informační toky v MěK ÚO. Tato analýza si také klade za cíl zjistit, jestli je v dané knihovně zajištěn volný a kvalitní tok informací a případně odhalit bariéry či nekvalitní informační toky a navrhnout patřičné změny. Na konci této práce by měla být zodpovězena jedna klíčová otázka: jaké kvality jsou informační toky v MěK ÚO?

Efektivní řízení informačních toků by mělo vést zejména ke spokojeným koncovým uživatelům informací, neboť kvalita informačního toku se odvíjí od rychlosti a kvality uspokojení informačních potřeb uživatele.

2. Informační a znalostní management

Současná doba bývá označována jako informační společnost. Vyznačuje se překotným rozvojem informačních a komunikačních technologií a jejich prolínáním se všemi složkami lidského života. Do popředí se dostává informační a znalostní management, jakožto nástroj pro řízení informací a znalostí v organizacích.

Wilson (2002, s. 263) definuje informační management takto: informační management se zabývá aplikací principů získávání, organizací, řízení, distribucí a používání informací v řízení organizací všech typů. Cílem je efektivní fungování organizace.

Podle Mládkové (2009, s. 169) představuje informační management *„řízení informačních zdrojů a koordinaci informačních toků organizace s cílem zajištění jejího provozu a dosažení stanovených záměrů a cílů.“*

Oba tito autoři se shodují v podstatě informačního managementu, kterým je efektivní řízení informací v organizaci. Domnívám se, že definice Wilsona je poněkud přesnější, neboť přímo vyjmenovává činnosti spojené s řízením informací.

Z informačního managementu vychází znalostní management. Truneček (2004, s.29) tento vztah definuje takto: *„informační management je v současném chápání podkladem a východiskem pro management znalostí, čerpá z něj, využívá jeho aparát a dále jej rozvíjí, ale je nicméně jeho součástí.“*

Vztah informačního a znalostního managementu je do velké míry patrný ze vztahu informace – znalosti. Zatímco informace jako data s přidaným významem jsou snadno kvantifikovatelné a strojově zpracovatelné, tak znalosti, jakožto informace vázané na nějakou zkušenost, již tak snadno kvantifikovatelné a strojově zpracovatelné nejsou a jsou více vázány na konkrétní osoby. Znalostní management tedy blízce souvisí s personalistikou a naproti tomu informační management s informačním inženýrstvím.

Znalostní management Vymětal (2005, s. 207) definuje jako *„systematické získávání, analýzu, syntézu a sdílení znalostí, názorů na podstatu problémů i zkušeností, které ve svém souhrnu umožňují snížit riziko při rozhodování.“*

Znalosti jsou chápány jako informace s přidanou hodnotou, jsou založené na zkušenostech, interpretaci, poznávání, porozumění a schopnosti dávat věci do souvislostí. Důležitým komponentem znalostního managementu je proces sdílení znalostí, který je základním předpokladem pro fungující znalostní organizaci. Cílem je shromažďování, třídění, využívání znalostí a zejména přeměna individuálních znalostí na sdílené znalosti, které se poté stávají významným bohatstvím organizace. Pokud organizace dokáže znalosti efektivně využívat při řídicích procesech, stanou se významnou konkurenční výhodou a intelektuálním kapitálem dané firmy.

2.1 Informační společnost

Lidská společnost prochází neustálým vývojem. Stejně tak jako byla v industriální fázi hlavním zdrojem ekonomického a společenského růstu energie, tak nyní je tímto hlavním zdrojem informace. V této fázi, nazývané jako informační společnost se klade důraz na stále se zvyšující důležitost informací, znalostí a především na schopnost je efektivně využívat. Velkou roli v rozvoji informační společnosti sehraávají informační a komunikační technologie, které umožňují a neustále rozšiřují možnosti práce s informacemi. Stírají bariéry prostorové, časové i kvantitativní (Zlatuška, 1998).

Podle Vymětala aj. (2005) jsou za základní kritéria pro hodnocení úrovně informační společnosti považovány obsah, rozsah, kvalita a dostupnost informací, informačních zdrojů a informačních služeb. Domnívám se, že by se sem dalo přiřadit ještě více kritérií jako například včasnost či úplnost. Čas je velmi často právě tím rozhodujícím faktorem pro úspěšnost. Jsou situace, kdy danou informaci potřebujeme okamžitě a pokud ji nezískáme včas, je pro nás později bezcenná. Úplnost informací považuji také za důležitou, neboť použitím neúplné informace může dojít ke zkreslení, tedy dezinformaci.

Cejpek (2005) se ve své knize *Informace, komunikace a myšlení* zabývá vlivy informatizace společnosti na různé části lidské činnosti. Jedná se o vlivy na výrobu, poznání, vztahy mezi lidmi, demokracii, zdraví, právo a moc. Je tedy zřejmé, že informatizace společnosti zasahuje do všech aspektů lidského života a má pochopitelně svá pozitiva, ale také i negativa.

Mezi hlavní pozitiva informatizace patří zejména volný přístup k informacím pro všechny, svoboda v nakládání s nimi, prudký rozvoj informačně komunikačních technologií a s ním související vznik sofistikovaných informačních systémů (eshopy, účetní systémy, e-banking apod.) Negativa informatizace se týkají zejména tzv. informačního přehlcení. Jsme přehlceni informacemi a je proto velmi důležité umět nalézt ty správné, relevantní informace. Dalším negativem může být problematika ochrany dat a informací, neboť firmy vlastní značné množství citlivých dat a informací, a jejich únik či poškození by pro ně znamenal velkou ztrátu.

Význam knihovny v informační společnosti je značný. Knihovna zde sehrává roli uchovatele a zprostředkovatele informací všem vrstvám společnosti. Právě zprostředkování kvalitní, relevantní informace uživateli hraje v informační společnosti zásadní roli, neboť jsme přehlceni obrovským množstvím nerelevantních redundantních informací, a právě knihovna je místem, kde pracují informační specialisté/knihovníci, kteří jsou schopni uživateli pomoci nalézt informace, které potřebuje.

2.1.1 Data, informace, znalosti

Data, informace a znalosti jsou pojmy hojně používané a v běžném hovoru je lze považovat za synonymní. Jejich rozdílnost se ukáže, když začneme přemýšlet nad jejich vzájemnou souvislostí a účelem.

Data

Sklenák (2001, s. 2) tvrdí, že data slouží k reprezentaci faktů, atributů, odrazu dějů a věcí. Jsou to formalizované údaje a samy o sobě nenesou žádný význam, teprve tehdy, kdy jsou data pochopena, komunikována, interpretována či využita stávají se z nich informace. Obvykle jsou vyjádřeny čísly, písmeny či jinými symboly.

Informace

Jak bylo řečeno již výše, informace jsou data, která jsou nějakým způsobem pochopena, komunikována, interpretována či využita. Jsou to tedy data v nějakém kontextu. P. Drucker (1995) definuje informace jako „*data obohacená o relevantnost a účelnost.*“ Z této definice vyplývá, že informace nesou nějaký význam, který je jim přisuzován na základě nějaké subjektivní interpretace.

Dobrym demonstračním příkladem posloupnosti data - informace je příklad notové partitury. Pokud máme hudební vzdělání je pro nás partitura informací, ovšem pokud hudebně vzdělání nejsme, je pro nás partitura pouze nesrozumitelnými daty. Právě schopnost správné interpretace a porozumění je při přeměně dat na informace klíčová.

Znalosti

Znalosti vznikají z informací, které uvedeme do praxe či akce. Jedná se o informace zasazené do určitého kontextu. Dle Beckmana (1997) je znalost „*uvážování nad daty a informacemi za účelem aktivního umožnění výkonu, řešení problémů, rozhodování, učení a výuky.*“ Z této definice je patrné, že právě znalosti mohou být značným přínosem, pokud jsou patřičně využity.

V odborné literatuře se někdy setkáváme s rovnicí: Znalost = informace + x, kde x představuje souhrn zkušeností, znalostí, dovedností, schopností apod (Byloková, 2010).

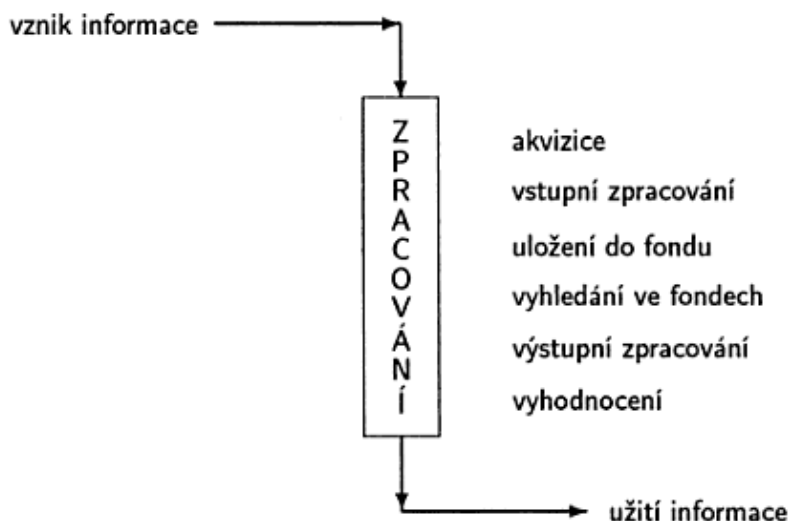
Existují různé typologie znalostí. Mezi nejzásadnější patří dělení na explicitní, tacitní a implicitní znalosti. Explicitní znalosti se vyznačují zejména strukturovatelností, formalizovatelností a zaznamenatelností. Jedná se tedy o znalosti, které bývají vyjádřeny čísly, znaky, písmeny, slovy apod. A právě díky tomu jsou dobře komunikovatelné a zaznamenatelné. Tacitní znalosti jsou oproti tomu znalosti tzv. skryté, jsou vázány na lidské podvědomí, často si daný člověk ani neuvědomuje, že tyto znalosti má. Vznikají interakcí explicitních znalostí a zkušeností, nápadů, hodnot, know-how apod. Jsou tedy neformalizované, nestrukturované a tudíž špatně komunikovatelné. Jsou vázány na konkrétní osoby. S odchodem daného člověka, který vlastní tacitní znalost důležitou pro organizaci, dochází k velké ztrátě. Je proto nutné snažit se o převod tacitních znalostí na explicitní. Implicitní znalosti jsou podobně jako znalosti tacitní skryté,

vázané na jednotlivce, ale liší se v tom, že jsou, byť složité, ale přece formalizovatelné a tudíž komunikovatelné (Byloková, 2010).

V prostředí knihoven se setkáváme s daty, informacemi i znalostmi. Jsou pro knihovny něčím naprosto základním a nezbytným. S daty se v knihovně můžeme setkat například při vyhledávání v databázích číselných informací, s informacemi se setkáme v knihovně prakticky všude. Knihovní fond zahrnující knihy různého zaměření, časopisy, online články přístupné v databázích apod. Znalosti jsou vytvářeny na základě studia informací, které poskytují knihovny a také podílejí na sdílení informací a znalostí. Nepřímo tak tedy přispívají ke vzniku znalostí ve společnosti.

2.2 Informační proces

Informační proces je tvořen sledem činností, které využíváme při práci s informacemi. Podle Vymětala a Váchové (2000) se jedná o získávání - zpracování - ukládání - vyhledávání - distribuci - vyhodnocování - zpracování informací. Všechny tyto činnosti jsou typické pro knihovny. Sklenák (2001, s. 20-21) vidí informační proces jako překonávání překážek mezi vznikem a užitím informace.



Obr. č. 1 Informační proces dle Sklenáka (2001).

Mezi vznikem a užitím informací je zpracování, které dle něj spočívá v akvizici, vstupním zpracování, uložení ve fondu, vyhledání ve fondech, výstupním zpracování a vyhodnocení. Schéma informačního procesu obou autorů se liší pouze v detailech.

Je zřejmé, že zásadními fázemi informačního procesu je získat informaci, zpracovat informaci, správně ji uložit, vyhledat informaci a nakonec ji umět využít a kriticky vyhodnotit. Toto jsou zásadní proměnné informačního procesu. Je nutné všem věnovat stejnou pozornost a žádnou z nich neopomíjet.

