

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

Disertační práce

PhDr. Radka Římanová

Specializované knihovny v 21. století – entitně-relační model
a model systému služeb knihovny

*Special libraries in the 21st century – the entity-relationship
model and the model of system library services*

Školitel práce: Doc. PhDr. Rudolf Vlasák

2015

Poděkování

Děkuji za pomoc, cenné rady i podporu svému školiteli Doc. PhDr. Rudolfovi Vlasákovi a kolegům z Ústavu informační vědy a knihovnictví Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, kteří měli trpělivost se mnou konzultovat dílčí problémy práce. Vážím si podpory své rodiny, pro kterou byla doba dokončování práce dobou velmi náročnou.

Prohlašuji, že jsem disertační 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 30. 3. 2015

Podpis

Identifikační záznam

ŘÍMANOVÁ, Radka. *Specializované knihovny v 21. století – entitně-relační model a model systému služeb knihovny*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2015. Disertační práce. Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze, Ústav informačních studií a knihovnictví. Školitel disertační práce Rudolf Vlasák.

Abstrakt

Disertační práce je věnována analýze prostředí a perspektiv rozvoje služeb specializovaných knihoven. Poznatků bylo dosaženo metodou přímého pozorování, konceptuálního modelování a obsahovou analýzou odborných textů. Universum specializované knihovny lze vyjádřit entitně-relačním modelem. Dokumentové služby, které vychází z teoretického rámce informačního managementu, se ukazují být nejvýznamnější službou specializovaných knihoven. Management specializovaných knihoven je založen na znalosti informačních potřeb odborné komunity a metodice řízení procesů služeb. Služby knihovny jsou vzájemně provázány a systém lze vyjádřit formou myšlenkové mapy. Procesy a služby specializovaných knihoven poskytují data pro informačně vědní výzkum.

Klíčová slova:

knihovnictví, specializovaná knihovna, entitně-relační model, knihovní služba, management knihoven, informační management, budování fondu, dokumentová služba

Abstract

The dissertation is devoted to the analysis of the environment and the future prospects of special libraries. Knowledge has been achieved by direct observation, conceptual modeling and content analysis of scientific documents. Universum of special library can be expressed as an entity-relational model. Document services, which are based on the theoretical framework of information management, are proving to be the most important service in special libraries. Management of special libraries is based on knowledge of the information needs of the user community and the methodology of library processes. Library services are interconnected and the system can be expressed in the form of mind maps. Processes and services of special libraries can provide data for information-science research.

Klíčová slova:

librarianship, special library, entity-relationship model, library service, library management, information management, collection management, document service

Obsah práce

| | |
|--|----|
| Předmluva | 11 |
| 1 Úvod | 12 |
| 1.1 Cíl práce | 12 |
| 1.2 Struktura práce | 12 |
| 1.3 Přínosy práce | 12 |
| Teoretická část disertační práce | 14 |
| 2 Výchozí rešerše | 14 |
| 3 Terminologická úvodní poznámka | 18 |
| 4 Specializovaná knihovna | 20 |
| 4.1 Stručně o vzniku a vývoji specializovaných knihoven ve světě | 21 |
| 4.2 Specializované knihovny v České republice | 24 |
| 4.2.1 Sáva Medonos – český vizionář specializovaného knihovnictví | 25 |
| 4.2.2 Specializované knihovny v ČR po letech 1959 – 2001 | 28 |
| 4.2.3 Služby specializovaných knihoven a knihovní zákon č. 257/2001 Sb. | 31 |
| 4.2.4 Specializované knihovny v Koncepci rozvoje knihoven ČR na léta 2011 – 2015 | 34 |
| 4.2.5 Orientace ve službách specializovaných knihoven v ČR | 35 |
| 5 Specifika managementu specializované knihovny | 39 |
| 5.1 Role zřizovatele v managementu specializované knihovny | 40 |
| 5.2 Knihovník specializované knihovny | 42 |
| 5.2.1 Stereotypy vnímání knihovníka | 45 |
| 5.2.2 Vzdělání knihovníka specializované knihovny | 46 |
| 5.2.3 Současné perspektivy knihovnické práce ve specializovaných knihovnách | 48 |
| 5.3 Uživatelé specializované knihovny | 49 |
| 5.3.1 Vzdálení uživatelé specializované knihovny | 50 |
| 5.3.2 Uživatelé specializované knihovny z řad veřejnosti | 52 |
| 5.4 Rozpočet specializované knihovny: vybrané problémy | 54 |
| 5.5 Marketing specializované knihovny | 56 |
| 5.6 Výzkumné metody informační vědy a management specializované knihovny | 57 |
| Výzkumná část disertační práce | 64 |
| 6 Výzkumné otázky | 64 |
| 7 Teoretická metodologická východiska a postup práce při vytvoření ER modelu specializované knihovny | 64 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 7.1 | Přímé pozorování | 64 |
| 7.2 | Konceptuální ER modelování | 65 |
| 7.3 | Vytvoření ER modelu specializované knihovny – popis postupu práce | 68 |
| 8 | ER model specializované knihovny – výsledek výzkumu | 69 |
| 8.1.1 | Popis ER modelu specializované knihovny | 70 |
| 8.1.2 | Entity ER modelu systému specializované knihovny | 72 |
| 8.1.3 | Slovní vyjádření vztahů a kardinalit v ER modelu specializované knihovny | 80 |
| 9 | Teoretická metodologická východiska a postup práce při vytvoření modelu systému služeb specializované knihovny | 83 |
| 9.1 | Obsahová analýza | 83 |
| 9.1.1 | Kvalitativní obsahová analýza | 85 |
| 9.1.2 | Formulace výzkumné otázky a vzorkování v kvalitativní obsahové analýze | 86 |
| 9.1.3 | Kódování v kvalitativní obsahové analýze | 86 |
| 9.2 | Technika myšlenkových map | 88 |
| 9.3 | Kvalitativní obsahová analýza tématu perspektivních služeb specializované knihovny | 89 |
| 9.3.1 | Popis prvního a druhého kroku výzkumu - vzorkování a kódování | 90 |
| 9.3.2 | Třetí krok analýzy- kategorizace kódů | 93 |
| 9.3.3 | Čtvrtý krok – vizualizace výsledku analýzy | 94 |
| 10 | Model systému služeb specializované knihovny: výsledek výzkumu | 95 |
| 10.1 | Služba fyzické knihovny | 95 |
| 10.1.1 | Služba zpřístupnění prostoru | 98 |
| 10.1.2 | Zpřístupnění studijního prostoru | 98 |
| 10.1.3 | Zpřístupnění komunitního prostoru | 100 |
| 10.1.4 | Zpřístupnění odpočinkového prostoru | 100 |
| 10.1.5 | Orientační informační služba | 101 |
| 10.2 | Dokumentová služba | 103 |
| 10.2.1 | Dokumentová služba pro odbornou komunitu | 104 |
| 10.2.2 | Bibliografická služba | 105 |
| 10.2.3 | Faktografická služba | 106 |
| 10.2.4 | Competitive intelligence | 107 |
| 10.2.5 | Publikační služba | 108 |
| 10.2.6 | Evidence a analýza publikační aktivity | 108 |
| 10.2.7 | Vydávání dokumentu | 109 |
| 10.2.8 | Digitální knihovna | 110 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 10.2.9 | Centralizované vyhledávání | 111 |
| 10.2.10 | Předmětová brána | 113 |
| 10.2.11 | Propojování do externích systémů | 113 |
| 10.3 | Podpora užití služeb knihovny a rozvoj informační gramotnosti | 114 |
| 10.3.1 | Návody a instrukce | 115 |
| 10.3.2 | Lektorská prezentace | 116 |
| 10.3.3 | Zkušební přístupy a testování | 117 |
| 10.3.4 | Komunikace s odbornou komunitou | 117 |
| 10.4 | Dokumentová služba individuální – základní schéma | 118 |
| 10.5 | Zpřístupnění dokumentu | 119 |
| 10.5.1 | Výpůjčka fyzického dokumentu | 120 |
| 10.5.2 | Meziknihovní výpůjční služba | 121 |
| 10.5.3 | Zpřístupnění elektronického dokumentu | 122 |
| 10.5.4 | Dodávávání kopie dokumentu | 123 |
| 10.5.5 | Uživatelé řízená akvizice | 124 |
| 10.6 | Dokumentová služba individuální – rozšířené schéma | 126 |
| 10.6.1 | Archivace dokumentů a výzkumných dat | 126 |
| 10.6.2 | Referenční služba | 128 |
| 10.6.3 | Specializovaná referenční služba | 130 |
| 10.6.4 | Knihovnicko-instruktážní konzultace | 130 |
| 10.6.5 | Technická konzultační služba | 131 |
| 10.6.6 | Rešeršní služba | 131 |
| 10.6.7 | Adresní rozšiřování informací | 133 |
| 10.6.8 | Retrospektivní rešeršní služba | 133 |
| 11 | Odpovědi na výzkumné otázky | 135 |
| 12 | Závěr a možnosti dalšího výzkumu | 137 |
| 13 | Použitá literatura a informační zdroje | 139 |
| 14 | Seznam obrázků | 166 |
| 15 | Příloha | 167 |
| 15.1 | Myšlenková mapa Systém služeb specializované knihovny | 167 |
| 15.2 | První verze myšlenkové mapy obsahové analýzy | 168 |
| 15.3 | Validace ER modelu specializované knihovny | 170 |
| 15.4 | Vzorky obsahové analýzy s kódy | 174 |
| 15.5 | Terminologický rejstřík | 184 |
| 15.6 | Národní technická knihovna (NTK) – úvod k dílčím výzkumům | 186 |

| | | |
|------|---|-----|
| 15.7 | Analýza sledování prezenčních výpůjček | 187 |
| 15.8 | Analýza logů vyhledávání v katalogu Národní technické knihovny | 192 |
| 15.9 | Výzkum půjčování čteček elektronických knih v ČR a Národní technické knihovně | 196 |

Seznam použitých zkratek

| | |
|-----------|--|
| 24/7 | nepřetržitě dostupné služby |
| ASEP | Automatizovaný systém evidence publikací |
| ASLIB | Association for Information Management |
| AV ČR | Akademie věd České republiky |
| BMČ | Bibliographia medica Čechoslovaca |
| CI | competitive intelligence |
| COUNTER | Counting Online Usage of Networked Electronic Resources |
| ČR | Česká republika |
| DC ÚTZ | Databázové centrum Ústřední technické základny |
| EBL | evidence base librarianship |
| EOD | eBooks on Demand |
| ER model | entitně-relační model |
| FCHT | Fakulta chemické technologie Vysoké školy chemicko-technologické v Praze |
| FMTIR | Federální ministerstvo pro technický a investiční rozvoj |
| IE notace | Information Engineering Notation |
| IPA | Internet Protocol Address |
| ISSN | International Standard Serial Number |
| KTD | Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy |
| KWIC | Keyword-in-Context |
| KWOC | Keyword-out-of-Context |
| LIS | Library and Information Science |
| MAP | Masarykova akademie práce |
| MK ČR | Ministerstvo kultury České republiky |
| MŠMT ČR | Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky |
| MVS | meziknihovní výpůjční služba |
| NIS | Národní informační středisko |
| NK ČR | Národní knihovna České republiky |
| NLK | Národní lékařská knihovna |
| NUŠL | Národní úložiště šedé literatury |

| | |
|---------|--|
| NTK | Národní technická knihovna |
| OBIS | Oborové informační středisko |
| ODIS | Odvětvové informační středisko |
| OPAC | Online Public Access Catalog |
| PDA | Patron-driven acquisition |
| PSH | Polytematický strukturovaný heslář |
| QR Code | Quick Response Code |
| RDA | Resource Description and Access |
| RIV | Registr informací o výsledcích státem podporovaného výzkumu a vývoje |
| SAVI | Středisko automatizované výměny informací |
| SDI | Selective Dissemination of Information |
| SERQUAL | Service Quality Assessment |
| SIBMAS | Société Internationale des Bibliothèques et des Musées des Arts du Spectacle |
| SIGLA | lokační značka knihovny |
| SII | Specializované informační instituce |
| SKIP | Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR |
| SKVTRI | Státní komise pro vědeckotechnický a investiční rozvoj |
| SLA | Special Libraries Association |
| SÚTZ | Systém Ústřední technické základny československé soustavy VTEI |
| SVI | středisko vědeckých informací |
| UML | Unified Modeling Language |
| ÚSS | Unifikovaný softwarový systém |
| ÚTZ | Ústřední technická základna československé soustavy VTEI |
| UVTEI | Ústředí vědeckých, technických a ekonomických informací |
| VTEI | vědecké, technické a ekonomické informace |
| Wi-Fi | Wireless Fidelity |
| WoS | Web of Science |
| ZIS | Základní informační středisko |

Předmluva

Při zadávání disertační práce jsem si po poradě se školitelem určila téma práce *Redefinování role odborných knihoven v 21. století pro management specializované knihovny*. Při hledání vhodných metod jak téma práce uchopit, jsem došla k závěru, že má-li dojít k redefinování, pak je nutné definovat samotnou podstatu objektu zkoumání, v tomto případě specializované knihovny. Průzkumem literatury jsem zjistila, že teoretická práce zabývající se specializovanými knihovnami není v českém jazyce dostupná. Téma se rozvinulo v téma přesnější a to vytvoření modelů systému specializované knihovny a systému služeb.