Knihovna informace získává obvykle formou nákupu, daru, dědictví, výměny či povinného výtisku. Dále knihovny získávají informace koupí plnotextových databází. Zpracování informací představuje odborné knihovnické činnosti jako katalogizaci, indexaci, tvorbu abstraktu, anotace apod. Poté je nutné informaci správně uložit, tak aby byla co nejlépe vyhledatelná pro koncové uživatele. Vyhledávání spočívá ve schopnosti naleznout relevantních informace dle zadaného dotazu. Užití a kritické vyhodnocení informací představuje soubor analyticko-kritických schopností, které jsou nezbytné k naplnění informační potřeby.

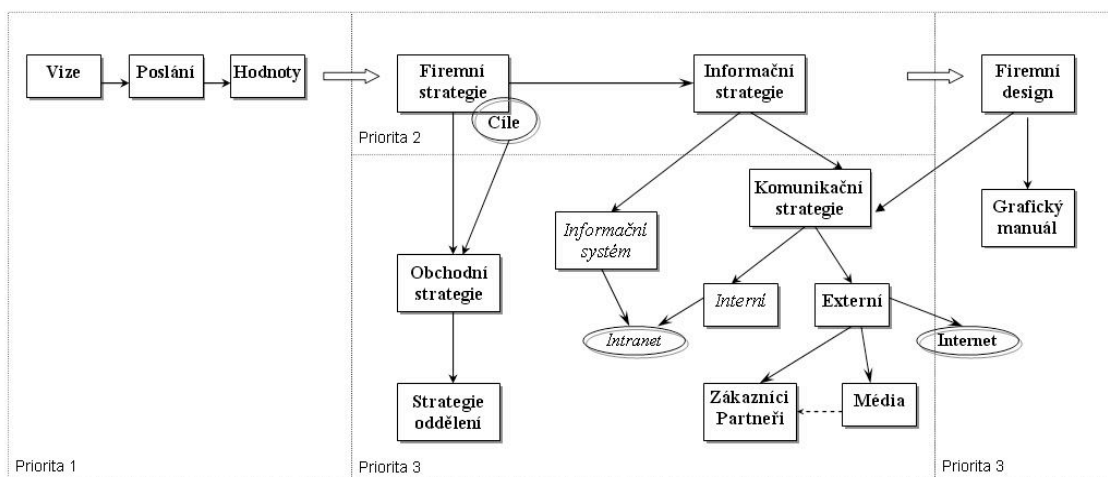
Cílem informačního procesu je dle Vymětala a Váchové (2000) nabídnout maximálně přínosné služby za minimální náklady a administrativní náročnosti, co nejvyššímu počtu uživatelů. Tato myšlenka přesně vystihuje základní podstatu a účel informačního procesu v různých typech organizací, v knihovnách nevyjímaje.

2.3 Informační strategie

ManagementMania (2013) definuje informační strategii „jako dlouhodobý plán vytvořený k dosažení cílů organizace v oblasti nakládání se znalostmi, informacemi či daty.“ Orna (1999) vysvětluje informační strategii jako detailní vyjádření informační politiky z hlediska cílů a činností vedoucí k jejich dosažení ve stanovené době. Z těchto definic vyplývá, že se jedná o formalizovaný plán, který stanovuje, jak bude daná organizace zacházet s daty, informacemi a znalostmi. Obvykle se jedná o formalizovaný dokument s časovým vymezením, schválený vrcholovým vedením organizace. Vždy by měl být v souladu s celkovou

strategií organizace. Konkrétně je zde obvykle definováno, jaké informace jsou pro danou organizaci klíčové, jak s nimi nakládat a jak je řídit.

Diagram vazeb a priorit identity firmy, resp. instituce



Poznámka: Pravidla hodnocení jsou součástí všech strategií na všech úrovních.

© SPRIG, o.s.
http://www.sprig.cz

Obr. č. 2 Diagram vazeb a priorit identity firmy, resp. instituce (Dombrovská, 2005).

V diagramu vazeb a priorit identity firmy, resp. instituce vytvořeného SPRIG, o.s. jsou velmi dobře znázorněné vazby mezi jednotlivými komponenty identity firmy. Je zřejmé, že informační strategie by měla vycházet z vize, poslání a hodnot organizace a současně navazovat také na firemní strategii. Informační strategie má zde dvě podkategorie a to informační systém a komunikační strategii, přičemž informační systém je zde chápán jako nástroj informační strategie. Komunikační strategie může být interní tzn. komunikace uvnitř organizace realizovaná různými kanály například intranetem, který je zase napojen na informační systém.

Dále externí komunikační strategie zahrnující komunikaci se zákazníky, partnery, médii či širokou veřejností, která je v současné době často realizovaná prostřednictvím internetové sítě. Poslední návazností na informační strategii je firemní design, který má návaznost na komunikační strategii.

Knihovna je bezpochyby také institucí, která potřebuje mít vypracovanou informační strategii. Tedy jaké informace jsou pro její fungování klíčové a jak by s nimi měla zacházet. Jedná se především o informace o knižním trhu, uživatelských potřebách, trendech, konkurenci apod. Tyto informace by měla knihovna pravidelně analyzovat a vyhodnocovat, aby na ně mohla pružně reagovat.

2.4 Znalostní organizace

Znalostní organizace představuje organizaci založenou na znalostech. Tento typ organizace se zabývá tvorbou, uchováním, řízením a využíváním znalostí k dosažení cílů organizace. Truneček (2003) definuje šest principů fungování znalostní organizace.

1. Strategie a výkonnost organizace

Musí být ustanovena celková strategie organizace. Výkonnost organizace je nutné měřit a hodnotit například, finančními měřítky, ale i třeba dle zákaznického imperativu.

2. Zákaznický imperativ

Veškerá činnost organizace se musí odvíjet od požadavků zákazníka tzv. organizace řízená zákazníkem. Hlavním bodem zájmu je zákazník a jeho spokojenost.

3. Procesní orientace

Soustředí se na jedinečné kompetence, schopnosti a způsobilosti daného pracovníka a jejich maximální využití.

4. Týmová práce

Důležitý komponent znalostní organizace spočívající v týmové spolupráci, koučování, tvůrčím vedení apod.

5. Tvořivé uplatnění znalostí

Průběžný rozvoj a uplatnění znalostí tvoří konkurenční výhodu organizace, na níž je založen její růst.

6. Akční hodnoty organizace

Je nezbytné, aby všichni členové organizace byli důkladně seznámeni s vizí, posláním, hodnotami a s celkovou strategií organizace a snažili se je naplňovat.

Znalostní organizace by měla dbát na všechny tyto principy a snažit se je v co největší možné míře naplňovat.

Znalostní organizace typu knihovny by se měla zaměřit na několik oblastí. Hvizdová a Miklošík (2012) tvrdí, že by těmito oblastmi měly být zejména:

- poskytování služeb pro komunitu uživatelů
- sdílení informací a srovnání potřeb uživatelů
- analýza dokumentů
- budování indexů
- znalost aktuálních databází
- práce s informačními systémy
- nové pokroky ve vyhledávacích službách
- elektronické publikování
- orientace na týmovou práci pracovníků knihovny
- vzdělávání a rozvoj v knihovnických službách
- zvýšení atraktivity služeb knihovny.

S tímto nelze nic jiného než souhlasit, neboť jsou zde vyzdvihnuty přesně ty oblasti, na které by se knihovny jako znalostní organizace měly snažit zaměřit. Důležité je zaměřením se na technologickou stránku knihovny, ale i na lidské zdroje v knihovně. To znamená zabývat se efektivitou informačních systémů a jejich propojením se znalostmi a současně dbát na vzdělávání a rozvoj zaměstnanců knihovny.

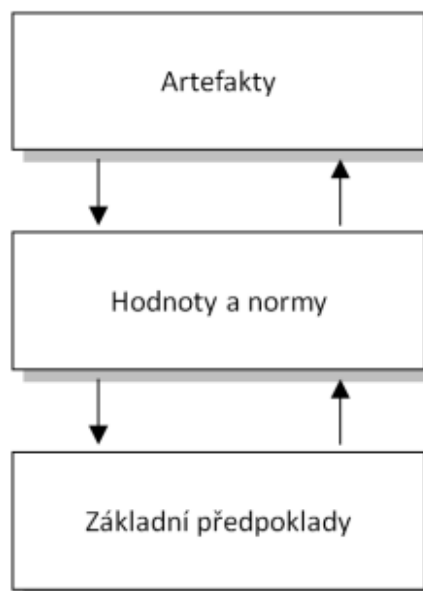
2.4.1 Kultura organizace

Pro fungující management znalostí je nezbytná vyspělá kultura organizace neboli firemní kultura. Pro tento pojem existuje mnoho definic z různých hledisek. Uvedu zde velmi obecnou definici kultury organizace

„Jedná se o disciplínu zkoumající a popisující lidské chování v kontextu organizace se zaměřením na individuální i skupinové procesy a jednání“ (Vymětal, 2005).

Z této definice je zřejmá podstata kultury organizace a tou je právě lidské chování v kontextu organizace. Jedná se tedy o souhrn hodnot, zvyklostí, tradicí, postojů, pracovních norem a pravidel uplatňovaných v dané organizaci. Vyspělá kultura organizace je důležitým faktorem spokojenosti zaměstnanců a úspěšnosti organizace. Spokojení zaměstnanci jistě podávají vyšší pracovní výkony a je u nich menší riziko fluktuace, což posiluje znalostní struktury organizace. Také stabilita informačních toků založených na lidech přispívá ke kvalitnější kultuře organizace.

Významný americký psycholog Edgar Schein vytvořil model organizační kultury sestávající se ze tří vrstev.



Obr.č. 3 Model organizační kultury dle Edgara Scheina (ManagementMania, 2012).

Nejsvrchnější vrstvou je vrstva artefaktů, která představuje vnější manifestace kultury, které jsou plně uvědomované. Například architektura budov, logo, prospekty, ale také rituály, ceremoniály, jazyk, historiky apod. Další vrstvou je vrstva hodnot a norem. Tato vrstva představuje soubor nepsaných pravidel a zásad chování, které by měly být všemi dodržovány. Jedná se o strategie, cíle, vize organizace. (ManagementMania, 2012). Jančíková (2008) ve své dizertaci uvádí, že realita může být často jiná a tato vrstva hodnot a norem je příslušníky kultury nedodržována. Je zapotřebí vyspělých manažerských praktik, které budou hodnoty a normy vhodně prosazovat. Poslední vrstvou je vrstva základních předpokladů, která zahrnuje zafixované názory na fungování reality. Tato vrstva je nejhlubší, nejniternější a je neuvědomovaná.

Dle Vymětala (2005) tvoří kulturu organizace subsystémy jako sdílení znalostí, emoční klima, motivace, kreativita apod. Vzhledem k důležitosti sdílení znalostí v souvislosti se znalostním managementem se níže budu zabývat pouze tímto subsystémem.

Sdílení znalostí

Sdílení znalostí je jedním ze základních kamenů znalostní organizace. Organizace, ve které dobře funguje sdílení znalostí mezi zaměstnanci má velkou konkurenční výhodu. Avšak v praxi je velmi časté, že zaměstnanci nechtějí své znalosti sdílet s ostatními a to je pro danou organizaci zásadní překážka v zavádění znalostního managementu. Jedním z cílů organizace by měla být motivace zaměstnance, aby pro něj bylo výhodné své implicitní a tacitní znalosti sdílet s ostatními. Je vhodné budovat loajalitu svých zaměstnanců prostřednictvím sociálních a ekonomických jistot. Konečným cílem je přeměna individuálních znalostí jedinců na znalosti sdílené celou organizací a jejich efektivní využití.

2.4.2 Znalostní pracovník

Znalostní pracovník je člověk, jehož náplní práce je především práce se znalostmi. Znalostní pracovník se vyznačuje tím, že má znalost, která je pro organizaci důležitá. Koncept znalostního pracovníka byl poprvé popsán P. Druckerem (1959) v jeho knize *The Landmarks of Tomorrow*.