Jedním z impulzů pro moji práci byl text Anny Stöcklové *Dekompozice knihovního systému* (2008), který popisuje systém dynamických a statických prvků knihovny. Tento teoretický model je možné aplikovat při zkoumání nějakého jevu nebo události, která souvisí s provozem knihovny. Stöcklová (2008) svůj model vytvořila v době zavádění automatizovaných knihovnických systémů. Tento model se nevěnuje rozdílu mezi knihovnami určenými široké veřejnosti a knihovnami specializovanými. Služby knihovny jako hlavní produkt knihovnických procesů jsou popsány velmi stručně.¹ Tématu teorie specializovaných knihoven se nevěnuje komplexně v českém prostředí žádná odborná publikace. Existují pouze dílčí práce typu článku nebo příspěvku na konferenci. Často jde o zprávy o činnosti, o nové nebo inovované službě. Nalezneme i přehledová díla věnovaná pouze jedné instituci vydaná např. při výročí otevření knihovny. Považovala jsem za potřebné vytvořit práci, která se bude specializovaným knihovnám věnovat teoreticky a komplexně. Jako hlavní metodu jsem si zvolila modelování.

Vstupními daty pro teoretickou část práce bylo studium odborné literatury, rozhovory s odborníky a dílčí výzkumy procesů a služeb, které byly provedeny v Národní technické knihovně. Cílem dílčích výzkumů bylo prezentovat odborné knihovnické veřejnosti možnosti zavedení metodologie výzkumu do práce managementu a posun od intuitivního vedení knihoven k řízení založenému na znalostech.

¹ Stöcklová (2008a) se službám knihoven věnovala v další práci *Služby knihoven: vybrané problémy*. Práce se službám věnuje více z pohledu managementu, výčet služeb odborných knihoven je pouze naznačen a postrádá systémovou analýzu struktur a vazeb.

1 Úvod

1.1 Cíl práce

Cílem práce je vytvoření entitně - relačního modelu (dále jen ER modelu) specializované knihovny na počátku 21. století, s rozpracováním modelu systému služeb. Dílčími výzkumy byly testovány možnosti aplikace výzkumných metod, respektujících metodologii informační vědy, při plnění úkolů managementu specializované knihovny.

1.2 Struktura práce

Text disertace je rozdělen do dvou tematických bloků, na teoretickou (kapitola 2 – kapitola 5) a výzkumnou část (kapitola 6 – kapitola 11). Výzkumná část práce popisuje metodologii, proces vzniku a výsledek modelování. Výstupem disertační práce je entitně-relační model systému specializované knihovny (kapitola 8) a model systému služeb specializované knihovny (kapitola 10). Souhrnné grafické vyjádření modelu je v kapitole 15.1 přílohy práce. V závěru práce jsou shrnuty poznatky výzkumu a naznačeny možnosti dalšího výzkumu (kapitola 12). Výsledkem analýzy odborné terminologie, která probíhala během modelování systému služeb je Terminologický rejstřík, který je umístěn v kapitole 15. 5 přílohy. V příloze práce jsou popsány tři dílčí výzkumy, které jsem měla možnost provést během svého působení v Národní technické knihovně .

Citace literatury a dalších informačních zdrojů byly zpracovány podle normy ISO 690, třetí vydání z roku 2010.

1.3 Přínosy práce

- V disertační práci jsem zpracovala nový ER model universa specializované knihovny využitelný pro další práce zabývající se výzkumem tohoto typu institucí.
- Provedla jsem analýzu textů zabývajících se perspektivami nových rolí specializovaných knihoven. Došla jsem k závěru, že jádro činnosti specializovaných knihoven je nadále v dokumentalistické službě, byť

v transformované digitální formě. Tento poznatek je v souladu s principy publikovanými významnými teoretikami informační vědy (David Bowden; Lyn Robinson²).

- Model systému služeb je nový svým komplexním pojetím. Služby tradiční jsou propojeny se službami digitální knihovny v jeden systém. To odpovídá i realitě, kdy služby zabezpečuje jedna instituce, jeden tým knihovníků. Oddělování služeb digitálních, které je v současné literatuře častější.³ (
- Práce zpracovala model služeb specializovaných knihoven využitelný v rámci managementu tohoto typu knihovny nebo výzkumech zaměřených na děje, které v souvislosti s poskytováním a čerpáním těchto služeb nastávají. Model je výchozím dokumentem pro další odbornou diskusi týkající se např. terminologického vymezení některých typů služeb.
- Došlo k prozkoumání a ověření metody kvalitativní obsahové analýzy pro analýzu dílčího tématu práce - perspektivní služby specializovaných knihoven.
- Pro vytvoření modelu služeb jsem zvolila techniku myšlenkové mapy, jejíž užití pro kvalitativní analýzu bylo aplikováno při pedagogickém výzkumu (Beckett, 2009). V disertační práci jsem ověřila možnost aplikace této metody v informační vědě, konkrétně informačním managementu.

² Oba působí na Department of Information Science, City. University London ve Velké Británii

³ např. *Obrázek 13* v této práci: *Digitální knihovna dle model Chowdhury a Chowdhury, 2002. Původní zdroj: Bawden; Robinson, 2012, s. 155.*

Teoretická část disertační práce

2 Výchozí rešerše

Téma perspektiv služeb knihoven bylo tématem mnoha prací odborníků, kteří publikovali své práce na přelomu 20. a 21. století. V té době se také pořádalo mnoho odborných akcí, konferencí i seminářů, které měly ve svém názvu pojmy jako „nové trendy“, „budoucnost“, „nové cesty“ apod. Při průzkumu literatury z oblastí vizí nových rolí knihoven (nebo potvrzení stávajících) však často narážíme na problém přílišné obecnosti, proklamativnosti, která pro konkrétní management nepřináší dostatečnou oporu k plánování dalších kroků.

Literární průzkum uvedený v této práci nelze považovat za plný přehled, jedná se o práce, které byly pro zpracování disertace použity a které mě při psaní ovlivnily.

Během zpracovávání rešerše nebylo možné přehlédnout širokou nabídku odborných teoretických zahraničních monografií, které zpracovávají téma specializovaného knihovnictví, ať již komplexně nebo oborově. V české literatuře tomu tak bohužel není. Díky publikačním aktivitám Svazu knihovníků a informačních pracovníků (SKIP) je poměrně komplexně teoreticky pokryta oblast knihovnictví pro veřejné knihovny. Teoretické práce pro specializované, ale i vysokoškolské knihovnictví, reflektující českou realitu a přístupné českým čtenářům, chybí. I to byl jeden z impulzů definitivního rozhodnutí o podobě předkládané práce.

V článku *The idea of the library in the twenty-first century* (Matheson, 1995) je zdůrazněna role knihovny jako místa pro vytváření dokumentace poznání. Tato práce vychází ze zkušeností v lékařských knihovnách. Matheson ve svém článku odkazuje na historické souvislosti vývoje knihovnictví, konkrétně projev, který v roce 1917 při příležitosti zahájení the Summer school of library service v Aberystwyth pronesl William Osler (1849-1919), jeden ze zakladatelů kanadské moderní medicíny a zároveň prezident londýnské Bibliographical Society, významný projev. Klíčové body tohoto projevu nazvaného *Science librarianship* (Osler, 1918) byly otištěny v roce 2012 v časopise *Bulletin of the Medical Library Association*. Na základě historického kontextu vývoje amerického knihovnictví od roku 1893 se nad budoucností knihovnictví zamýšlí Wiegand (1999) v článku *Tunnel vision and blind spots: what the past tells us about the present; reflections*

on the twentieth-century history of American librarianship, kde vyzdvihuje vysoký význam knihoven pro vzdělání společnosti.

Nad budoucností informační vědy⁴ (často v kontextu knihovnictví) se zamýšlí i autoři knihy *Introduction to Information Science* (Bawden; Robinson, 2012, s. 327-338). Mezi potřebné výzkumy informační vědy řadí Bawden; Robinson (2012, s. 287) výzkumy digitální gramotnosti. Např. článek *Reasons for the use and non-use of electronic journals and databases* (Talja; Maula; Eichberg, 2003) analyzuje odlišné informační chování uživatelů humanitních a přírodovědných oborů. Trendy v publikovaných článcích informační vědy zkoumá na principu obsahové analýzy Åström (2007) v článku *Changes in the LIS research front: time-sliced cocitation analyses of LIS journal articles, 1990–2004*. Přestože jsou témata článků kategorizována do velmi širokých skupin⁵, jsou trendy výzkumu knihovní a informační vědy zřejmé: Åström použil jako zdroj textů databázi Web of Science. Pro analýzu využil kvantitativní metodu strojové indexace.

| Cluster | No. of docs. | No. of citations |
|---|--------------|------------------|
| Cluster 1. Information retrieval (IR)/Relevance | 12 | 555 |
| Cluster 2. World Wide Web/ Webometrics | 15 | 543 |
| Cluster 3. IR/Information search | 12 | 497 |
| Cluster 4. Children's information behavior | 5 | 174 |
| Cluster 5. Information seeking and use/information behavior | 12 | 480 |
| Cluster 6. Bibliometric mapping | 6 | 208 |
| Cluster 7. Informetrics/research collaboration | 3 | 92 |
| Total | 65 | 2549 |

Obrázek 1 Tematická analýza v časopisech pro knihovní a informační vědu, 1990-2004. Zdroj: (Åström, 2007).

Téma specializovaných knihoven a jejich perspektiv je zpracováno v článku *Special libraries - how to survive in the twenty-first century* (Wittwer, 2001), kde je

⁴ Informační vědu definuje KTD: “V nejširším pojetí obecná věda o informaci (fyzikální, biologické, kulturní). V užším významu věda interdisciplinárního charakteru zabývající se zákonitostmi procesů vzniku, zpracování, měření, kódování, ukládání, transformace, distribuce a recepce informací ve společnosti. Jejím cílem je zabezpečit a racionalizovat sociálníinformační a komunikační procesy.“ (Jonák, 2003)

⁵ Termíny označujících klastry, tematické shluky, jsou výsledkem strojově zpracované kvantitativní obsahové analýzy. Sémanticky se překrývají termíny *Information retrieval/IR* a *Information search/IR* autor v práci neobjasňuje. Celkově tabulka představuje nejčastěji užívané termíny v analyzovaných textech.

připomínána nutnost posílení počítačových kompetencí knihovníků. V literatuře široce zastoupené téma spolupráce knihovníka s odbornými pracovníky vlastní instituce je zpracováno v článku *Medicine's library lifeline* (Shipman; Homan, 2003). V článku *Reclaiming news libraries: newsroom cuts in staff and budget and declining interest suggest grabbing new opportunities* (Paul; Hansen, 2002) je zpracováno téma budoucnosti knihoven sloužících médiím (redakcím novin), konkrétně perspektivám knihovníků zaměstnaných v novinách. Kompetencemi knihovníků ve smyslu udržitelnosti zaměstnání se zabývá článek *Net work: new roles, same mission* (St. Lifer, 1996). Digitalizace procesů a služeb knihoven je analyzována v článku *What are digital libraries* (Borgman, 1999), kde autorka upozorňuje na to, že digitální knihovny a jejich budování nejsou doménou a úkolem tradičních knihoven a tradičního knihovnictví. Článek *Critical information literacy* (Elmborg, 2006) se zabývá novou kompetencí zejména akademického knihovníka v oblasti výuky informační gramotnosti na principech kritického učení. Článek *Medical faculty's use of print and electronic journals: changes over time and in comparison with scientists* (Tenopir, 2004) porovnává informační potřeby vědců a lékařů. Praktičtí lékaři potřebují informace přehledně zpracované v komplexní rovině, nikoli pouze dílčí výsledky výzkumů. Optimisticky vidí budoucnost knihoven v digitální éře autoři článku *The Library is dead, long live the library! The practice of academic librarianship and the digital revolution* (Ross; Sennyey, Pongracz, 2008). Technologie jsou postupně knihovnami přijímány, služby knihoven se zlepšují. Právě tento optimismus, vyloučil knihovníky z účasti na delphské studii publikované v článku *Library as place: results of a Delphi study* (Ludwig; Starr, 2005). Záměrně byly v rámci delphského šetření vynechány knihovníci, kteří dle autorů článku, mají tendenci vidět svou budoucnost velmi optimisticky a zdůrazňují potřebu ochrany fyzických fondů knihoven, jejichž budoucnost vidí účastníci výzkumu pouze v roli „muzejních“ exponátů a drobných unikátních sbírek.