Například Mládková (2005) tvrdí, že ukázkovým příkladem znalostního pracovníka je špičkový lékař. Musí mít příslušné vysokoškolské vzdělání, ale i po skončení studia je nezbytné, aby sledoval novinky ve svém oboru a doplňoval si tak své znalosti. Znalostní pracovníky nalezneme napříč širokým spektrem profesí, například pilot, meteorolog, učitel, softwarový inženýr, údržbář, konstruktér, dělník, ale také knihovník (informační specialista).

Řízení znalostního pracovníka je problematické, nelze ho řídit příkazy ani běžně kontrolovat, neboť znalostní pracovník ví o své práci více než manažer. Mládková (2005) ve své knize popisuje šest faktorů, které byly definovány P. Druckerem a lze z nich vycházet při hodnocení produktivity znalostního pracovníka.

1. Volba cíle práce

Znalostní pracovník si obvykle může sám volit metody, nástroje, cíle své práce v souladu s tím, aby dospěl k nejlepšímu možnému výsledku své práce. Tímto se liší od manuálního pracovníka, jemuž jsou tyto parametry direktivně určeny.

2. Autonomie a sebeřízení

Pracovní proces u znalostního pracovníka se odehrává především duševně, v hlavě. Tento proces není kontrolovatelný z vnějšku a proto musí být pracovník schopen tento proces řídit sám. Také by měl být schopen za svou veškerou práci přijmout plnou odpovědnost.

3. Nepřetržité inovace

Znalostní pracovník by měl neustále rozšiřovat své znalosti a tím inovovat svou práci. Inovační aktivita může být jedním z faktorů, podle kterého se měří produktivita znalostního pracovníka.

4. Permanentní učení

Pro znalostního pracovníka je důležitá schopnost učení. Také podle tohoto kritéria, jak dobře si člověk osvojuje nové znalosti, lze měřit produktivitu znalostního pracovníka.

5. Jakost práce

Jakost práce se u znalostního pracovníka určuje velmi špatně. Kritéria často nejsou a nebo je nelze použít ve všech případech. Například lékaře sice můžeme hodnotit podle množství pacientů, které uzdraví, ale určit přesný podíl konkrétního lékaře u konkrétního pacienta je velmi obtížné, neboť uzdravení závisí na mnoha faktorech.

6. Nové pojetí práce znalostního pracovníka

Spočívá v tom, že znalostní pracovník je pro organizaci aktivem nikoliv nákladem. Toto tvrzení je sporné a má své příznivce i odpůrce, neboť dokázat přínos tohoto aktiva je obtížné a mnohdy nereálné.

3. Informační toky v knihovnách

Knihovny jsou místem, kde by měl být zajištěn volný tok informací. Jsou to instituce, které již od starověku shromažďují a uchovávají lidské poznání a zprostředkovávají ho veřejnosti. Jejich základním posláním, zakotveném v současném knihovním zákoně (Česko, 2001), je poskytnutí rovného přístupu k informacím bez ohledu na sociální status, pohlaví, vyznání, národnost apod. Je důležité, aby zde informace plynuly volně a bez bariér a byly uspokojovány informační potřeby všech uživatelů. Je tedy nutné znát své uživatele, umět jim porozumět a správně interpretovat jejich informační požadavky.

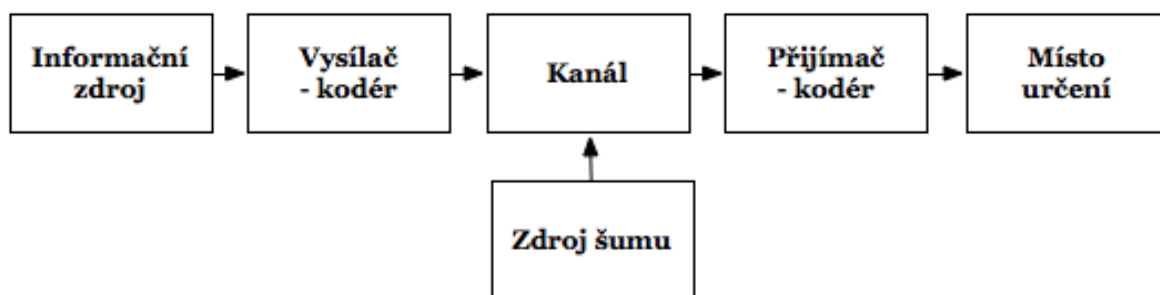
Dalšími velmi významnými toky informací v knihovnách jsou toky informací mezi zaměstnanci knihovny. I zde musí být zajištěn volný, bezbariérový tok informací, neboť neexistuje způsob, kterým by organizace mohla efektivně a účinně fungovat bez informací. Skrze volný tok informací mohou vedoucí knihoven efektivně plánovat, koordinovat, řídit procesy v knihovně a motivovat své podřízené (Oyadonghan, 2010).

3.1 Informační tok

Databáze TDKIV (Jonák, 1999) definuje informační tok následovně. Informační tok je *„posloupnost přenosu informací v informačních systémech na cestě od zdroje k uživateli. Informační toky mohou být podle povahy informačních systémů oborové, územní, institucionální apod. Kritériem hodnocení kvality informačního toku je rychlost a kvalita uspokojení informačních potřeb uživatele. Kvalita a efektivnost informačního toku se zkoumá bibliometrickými a jinými matematicko-statistickými metodami.“*

Hibberd a Evatt (2004) popisují informačním tok jako proces, kde se uvnitř organizace přenáší informace z jednoho místa na druhé. Jinými slovy se jedná o proces, při němž se informace přenáší od zdroje k uživateli. To je základní podstatou informačního toku, přenos informace, nehledě na její formu či zprostředkovatele přenosu. Oyadonghan (2010) tento proces přirovnává k vodě tekoucí vodovodními trubkami od svého zdroje dál až ke svému příjemci do lidských obydlí.

Významným počinem v oblasti teorie informace je Shannon – Weaverův komunikační model z roku 1947. I přesto, že je původně vytvořen především pro technické vědy, je tento model vyhovující i pro sociálně – humanitní vědy. Tento model sice nezohledňuje všechny aspekty komunikace, ale právě pro svou obecnost je snadno kvantifikovatelný.



Obr. č.4 Shannon – Weaverův komunikační model (Sluková, 2009).

K základním charakteristikám tohoto modelu patří lineárnost. Tedy komunikace je tu znázorněna jako jednosměrná, dále je tento model přenosový, což znamená, že se důraz klade více na prostor než na čas. Nezohledňuje sémantickou stránku přenosu informace a hlavní důraz je kladen na přenos a příjem informace (Sluková, 2009, s.26).

Kromě tohoto komunikačního modelu existuje celá řada jiných modelů, nicméně pro účely této bakalářské práce je tento model dostatečně vystihující.

Tento model můžeme znázornit na procesu v knihovně, kterým je referenční rozhovor. Referenční knihovník je informačním zdrojem, požadovanou informaci zakóduje a ta se přes kanál (noviny, kniha, počítač, audiovizuální materiál apod.) dostane k uživateli, který ji dekóduje a tím dorazí na místo určení.

3.1.1 Informační šumy a bariéry

Informační šumy

Databáze TDKIV (Jonák, 2000) definuje informační šum jako „chybu informačního systému spočívající v nevyhledání relevantních dokumentů.“

Informační šum tedy představuje chybu, deformaci, modifikaci informace na cestě od zdroje k příjemci, která má za následek nevyhledání relevantních dokumentů a v konečném důsledku také neuspokojení informační potřeby.

Z více druhů informačních šumů jsem na základě předchozí kapitoly a definice informačního šumu vybrala pět druhů.

1. Pragmatický šum

Spočívá v nesprávné formulaci informačního požadavku uživatelem, který nesprávně vyjádří svou informační potřebu. Informační specialista potom není schopen plně uspokojit informační potřebu a vzniká tak šum.

2. Sémantický šum

Vzniká v důsledku zkomolení slov a to jak po stránce formy, tak i obsahu. Další příčinou může být nesprávné kódování či dekódování sdělení, např. rozhovor po telefonu.

3. Technický šum

Dochází k němu vinou selhání nějakého technického zařízení, které zabezpečuje přenos informací. Může to být selhání počítače, ale i nekompatibilita programů pro práci s texty.

4. Gnozeologický šum

Vzniká vinou omezeného poznatkového tezauru příjemce (neznalost odborných termínů apod.) (Vavříková, 2009).

5. Selekční šum

Je způsoben chybami ve vyhledávacím procesu. V rámci selekčního šumu rozlišujeme dva druhy šumů a to šum prvního řádu a šum druhého řádu. Při šumu prvního řádu dochází k tomu, že informační systém nevyhledá relevantní dokumenty. Šum druhého řádu spočívá ve vyhledání nerelevantních dokumentů, které věcně neodpovídají zadání rešeršního dotazu (Jonák, 2000).

Informační šumy mohou deformovat informační toky v knihovnách a proto je nutné je umět včas rozpoznat a zamezit jim či minimalizovat jejich dopady.

Informační bariéry

Existuje více definic informačních bariér. Obecně vzato se všechny shodují v tom, že se jedná o překážky, které nějakým způsobem brání toku informací směrem k uživateli. Databáze TDKIV (Jonák, 1999) ji definuje jako „*překážku uspokojování informačních potřeb, která spočívá v neschopnosti či nemožnosti uskutečnit přenos informací a dat a umožnit uživateli získání relevantní informace.*“ Swigon (2011) zase popisuje informační bariéry jako překážky bránící, zpomalující či jinak omezující přístup k informacím tedy k vyhledávání a užívání informací.

Existuje více druhů informačních bariér, vybrala jsem ty, které se mi zdály k prostředí knihoven nejvhodnější.

1. Prostorové bariéry

Prostorové překážky bránící přístupu k informacím. Může se jednat o neuzpůsobené prostory knihovny pro vozíčkáře a maminky s kočárky (úzké uličky, schody, toaleta). I dětské oddělení musí zohlednit specifika dětí jako například jejich výšku v podobě adekvátně vysokých regálů apod.

2. Časové bariéry

Spočívají v zastarávání dokumentů, které ovšem v dnešní době díky rozmachu informačních technologií a stále rychlejšímu zpřístupňování informací z různých zdrojů není velký problém.

3. Jazykové bariéry

Mohou vzniknout, pokud knihovnu navštíví cizinec. Je potřeba, aby knihovna měla ve svém fondu cizojazyčné dokumenty a aby se mezi personálem vyskytovali lidé s jazykovou vybaveností. V ideálním případě by bylo dobré mít možnost přepnout rozhraní katalogu do více jazyků. Jazykové bariéry mohou také vzniknout vinou nepřesností a vágností odborného jazyka a jeho neznalostí uživateli.

4. Vědomostní bariéry

Spočívají především v nedostatečné informační gramotnosti uživatelů. Tento problém je možné řešit výukou informační gramotnosti uživatelů a nebo využitím služeb informačního profesionála.

5. Komunikační bariéry

Mezi komunikační bariéry patří veškeré problémy v sociální komunikaci (vady řeči, nedoslýchavost, stud, předsudky apod.), ale i ve strojové komunikaci informací, například chyby v informačním systému či chyby v redukci získaných informačních obsahů (Vavříková, 2009).

Informačním bariérám je potřeba předcházet vhodnými opatřeními (bezbariérový přístup, vzdálený přístup, jazyková vybavenost knihovníků apod.), aby v jejich důsledku nedošlo ke snížení kvality informačních toků v knihovnách.

3.2 Identifikace informačních toků v knihovnách

Existuje více typů knihoven (univerzitní, školní, městské, odborné apod.) a v každém z těchto typů knihoven se mohou informační toky lišit. Proto bych ráda uvedla, že pro účely této bakalářské práce se budu zabývat informačními toky typickými pro městské knihovny. Účelem této práce není postihnout veškeré toky v městských knihovnách, ale jen ty nejdůležitější.

Na základě definice informačního toku (viz kapitola Informační tok) a pro účely této bakalářské práce rozlišuji informační toky v knihovnách následovně:

- informační toky mezi knihovnou a uživateli
- informační toky mezi knihovnou a veřejností
- informační toky mezi uživateli
- informační toky uvnitř knihovny (mezi zaměstnanci).