Nástroji pro sledování kvality služeb se zabývá např. článek *Changing the concept and measure of service quality in academic libraries* (Nitecki, 1996). Autoři testují užití komerční metody hodnocení kvality služeb SERVQUAL pro hodnocení kvality práce knihovny. Jako výchozí parametr měření kvality je stanoveno očekávání uživatelů a numericky vyjádřená vzdálenost reality od ideálního stavu.

Kvantitativní metodu LibQual měření kvality práce knihovny využil rozsáhlý průzkum Association Research Libraries (Cook; Heath, 2001). Článek *Users' perceptions of library service quality* (Cook; Heath, 2001) prezentuje analýzy několika desítek rozhovorů s uživateli knihoven výzkumných institucí (nejčastěji výzkumné univerzity, které kromě edukativní role plní i roli výzkumnou). Silným argumentem mnoha respondentů, dotazovaných na jejich vztah ke knihovnickým službám, je pocit nepochopení si s knihovnicí, resp. knihovnou a její politikou. Mají pocit izolace knihovny od ostatních problémů instituce. Zmíněna je obava, ostych uživatelů knihovnicu oslovit. Patrná je i dezorientace v knihovnických službách (záměna referenčního pultu za pult pro výpůjční služby). Na druhou stranu je knihovna prezentována také jako symbol, místo rituálu. Např. při zahájení výzkumu je prvním krokem návštěva knihovny a zjištění dostupné literatury. Pro další rozvoj knihovnických služeb a jejich zlepšení považují autoři nutné posílit komunikaci a všechny aspekty porozumění si knihovnicí s uživateli.

3 Terminologická úvodní poznámka

Předkládaná práce v mnoha částech odkazuje na odborné termíny a jejich definice. Pojmenování entit modelů vychází z české terminologie definované v *České terminologické databázi knihovnictví a informační vědy* (KTD, 2003). V případě, že pro daný jev nemá databáze definici, pak užívám samostatně definovaného termínu. Termíny vycházející z anglického jazyka jsou přeloženy. Jedná-li se o obtížně přeložitelný termín, jehož překlad není v české odborné terminologii zakotven, pak je termín ponechán v anglické verzi⁶. Pro orientaci v termínech a jejich vazbách na jednotlivé části práce byl vytvořen Terminologický rejstřík (viz Příloha, kap. 16. 5). Termíny definované v KTD jsou označeny. Definice jednotlivých termínů a jejich zdroje jsou uváděny v textu nebo poznámkách pod čarou.

Rozhodla jsem se ve své práci respektovat definice vytvořené autory KTD, i když v některých případech je nutné k nim přistupovat kriticky. První problém byl řešen již při definování hlavního objektu práce, specializované knihovny.

Specializovanou knihovnu (anglicky specialised library) KTD definuje: „*Veřejná knihovna se specializovaným knihovním fondem, vykonávající koordináční, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti stanovené novým knihovním zákonem. Tvoří součást systému knihoven.*“ Jako nevhodný termín je v záznamu hesla uveden výraz speciální knihovna (Sodomková, 2003d).

Toto heslo odkazuje na příbuzný termín odborná knihovna, (anglicky special library) kterou definuje KTD: „*Knihovna, která získává, zpracovává a zpřístupňuje dokumenty se zaměřením na specifický obor, popř. dokumenty speciálního druhu (patenty, hudebniny, slepecký tisk apod.).*“ (Sodomková, 2003c).

Z odborné literatury je zřejmé, že častým typem specializované knihovny je knihovna určená pouze zaměstnancům určité organizace. Tento typ knihovny definuje KTD jako firemní knihovnu (anglicky firm library)⁷:

⁶ Např. termíny embedded librarianship, evidence base librarianship (Schwarz, 2005)

⁷ Při ověřování v online databázi *Encyclopedia of Library and Information Science* jsem zjistila, že tento termín je výhradně spojován s knihovnami právních firem, pro podnikové knihovny je v zahraniční literatuře užíván termín information centre (např. Mount, 1983, Spiegelman; Flury-Carlson, 2009).

„Specializovaná knihovna zřizovaná podnikatelským subjektem (podnikem, akciovou společností apod.) s cílem získávat, zpracovávat a zprostředkovat dokumenty a informace z oboru činnosti subjektu. Se souhlasem zřizovatele může být přístupná veřejnosti.“ (Sodomková, 2003)

Toto heslo odkazuje na příbuzný termín „informační centrum“, (anglicky information centre), pro který preferuje KTD termín „informační středisko“⁸ a definuje jej: „Instituce nebo její složka, jejímž úkolem je shromažďování, zpracovávání a zpřístupňování informací.“ (Sodomková, 2003a).

Při analýzách zahraničních zdrojů jsem jako odpovídající souhrnný termín pro oborově vymezené knihovny nejčastěji narazila na termín „special library“ a definici knihovnické práce v takové knihovně jako „special librarianship“⁹. Pro anglický termín „special library“ uvádí KTD v preferovaném tvaru český termín „odborná knihovna“. Tento termín považuji za diskutabilní a po dohodě se svým školitelem jsem zvolila termín „specializovaná knihovna“, pro který však KTD uvádí anglický ekvivalent „specialised library“¹⁰.

Při stanovování hlavního termínu předkládané práce jsem čerpala i z českého pojetí slov speciální¹¹ a specializovaný¹².

Sporný výklad termínu specializovaná knihovna vychází z jednotného pojetí knihoven v ČR v knihovním zákoně (Česko, 2012), které poskytují veřejné knihovnické služby. Důvody zařazení specializovaných knihoven do systému veřejných knihovních služeb ilustruje např. článek Víta Richtera (2001)¹³.

⁸ K českému preferovanému termínu informační středisko je uveden v KTD anglický termín information centre. Termín „informační centrum“ se v 21. stol. prosazuje v názvech některých českých specializovaných knihoven, např. Výpočetní a informační centrum Českého vysokého učení technického (Nejezchlebová, 2007).

⁹ Za významné v tomto směru považuji texty Davida Shumakera (2009) *Special libraries* a Susan DiMattia (2011) *Special Librarianship* v online databázi *Encyclopedia of Library and Information Science*.

¹⁰ Slovní spojení specialised library(is) ani specialised librarianship se v online databázi *Encyclopedia of Library and Information Science* nevyskytuje.

¹¹ Speciální: mající zvláštní, osobitý charakter; zaměřený, určený k určité věci, k určitému účelu, cíli, zvláštní (*Akademický slovník cizích slov*, 1997, s. 703).

¹² Specializovaný: takový, který se specializoval nebo byl specializován; specializovaný obor; specializovaná prodejna; specializovaná péče; úzce specializované studium (*Akademický slovník cizích slov*, 1997, s. 703).

¹³ Problematice knihovního zákona 257/2001 sb. je věnována v předkládané práci samostatná kapitola 4.2.3 Služby specializovaných knihoven a knihovní zákon č. 257/2001 Sb.

4 Specializovaná knihovna

Specializovaná knihovna je knihovna se specializovaným knihovním fondem, vykonávající koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti určené přesně definované odborné komunitě. V rámci partnerských a kooperačních projektů spolupracuje s dalšími institucemi, s cílem poskytnout uživatelské komunitě služby, odpovídající jejich informačním požadavkům.¹⁴

Zřizovatelem specializovaných knihoven jsou firmy, neziskové organizace, orgány státní správy či profesní spolky. Mezi specializované knihovny lze zařadit také specializovaná oddělení veřejných knihoven nebo dílčí části akademických knihoven (knihovny kateder). Názvy pracovišť vykonávajících specializované knihovnicko-informační činnosti vycházejí z termínů „informační středisko“¹⁵, „středisko vědeckých informací“¹⁶ nebo „odborná knihovna“.¹⁷

Nejčastější se jedná o malé pracoviště s malým pracovním kolektivem. Pokud je specializovaná knihovna součástí velké knihovny (např. akademické), pak využívá pro některé procesy služeb centra (např. kooperační sdílenou katalogizaci).

Cílem práce specializované knihovny je poskytování služeb. Odborná komunita uživatelů specializované knihovny je zpravidla přesně stanovena, což usnadňuje komunikaci a rychlou a přesnou reflexi jejich potřeb. Kromě institucionálních úkolů mohou plnit vybrané specializované knihovny i národní úkoly přístupu k informacím¹⁸.

Pro management specializované knihovny je typické sdílení různých typů činností v rámci jednoho pracovního úvazku. Zaměstnanci knihovny musí zvládnout

¹⁴ Vlastní definice vycházející z KTD (Sodomková, 2003b) a dalších zdrojů, včetně vlastního výzkumu.

¹⁵ Informační středisko definuje KTD: „*Instituce nebo její složka, jejímž úkolem je shromažďování, zpracovávání a zpřístupňování informací.*“ (Sodomková, 2003a)

¹⁶ Středisko vědeckých informací definuje KTD: „*Instituce nebo její složka, která shromažďuje, zpracovává a zpřístupňuje informační zdroje pro potřeby daného oboru nebo instituce.*“ (Sodomková, 2003e). Fakultní lékařské specializované knihovny Univerzity Karlovy v Praze používají termín „ústav vědeckých informací“.

¹⁷ Odbornou knihovnu definuje KTD: „*Knihovna, která získává, zpracovává a zpřístupňuje dokumenty se zaměřením na specifický obor, popř. dokumenty speciálního druhu (patenty, hudebniny, slepecký tisk apod.).*“ (Sodomková, 2003c)

¹⁸ Např. National Medicine Library v Bethesda (USA) zastřešuje vytváření mezinárodní lékařské a medicínské databáze MEDLINE (Dunn, 2014), NTK spravuje systém ISSN (Národní technická knihovna, 2009).

zajištění pravidelných služeb, otevřenou komunikaci s odbornou komunitou i jednotlivými uživateli, ale také zajištění nutných knihovnických procesů jako je doplňování knihovního fondu, katalogizace¹⁹, správa fondů (Mount, 1983, s. 44-47). V posledních deseti letech pak přibyla agenda budování, správy a služeb digitální knihovny a dalších služeb virtuálního prostředí. Průběžné vyhodnocování efektivity služeb a sledování trendů vývoje je nedílnou součástí práce managementu knihovny (Nitecki, 1996). Např. služby u výpůjčního pultu mohou knihovníky velmi časově zatěžovat, a to bez ohledu na skutečnost, kolik reálných výpůjček proběhne. Knihovny hledají nové způsoby zajištění služeb, trendem jsou samoobslužné služby, výpůjční automaty, čítárny bez obsluhy, rozhraní digitálních knihoven, služby vzdáleným uživatelům (Debowski, 2007).

4.1 Stručně o vzniku a vývoji specializovaných knihoven ve světě

Porozumění historii specializovaných knihoven pomůže pochopení současného stavu knihoven a jejich fondů. Z hlediska organizace procesů je zajímavým aspektem to, že knihovny při správě fondů navazují na činnost často několika generací knihovníků před nimi. Pro pochopení, např. historických systémů třídění dokumentů, je nutná znalost tradičních postupů práce, dobového náhledu na vlastnictví dokumentů, jeho ochranu, ochranu jeho tvůrců i práv a povinností uživatelů. Autoři knihy *Introduction to information science* uvádí (Bawden; Robinson, 2012, s. 32), že stále žijeme z hlediska historického pohledu ve viktoriánském informačním prostředí.