3.2.1 Informační toky mezi knihovnou a uživateli

Tyto informační toky jsou pro městské knihovny nejdůležitější, neboť právě v nich spočívá podstata a účel knihovny. Jedná se o zprostředkování informací uživatelům za účelem naplnění informační potřeby. V zásadě lze tyto informační toky rozdělit do dvou skupin – obecné/odborné informační toky.

Obecné informační toky

- informace o knihovně (adresa, otevírací doba, poskytované služby, kontakt, knihovní řád, výpůjční řád, historie, novinky z knihovny, propagace připravovaných akcí, fotografie z proběhlých akcí)

Odborné informační toky

- informace získané z fondu knihovny (knihy, časopisy, audioknihy,...)
- informace z databází
- informace z rešerší
- informace z referenčních služeb a @ptejteseknihovny
- informace z MVS (Meziknihovní výpůjční služba).

Všechny tyto informační toky by měly mít určité atributy. Těchto atributů existuje více a ne všechny se hodí ke každému informačnímu toku. Snažila jsem se tedy vybrat ty, které se mi zdály nejvhodnější. Je nutné mít neustále na mysli, že primární musí být pro knihovnu vždy uživatel a co nejrychlejší a nejkvalitnější uspokojení jeho informačních potřeb. Dle Mládkové (2009) to mohou být tyto atributy:

- **aktuálnost a včasnost** – je potřeba se zabývat aktuálností a včasností informačních toků. Zejména informace o knihovně a její činnosti by měly být úplné a neustále aktualizované. Je potřeba, aby informace byla k dispozici okamžitě v době její potřeby. Co se týče fondu knihovny i ten by měl být průběžně aktualizován dle požadavků uživatelů
- **srozumitelnost** – je nutné, aby informace byly strukturovány a podávány v takové formě, aby jí uživatel porozuměl

- **hospodárnost** – je potřeba zajistit přiměřeného poměru cena/výkon, resp. užitek/náklady. Užitek z informace by měl být vyšší než náklady na její získání.

Rozhodla jsem se sem zařadit také atribut obousměrnosti, neboť se domnívám, že je pro některé z těchto toků důležitým ukazatelem kvality:

- **obousměrnost** – je žádoucí, aby byl informační tok obousměrný nikoliv jednosměrný. To znamená vyžadovat zpětnou vazbu od uživatelů, jestli jsou jejich informační potřeby skutečně naplněny, jak jsou spokojeni se současnými službami knihovny apod.

Informační toky mezi knihovnou a uživateli mohou téct třemi způsoby (formami).

Ústně

Ústní forma je realizovaná interpersonální komunikací. Jedná se o velmi efektivní způsob přenosu informace, neboť je rychlá a umožňuje také rychlou zpětnou vazbu a individuální domluvu. Nevýhodou mohou být prostorové a časové bariéry tzn. je nutné se do knihovny dostavit osobně a nebo může selhat lidský faktor.

Elektronicky (online x offline)

Elektronický přenos informací probíhá buď online nebo offline. Online znamená být připojen k internetu a užívat jeho nástrojů. Online elektronická komunikace knihoven s uživateli probíhá zejména prostřednictvím webové stránky knihovny a prostřednictvím sociálních sítí. Webová stránka je bezpochyby klíčovým prostředkem komunikace s uživateli. Měla by být uživatelsky přívětivá ke všem skupinám obyvatelstva. Samozřejmostí by tedy měla být možnost přepnout rozhraní do jiného světového jazyka nebo větší písmo pro lepší čitelnost pro seniory. Měli by se zde dozvědět veškeré potřebné informace o knihovně, jejich službách a činnosti a také se dostat do rozhraní katalogu. Oproti tomu sociální sítě pracují s trochu jinými záměry. Je běžnou praxí, že knihovny komunikují

s uživateli a veřejností prostřednictvím různých sociálních sítí, např. Facebook, Twitter, Youtube, Google+ a mnoho dalších. Jejich hlavním rysem je interaktivita, jejíž hlavní výhodou je možnost rychlé odezvy, kterou uživatelé ocení. Informační toky realizované prostřednictvím sociální sítě Facebook jsou v současné době velmi významné pro všechny typy knihoven, neboť Facebook má ze všech sociálních sítí nejvyšší počet uživatelů (Michl, 2013). Z tohoto důvodu je v této bakalářské práci analyzován pouze Facebook. Jak již bylo zmíněno, hlavní výhodou Facebooku je možnost velmi rychlé reakce a možnost rychlého a účinného informování svých uživatelů o tom, co se v knihovně děje. Je pravděpodobné, že uživatel navštíví webovou stránku knihovny pouze, pokud něco konkrétního potřebuje, ale pokud se stane fanouškem knihovny na Facebooku, informace k němu plynou pravidelně a nenásilnou formou (Biernátová, 2010).

Offline informační toky mezi knihovnou a uživateli probíhají především pomocí knihovního systému knihovny (katalogu). Zde jsou uživateli k dispozici záznamy dokumentů, které knihovna vlastní.

Běžnou součástí dnešních katalogů jsou různé nadstavby v podobě prvků webu 2.0. Patří mezi ně různá hodnocení, recenze, komentáře, žebříčky nejhledanějších titulů apod. Zde je důležité, aby byl uživatel schopen účinně vyhledávat v katalogu a případně by mu měl být k dispozici nápomocný knihovník.

Písemně

Poslední formou je forma písemná. V současné době probíhá tok informací písemně zejména prostřednictvím výročních zpráv, lokálních zpravodajů či zasíláním písemných upomínek. Výroční zpráva informuje uživatele a veřejnost o tom, co se v uplynulém roce odehrálo v knihovně. Zpravidla to bývají různá statistická data o návštěvnosti, počtu výpůjček, proběhlých akcích, změny v poskytovaných službách a jiné novinky. V lokálních zpravodajích obvykle městské knihovny informují o své činnosti, o nabízených službách, připravovaných, ale i proběhlých akcích. Písemné upomínky informují uživatele o nabíhajících zpozděním a poskytují mu informace, jak tuto situaci řešit.

3.2.2 Informační toky mezi knihovnou a veřejností

Jedním z prioritních cílů knihoven by měl být zájem o rozšíření své základny uživatelů a také zájem o informování veřejnosti o své činnosti. Informační toky mezi knihovnou a veřejností se v zásadě překrývají s informačními toky mezi knihovnou a uživateli. V podstatě se jedná o obecné informační toky definované v předchozí kapitole, které se překrývají i s toky mezi knihovnou a veřejností.

Obecné informace

- Informace o knihovně (adresa, otevírací doba, poskytované služby, kontakt, knihovní řád, výpůjční řád, historie, novinky z knihovny, propagace připravovaných akcí, fotografie z proběhlých akcí)

Atributy a způsoby (formy) přenosu těchto informačních toků byly definované v předchozí kapitole.

3.2.3 Informační toky mezi uživateli

Informační toky mezi uživateli mohou probíhat dvěma způsoby a to online nebo interpersonální komunikací v knihovně. V zásadě je možné vydělit dvě skupiny informačních toků:

- Online informační toky (diskuze na sociálních sítích)
- Interpersonální informační toky (navazování kontaktu v prostorách knihovny – např. při vzdělávacích akcích apod.).

Online informační toky mezi uživateli se uskutečňují prostřednictvím sociálních sítí, kde mohou uživatelé diskutovat různé záležitosti týkající se knihovny. Nejčastěji se jedná o diskuze o proběhlých akcích a jejich hodnocení.

Interpersonální komunikace mezi uživateli může probíhat ve studovnách, čítárnách či na akcích pořádaných knihovnou (kurzy, přednášky, koncerty apod.). Uživatelé se během těchto chvil mohou seznamovat, sdílet své dojmy, zkušenosti, znalosti a tvořit tak základ pro komunitní roli knihoven. Je také důležité, aby

knihovník či lektor dokázal podněcovat diskuzi a napomáhat tak k vytváření komunity. Knihovna je místem, které představuje platformu pro široké spektrum akcí a byla by škoda, kdyby toho knihovny nevyužily.

Pro tento informační tok jsem vybrala pouze atribut interaktivivty:

- **interaktivita** - znamená vzájemné působení dvou či více objektů. Interaktivita informačního toku mezi uživateli v knihovně se projevuje obousměrností komunikace a interakcí mezi uživateli

3.2.4 Informační toky uvnitř knihovny

Pro řízení knihovny je důležité, aby v knihovně fungovalo sdílení informací a znalostí napříč celou organizační strukturou. Vedení knihovny by mělo informovat své podřízené o všech krocích a plánech na pravidelných poradách. Důležitý je také tok informací mezi jednotlivými odděleními, aby se například nestávalo, že dvě oddělení budou pořádat akce, které se budou tématicky překrývat. Mezi jednotlivé informační toky jsem zařadila:

- organizační informace (rozdělení práce, kompetencí, pravomocí)
- informace o uživateli (zpětná vazba od uživatelů, jejich návrhy, požadavky, průzkumy uživatelských potřeb)
- informace o knižním trhu a trendy v knihovnictví (novinky z knižního trhu, využívání sociálních sítí, půjčování e-knih a čteček, rozvoj mobilních aplikací, digitalizace, knihovna jako virtuální prostor, knihovny jako komunitní centra apod.).

Některé atributy těchto informačních toků jsou stejné jako u informačních toků mezi knihovnou a uživateli:

- **aktuálnost a včasnost** – je opět jedním ze zásadních atributů informačních toků. Je nutné, aby informační potřeby zaměstnanců byly naplňovány včas za účelem efektivní práce. To samé platí u informací

o uživatelích, knižním trhu a trendech. Je důležité neustále tyto informace aktualizovat a na jejich základě vyvozovat důsledky v řízení knihovny

- **srozumitelnost** – je důležité, aby informace byly pro jejich uživatele srozumitelné, to znamená, aby jim rozuměli, vyznali se v nich a dokázali je prakticky využít
- **hospodárnost** – je opět potřeba zajistit přiměřeného poměru cena/výkon, resp. užitek/náklady. Užitek z informace by měl být vyšší než náklady na její získání
- **úplnost** – úplnost informace je významný ukazatel její kvality, neúplná informace může vést k dezinformaci a tím pádem k neuspokojení informační potřeby. (Mládková, 2009).

Tyto informace mohou opět plynout třemi způsoby (formami).

Ústně

Ústní komunikace mezi pracovníky je neodmyslitelnou součástí každého pracovního dne v knihovně. Je nezbytné, aby tato komunikace byla otevřená, aby zde nebyly bariéry či šumy a informace mohly téct plynule bez deformace.

Elektronicky

Elektronická forma komunikace uvnitř knihovny je od dob automatizace také nedílnou součástí prakticky každé knihovny. Opět můžeme vydělit elektronickou formu komunikace na online a offline. Online komunikace mezi zaměstnanci knihovny probíhá obvykle emailem. Dále samozřejmě zaměstnanci knihovny užívají různých elektronických zdrojů k získávání příslušných informací. Offline komunikace bývá zajišťována intranetovými sítěmi, které umožňují knihovnám řešit různé situace.

Písemně

Jak již bylo zmíněno, písemná forma komunikace ustoupila do pozadí a nahradila ji forma elektronická. V písemné formě mohou vznikat různé materiály knihovny např. výroční zprávy apod., ale už i ty jsou v současné době často v elektronické verzi.

4. Analýza informačních toků v MěK ÚO

4.1 Představení knihovny Ústí nad Orlicí

Městská knihovna v Ústí nad Orlicí je příspěvkovou organizací města Ústí nad Orlicí a také pověřenou knihovnou pro okres Ústí nad Orlicí na základě smlouvy O přenesení výkonu regionálních funkcí dle zákona 257/2001 mezi Krajskou knihovnou Pardubice a MěK ÚO.

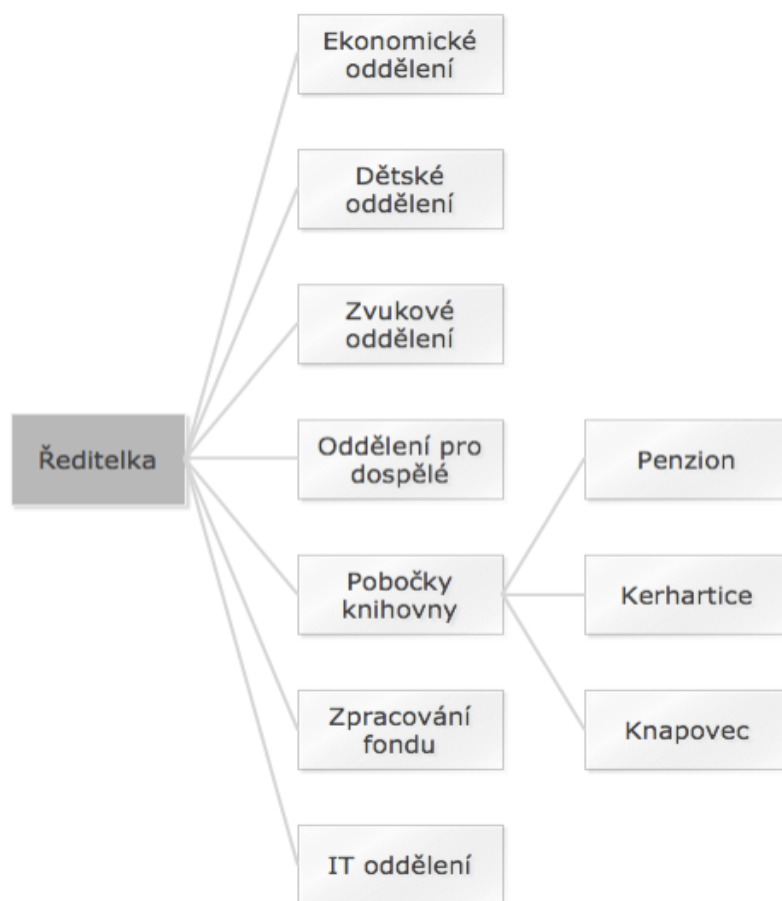
MěK ÚO nese zodpovědnost za výkon regionálních funkcí v okrese, metodicky řídí 9 městských knihoven okresu a 110 obecních knihoven okresu. Současně poskytuje informační a knihovnické služby veřejnosti a je institucí, která se aktivně zapojuje do kulturně/vzdělávacího dění v regionu Ústecko-Orlicka. Mezi poskytované služby patří:

- meziknihovní výpůjční služby
- rešeršní služby
- referenční služby
- bibliograficko – informační služby
- přístup k internetu
- pořádání přednášek, besed, kurzů a dalších akcí
- reprografické služby
- antikvariátní prodej knih
- půjčování knih (oddělení pro dospělé, dětské oddělení, zvukové oddělení)
- donášková služba.

MěK ÚO má tři pobočky – Knapovec, Kerhartice, Penzion. Využívá automatizovaného knihovního systému Clavius a Carmen. Také je hojně zastoupena na sociálních sítích (Facebook, Twitter, Google+, Youtube, ..). Knihovna také vyhrála v letech 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007 a 2011 první místo v celorepublikové soutěži o nejlepší domovskou stránku knihovny BIBLIOWEB. Dále se podílí na virtuální referenční službě @ptejteseknihovny

organizované Národní knihovnou ČR jako aktivní knihovna tzn., že aktivně zodpovídá dotazy uživatelů. Také je zapojena do celostátního projektu organizovaného Národní knihovnou ČR o výkonnosti knihoven Benchmarking v knihovnách. K datu 9.1.2013 je registrováno v MěK ÚO 2 187 registrovaných čtenářů a v průběhu roku 2012 ji navštívilo 46 587 návštěvníků.

Co se týče organizační struktury, v knihovně pracuje celkem 12 zaměstnanců. Z toho 10 žen a 2 muži. Organizační struktura je poměrně málo členitá. Knihovnu vede ředitelka a řídí jednotlivá oddělení (ekonomické, dětské, zvukové, pro dospělé, zpracování fondu, IT oddělení a pobočky knihovny) (MěK ÚO, 2012).



Obr. č. 5 Organizační struktura MěK ÚO (MěK ÚO, 2012).

4.2 Použité metody

Pro analýzu informačních toků v této knihovně jsem se rozhodla použít metodu polostrukturovaného rozhovoru a obsahové analýzy. Obsahová analýza spadá do kvantitativního výzkumu a polostrukturovaný rozhovor do kvalitativního výzkumu. Jsou využity oba dva způsoby výzkumu (kvantitativní a kvalitativní), aby se dosáhlo, co největší možné objektivitu a přesnosti.

Obsahová analýza je dle Dismana (2011) „*kvantitativní, objektivní analýza sdělení jakéhokoliv druhu. Obsahová analýza se může zabývat právě tak obsahem sdělení jako jeho formou, autorem i adresátem takového sdělení.*“

Z této definice je zřejmé, že uplatnění obsahové analýzy je velmi široké. Pro účely této bakalářské práce se jedná o analýzu všech dostupných dokumentů (obsah webových stránek, výroční zprávy, knihovní řád, výpůjční řád), jelikož tato metoda pravděpodobně nemůže pokrýt veškeré toky, je doplněna metodou polostrukturovaného rozhovoru. Výhodou obsahové analýzy je především její univerzálnost. Lze ji použít prakticky na jakýkoliv soubor dat. Nevýhodou je pak riziko nesprávné interpretace získaných informací a předběžných, nepodložených závěrů (Nevoralová, 2012). Tomuto lze předejít metodou polostrukturovaného rozhovoru, kdy při nejednoznačných výsledcích je možné jejich zpřesnění provedením právě polostrukturovaného rozhovoru.

Polostrukturovaný rozhovor je metoda sběru dat, kdy tazatel pokládá otázky dle předem připraveného dotazníku a respondent na ně odpovídá. Výhodou je, že tazatel může otázky v průběhu rozhovoru dle potřeby měnit a přizpůsobovat konkrétní situaci a také je pro respondenta těžší vynechat otázku, než při samostatném vyplňování dotazníku. Mezi nevýhody patří časová náročnost, menší velikost zkoumaného vzorku, respondent také může odpovědi účelově měnit.

I přes vyjmenované výhody a nevýhody metod obsahové analýzy a polostrukturovaného rozhovoru nabízejí tyto metody poměrně účinný nástroj sběru dat a to právě díky kombinaci kvalitativního a kvantitativního typu výzkumu.

4.3 Provedení analýzy informačních toků v MěK ÚO

Jak je již výše zmíněno, pro provedení analýzy informačních toků je využito metod polostrukturovaného rozhovoru a obsahové analýzy. Rozhovor s ředitelkou MěK ÚO PhDr. Janou Kalouskovou se uskutečnil 3.5.2013 ve 12:30 v Městské knihovně Ústí nad Orlicí. Otázky byly pokládány vždy dle jednotlivých informačních toků a jejich atributů s cílem zjistit objektivní stav daného informačního toku. Vzhledem k tomu, že se jednalo o polostrukturovaný rozhovor, bylo možné do rozhovoru volně zasahovat a v průběhu otázky zpřesňovat či v případě potřeby doplňovat. Rozhovor trval 45 minut.

Pro provedení obsahové analýzy je využito obsahu webových stránek, výročních zpráv, knihovního a výpůjčního řádu. Tyto zdroje poskytují velké množství důležitých informací, avšak je dobré informace získané z těchto zdrojů ověřit i v rámci rozhovoru.

V minulých kapitolách byly definované informační toky a jejich atributy v tzv. ideálním stavu (Informační toky mezi knihovnou a uživateli, atributy: aktuálnost a včasnost, srozumitelnost, hospodárnost, obousměrnost; Informační toky mezi knihovnou a veřejností, atributy: aktuálnost a včasnost, srozumitelnost, hospodárnost, obousměrnost; Informační toky mezi uživateli, atribut: interaktivita; Informační toky uvnitř knihovny, atributy: aktuálnost a včasnost, srozumitelnost, hospodárnost, úplnost).

Zde je nutno uvést, že některé atributy nemohou být relevantně posouzeny u všech informačních toků, v těchto případech je u daného atributu zkratka NR (nerelevantní). V následující kapitole je provedeno porovnání reálného stavu informačních toků v Městské knihovně Ústí nad Orlicí s tzv. ideálním stavem informačních toků v knihovnách definovaným předchozí kapitole (kapitola Identifikace informačních toků).

K vyhodnocení obsahové analýzy je použito škálové hodnocení kvality informačních toků dle jednotlivých atributů (Vodáková, 2007). Tyto hodnoty jsou dále zprůměrovány a přinášejí nám tak celkové vyhodnocení všech skupin informačních toků.

Škálové hodnocení je samozřejmě do jisté míry subjektivní. K objektivnějšímu hodnocení by muselo být více hodnotitelů, nicméně pro účely této bakalářské práce je to dostačující. Škála má tyto hodnoty: vysoce kvalitní - kvalitní – spíše kvalitní – spíše nekvalitní – nekvalitní – vysoce nekvalitní.

4.3.1 Informační toky mezi knihovnou a uživateli

Obecné informační toky

- informace o knihovně (adresa, otevírací doba, poskytované služby, kontakt, knihovní řád, výpůjční řád, historie, novinky z knihovny, propagace připravovaných akcí, fotografie z proběhlých akcí).

Odborné informační toky

- informace z fondu knihovny (knihy, časopisy, audioknihy,...)
- informace z databází
- informace z rešerší
- informace z referenčních služeb a @ptejteseknihovny
- informace z MVS (Meziknihovní výpůjční služba).

Reálný stav v MěK ÚO - Obecné informační toky

Analyzované informační toky: informace o knihovně

- informace o knihovně (adresa, otevírací doba, poskytované služby, kontakt, knihovní řád, výpůjční řád, historie, novinky z knihovny, propagace připravovaných akcí, fotografie z proběhlých akcí).

Způsoby (formy) přenosu informace:

Ústní

Tyto informace v knihovně plynou skrze interpersonální komunikaci, tedy když se uživatel zeptá knihovníka. Tento informační tok je bez problému, neboť

knihovníci jsou schopni poskytnout tyto informace i lidem s postižením či cizincům.

Elektronická

Další možností je elektronická forma, která probíhá zejména skrze webové stránky a sociální sítě. Webové stránky MěK ÚO jsou kvalitní a uživatelsky přívětivé. Není náhoda, že MěK ÚO se několikrát umístila na 1. místě v soutěži BIBLIOWEB (viz kapitola Představení knihovny). Na webové stránce knihovny se všechny informace o knihovně (adresa, otevírací doba, poskytované služby, kontakt, knihovní řád, výpůjční řád, historie, novinky z knihovny, propagace připravovaných akcí, fotografie z proběhlých akcí) nacházejí, ovšem na sociálních sítích se nacházejí jen některé informace dle charakteru sociálních sítí. Pokud potřebuje uživatel získat podrobnější informace, vždy je uveden odkaz na webovou stránku, kde nalezne veškeré informace.

Písenná

Tyto informace lze také nalézt ve výročních zprávách knihovny či v městském zpravodaji (Ústecké listy), zde jsou zejména pravidelně zveřejňovány pozvánky na chystané akce.

1. aktuálnost a včasnost

Zjištění z obsahové analýzy: Veškeré informace o knihovně jsou souhrnně uvedeny zejména na webových stránkách knihovny. Dílčí části informací o knihovně se nachází také na sociálních sítích v aktuální formě. Valná většina informací je aktuální, ovšem informace týkající se databází v knihovně, obsahují zastaralé informace. Jsou zde uvedeny databáze, které již knihovna nezpřístupňuje (EBSCO, ASPI, COTO.JE).

Hodnocení: spíše kvalitní

2. srozumitelnost

Zjištění z obsahové analýzy: Webové stránky splňují standardy přístupnosti dle metodiky Blind Friendly Web i WCAG 1.0., lze je přepnout do dvou cizích jazyků (angličtina, němčina). Písmo je kontrastní s podkladem a velikost je také uspokojivá. Situace ohledně srozumitelnosti

informací na sociálních sítí je dána celkovou koncepcí dané sociální sítě. Knihovna je využívá, ale rozhraní uzpůsobit nemůže.

Hodnocení: vysoce kvalitní

3. hospodárnost

Zjištění z obsahové analýzy: Zde je odpověď snadná, náklady na pořízení respektive na zveřejnění těchto informací jsou zanedbatelné. Určitě je tedy užitek z informace vyšší než náklady na pořízení/zveřejnění.