Cílem práce není podrobný popis mnohaleté historie specializovaných knihoven. Je nutné si uvědomit, že právě specializované knihovny, mající pouze vybraný okruh uživatelů, jsou nejstarším typem knihoven. První knihovny, např. klášterní nebo šlechtické, vznikaly jako fondy vyhrazené konkrétním osobám, nikoli veřejnosti. Také další vývoj specializovaného i univerzálního knihovnictví je úzce spjat s existencí sbírek dokumentů a jejich zpřístupněním (Bawden; Robinson, 2012, s.

¹⁹ Katalogizaci definice KTD: „1. Jmenný a věcný popis dokumentů, někdy chápaný úžeji pouze jako jmenný popis dokumentů, jindy obecněji jako tvorba katalogizačních záznamů pro různé druhy katalogů a jejich organizace. - 2. V době budování listkových katalogů nauka o knihovních katalozích a o metodách jejich budování včetně jejich organizace“ (Vodičková, 2003)

20-35). Zájemce o další poznatky je nutné odkázat na další prameny, ať již komplexní práci Jiřího Cejпка (2002)²⁰ nebo na dílčí práce, zpracované na téma historie konkrétní specializované knihovny (publikace u příležitosti výročí)²¹.

Mnoho specializovaných a akademických knihoven pracuje s fondy, které byly budovány již v pozdním středověku nebo raném novověku. Příkladem může být fond Národní technické knihovny (Janata, 2013), který obsahuje díla vydaná od 1. pol. 16. stol. Fond vznikl jako studijní opora pro studenty první polytechnické školy v Praze, založené 9. listopadu 1717.

Specializované knihovny současného typu, knihovny určené širšímu okruhu odborníků, vznikají na přelomu 18. a 19. století s obecným rozšířením vzdělanosti ve společnosti. První specializované knihovny vznikají zejména na podporu lékařství, práva a technických věd a to jak z hlediska celosvětového (Mount, 1983, s. 6) i českého prostředí. Mezi první specializované knihovny na území České republiky můžeme počítat Prager Medizinisches Lesemuseum (160 let lékařského knihovnictví v Praze, 2001). Byla to prezenční čítárna odborných časopisů, později i knih. Činnost Lesemusea posléze inspirovala k založení vlastního fakultního časopisu „*Vierteljahrschrift für die praktische Heilkunde*“ v roce 1844 (160 let lékařského knihovnictví v Praze, 2001).

V roce 1909 byla založena nejvýznamnější organizace sdružující specializované knihovny *Special Library Association* (Mount, 1983, s. 6). Další knihovny vznikají pro jednotlivé obory: hudební, církevní umělecké a další. Příkladem může být organizace SIBMAS (International Association of Libraries, Museums, Archives and Documentation Centres of the Performing Arts), která byla založena v roce 1954 a sdružuje knihovny, muzea, dokumentační a informační centra zaměřená na divadlo a vizuální umění (SIBMAS, 2014).

Z hlediska vývoje evropských specializovaných knihoven nelze pominout etapu dokumentalistiky. KTD ji definuje: „*Teoretický a praktický obor zabývající se systematickým sběrem, pořádáním, vyhledáváním a distribucí zaznamenaných*

²⁰ CEJPEK, Jiří et al. 2002. *Dějiny knihoven a knihovnictví*. 2., dopl. vyd. Praha : Karolinum, 2002. 247 s. ISBN 80-246-0323-3

²¹ Např. *Dům zemědělské osvěty: sborník příspěvků k 80. výročí otevření Domu zemědělské osvěty*. Praha: Ústav zemědělských a potravinářských informací, 2006. 47 s., [16] s. obr. příl. ISBN 80-7271-179-2.

informací, obvykle ve specifických vědních oborech nebo disciplínách. Chápe se jako součást informační vědy.“ (Cejpek, 2003).

Oblast dokumentalistiky se rozvíjí koncem 19. století a představuje reakci na potřebu přesných informací pro rozvoj aplikované vědy a podnikání. Jedním z jejích výstupů je analytický přístup k dokumentu, kdy se předmětem zpracování nestává pouze celé dílo, ale i jeho části. Dokumentalisté se nezabývají pouze publikovanou literaturou, předmětem jejich zpracování jsou všechny typy dokumentů, které mohou přinést významnou informaci, včetně šedé literatury.²² (Vlasák, 2001).

Vlasák (2001) uvádí: „*Souhrnně je možno vysledovat tři hlavní zdroje vzniku dokumentalistiky a později informační profese, tvořící nadstavbu klasického knihovnictví. Byly to:*

- 1) *velké průmyslové podniky, které měly své vlastní výzkumné a zejména vývojové, konstrukční a projekční útvary, pro jejichž potřebu bylo třeba velmi kvalifikovaně průběžně vyhledávat, dodávat, pokud možno už do jisté míry zpracovávat technické a někde už také ekonomické informace,*
- 2) *vysoké školy technického a přírodovědného zaměření, kde se vytvářely v rámci jejich knihoven analytické bibliografické kartotéky, které budovala specializovaná oddělení, dokumentující vědecké časopisy a také nové typy publikací i vznikající „šedé“ literatury,*
- 3) *učené společnosti, vědecké akademie, muzea a nadace, pro jejichž členy se kromě klasických knihoven vytvářela jakási vědecká dokumentace, kterou zpracovávali specialisté v odpovídajících oborech.“*

Vlasák (2001) uvádí, že rozvoj dokumentalistiky byl zejména v oborech technických a přírodovědných. Obory humanitní jsou více orientované na vyhledávání podle jmen autorů nebo názvů děl, jejich klasifikace systematickým věcným systémem je obtížnější a často ovlivněna individuálním vnímáním tématu. O významu dokumentalistiky v současné době hovořila Lyn Robinson (2014a) v rozhovoru s Janem Hrabalem a Petrem Kalíškem pro časopis Inflow.

²² KTD definuje šedou literaturu: „*Dokumenty, které nejsou publikovány obvyklým způsobem a nejsou proto dostupné na běžném knižním trhu (např. diplomové a dizertační práce, výzkumné zprávy, interní dokumenty, oficiální publikace atd.). Pro vyhledávání a distribuci šedé literatury existují specializované informační systémy (např. databáze SIGLE).“ (Matušík, 2003b).*

Další rozvoj specializovaných knihoven nastává s rozvojem technických věd v souvislosti s 2. světovou válkou (rozvoj výzkumu jaderné fyziky, strojírenství) a velkými finančními dotacemi na podporu výzkumu na státní i privátní úrovni (Mount, 1983, s. 6).

Specializované knihovny v tuto dobu mění často svůj název na „informační středisko“. Tuto transformaci tradičních knihoven na informační střediska charakterizuje Rees (1964):

- *„Uživatelé informačních středisek mají větší důvěru ve schopnost pracovníků informačního centra odpovědně vyhledat požadované informace.*
- *Odborné vzdělání oboru zaměřením informačního střediska je důležitým faktorem pro výběr zaměstnance informačního střediska.*
- *Informační střediska poskytují širokou škálu informací, neorientují se pouze v dokumentech, ale i dalších možných informačních zdrojích a dokáží je kombinovat.*
- *Informační střediska mají širokou škálu formátů výstupu: rešerše, kritická rešerše, zpráva pro výzkum (včetně výtahu konkrétních údajů z plnotextových zdrojů) apod.“*

4.2 Specializované knihovny v České republice

Vývoj specializovaných knihoven odpovídá vývoji celosvětovému. Jeho počátky lze nalézt na konci 18. století, masivní nástup pak v polovině 20. století.

Ani knihovnám se však nevyhnuly historické mezníky dané vývojem společnosti a politických proměn. Oblast knihovnictví byla jako potencionální zdroj informací z hlediska vládní garnitury těmito změnami významně zasažena.

4.2.1 Sáva Medonos – český vizionář specializovaného knihovnictví

Ilustrativním příkladem může být část životního příběhu Ing. Sávy Medonose (1915-1985), jehož působení v knihovnách zpracoval Josef Schwarz (2004). Medonos absolvoval v roce 1938 České vysoké učení technické, obor strojní. V době druhé světové války působil v dokumentaci, od roku 1940 do 26. 3. 1943 jako asistent Ústavu textilní technologie a papírenství na ČVUT. Poté se stal literárním inženýrem²³ na generálním ředitelství Škodových závodů v Praze a později do roku 1945 pracoval v dokumentačním oddělení Báňské a hutní, a.s., ve funkci plánovacího inženýra. Byl činný v profesních organizacích a významně se zabýval oblastí dokumentalistiky, např. pro časopis *Strojnický obzor* zpracovával bibliografii „*Přehled technické literatury*“.

„Klíčovým rokem nejen pro další odborné Medonosovo směřování, ale i pro vývoj československé dokumentace se stal válečný rok 1944, konkrétně leden 1944, kdy Masarykova akademie práce (MAP), za protektorátu působící pod názvem Česká akademie technická, vypsalá na základě podnětu ing. Roberta Nejepsy literární soutěž na téma "Návrh na vybudování organizace dokumentačního střediska pro výzkum technické literatury". V zadání bylo uloženo "propracovati návrh organizace technického dokumentačního střediska, jeho event. přičlenění k některé dosavadní instituci, jeho začlenění do budoucího národního dokumentačního ústředí [a dále] způsob jeho činnosti s hlediska služby našemu průmyslu a technikům a s hlediska uplatnění vlivu na organizaci našeho technického písemnictví" a pro vítěze byla určena částka 5000 korun.“ (Schwarz, 2004).

Sáva Medonos se stává vítězem této soutěže. Jeho návrh obsahuje požadavky centrálního bibliografického (dokumentačního) zpracování zejména zahraniční technické literatury, vydávání kartotéčních lístků, referátových časopisů²⁴, služby rešerše, propagace české literatury v zahraničí, ale také vzdělávání techniků, řečeno dnešní terminologií, v informační gramotnosti. Jeho návrh obsahoval i přebudování tehdejší Knihovny vysokých škol technických v Praze (nyní Národní technická knihovna) na ústřední technickou knihovnu Československa.

²³ Dobový termín pro funkci informačního specialisty, resp. dokumentalisty.

²⁴ Referátový časopis definuje KTD: „*Bibliografické periodikum, většinou produkt činnosti referátové agentury, obsahující záznamy o dokumentech s referáty nebo jen s referujícími anotacemi, týkajícími se vymezené oblasti vědy nebo techniky.*“ (Matusík, 2003a).

Masarykova akademie práce začala bez odkladu pracovat na realizaci konceptu Sávy Medonose a k jejímu naplnění došlo po ukončení druhé světové války. Již v polovině května 1945 byl Sáva Medonos přijat do Knihovny vysokých škol technických a začal budovat technické dokumentační oddělení. Kromě dokumentačních úkolů mělo toto oddělení poskytovat také rešerše a informační služby. V roce 1946 došlo k integraci dokumentačních středisek Škodových závodů, Zbrojovky Brno a Českomoravských strojírén do Dokumentačního střediska Československých závodů kovodělných a strojírenských. Fondy i služby střediska byly umístěny v prostorách Knihovny vysokých škol technických v Klementinu, i když pracovalo jako samostatná organizační jednotka, využívalo fondů a vybavení technické knihovny.

Do nového dokumentačního střediska přešly i někteří zaměstnanci původních závodů. Medonos zdůrazňoval význam zpracovaných rešerší, vedl redakci referátového časopisu *Přehled technické literatury*. Technické dokumentační středisko zodpovídalo technické dotazy, poskytovalo překlady odborné literatury, fotokopie textů a vydávalo tematické dokumentalistické publikace. V roce 1948 se Medonos stává na krátkou dobu (do roku 1949) ředitelem Knihovny vysokých technických škol.

Centralistické snahy v oblasti informačních služeb vedly dále k postupnému zakládání odborných závodních knihoven v prostředí znárodněvaných podniků. Technické dokumentační středisko poskytovalo těmto novým knihovnám podporu. Cílem aktivit Medonose bylo zabezpečení, na principu hierarchické sítě odborných knihoven a dokumentačních pracovišť, všech oblastí vědy a techniky a schopnost reagovat na každou informační potřebu.

V roce 1949 začala Československá dokumentační společnost vydávat časopis *Dokumentace a desetinné třídění*. Jejím redaktorem byl do roku 1952 Medonos. V roce 1950 je založeno Dokumentační ústředí, oddělení Ústředí vědeckého výzkumu, od roku 1951 Ústředí výzkumu a technického rozvoje. V rámci tohoto orgánu pracovala specializovaná Komise pro odborné knihovny. Následující rok přinesl další změny a převraty, které měly zásadní vliv na možnost působení Medonose v oblasti specializovaných informací. Ty mu neumožňovaly naplňovat cíle budování sítě odborných pracovišť jednotlivých závodů.