Hodnocení: vysoce kvalitní

4. obousměrnost

Zjištění z rozhovoru: MěK ÚO má ustálenou komunitu uživatelů, kteří se aktivně zapojují do dění knihovny a přinášejí podněty pro zlepšování služeb.

Hodnocení: vysoce kvalitní

Celkové hodnocení: kvalitní

Reálný stav v MěK ÚO - Odborné informační toky

Analyzovaný informační tok: informace z fondu knihovny

- informace získané z fondu knihovny (knihy, časopisy, audioknihy,...)

1. aktuálnost a včasnost

Zjištění z rozhovoru: V MěK ÚO probíhá pravidelná průběžná akvizice (prakticky každý den), která zajišťuje nové a aktuální dokumenty dle informačních požadavků uživatelů, ale také dle profilace knihovního fondu. Otevírací doba MěK ÚO je po – pá 09:00 – 18:00, na přání uživatelů také so 09:00 – 11:00. MěK ÚO také nabízí donáškovou službu pro uživatele, kteří se ze zdravotních důvodů nemohou do knihovny fyzicky sami dostavit.

Hodnocení: vysoce kvalitní

2. srozumitelnost

Zjištění z obsahové analýzy: MěK ÚO má tři hlavní oddělení (oddělení pro dospělé, oddělení pro děti a zvukové oddělení). Knihovní fond

v oddělení pro dospělé je zaměřen na dospělé všech věkových kategorií (studenti, matky na mateřské dovolené, pracující lidé či senioři). Dětské oddělení se pochopitelně profiluje fondem pro děti a také pořádá mnoho akcí na podporu čtenářství právě u dětí, např. pasování druháků na čtenáře, Celé Česko čte dětem, Noc s Andersenem apod. Zvukové oddělení provozuje zvukovou knihovnu, která nabízí audioknihy pro zdravotně a zrakově postižené osoby zdarma. MěK ÚO také půjčuje na zálohu 1 000 Kč čtečky knih. MěK ÚO bohužel nevlastní knihy v Braillově písmě, ale je schopná je zprostředkovat meziknihovní výpůjční službou.

Zjištění z rozhovoru: Knihovní fond také obsahuje cizojazyčné dokumenty v anglickém, německém, ruském, španělském a romském jazyce. Všichni zaměstnanci knihovny mají alespoň základní znalost anglického jazyka a aktuálně všichni navštěvují kurzy AJ.

Hodnocení: kvalitní

3. hospodárnost

Zjištění z rozhovoru: Z celkové sumy, kterou ročně MěK ÚO získá na svůj provoz (rozpočet, granty od Ministerstva kultury, granty od Pardubického kraje) jde 50% na mzdové výdaje, 25% na provoz a 25% na akvizici. V zásadě lze konstatovat, že vzhledem k obecně nízkým příjmům knihoven si MěK ÚO počíná hospodárně a i s omezenými prostředky dokáže zprostředkovat a zpřístupnit velké množství kvalitních dokumentů a akcí.

Hodnocení: vysoce kvalitní

4. obousměrnost

Zjištění z obsahové analýzy: MěK ÚO vlastní katalog Clavius a nově také interaktivní katalog s prvky webu 2.0 katalog Carmen. Právě v něm mají uživatelé možnost hodnotit, recenzovat knihy, které přečetli a dávat tak zpětnou vazbu nejen knihovně, ale také ostatním uživatelům.

Hodnocení: vysoce kvalitní

Celkové hodnocení: vysoce kvalitní

Analyzovaný informační tok: informace z databází

- informace z databází

1. aktuálnost a včasnost

Zjištění z obsahové analýzy: MěK ÚO zpřístupňuje databáze CODEXIS – automatizovaný systém právnických informací a Anopress, která shromažďuje plné texty novinových článků. Obě databáze poskytují aktuální informace ze svého oboru.

Hodnocení: vysoce kvalitní

2. srozumitelnost

Zjištění z rozhovoru: Databáze jsou tzv. interní tzn., že jsou tedy přístupné pouze přes knihovníka. Uživatel nemá možnost si sám sednout k počítači a vyhledat dané informace. Musí požádat knihovníka, který ve svém počítači vstoupí do dané databáze a najde požadovanou informaci. Toto shledávám poněkud nepříjemným, neboť je dneska běžnou normou, že uživatelé mohou sami vyhledávat v databázích.

Hodnocení: spíše kvalitní

3. hospodárnost

Zjištění z rozhovoru: Finanční prostředky na databáze jsou z 25% hrazeny z rozpočtu knihovny a ze 75% z grantu Ministerstva kultury. Náklady tedy nejsou nijak vysoké a splňují atribut hospodárnosti.

Hodnocení: vysoce kvalitní

4. obousměrnost - NR

Celkové hodnocení: kvalitní

Analyzovaný informační tok:

- informace z rešerší

1. aktuálnost a včasnost

Zjištění z rozhovoru: MěK ÚO poskytuje pro své uživatele rešeršní služby. Pokud téma rešerše přesahuje jejich odbornost a netroufají si na něj, přepošlou jej do SVK Hradec Králové. Pro tvorbu rešerše se používá

zejména CASLIN, JIB, ANL, Anopress, EBSCO, ČNB. Vyhotovení rešerše trvá dle domluvy s uživatelem max. 7 dní. Pokud uživatel vyjádří potřebu expresního vyhotovení, knihovna se mu snaží vyjít vstříc.

Hodnocení: vysoce kvalitní

2. srozumitelnost

Zjištění z rozhovoru: Rešerše jsou vytvářeny dle platných norem ČSN 01 0198 a ČSN 01 0191.

Hodnocení: vysoce kvalitní

3. hospodárnost

Zjištění z obsahové analýzy: Cena za zpracovanou rešerši činí 70 Kč. Vzhledem k tomu, že práce na rešerši může trvat i několik hodin je tato cena velmi příznivá.

Hodnocení: vysoce kvalitní

4. obousměrnost - NR

Celkové hodnocení: vysoce kvalitní

Analyzovaný informační tok:

- informace z referenčních služeb a @ptejteseknihovny

1. aktuálnost a včasnost

Zjištění z rozhovoru: Z rozhovoru s ředitelkou MěK ÚO vyplynulo, že klasické referenční služby nejsou uživateli prakticky vůbec využívány. Služba @ptejteseknihovny (virtuální referenční služba), do které se MěK ÚO z vlastní iniciativy sama zapojila má frekvenci zhruba 2 dotazy měsíčně. Dle pravidel této služby je knihovna povinna odpovědět nejdéle do 48 hodin (v pracovních dnech) po obdržení dotazu. Pokud je dotaz moc složitý knihovna ho přepoše instituci, která by měla znát odpověď. MěK ÚO pro potřeby zodpovídání dotazů ze služby @ptejteseknihovny čerpá z aktuálních zdrojů poskytujících relevantní dokumenty (CASLIN, JIB, ANL, Anopress, Ebsco, ČNB).

Hodnocení: vysoce kvalitní

2. srozumitelnost

Zjištění z rozhovoru: Služba je poměrně dobře srozumitelná a uživatelé o ní vědí, nicméně není tolik využívána, neboť uživatelé městských knihoven nemají takovou potřebu odborných informací, jako je tomu u knihoven odborných. Dalším důvodem může být, že se raději v rámci služby @ptejteseknihovny obrátí na Národní knihovnu ČR, ve kterou vkládají větší důvěru vzhledem k její prestiži.

Hodnocení: kvalitní

3. hospodárnost

Zjištění z rozhovoru: Náklady na tuto službu jsou velmi nízké. Stojí v podstatě jen čas knihovníka na zpracování odpovědí, který vzhledem k frekvenci dotazů je velmi nepatrný.

Hodnocení: vysoce kvalitní

4. obousměrnost

Zjištění z rozhovoru: Tento tok informací je obousměrný, neboť probíhá tzv. referenční rozhovor mezi uživatelem a knihovníkem.

Hodnocení: vysoce kvalitní

Celkové hodnocení: vysoce kvalitní

Analyzovaný informační tok:

- informace z MVS

1. aktuálnost a včasnost

Zjištění z rozhovoru: Služba MVS (Meziknihovní výpůjční služba) je v této knihovně hojně využívána (za rok 2012 se uskutečnilo 450 výpůjček). Po obdržení požadavku jsou tentýž den odeslány do žádající knihovny, pokud se jedná o zasílání požadavků čtenářům MĚK ÚO z jiných knihoven, záleží na knihovnách, knihovníci se snaží vybírat ty, které rychle reagují. Někdy kniha přijde do druhého dne, někdy třeba až za týden, ale většinou do 2-3 dnů má uživatel požadovaný titul k dispozici.

Hodnocení: vysoce kvalitní

2. srozumitelnost

Zjištění z rozhovoru: Je zřejmé, že je tato služba uživatelům dobře známá a srozumitelná a proto ji často využívají.

Hodnocení: vysoce kvalitní

3. hospodárnost

Zjištění z obsahové analýzy: Vzhledem k tomu, že MVS zahrnuje náklady na poštovné a balné bylo nutné stanovit paušální poplatek ve výši 40 Kč pro uživatele a pro knihovny žádající dokument z fondu MĚK ÚO 50Kč.

Hodnocení: kvalitní

4. obousměrnost –NR

Celkové hodnocení: vysoce kvalitní

4.3.2 Informační toky mezi knihovnou a veřejností

Tyto informační toky jsou identické s výše analyzovanými obecnými informačními toky mezi knihovnou a uživateli.

4.3.3 Informační toky mezi uživateli

- online informační toky (diskuze na sociálních sítích)
- interpersonální informační toky (navazování kontaktu v prostorách knihovny – např. při vzdělávacích akcích apod.).

Reálný stav v MĚK ÚO

Analyzované informační toky:

- online informační toky (diskuze na sociálních sítích)

1. interaktivita

Zjištění z obsahové analýzy: Na facebookovém profilu MĚK ÚO diskuze mezi uživateli neprobíhá. Jsou zde vyvěšovány pouze pozvánky na chystané akce a fotografie z proběhlých akcí.

Zjištění z rozhovoru: Facebookový profil MěK ÚO je spravován IT technikem a pověřenou knihovnicí.

Hodnocení: spíše nekvalitní

Celkové hodnocení: spíše nekvalitní

Analyzované informační toky:

- interpersonální informační toky (navazování kontaktu v prostorách knihovny – např. při vzdělávacích akcích apod.)

1. interaktivita

Zjištění z rozhovoru: Dle ředitelky MěK ÚO má knihovna svou ustálenou komunitu, která se pravidelně účastní akcí pořádaných knihovnou a která se aktivně zapojuje a zajímá o dění v knihovně. MěK ÚO se také snaží být zprostředkovatelem informací pro různé skupiny obyvatelstva (zdravotně postižení, cizinci, rodiny s dětmi apod.). Jsou pro ně uskutečňovány tématické akce, kde sdílejí své znalosti, zkušenosti a navazují kontakty.

Hodnocení: kvalitní

Celkové hodnocení: kvalitní

4.3.4 Informační toky uvnitř knihovny

- organizační informace (rozdělení práce, kompetencí, pravomocí)
- informace o uživatelích (zpětná vazba od uživatelů, jejich návrhy, požadavky, průzkumy uživatelských potřeb)
- informace o knižním trhu a trendy v knihovnictví.

Organizační informace v MěK ÚO plynout buď interpersonální komunikací (ústně) či emailem (elektronicky). Informace o uživatelích, knižním trhu a trendech v knihovnictví obvykle plynou prostřednictvím odborných portálů, časopisů, článků, konferencí apod.

Reálný stav v MěK ÚO

Analyzovaný informační tok

- organizační informace (rozdělení práce, kompetencí, pravomocí)

1. aktuálnost a včasnost

Zjištění z rozhovoru: Vzhledem k velikosti knihovny a k celkovému počtu zaměstnanců (12) je rychlost a pružnost informování zaměstnanců bezproblémová. Probíhají pravidelné porady (1 x měsíčně).