„Dalším "zásahem" dokumentaci byla Celostátní ideologická konference studijních knihoven konaná 27. - 28. 6.1952 v Praze, která navazovala na předcházející 1. ideologickou konferenci vědeckých pracovníků vědeckých škol konanou 27. 2. - 1. 3. 1952 v Brně. Tehdejší situaci přiléhavě charakterizuje Kratochvílová: "Protože rok 1952 byl rokem tažení proti objektivismu a kosmopolitismu, musel se najít i v řadách knihovníků nějaký nepřítel, který by byl veřejně podroben ostré kritice. Tímto nepřítelem číslo jedna se stala dokumentalistika a dokumentalisté. [...] Svě sehrály i ekonomické důvody. V průmyslu, kde se dokumentace prosadila, byly totiž všeobecně vyšší platy než v knihovnách." Kromě toho byly dokumentační útvary organizačně nadřazovány knihovnám, což způsobovalo nespokojenost knihoven a jejich rivalitu až nepřátelství vůči dokumentaci. To vše byly plody i v mezinárodním měřítku výjimečné dvoj kolejnosti knihovní a dokumentační činnosti a organizace v Československu.“ (Schwarz, 2004).

Medonos odchází v roce 1954 do oboru výzkumu jaderné fyziky, jeho působení v knihovnictví a dokumentalistice končí. Kromě koncepční práce na budování sítě informačních středisek, závodních knihoven a dokumentačních pracovišť se Medonos věnoval i vzdělávací činnosti, kurzům pro technické pracovníky a vyučoval v 50. letech i na knihovnických školách.

K jeho studentkách a posléze významným spolupracovníkům patřila i Eva Sošková, která byla v letech 1971 – 1985 ředitelkou Státní technické knihovny (dnes NTK). Do roku 1962 pracovala ve Výzkumném ústavu jaderné fyziky (kam odešla společně s Medonosem) a na tuto práci v roce 2008 vzpomínala v rozhovoru s Lindou Skolkovou pro časopis *Ikaros*: „*Nejsilnější dojmy ve mně zanechalo působení v Ústavu jaderného výzkumu. Úcta a vážnost, se kterou vysoce vzdělání pracovníci v náročném oboru jaderné fyziky, přistupovali ke knihovně a jejím pracovnícím, mi byly potvrzením, že knihovny jsou rovnoprávnou nezbytnou součástí celého procesu tvorby, uchování a využití lidského vědomostního potenciálu. S lítostí jsem si později někdy zavzpomínala na tento přístup vědeckých pracovníků ke knihovně na rozdíl od často nevhodného chování studentů i jiných čtenářů využívajících služby STK.*“

4.2.2 Specializované knihovny v ČR po letech 1959 – 2001

Vývoj specializovaných knihoven na území České republiky můžeme dokladovat např. texty dvou knihovních zákonů, které činnosti knihoven regulovaly a regulují. V české odborné literatuře patří k významným autorům dokumentujícími tuto etapu vývoje specializovaných knihoven a středisek vědeckých informací Rudolf Vlasák²⁵.

V roce 1959 byl vydán Zákon č. 53/1959 Sb. o jednotné soustavě knihoven (knihovnický zákon), a pro vývoj specializovaných knihoven významné Usnesení vlády ČSR č. 606/1959 o organizaci a řízení technických a ekonomických informací. V tomto dokumentu je vytvořena třístupňová soustava informačních středisek: základní informační střediska (ZIS), oborová informační střediska (OBIS), později ještě odvětvová informační střediska (ODIS). (Horváth, 2013) Do této struktury byla zařazena všechna dokumentalistická a knihovnická pracoviště (typu specializovaných knihoven).

Ve světle snah Sávy Medonose vidíme, že některé z myšlenek, které propagoval, se v textu zákona objevují a stát formou legislativního dokumentu zabezpečoval oborové knihovnické a informační služby. Pomineme-li ovšem skutečnost, že regulace a restrikce přístupu k informacím je jedním z rysů totalitní společnosti, a tudíž vize Sávy Medonose o přístupu vědců a techniků ke všem k potřebným informacím rozhodně naplněny nebyly.

V roce 1964 vychází *Směrnice o organizaci a řízení soustavy VTEI*, která mimo jiné definuje Ústředí vědeckých, technických a ekonomických informací (ÚVTEI), do něhož je začleněna Státní technická knihovna a Úsek výzkumu a racionalizace VTEI. (Horváth, 2013). V roce 1967 byl zahájen²⁶ státní výzkumný úkol „Výzkum systému VTEI“ jehož cílem bylo vytvoření celostátního informačního systému

²⁵ Biografické heslo Slovníku českých knihovníků o jeho působení v oblasti vědeckých informačních služeb uvádí: *VLASÁK Rudolf, Doc. PhDr., nar. 1936-: „V roce 1967 se stal spoluautorem jednoho z prvních českých automatizovaných bibliografických systémů KOMPAS. V 70. letech vytvořil projekt a do konce 80. let se významně podílel na realizaci celostátního automatizovaného informačního systému Ústřední technická základna čs. soustavy VTEI. Po roce 1990 byl vědeckým tajemníkem nově vzniklého Národního informačního střediska až do jeho zrušení v roce 1997.“*

²⁶ Výzkumný úkol ukončen v roce 1970, jeho výsledkem bylo 20 různých počítačových programů pro uspořádání a tisk dokumentačních, bibliografických a katalogizačních sestav a rejstříky typu KWIC, KWOC a zpětné off-line vyhledávání.

řízeného z jedné centrály - Ústavu vědeckých, technických a ekonomických informací (UVTEI)²⁷. Tento ústav v sobě kumuloval odborná pracoviště Státní technickou knihovnu Ústředí vědeckých, technických a ekonomických informací a nově Úsek výzkumu a racionalizace, Vydavatelství a Úsek mimoškolního vzdělávání aj. (Vlasák, 2001).

V roce 1971 byla vytvořena nová koncepce vývoje automatizace sítě vědeckých, technických a ekonomických informací (VTEI). UVTEI dostalo za úkol vybudovat centrální počítačový a inženýrský útvar s celorepublikovým působením. Bylo vybaveno vysoce výkonnými počítači pro zpracování ústřední evidence a souborných katalogů a zpřístupnění zahraničních abstraktových a referátových databází pro služby adresního rozšiřování informací (SDI) formou průběžných rešerší. Odvětové soustavy VTEI vytvářely abstraktové databáze, které UVTEI vydávalo formou dokumentačních zpravodajů a SDI. Dalším úkolem bylo vytvořit na podporu těchto činností Unifikovaný softwarový systém (USS), využitelný v rámci celé sítě VTEI, včetně nově vytvořené metodiky (Vlasák, 2001).

V roce 1972 byla v UVTEI založena Ústřední technická základna československé soustavy VTEI (ÚTZ)²⁸ (Vlasák, 2001).

V roce 1974 byla vydána *Směrnice č. 2 Federálního ministerstva pro technický a investiční rozvoj (FMTIR) o soustavě vědeckých, technických a ekonomických informací*. Cílem směrnice bylo zabezpečení automatizované propojení soustavy VTEI se soustavou sociálně ekonomických informací a soustavou informací pro plánování a sestavování státních rozpočtů. Toto propojení realizovala ÚTZ ve vlastním systému (Systém ÚTZ – SÚTZ). Pro služby ÚTZ byly dováženy světové informační databáze pro technické a lékařské obory²⁹. Pokračovalo se ve vydávání tištěných abstraktových časopisů, zejména pro technické obory. Průběžně byly poskytovány inženýrské služby pro propojení automatizovaných odvětvových informačních služeb a byl budován souborný katalog periodik dovážených ze zahraničí³⁰ (Vlasák, 2001). V roce 1979 bylo zahájeno poskytování on-line retrospektivních rešeršních služeb databázového centra ÚTZ (DC ÚTZ). Tuto

²⁷ Založen v roce 1966.

²⁸ ÚTZ ukončila svou činnost v roce 1997.

²⁹ INIS, INSPEC, COMPENDEX, CHEMBASE, CIN, EMBASE, Enviro Tapes, FSTA, Derwent WPI.

³⁰ Souborný katalog evidoval pouze časopisy dovážené z kapitalistických států, tedy tzv. devizové oblasti.

službu v roce 1980 doplnilo Středisko automatizované výměny informací (SAVI) ÚTZ zpracováváním řešerši ze zahraničních databázových center³¹ (Vlasák, 2001). Vyhláška Státní komise pro vědeckotechnický a investiční rozvoj (SKVTRI) č. 21 z roku 1985 *O soustavě vědeckých, technických a ekonomických informací* definovala odvětvové, oborové a specializované informační systémy. Systém byl vytvořen na principu institucionálního zabezpečení informačních služeb.³² Pro tato pracoviště poskytovala UVTEI-ÚTZ služby 35 databází, 15 databází s on-line přístupem v databázovém centru a 12 zahraničních on-line databází přímo z jednotlivých databázových center (Vlasák, 2001).

Politické změny v listopadu 1989 významně ovlivnily proměnu soustavy VTEI. Došlo k zásadní změně v pojetí státní informační politiky, odklon od vědeckých, technických a ekonomických informací k okruhu správních informací. Páteří Státního informačního systému se stávají informační registry: Registr obyvatel, Registr nemovitostí, Registr hospodářských a správních subjektů a Územně identifikační registr. V roce 1992 bylo UVTEI transformováno na Národní informační středisko (NIS) ČR, jehož zřizovatelem se stalo Ministerstvo hospodářství (Vlasák, 2001).

„NIS nadále poskytovalo služby z různých databází, ovšem muselo reagovat na změnu poptávky, a tak mimo své klasické informační aktivity obohatilo nabídku o informace pro podnikatele týkající se konkurence, marketingu a legislativy a také soustředilo svoji činnost na analýzy pro tvorbu hospodářských strategií státu. Navíc zaplnilo mezeru absence fungujících regionálních informačních pracovišť tím, že vytvořilo síť tzv. regionálních kanceláří, která svým klientům z regionů usnadňovala přístup ke službám a produktům NIS v celé jejich šíři bez nutnosti kontaktovat pražské centrální pracoviště. NIS však bylo v roce 1997 vládou tehdejšího premiéra Václava Klause zrušeno. Tímto tedy končí 30-tiletá etapa ústředního článku naší informační soustavy.“ (Horváth, 2013).

Postupně také docházelo k rušení některých institucí, které byly zřizovateli specializovaných knihoven. Do ČR postupně přicházely zahraniční společnosti,

³¹ Postupně došlo ke zpřístupnění databází Data-Star, IAEA, BRS (Ovid Technology), Dialog, Dow Jones Interactive (Factiva), Questel-ORBIT, GID, STN International

³² Podle významu byly instituce rozděleny na odvětvová informační střediska (ODIS), oborová informační střediska (OBIS), základní informační střediska (ZIS) a specializované informační instituce (SII).

kteře sebou přinášely i koncepty firemních informačních center a služeb. Centralizovaný, státem garantovaný systém, se rozpadl.³³ Nový obraz českého knihovnictví dokladuje v knihovní zákon č. 257/2001 Sb (Česko, 2012).

4.2.3 Služby specializovaných knihoven a knihovní zákon č. 257/2001 Sb.

Knihovní zákon č. 257/2001 Sb. je zákonem o knihovnách a o podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb. Zákon uvádí výčet několika druhů knihoven a společný výčet jednotlivých knihovnických služeb.(Česko, 2012)³⁴.

Veřejné knihovnické a informační služby jsou uvedeny v § 4 zákona a rozděleny do třech skupin. V odstavci 1 jsou uvedeny služby, které musí knihovna poskytovat veřejnosti zdarma (tj. musí být plně hrazeny z jejího rozpočtu). V odstavci 2 služby, které mohou být zpoplatněny a v odstavci 3 další služby, které nejsou typicky „knihovní“, ale knihovny je mohou také poskytovat, aniž by např. musely mít živnostenské oprávnění pro tuto činnost (např. vydávání publikací)³⁵.