Hodnocení: vysoce kvalitní

2. srozumitelnost

Zjištění z rozhovoru: Ředitelka knihovny se zapojuje v rámci provozu do běžných agend v knihovně a informace plynou mezi zaměstnanci prakticky neustále, volně a bez bariér.

Hodnocení: vysoce kvalitní

3. hospodárnost

Zjištění z rozhovoru: Náklady na tyto informace jsou zahrnuty do chodu knihovny.

Hodnocení: vysoce kvalitní

4. úplnost

Zjištění z rozhovoru: Dané informace jsou ve většině úplné a pokud nejsou, není problém si je po rozhovoru s ředitelkou doplnit, upřesnit. Informace zde tečou volně a je zde velmi otevřené komunikační klima.

Hodnocení: vysoce kvalitní

Celkové hodnocení: vysoce kvalitní

Analyzované informační toky

- informace o uživatelích (zpětná vazba od uživatelů, jejich návrhy, požadavky, průzkumy uživatelských potřeb)

1. aktuálnost a včasnost

Zjištění z rozhovoru: MěK ÚO se snaží průběžně pozorovat a mluvit s uživateli za účelem získání přínosné zpětné vazby. Také v letech 2003 a 2010 analyzovala formou dotazníkového šetření (prostřednictvím webových stránek, Facebooku a tištěné verze v knihovně) uživatelské potřeby a celkovou spokojenost s dosavadními službami. Tyto průzkumy jsou určitě chvályhodné, ale domnívám se, že by tato šetření měla probíhat častěji.

Hodnocení: spíše kvalitní

2. srozumitelnost

Zjištění z rozhovoru: Srozumitelnost těchto informací může být složitá, neboť uživatelé často sami poskytují nepřímou zpětnou vazbu a knihovník ji musí být schopen správně interpretovat a vyvodit z ní příslušné závěry. Například významným akvizičním zdrojem mohou být seznamy dokumentů půjčovaných přes MVS. Uživatelé poskytují knihovně cenné informace o tom, které dokumenty by rádi našli ve fondu MěK ÚO. MěK ÚO se snaží být pozorná a všimnout si všech skrytých, nepřímých indicií vedoucích k získání zpětné vazby od uživatelů.

Hodnocení: vysoce kvalitní

3. hospodárnost

Zjištění z rozhovoru: Tyto informace jsou vázané na schopnosti jednotlivých pracovníků. Náklady jsou zahrnuty do platu zaměstnanců a vzhledem k tomu, že analyzování těchto informací není jejich hlavní náplní práce jsou náklady nulové.

Hodnocení: vysoce kvalitní

4. úplnost

Zjištění z rozhovoru: Úplnost těchto informací je velmi relativní a špatně hodnotitelná. Knihovna pravděpodobně nemůže zachytit naprosto všechny informace.

Hodnocení: NR

Celkové hodnocení: kvalitní

Analyzované informační toky

- informace o knižním trhu a trendech v knihovnictví

1. aktuálnost a včasnost

Zjištění z obsahové analýzy: Je patrné, že MěK ÚO se snaží sledovat aktuální novinky a trendy v oblasti knihovnictví. Je zapojena do řady projektů nad rámec svých povinností, např. služba @ptejteseknihovny a projekt Benchmarking v knihovnách.

Zjištění z rozhovoru: Ředitelka knihovny aktivně sleduje aktuální knižní trh a snaží se novinky z knižního trhu (dle profilace knihovny) nakupovat.

Hodnocení: vysoce kvalitní

2. srozumitelnost - NR

3. hospodárnost

Zjištění z rozhovoru: Tyto informace stojí zejména čas ředitelky knihovny, pro kterou je to ovšem současně záliba, takže hospodárnost je splněna.

Hodnocení: vysoce kvalitní

4. úplnost

Zjištění z rozhovoru: Úplnost těchto informací je opět špatně hodnotitelná, ovšem na základě mé návštěvy knihovny z obou břehů (jako čtenář a jako knihovník – praktikant) a na základě rozhovoru s ředitelkou MěK ÚO si dovoluji tvrdit, že knihovna se velmi poctivě snaží tyto informace sledovat v co nejširším záběru.

Hodnocení: kvalitní

Celkové hodnocení: vysoce kvalitní

4.4 Vyhodnocení analýzy informačních toků v MĚK ÚO

Pro vyhodnocení analýzy informačních toků použijeme pro názornost výsledků tabulky, ve kterých je přehledně zaznamenáno hodnocení informačních toků. Pro zjednodušení práce s tabulkou nahradíme jednotlivé hodnoty škály čísla, to znamená:

- nerelevantní - **0**
- vysoce kvalitní - **1**
- kvalitní - **2**
- spíše kvalitní - **3**
- spíše nekvalitní - **4**
- nekvalitní - **5**
- vysoce nekvalitní - **6**.

Informační toky mezi knihovnou a uživateli

Atributy ->	<i>Aktuálnost a včasnost</i>	<i>Srozumitelnost</i>	<i>Hospodárnost</i>	<i>Obousměrnost</i>	celkově
Obecné inf. toky	3	1	1	1	2
Informace z fondu knihovny	1	2	1	1	1
Informace z databází	1	3	1	0	2
Informace z rešerší	1	1	1	0	1
Informace z ref. služeb a @ptejteseknihovny	1	2	1	1	1
Informace z MVS	1	1	2	0	1
Celkový průměr	1	2	1	1	1

Tato tabulka nám poskytuje ucelený přehled o kvalitě informačních toků mezi knihovnou a uživateli.

- Obecné informační toky jsou v průměru hodnoceny jako kvalitní. U atributu aktuálnosti a včasnosti se zjistilo, že na webu jsou zastaralé informace, i přes pravidelnou aktualizaci a údržbu webových stránek. Informace je potřeba co nejdříve zaktualizovat.
- Informace plynoucí z fondu knihovny jsou hodnoceny jako vysoce kvalitní, jediný drobný nedostatek je shledán u atributu srozumitelnosti, MěK ÚO má cizojazyčný fond, ovšem chybí tam dokumenty v polském jazyce. Vzhledem k tomu, že Ústí nad Orlicí se nachází v blízkosti polských hranic, bylo by dobré alespoň pár takových dokumentů ve fondu mít. MěK ÚO také nemá ve fondu knihy v braillově písmě. Oba tyto nedostatky se ovšem dají kompenzovat Meziknihovní výpůjční službou (MVS).
- Informace plynoucí z databází jsou celkově hodnoceny jako kvalitní. Jako poměrně velkým nedostatkem je shledán fakt (atribut srozumitelnosti), že databáze jsou přístupné pouze prostřednictvím knihovníka a uživatel si v nich nemůže samostatně vyhledávat.
- Informace plynoucí z řešerší jsou hodnoceny jako vysoce kvalitní. Všechny atributy jsou výborně splněny.
- Informace plynoucí z referenčních služeb a @ptejteseknihovny jsou celkově hodnoceny jako vysoce kvalitní. Z rozhovoru s ředitelkou MěK ÚO vyplynulo, že klasické referenční služby nejsou uživateli využívány, nemají o ně zájem. Je složitou otázkou, do jaké míry toto může sama knihovna ovlivnit, případně nějak tyto služby zatraktivnit. MěK ÚO je zapojena z vlastní iniciativy do celorepublikové virtuální referenční služby @ptejteseknihovny, ze které ji přicházejí cca 2-3 dotazy měsíčně. Domnívám se, že ale tato nízká využívanost je důsledkem zaměření knihovny jako městské, je tedy zřejmé, že zde mají uživatelé méně odborné informační potřeby než v knihovnách odborných či univerzitních.

- Informace plynoucí z MVS jsou hodnoceny také jako vysoce kvalitní. Tato služba je hojně využívána, uživatelé o ní vědí a neostýchají se ji využít. Jedinou drobnou bariérou může být cena 40 Kč za kus, ale to samozřejmě záleží na ekonomické situaci jedince. Myslím, že to, že je služba takto zpoplatněná a za loňský rok bylo přes MVS realizováno 450 výpůjček značí, že tato cena pro uživatele není moc vysoká.

Hodnocení: Celkově se dá říci, až na poměrně drobné nedostatky (zde vypsané) jsou tyto toky velmi funkční a vysoce kvalitní.

Informační toky mezi knihovnou a veřejností

Jsou identické s obecnými informačními toky mezi knihovnou a uživateli, a tudíž je jejich hodnocení zřejmé z výše uvedené tabulky.

Informační toky mezi uživateli

Atribut	<i>Interaktivita</i>
Online informační toky	4
Interpersonální informační toky	2
Celkový průměr	3

- Online informační toky mezi uživateli spíše vůbec neexistují. Profil MěK ÚO má na svou velikost sice poměrně hodně fanoušků (ke dni 5.5.2013 – 463 fanoušků), ovšem není zde žádná snaha o podnícení či moderování nějaké diskuze.
- Interpersonální informační toky mezi uživateli existují a probíhají v knihovně při lekcích počítačové gramotnosti či při diskuzích se zajímavými lidmi apod.

Hodnocení: Online informační toky mezi uživateli nejsou postižitelné a interpersonální informační toky jsou na solidní úrovni. Celkové hodnocení je tedy spíše kvalitní.

Informační toky uvnitř knihovny

Informační toky	Atributy				Celkem
	<i>Aktuálnost a včasnost</i>	<i>Srozumitelnost</i>	<i>Hospodárnost</i>	<i>Úplnost</i>	
Organizační informace	1	1	1	1	1
Informace o uživatelích	3	1	1	0	2
Informace o knižním trhu a trendech v knihovnictví	1	0	1	2	1
Celkový průměr	2	2	1	2	1

- Organizační informace dle zjištění analýzy plynou bez problému a bez bariér. Tento tok je celkově hodnocen jako vysoce kvalitní.
- Informace o uživatelích jsou celkově hodnoceny jako kvalitní informační tok. Nedostatek lze spatřovat v málo častých průzkumech uživatelských potřeb a spokojenosti. V MěK ÚO tyto průzkumy proběhly v roce 2003 a 2010. Domnívám se, že vzhledem k rychle se vyvíjejícímu informačnímu prostředí, ovlivňující knihovny, by bylo dobré tyto průzkumy provádět častěji.
- Informace o knižním trhu a trendech v knihovnictví jsou celkově hodnoceny jako vysoce kvalitní. Tyto informace knihovna aktivně vyhledává a hodnotí. Těžko se hodnotí úplnost těchto informací, neboť samozřejmě nelze pochytit všechny nově vycházející knihy a novinky v oblasti knihovnictví, ale domnívám se, že v tomto směru knihovna odvádí dobrou práci. Důkazem může být její zapojení v mnoha projektech nad rámec jejích povinností (služba @ptejteseknihovny, projekt Benchmarking v knihovnách a další).

Hodnocení: Tyto informační toky splňují nároky na vysokou kvalitu. Drobnou výtka je málo časté provádění výzkumů uživatelských potřeb.

Celkové hodnocení informačních toků v MěK ÚO

Informační toky mezi knihovnou a uživateli	1
Informační toky mezi knihovnou a veřejností	2
Informační toky mezi uživateli	3
Informační toky uvnitř knihovny	1
Celkový průměr	2

Z těchto výsledků je patrné, že MěK ÚO si v řízení informačních toků vede poměrně dobře, ale existují toky, které by se daly zlepšit a zefektivnit. V další kapitole se pokusím navrhnout konkrétní možné návrhy na zlepšení.

4.5 Konkrétní návrhy pro zlepšení řízení informačních toků v MěK ÚO

Z analýzy informačních toků v Městské knihovně Ústí nad Orlicí plyne několik zajímavých a domnívám se, že přínosných zjištění. V předchozích kapitolách jsou podrobně popsány zjištěné nedostatky a nyní zde budou navrženy nějaké konkrétní návrhy pro nápravu zjištěných nekvalitních či méně kvalitních toků.

- Pověřit správce webových stránek (IT technik), aby prověřil, buď sám či ve spolupráci s někým kompetentním přes obsah webových stránek knihovny, aktuálnost a pravdivost všech uvedených informací. V případě nálezů zastaralých, nepravdivých informací zajistit okamžitou aktualizaci. Na ředitelce knihovny je, aby učinila taková opatření, která by zabránila opakování této chyby, např. ustanovit pravidelné konání kontroly obsahu webových stránek alespoň 1 x ročně.

- Obohatit cizojazyčný knihovní fond o dokumenty v polském jazyce, neboť MěK ÚO se nachází blízko polských hranic. Dále také obohatit fond o knihy v Braillově písmě, neboť se zatím ve fondu nenacházejí.
- Zajistit přímý přístup k databázím pro uživatele a o této novince je prostřednictvím různých kanálů informovat.
- Zajistit školení pro zaměstnance pověřené správou FB stránek MěK ÚO, zaměřit se na lepší copywriting. Snažit se podněcovat, moderovat diskuzi a také bavit zajímavými odkazy a tipy návštěvníky FB stránek knihovny.
- Provádět častěji průzkumy uživatelských potřeb (alespoň 1 x 2 roky). Zjišťovat v nich zejména spokojenost uživatelů se stávajícími službami knihovny, dále zdali jsou jejich informační potřeby naplňovány. Vítány jsou také jakékoliv finančně nenáročné inovativní nápady týkající se služeb, ale třeba i zařízení knihovny.

5. Závěr

V práci jsem se zabývala problematikou řízení informačních toků v knihovnách, popisem informační/znalostního managementu a jeho komponent, definováním informačního toku, informačních bariér a šumů, dále je provedena analýza informačních toků v konkrétní knihovně (MěK ÚO).

Po stručném úvodu následuje kapitola s názvem Informační a znalostní management. Zde jsou vysvětleny pojmy jako informační společnost, posloupnost data – informace – znalosti, informační proces, informační strategie, znalostní organizace, kultura organizace a koncept znalostního pracovníka. Tyto podkapitoly představují široký teoretický rámec pro celou práci. Další teoretickou kapitolou je kapitola Informační toky v knihovnách. Nejprve jsou objasněny pojmy jako informační tok, informační bariéra a informační šum. Dále jsou zde identifikovány konkrétní informační toky typické pro městské knihovny. K těmto informačním tokům jsou přiřazeny atributy, které by kvalitní informační tok měl splňovat. Jsou zde také zmíněny informační kanály, tedy možné cesty přenosu informace.

Po tomto teoretickém rámci následuje praktická část, která spočívá v provedení analýzy informačních toků v MěK ÚO. Nejprve je představa MěK ÚO a jsou zde popsány její služby, fungování, organizační struktura apod. Další podkapitolou je představení použitých metod. Jedná se o obsahovou analýzu a polostrukturovaný rozhovor. Jsou zde zmíněny jejich klady a zápory a závěrečné vyhodnocení, proč jsou pro tyto účely vhodné. Samotným jádrem práce je pak analýza, která spočívá v porovnání zjištěných informací z MěK ÚO s informačními toky a jejich atributy nadefinovanými v kapitole Identifikace informačních toků. Dále je uvedeno vyhodnocení analýzy a konkrétní návrhy pro zlepšení řízení informačních toků.

Tato práce poskytuje odpověď na otázku, jaké kvality jsou informační toky v MěK ÚO. Informační toky v MěK ÚO převážně odpovídají nárokům na kvalitu, bylo ovšem nalezeno několik méně kvalitních informačních toků, které by měly být zlepšeny. Součástí této práce jsou konkrétní návrhy na zlepšení, které by měly zajistit zlepšení zjištěných nekvalitních či méně kvalitních informačních toků.

Tato bakalářská práce poslouží MěK ÚO jako podklad pro zlepšení řízení informačních toků, dále může posloužit i jiným městským knihovnám zajímajícím se o tuto problematiku. V neposlední řadě může posloužit také široké veřejnosti, ať z akademických či laických kruhů, kterou by toto téma zajímalo.

Seznam použité literatury

BECKMAN, T., 1997. A methodology for knowledge management. In: *Proceedings of the IASTED International Conference, Artificial Intelligence and Software Computing, July 27 to August 1, Banff, Canada*. Anaheim: IASTED ACTA Press, s. 29-32. ISBN 08-8986-229-X.

BIERNÁTOVÁ, Olga, 2010. *Propagace knihoven a komunikace s uživatelem na Facebooku*. Brno. Diplomová práce (Mgr.). Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví. Dostupná také z digitálního archivu: http://is.muni.cz/th/180050/ff_m/.

BYLOKOVÁ, Kateřina, 2010. *Řízení toku tacitních znalostí v rámci učící se organizace*. Brno. Diplomová práce (Mgr.). Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví. Dostupná také z digitálního archivu: http://is.muni.cz/th/178894/ff_m/Bylokova_mgrprace.pdf.

CEJPEK, Jiří, 2005. *Informace, komunikace a myšlení: úvod do informační vědy*. 2. přeprac. vyd. Praha: Karolinum, 233 s. ISBN 80-2461-037-X.

ČESKO. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 98, s. 5683. Dostupný také z: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/Zakon257.htm.

DISMAN, Miroslav, 2000. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 374 s. ISBN 80-2460-139-7.

DOMBROVSKÁ, Michaela, Petr OČKO a Petr ZEMAN, 2005. Informační audit – cesta k rozvoji znalostní organizace. *Ikaros*: [online]. roč. 15, č. 3 [cit. 2013-05-04]. ISSN 1212-5075. Dostupný z: <http://www.ikaros.cz/informacni-audit-%E2%80%93-cesta-k-rozvoji-znalostni-organizace>.

DRUCKER, Peter F., 1996. *Landmarks of tomorrow: a report on the new "post-modern" world*. New Brunswick, N.J., U.S.A.: Transaction Publishers, 270 s. ISBN 15-6000-622-6.

DRUCKER, P., cit. podle Ludmila MLÁDKOVÁ, 2005. *Moderní přístupy k managementu: tacitní znalost a jak ji řídit*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 195 s. ISBN 80-7179-310-8.

DRUCKER, Peter F., 1998. *Řízení v době velkých změn*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 285 s. ISBN 80-8594-378-6.

HIBBERD, Betty Jo a Allison EVATT, 2004. Mapping Information Flows: A Practical Guide. *Information Management Journal* [online]. vol. 38, issue 1, s. 58-62 [cit. 2013-05-05]. Dostupné také komerčně z: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=11924084&lang=cs&site=ehost-live>.

HVIZDOVÁ, Eva a Andrej MIKLOŠÍK, 2012. Manažment znalostí knihovnice. *Ikaros*: [online]. roč. 16, č. 11 [cit. 2013-05-04]. ISSN 1212-5075. Dostupný z: <http://ikaros.cz/manazment-znalosti-kniznice>.

JANČÍKOVÁ, Alexandra, 2008. *Organizační kultura a řízení kvality*. Brno. Dizertační práce. Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, Katedra podnikového hospodářství. Dostupné také z digitálního archivu : http://is.muni.cz/th/165778/esf_d/Dizertace_Jancikova.pdf.

JONÁK, Zdeněk., 1999. Informační bariéra. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online databáze]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2003- [cit. 2013-05-04]. Systém. č.: 000000460. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000460&local_base=KTD.

JONÁK, Zdeněk., 2000. Informační šum. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online databáze]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2003- [cit. 2013-05-04]. Systém. č.: 000000470. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000470&local_base=KTD.

JONÁK, Zdeněk., 1999. Informační tok. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online databáze]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2003- [cit. 2013-05-04]. Systém. č.: 000000471. Dostupná z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000471&local_base=KTD.

ManagementMania, 2013. Informační strategie. In: *ManagementMania* [online]. Wilmington (DE), 2011-2013, 3.1.2013 [cit. 2013-05-04]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/informacni-strategie>.

ManagementMania, 2012. Organizační kultura. In: *ManagementMania* [online]. Wilmington (DE), 2011-2013, 19.6.2012 [cit. 2013-05-04]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/organizacni-kultura>.

Městská knihovna Ústí nad Orlicí [online]. ©2009, 13.7.2012 [cit. 2013-05-12]. Dostupné z: <http://knihovna-uo.cz/>.

MICHL, Petr, 2013. Infografika: Sociální sítě v Česku. In: *Marketing journal* [online]. [cit. 2013-05-12]. Dostupné z: http://www.m-journal.cz/cs/internet/socialni-site/infografika--socialni-site-v-cesku_s416x9788.html.

MLÁDKOVÁ, Ludmila a Petr JEDINÁK, 2009. *Management*. Plzeň: Aleš Čeněk, 273 s. ISBN 978-8073-802-301.

MLÁDKOVÁ, Ludmila, 2005. *Moderní přístupy k managementu: tacitní znalost a jak ji řídit*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 195 s. ISBN 80-7179-310-8.

NEVORALOVÁ, Monika, 2012. Analýza dokumentů jako evaluační nástroj. *Klinika adiktologie* [online]. 11.10.2012 [cit. 2013-05-12]. Dostupné z: <http://www.adiktologie.cz/cz/articles/detail/593/3884/Analiza-dokumentu-jako-evaluacni-nastroj>.

OYADONGHAN, Joyce Chinyere, 2010. Information Flow Patterns in Organizations: The Library in Focus. *Library Philosophy & Practice* [online]. vol. 12, issue 2, s. 1-4 [cit. 2013-05-05].

Dostupný z: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1522&context=libphilprac>.

ORNA, Elizabeth, 1999. *Practical information policies*. 2nd ed. Aldershot, Hampshire, England: Gower. ISBN 05-6607-693-4.

SKLENÁK, Vilém a Petr JEDINÁK, 2001. *Data, informace, znalosti a Internet*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 507 s. ISBN 80-7179-409-0.

SLUKOVÁ, Petra, 2009. *Komunikace informací* [online]. 55 s. [cit. 12.5.2013]. Práce určena pro projekt Studium informační vědy a znalostního managementu v evropském kontextu Reg. číslo: CZ.1.07/2.2.00/07.0284. Dostupné z: <http://www.informacniveda.cz/article.do?articleId=1132>.

ŚWIGOŃ, Marzena, 2011. Information barriers in libraries: types, typologies and Polish empirical studies. *Library Management* [online]. vol. 32, issue 6/7, s. 475-484 [cit. 2013-05-05].

Dostupný také komerčně z: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=70362148&lang=cs&site=ehost-live>.

TRUNEČEK, Jan, 2004. *Management znalostí*. 1. vyd. Praha: Beck, 131 s. ISBN 80-7179-884-3.

TRUNEČEK, Jan, 2003. *Znalostní podnik ve znalostní společnosti*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 312 s. ISBN 80-8641-935-5.

VODÁKOVÁ, Jitka, Miroslava ČERNOCHOVÁ a Vladimír RAMBOUSEK. Metodické pokyny pro zpracování diplomových prací. *Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, katedra informačních technologií a technické výchovy* [online]. 3. upravené vydání. Praha, 2007 [cit. 2013-05-12]. Dostupné z: http://it.pedf.cuni.cz/metodika/pdf/metodicke_pokyny_DP.pdf.

VAVŘÍKOVÁ, Lucie, 2009. *Světové informační systémy a služby* [online]. 42 s. [cit. 12.5.2013]. Práce určena pro projekt Studium informační vědy a znalostního managementu v evropském kontextu Reg. číslo: CZ.1.07/2.2.00/07.0284. Dostupné z: <http://www.informacniveda.cz/article.do?articleId=1134>.

VYMĚTAL, Jan, Anna DIAČIKOVÁ a Miriam VÁCHOVÁ, 2005. *Informační a znalostní management v praxi*. Vyd. 1. Praha: LexisNexis CZ, 399 s. ISBN 80-8692-001-1.

VYMĚTAL, Jan a Miriam VÁCHOVÁ, 2000. *Úvod do studia odborné literatury*. Vyd. 1. Praha: Orac, 287 s. ISBN 80-8619-919-3.

WILSON, T. D., 2002. Information management. In: Feather, J.; Sturges, P., eds. *International encyclopedia of information and library science*. London : Rotledge, s. 263-278.

ZLATUŠKA, J., 1998. Informační společnost. *Zpravodaj ÚVT MU: bulletin pro zájemce o výpočetní techniku na Masarykově univerzitě* [online]. roč. 8, č. 3 [cit. 2013-05-04]. ISSN 1212-0901. Dostupný z: <http://www.ics.muni.cz/bulletin/articles/122.html>.