Vydáním zákona se otevřel dosud nevyřešený problém plošného pohledu na všechny knihovny. Je nutné připomenout, že situace byla způsobena mnoha faktory, např. tím, že zpracováním zákona bylo pověřeno Ministerstvo kultury ČR (dále MK ČR), které zohledňovalo při přípravě zákona více kulturně společenskou roli knihoven. Jeden z aktivních tvůrců nového knihovního zákona Vít Richter (2001) ve svém článku *Knihovní zákone bude?!* uvádí, že je třeba, aby připravovaný zákon neřešil pouze situaci veřejných knihoven zřizovaných obcemi, ale i knihoven zdravotnických, podnikových, knihoven orgánů státní správy a školních knihoven. Zákon pouze částečně respektuje rozdílné atributy knihovny specializované a knihovny určené široké veřejnosti. Nový knihovní zákon, který nahradil zákon o jednotné soustavě knihoven a další legislativní dokumenty, řídící poskytování vědeckých informací, uvádí pouze tento výčet knihoven³⁶:

³³ Např. rozpad sítě informačních středisek pro obor hutnictví zpracovala Jana Kocurová (2007) v článku *Analýza stavu informačního zabezpečení hutnictví v ČR*.

³⁵ Pro mne překvapivě jsou v tomto odstavci uvedeny i služby poskytování písemných bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerši (Česko, 2001).

³⁶ V typologii zcela chybí knihovna školní a vysokoškolská.

- Národní knihovna ČR,
- Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana,
- Moravská zemská knihovna v Brně,
- krajské knihovny,
- základní knihovny,
- specializované knihovny.

Pokud chce být knihovna plnohodnotnou součástí systému knihoven, pak musí být evidována MK ČR a osvědčit doložením knihovního řádu³⁷, že je pracovištěm: „*v němž jsou způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby vymezené tímto zákonem.*“ (Česko, 2012). Přiznání statusu veřejné knihovny přináší specializované knihovně výhody, např. možnost správy fondů a revize podle § 16 *Evidence a revize knihovního fondu* (Česko, 2012) - rozložení evidence majetku do více účetních období, možnost čerpání dotací ze státních programů určených na podporu knihovnických služeb a možnosti účasti v systému meziknihovních služeb. Ze zkušenosti vím, že při pořizování zahraničních licencovaných elektronických informačních zdrojů může být takový zápis významným důkazem o neziskovém principu poskytování služeb, který umožní snížení ceny vyhrazené pro vzdělávací a výzkumné instituce.

V seznamu evidovaných knihoven na webové stránce MK ČR (*Evidence knihoven*, 2007) jsem zjistila, že několik specializovaných knihoven (např. školní knihovny, knihovna muzea Bojkovice, hudební knihovna Univerzity obrany) bylo zařazeno do typu „základní knihovna“ pro jejíž činnost platí:

„§ 12

Základní knihovna

- (1) *Základní knihovna je knihovnou s univerzálním knihovním fondem nebo se specializovaným knihovním fondem.*
- (2) *Základní knihovna je součástí systému knihoven vykonávající informační, kulturní a vzdělávací činnosti.*“

Dále se v *Evidenci knihoven* (2007) vyskytují specializované knihovny, pro které platí v zákoně odstavce:

„§ 13

Specializovaná knihovna

³⁷ Definice knihovního řádu v KTD:“ *Dokument upravující podmínky poskytování služeb knihovny, včetně práv a povinností uživatelů knihovny.*“

- (1) *Specializovaná knihovna je knihovnou se specializovaným knihovním fondem.*
- (2) *Specializovaná knihovna je součástí systému knihoven vykonávající koordináční, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti, v jejichž rámci zejména*
 - a) *spolupracuje s Národní knihovnou při zpracování národní bibliografie a při zpracování souborného katalogu,*
 - b) *zpracovává a zpřístupňuje tematické a oborové bibliografie a databáze,*
 - c) *ve spolupráci s Národní knihovnou plní funkci centra meziknihovních služeb v oblasti své specializace,*
 - d) *spolupracuje s knihovnami v oblasti své specializace při zavádění nových technologií v oblasti zajištění veřejných knihovnických a informačních služeb.“*

V *Evidenci knihoven* (2007) je uvedeno, celkem o 174 specializovaných knihoven: knihovny zdravotnické, akademické, galerií a muzeí, soudů, výzkumných ústavů Akademie věd ČR a dalších výzkumných ústavů archivů³⁸. Dalším typem, který *Evidence knihoven* (2007) uvádí, je základní knihovna se specializovaným fondem. Tento typ v knihovním zákoně uveden není (Česko, 2012). Zde je uvedeno 323 knihoven, velice různorodých, jak velikostí, tak zaměřením nebo typem služeb³⁹. Jednou z podmínek zapsání knihovny do *Evidence knihoven* (2007) je poskytování veřejných knihovních a informačních služeb všem a bez rozdílu. Tento požadavek může být z hlediska specializovaných knihoven problematický (Richter, 2001). Stejný problém řešily také akademické knihovny. V roce 2012 vydalo MK ČR „*Metodické vyjádření Ministerstva kultury k problematice poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu*“. V něm je uvedeno: „*Nerovnost uživatelů může vyplývat především z právního vztahu, který spolu mají uzavřen provozovatel knihovny a konkrétní uživatel knihovny. Tak například zaměstnanci provozovatele knihovny mohou v knihovně mít určitá zvýhodnění, odůvodnitelná právě jejich pracovněprávním vztahem. Pro úplnost tu lze připomenout § 227 zákoníku práce (č. 262/2006 Sb.), podle kterého je zaměstnavatel povinen pečovat o odborný rozvoj zaměstnanců. Pokud tedy například zdravotnické zařízení provozuje specializovanou knihovnu*

³⁸ Překvapivě je zde uvedena i Městská knihovna v Praze, která je univerzální veřejná knihovnou a plní roli krajské knihovny pro kraj Praha (Knihovny v Praze, 2015).

³⁹ Např. Ústřední knihovna Vysoké školy báňské - Technické univerzity Ostrava, Knihovna Franze Kafky zřizovaná Společností Franze Kafky nebo Knihovna Kabinetu pro klasická studia Filosofického ústavu Akademie věd ČR.

vidovanou Ministerstvem kultury a poskytuje svým zaměstnancům (lékařům, zdravotním sestřám a podobně) výhody při využívání služeb knihovny v porovnání s jinými uživateli, lze tento postup pokládat za přípustnou odchylku od principu rovnosti zakotveného v knihovním zákoně.“

Metodický výklad připouští možnost kategorizace uživatelů a různé úrovně služeb (délka výpůjční doby, možnost pouze prezenční výpůjčky pro uživatele jiné než přímo z organizace, zamezení přístupu dětí k pornografickým dokumentům). Metodické vyjádření (2012) připouští možnost neposkytnutí služby (např. nelze vypůjčit knihu, která je vypůjčená jiným uživatelem, poskytnout místo ve studovně plně obsazené), ale zásadně odmítá předem stanovení poskytování služeb nebo registrace některé skupině obyvatel.

4.2.4 Specializované knihovny v Koncepti rozvoje knihoven ČR na léta 2011 – 2015

Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011 – 2015 včetně internetizace knihoven (2011) je vládou ČR garantovaný dokument, ze kterého lze získat další představu o definování perspektivních rolí knihoven v ČR počátkem nového tisíciletí (Koncepte rozvoje knihoven ČR na léta 2011 – 2015, 2011.).

Dokument vznikl ve spolupráci významných českých knihovníků, koordinací plnění úkolů koncepce byl pověřen poradní orgán ministra kultury - Ústřední knihovnická rada. Specializované knihovny jsou v tomto strategickém dokumentu zmíněny v úvodní SWOT analýze (Koncepte rozvoje knihoven ČR na léta 2011 – 2015, 2011, s. 8-10).

Silné stránky:

- *„Existence rozsáhlé sítě všeobecných a specializovaných knihoven zajišťujících dostupnost veřejných knihovnických služeb.“*

Slabé stránky:

- *„Nedostatečná podpora specializovaných knihoven ze strany některých rezortně příslušných ústředních orgánů státní správy.“*,
- *„Obtíže při zprostředkování přístupu ke specializovaným knihovním fondům.“*

Příležitosti:

- „Potenciál využití propagace specializovaných knihoven – sekundární efekty propagace knihovnických fondů.“
- „Koncipování dotačních programů rezortně příslušných ústředních orgánů státní správy na podporu specializovaných knihoven.“

Specializované knihovní fondy jsou uvedeny prioritě *Digitalizace knihovnických fondů, ochrana a zpřístupnění kulturního dědictví* (Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011 – 2015, 2011, s. 12).

Obecně jsou zmíněny specializované knihovny v rámci 19. úkolu koncepce *Podporovat marketingové aktivity centrálních i lokálních služeb systému knihoven*. Po vydání koncepce bylo publikováno několik článků, které rozpracovávaly cíle tohoto vládního strategického dokumentu pro konkrétní rezorty, např. specializované lékařské knihovny (Lesenková, 2012) nebo muzejní knihovny (Okrouhlíková, 2011).

4.2.5 Orientace ve službách specializovaných knihoven v ČR

Jedním z rysů systému knihoven v ČR je dobrá přehlednost sítě knihoven zřizovaných státní správou (obce, kraje) a velmi nepřehledná síť knihoven⁴⁰ specializovaných.

V roce 1985 bylo budováno v ÚVTEI Referenční středisko o zdrojích⁴¹. Podobné informační středisko v současné době v České republice není. Ačkoli se zdá, že pomocí internetu bude možné informace o všech specializovaných knihovnách a jejich službách dohledat jednoduše, není tomu tak.

Jaké jsou možnosti orientace v systému specializovaných knihoven? Analýzou údajů shromážděné v *Evidenci knihoven* (2007) jsem došla k závěru, že tento soupis mnoho možností hledání podle oborové specializace nenabízí. Pouze podle názvu knihovny lze odhadovat specializaci knihovny.

⁴⁰ Síť knihoven je definována v KTD: „Skupina knihoven propojených vzájemnými vazbami v oblasti řízení, organizace a poskytování knihovnických a informačních služeb. Může být organizovaná např. na územním principu (poskytuje služby občanům vymezeného území - obce, regionu, státu) nebo podle typu knihoven (síť vysokoškolských, muzejních, lékařských aj. knihoven).“ (Zemánková, 2003a).

⁴¹ Toto středisko se zabývalo zejména odvětvovými informačními centry, jako je např. Národní lékařská knihovna v Ústředí vědeckých lékařských informací nebo Ústřední zemědělská knihovna v Ústavu vědeckých zemědělských informací. Celkem se jednalo o síť více než třiceti pracovišť, z nichž v každém byla i specializovaná odvětvová knihovna (Vlasák, 2015).

Dalším nástrojem by mohl být *ADR: Adresář knihoven a informačních institucí v ČR* (2003), který buduje Národní knihovna ČR (dále NK ČR). Tento adresář slouží zejména jako pomůcka pro meziknihovní služby, neobsahuje však informaci o oborovém zaměření. Uživatel, který vyhledá dokument v souborném katalogu, zjistí značku knihovny (siglu) a dostupnost dokumentu. Nemá však možnost ověřit, kde je např. nejbližší knihovna zaměřená na zemědělství.

Situaci částečně řeší několik oborových bran budovaných knihovnami v ČR. Pouze *Oborová brána ART – umění a architektura* (2011) je však budována na principu smluvně zabezpečeného kooperačního projektu⁴², a přímo zprostředkovává služby více knihoven.

Další oborové brány *Knihovnictví a informační věda*, *MUSICA*, *Právo* nebo *Technika* jsou již budovány pouze jednou institucí a přehled o dalších oborově spřízněných institucích získá uživatel pouze ze seznamů s odkazy na jejich webové stránky nebo adresářů, např. v Oborové bráně *Technika* (České oborové brány, 2011).

Další orientaci v systému specializovaných knihoven umožňují prezentace oborově spřízněných spolků. Při Svazu knihovníků a informačních pracovníků pracuje Klub lékařských knihoven, Klub školních knihoven, Klub vysokoškolských knihovníků, Knihovnická komise Asociace muzeí a galerií (Svaz knihovníků a informačních pracovníků, 2004). Národní lékařská knihovna v Praze spravuje Adresář knihoven a informačních středisek zdravotnických a vzdělávacích zařízení ČR (Národní lékařská knihovna, 2015).

Snaha o vyřešení problému orientace ve službách všech knihoven (nejen specializovaných) je i jedním z motivů budování *Centrálního portálu knihoven*, projektu Ústřední knihovnické rady (Knihovna Akademie věd České republiky, 2011). Ten plánuje propojením knihovnických katalogů všech českých knihoven i plnotextových zahraničních databází do jediného centralizovaného rozhraní.

Domnívám se, že v ČR chybí ústřední metodické pracoviště, které by se zabývalo pouze specializovanými knihovnami. Nepsaným lídrem v této oblasti je Národní

⁴²Knihovna Uměleckoprůmyslového musea v Praze - (koordinátor projektu), Knihovna Národního technického muzea, Knihovna Muzea umění Olomouc, Knihovna Vysoké školy uměleckoprůmyslové v Praze, Knihovna Národní galerie v Praze, Knihovna Moravské galerie v Brně, Knihovna Galerie výtvarného umění v Ostravě, Knihovna Akademie výtvarných umění v Praze, Knihovna Západočeského muzea v Plzni (Knihovna Uměleckoprůmyslového musea v Praze, 2001).

technická knihovna (dále NTK), zřizovaná Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy České republiky (dále MŠMT ČR), nástupce Státní technické knihovny a ÚVTEI, která produkuje některé celostátní služby. Např. Národní středisko ISSN pro přidělování standardizovaného čísla časopisům (podle tiskového zákona č. 46/2000 Sb.). Díky iniciativě hledání nových typů služeb se stala koordinátorem projektu *Virtuální polytechnická knihovna*, který sdružuje cca 50 knihoven všech typů a velikostí do jednotného rozhraní s cílem dodávání digitálních kopií článků z časopisů. Po zániku mezinárodního systému šedé literatury SIGLE byl v NTK vytvořen portál pro distribuované zpřístupnění šedé literatury *Národního úložiště šedé literatury* (Národní technická knihovna, 2009). Pro provoz NTK však není jiná legislativní opora než je knihovní zákon 257/2001 (Česko, 2001). Přes zmíněné celonárodní projekty a významné projekty pro zabezpečení konsorcií pro nákupy vědeckých databází elektronických informačních zdrojů (od roku 2000 kontinuálně v několika po sobě jdoucích obdobích konsorcia vydavatelství Springer, Elsevier a další) nebyl NTK přiznán status pracoviště tzv. velké infrastruktury pro výzkum, vývoj a inovace⁴³.

NTK tedy v roce 2015 nemá pro celonárodní projekty jiné pověření, než souhlas svého zřizovatele, MŠMT ČR, a podporu knihovnické obce.

Nepřehledný systém specializovaných knihoven je bariérou pro navigaci k jejich službám i pro knihovníky z veřejných knihoven. Vytvoření uživatelsky orientované pomůcky pro služby specializovaných knihoven i podchycení dílčích projektů (např. digitalizace) je jednou z otevřených výzev českého knihovnictví. Konkrétním důsledkem je omezení toku informací ve společnosti. Z hlediska výzkumu v ČR je příkladem konkrétního dopadu např. nedostupnost plných textů českých odborných časopisů, které jsou často zpřístupňovány v rámci jednotlivých digitálních knihoven institucí, bez existence centrálního rozhraní nebo propagace zdroje mimo vlastní uživatelskou komunitu Po rozpadu koordinace systému české analytické

⁴³ „Velké infrastruktury pro výzkum, experimentální vývoj a inovace (dále jen „velká infrastruktura“) jsou podle ustanovení § 2 odst. 2 písm. f) zákona č. 130/2002 Sb., o podpoře výzkumu, experimentálního vývoje a inovací z veřejných prostředků a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o podpoře výzkumu, experimentálního vývoje a inovací), ve znění pozdějších předpisů, definovány jako „jedinečná výzkumná zařízení, včetně jejich zařízení, souvisejících investic a zajištění jejich činnosti, která jsou nezbytná pro ucelenou výzkumnou a vývojovou činnost s vysokou finanční a technologickou náročností a která jsou schvalována vládou a zřizována jednou výzkumnou organizací pro využití též dalšími výzkumnými organizacemi“.

(Velké infrastruktury pro VaVaI, 2013)

kooperační bibliografie jsou možnosti zpřístupnění těchto vědeckých výstupů v kritické situaci (Pršínová, 2014)⁴⁴.

.

⁴⁴ Na absenci znalosti českých publikací upozorňují i sami vědci, např. teoretická pedagožka Šed'ová (Šed'ová; Švaříček, 2013) připomíná nutnost provést při zahájení výzkumu nejen rešerši v zahraničních zdrojích, ale i v českých časopisech, konkrétně v databázi NK ČR ANL – *výběr článků v českých novinách, časopisech a sbornících*.

5 Specifika managementu specializované knihovny

Management specializované knihovny⁴⁵ je specifický podle velikosti knihovny⁴⁶ a typu zřizovatele. Pokud se jedná o malou knihovnu (1 – 9 pracovních úvazků), pak je management specifickým vnitřním procesem, který si knihovník samostatně nastaví a podle něj pracuje. Řízením knihovníka je pověřena osoba působící v rámci hierarchie instituce v jiném úseku, do jeho odborné práce však nezasahuje. Důležité však je to, jakou má toto nejbližší vedení představy o kvalitní práci knihovny. V malé knihovně má knihovník velkou svobodu ve způsobu řízení procesů, nicméně je pouze na něm, zda se plán vydaří či nikoli. Z dlouhodobé perspektivy je nutné, aby takový knihovník úzce kooperoval a komunikoval s dalšími knihovníky oborově spřízněných specializovaných knihoven. I na něm záleží, jakou měrou zorganizuje vlastní celoživotní vzdělávání. Ne vždy se to podaří, protože knihovník, který fyzicky opustí pracoviště, nezabezpečí služby knihovny.

Pokud se jedná o knihovnu střední velikosti (10 - 20 pracovních úvazků), pak zde již v rámci managementu dochází k naplňování role řídicího pracovníka, je nutná organizace dělby práce. Součástí práce vedoucího knihovny obsahuje standardní manažerské postupy. Vedoucí pracovník musí být dobře zorientován v legislativních dokumentech týkajících se zejména zaměstnávání lidí, v interních dokumentech regulující tyto činnosti a specifických dokumentech týkajících se práce knihovny⁴⁷.

Pokud se jedná o specializovanou knihovnu velkou (21 a více pracovních úvazků), a zejména pokud se jedná o samostatnou organizaci, pak již nastupují postupy řízení knihovny na úrovni velkého podniku. Management takové knihovny již kromě procesů knihovny, které směřují k vytváření knihovních služeb, řídí i hospodaření týkající se nemovitého majetku (budova) a technického zabezpečení (počítačové oddělení). Kromě řízení odborných pracovníků, řídí také podpůrné procesy jako je agenda správy budovy, mzdové a ekonomické oddělení, právní oddělení apod.

⁴⁵ Vzhledem k širokému literárnímu zázemí teorie i praxe managementu lze doporučit zájemcům o tuto problematiku další literaturu, z oblasti managementu knihoven, např. práci Barbory Drobíkové *Základy managementu pro informační pracovníky* (2009).

⁴⁶ Typologie knihovny podle velikosti není oficiálně definována, zde uváděná typologie vychází ze struktury ceníku členských příspěvků (Roční členské příspěvky SKIP 2014)

⁴⁷ Např. knihovní zákon

5.1 Role zřizovatele v managementu specializované knihovny

Klíčovým bodem managementu specializované knihovny je komunikace se zřizovatelem (Shumaker, 2009). Knihovna patří mezi podpůrná oddělení, která pomáhají naplnit cíle celého podniku nebo resortu.

Každá organizace má vytvořeny vlastní systémy zpětné vazby, kontroly, pro hlavní činnost. Ukazatele zpětné vazby jsou měřitelné a pravidelně vyhodnocované. Vedoucí knihovny, která je součástí podniku, musí i pro svou práci najít mechanismy, které přesvědčivým způsobem prokáží činnost a užitečnost pro hlavní poslání zřizovatele⁴⁸ (Cook; Heath, 2001).

Jednodušší situace je u veřejných knihoven, které mají propracované standardy kvality práce (Pillerová, 2007). Pro specializované knihovny v ČR dosud nejsou takové standardy zpracovány. Pro měření kvality služeb vědeckých knihoven na principu benchmarkingu⁴⁹, je v Evropě rozšířen německý projekt Bibliotheksindex (Richter, 2005).

Jednou z problematických oblastí, uváděnou v odborných pracích (Ludwig; Starr, 2005), je péče o fyzické fondy⁵⁰. Z pohledu zřizovatele, orientovaného na moderní knihovní služby, jejichž trendem je jednoznačně digitalizace, je právě nutnost průběžné investice do správy tištěných fondů problematickou oblastí, kterou musí knihovna obhájit. Specializované knihovny s víceletou tradicí budovaly často obsáhlé a nákladné fondy odborných zahraničních periodik. Tyto fondy vyžadují stálou péči, např. revizi, a mají zejména náklady na prostor, kde jsou uloženy. Pokud instituce dlouhodobě předpokládá, že bude disponovat finančními prostředky na nákupy elektronických zdrojů obsahující archivy ročníků, které má knihovna ve fondu, je možné situaci řešit i vyřazením těchto fondů (Ludwig; Starr, 2005). Knihovní zákon č. 257/2001 Sb. (Česko, 2012) a k němu příslušná vyhláška definují proces vyřazování z fondu knihovny, včetně povinnosti nabídnout fondy před vyřazením dalším knihovnám. Agenda vyřazení dokumentů je velmi procesně

⁴⁸ Příkladem může být průzkum efektivity půjčování čteček e-knih (Římanová, Šatátová, 2013), provedený ve stech českých knihovnách, a následnou analýzou logů pak detailně v NTK.

⁴⁹ Porovnávání statistických ukazatelů výkonu a standardů optimálního stavu.

⁵⁰ Z oblasti výzkumu využitého managementem knihovny pro procesy budování a zpřístupňování fyzických fondů knihovny lze citovat v této práci uvedený průzkum sledování prezenčních výpůjček (Římanová; Jansová, 2006)

náročná. Navíc hrozí nebezpečí, o kterém se zmiňují v neformálních rozhovorech knihovníci specializovaných knihoven (Lisková, 2015), že po vyřazení dokumentu z fondu se často objeví uživatel, který má o dokument zájem. Problematika vyřazování dokumentů⁵¹ je dalším samostatným tematickým okruhem pro výzkumy budování fondů (Mount, 1983, s. 132-136). Možným řešením prostorového problému, bez ztráty informační hodnoty dokumentů, je digitalizace. Papírové fondy mohou být po digitalizaci skartovány a další přístup je už možný pouze v digitální knihovně. Při takové digitalizaci je nutné dodržet všechna opatření bezpečné digitalizace a pravidla směřující k dlouhodobé ochraně digitálních dokumentů⁵². Nutné je také vyřešit otázku oprávnění dalšího užití digitalizovaných dokumentů, zejména pro vzdálené uživatele. Při digitalizaci je možné zapojit pracovníky knihovny, jejichž objem práce přechodem k elektronickým databázím klesá (Sapon-White; Skolková, 2005⁵³).

Úkolem současného managementu specializovaných knihoven je postupná virtualizace procesů a služeb (Marcum, 2009). Komunikace se zřizovatelem je významná zejména ve chvíli, kdy knihovna potřebuje pro svou práci pořízení nové technologie. Pro úspěšnou žádost o získání dotace může pomoci specializovaným knihovnám v ČR i to, že jsou zahrnuty do jednotného systému knihoven podle knihovního zákona č. 257/2001 Sb. (Česko, 2012). Specializované knihovny mají stejná práva žádosti o dotaci na MK ČR jako knihovny veřejné a také mezi pravidelné příjemce patří. Rozhodujícím kritériem pro přidělení takové dotace je ochota knihovny zapojit se do kooperačních projektů, např. dodávání záznamů do Souborného katalogu ČR a poskytování MVS. Je však pravdou, že specializované knihovny hledají také alternativní, ekonomicky méně nákladné, cesty pro pořízení technologického vybavení⁵⁴.

⁵¹ Vyřazování fondů definuje KTD: *“Aktualizace knihovního fondu vyřazením zastaralých, poškozených anebo ztracených knihovních jednotek podle předem daných kritérií”* (Šnýdr, 2003)

⁵² Long term digital preservation – definice termínu v KTD nebyla stanovena

⁵³ Richard Sapon-White ve knihovně State University Oregon zapojil katalogizátory do tvorby metadat digitálního archivu historických fotografií.

⁵⁴ Všechny české knihovny, které se úspěšně pustily do zavedení a zprovoznění open source knihovního systému Evergreen jsou knihovny malými a specializovanými (Cerniňáková; Jansa; Jansová, 2014).

Jednoznačnou nutností je, aby vedoucí specializované knihovny dokázal přímému nadřízenému sdělit význam knihovny a jejích služeb. Tato situace je jednodušší pokud tento nadřízený knihovnu sám využívá.

Hill (1998) uvádí, že případové studie dokládají to, že rozhodnutí zrušit vlastní knihovnu⁵⁵ a využívat služeb knihovny jiné organizace, je spíše kontraproduktivní. Ve specializované knihovně není nutné mít vlastní katalogizátory, ale je nutné mít knihovníka, který se dokáže orientovat v informačních zdrojích (ve vlastních fondech, volně dostupných, ve fondech jiných knihoven a institucí) a dokáže informace v nich efektivně propojit a předat uživateli. Proti tomu názoru se staví např. práce autorek Paul; Hansen (2002), která naopak doporučuje slučování středisek knihovnických specializovaných služeb jako řešení optimalizace výdajů za práci knihovny. Odpověď na tuto otázku by mohl přinést další výzkum.

5.2 Knihovník specializované knihovny

Specializované knihovníky nenajdeme pouze v prostředí specializovaných knihoven, ale i knihoven univerzálních, kde pracují v konkrétních specializovaných odděleních. Tito knihovníci mají za úkol správu konkrétního úseku fondu, např. v hudebním oddělení veřejné knihovny. Kromě znalostí a kompetencí z oblasti knihovnictví se u takového pracovníka předpokládá i dobrá znalost předmětu specializace (DiMattia, 2011).

Metody knihovnické práce vychází z potřeb zajištění procesů knihovny s cílem poskytování knihovnických služeb. Kvalita služby knihovny je přímo závislá na personálním zázemí knihovny. Kromě knihovníků, tedy zaměstnanců s profesním zařazením na „knihovnické“ pracovní pozici, disponují velké knihovny dalšími specialisty, zapojenými do hlavní činnosti knihovny (například počítačovými odborníky). Označení každého zaměstnance knihovny termínem „knihovník“⁵⁶ je zavádějící.

⁵⁵ Paul; Hansen (2002) navrhuje řešení zrušení specializovaných knihoven v jednotlivých redakcích novin a vytvoření centralizovaných středisek služeb s online přístupem.

⁵⁶ KTD definuje knihovníka: „Pracovník knihovny, vykonávající odborné knihovnické práce, zahrnující výběr, zpracování, organizování, vyhledávání, zpřístupňování, resp. dodávání dokumentů a informací uživatelům knihovny.“ (Planková, 2003)

V českém prostředí se specializace knihovníků definuje ve velice širokém rozsahu, tedy obecným termínem „knihovník“. K proměně došlo na začátku prvního desetiletí 21. stol. s vytvořením systému Národní soustavy povolání a Národní soustavy kvalifikací⁵⁷. Povolání knihovník rozděleno do třech stupňů: knihovník, samostatný knihovník a knihovník specialista. V každém stupni byly definovány specializace: akvizitér, katalogizátor, referenční knihovník, metodik, správce fondů, knihovník v přímých službách, knihovník v knihovně pro děti, systémový knihovník a správce digitální knihovny (Houšková, 2013a).

Tyto kompetenční specializace byly vytvořeny s cílem standardizovat práci knihovníků a vyjádřit tak širokou rozdílnost činností, které je nutné v knihovně vykonávat. Je také reakcí na situaci, kdy formální knihovnické vzdělání má v knihovnách pouze část zaměstnanců knihoven (Houšková; Pillerová, 2013).

V anglo-americké knihovnické terminologii, a to i díky možnostem anglického jazyka, nacházíme výstižné označení pro různé specializované typy knihovníků, včetně např. specializace „Electronic Information Resource Librarian“. Souhrnný termín knihovník odpovídá realitě malých a středních specializovaných knihoven, kde je často v rámci knihovny zaměstnán omezený počet zaměstnanců, a označení jejich pracovní pozice termínem, např. „učící knihovník“, by mohlo být svazující ve smyslu jedné činnosti. Pracovník, který částí svého úvazku rozvíjí formou vzdělávání uživatelů jejich informační gramotnost, není pouze učící knihovník, ale další částí svého úvazku může pracovat jako katalogizátor, akvizitér, referenční knihovník či správce digitální knihovny. Pro každý typ činnosti využívá jiných metod práce. Přínosem této situace je, že umožňuje, díky zpětné vazbě z různých procesů posílení činnosti jiné (McCallum; Collins, 2011). Např. katalogizující referenční knihovník zná dobře aktuální přírůstky, systém pořádání metadatových záznamů v databázi a indexaci.

Je na managementu knihovny, aby dokázal rovnoměrně pokrýt všechny typy služeb knihovny a formou celoživotního vzdělávání posílit nové dovednosti a znalosti zaměstnanců.

Ve službách specializovaných knihoven se setkáváme s těmito metodami knihovnické práce:

⁵⁷ Projekt koordinovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

- „předmětové knihovnictví“ (anglický ekvivalent subject librarianship)⁵⁸

Práce je založena na dobré znalosti oboru, který je předmětem zájmu uživatelů knihovny. Další znalostí je znalost informačních a lidských zdrojů, kterými disponuje knihovna i její okolí (zřizovatel, partner, kooperující knihovny). Předmětové knihovnictví zasahuje do oblasti služeb referenčních a má výrazný podíl na budování fondu knihovny.

- „referenční knihovnictví“ (anglický ekvivalent references librarianship)⁵⁹

Tradiční metody práce knihovníka s uživatelem, metodicky propracovaná metoda referenčního rozhovoru. Při referenčním knihovnictví je nutná znalost odborné a sociální komunikace a orientace ve zdrojích i službách.

- „učící knihovnictví“ (anglický ekvivalent teacher librarianship)⁶⁰

Metody práce založené zejména ve školních a akademických knihovnách na výuce informační gramotnosti v rámci vysokoškolského studia. V prostředí specializovaných knihoven se jedná o spolupráci s odbornou komunitou na celoživotním vzdělávání. Oblasti vzdělávání se týkají technologií (ještě několik desetiletí se bude jednat o práci s tzv. digital imigrants, tj. osob, které pregraduální vzdělání absolvovali v době neexistence informačních technologií) nebo např. oblasti vědeckého publikování.

- „embedded librarianship“⁶¹

Metody práce založené na přímé spolupráci knihovníka a odborníka. V prostředí akademických knihoven spolupracují knihovníci v rámci výuky s vyučujícími. Knihovník učí studenty pokročilým metodám práce s informacemi při plnění studentských projektů. Embedded librarianship je metoda využívaná také na lékařských nebo právnických pracovištích. Jedním z rysů této metody je opuštění prostoru fyzické i virtuální knihovny a zapojení přímo do řešení odborného úkolu v laboratoři nebo terénu.

- „data librarianship“⁶²

Metody práce založené na práci s výzkumnými daty. Datový knihovník se musí orientovat v široké problematice digitálních sbírek, zpracování dokumentů

⁵⁸ Definice vychází z práce Feldmann, 2006)

⁵⁹ Definice vychází z termínu referenční služby (KTD) (Švejda, 2003k)

⁶⁰ Definice vychází z webové stránky ASLIB (What is a teacher librarian? 2014)

⁶¹ Definice vychází z práce (Shumaker, 2012)

⁶² Definice vychází z diskuse o definování termínu data librarian (IBlog, 2006)

nesoucích informace uložené v datové podobě po celou dobu jejich životního cyklu, tj. od vzniku až po archivaci, bezpečné a dlouhodobé uchování a zpřístupnění. Problematika vychází z úzkého propojení současné informační vědy s počítačovou vědou.

5.2.1 Stereotypy vnímání knihovníka

Komunikaci s dalšími zaměstnanci instituce může komplikovat stereotypní pohled na profesi „knihovník“. Tímto problémem se zabývá mnoho studií, např. v roce 2008 byl publikován rozsáhlý výzkum singapurských odborníků (Majid; Haider, 2008). Porovnány byly výsledky výzkumu z 60. let 20. stol., kdy nebyly představy veřejnosti o náplni a prestiži knihovnického povolání nijak dobré (např. z hlediska zajímavosti práce, potřeby kreativity, společenského statusu).

Povolání knihovník bylo porovnáváno s povoláním lékař, účetní, právník, IT specialista a učitel. Respondenti k uvedeným profesím přiřazovali typy činností, kterými se, podle jejich představ, zabývají zmíněné profese. Profesi knihovník nejčastěji respondenti považovali za administrativní a úřednickou práci, technický typ práce byl uveden pouze ve čtyřech výskytech (o nutnosti těchto kompetencí u IT specialisty je přesvědčeno 150 respondentů, u lékaře 24 respondentů). Hodnoty zjištěné v povědomí o tom, jaké vzdělání je nutné pro práci knihovníka, také nepřinesly nijak pozitivní obraz, pouze 6, 5 % respondentů se domnívá, že je nutné vzdělání bakalářské a 1,9 % vzdělání magisterské. 20,8 % respondentů se domnívá, že pro práci knihovníka není potřebné žádné odborné vzdělání.

Další otázky zkoumaly představy o vlastnostech knihovníků. Knihovníci byli mimo jiné ve více než 20 % charakterizováni jako ne kreativní a nezajímavé osobnosti. Výzkum byl pro autory poměrně frustrující, zejména vzhledem k celosvětově uznávaným počínům singapurského knihovnictví. Jedním z důvodů výsledku průzkumu vidí autoři v situaci, kdy jsou pracovní místa v první linii (výpůjční a informační pult) obsazována nejméně vzdělanými zaměstnanci knihovny.

Autoři výzkumu apelují na nutnost kontinuálního vzdělávání všech zaměstnanců knihoven, obrací se s touto výzvou na národní profesní organizace. Řešením je i koncept jednoho kontaktního místa, v prostoru knihovny není vyhrazen speciální informační bod a speciální místo pro vracení knih. Řešení je vhodné zejména v knihovnách, kde technologie umožňují samoobslužné půjčování a vracení

dokumentů a informační bod není zatížen touto agendou (Deineh; Middlemas; Morrison, 2011).

Dalším řešením je efektivní rozložení pracovních sil v rámci veřejného prostoru knihovny a průběžného monitoringu uživatelských dotazů na konkrétním informačním bodu⁶³.

Právě snahy o důstojnější postavení knihovníka jsou jedním z motivů inovace názvů pracovních pozic. V názvech pracovních pozic knihovníků se již častěji objevuje slovo informační (DiMattia, 2011): „Chief Information Officer“, „Director of Knowledge Management“, „InfoPro“, „Information Officer“, „Information Scientist“, „Knowledge Services Specialist“, „Cybrarian“ ...

5.2.2 Vzdělání knihovníka specializované knihovny

Na základě vlastních zkušeností se domnívám, že jednoznačně ideální je kombinace více oborů, např. studiem dvouoborového studia. V ČR se zatím nenabízí takové studium na žádné vysoké knihovnické škole. Mnoho odborníků, kteří mají zájem pracovat ve specializované knihovně, si doplňuje vzdělání formou rekvalifikačních kurzů. Některé vysoké školy nabízí oborově zaměřené inženýrské obory, např. Vysoká škola chemicko- technologická v Praze nabízí studijní obor *Aplikovaná informatika v chemii*. V osnovách studijního oboru jsou předměty, které připraví absolventa tohoto inženýrského studia i pro práci ve specializované knihovně (Navazující magisterské studium fakulty FCHT, 2009)⁶⁴. Dle DiMattia (2011) dávají zaměstnavatelé přednost zaměstnání absolventů knihovnické školy (magisterského stupně), komplexní výzkum priorit zaměstnavatelů v českého prostředí nebyl zpracován.

Univerzální knihovnické kompetence absolventa informačních studií a knihovnictví zaručuje zvládnutí agendy správy knihovny a poskytování služeb celého systému knihoven lépe než absolvent oboru, který zná pouze zdroje užívané

⁶³ Kuriózním výzkumem tohoto typu je užití RFID technologie v japonské knihovně Surugadai univerzity (Sugie, 2013). Uživatelé byly opatřeni RFID vysílači a přijímači a na některých bodech knihovny byly umístěny stabilní vysílače. Uživatelé měli čtyři vzorové úlohy hledání informací a RFID technologie snímala jejich pohyb po knihovně. Sledováno bylo, kdy se vyskytují v zóně knihovnických katalogů, kdy ve volně přístupném fondu a kdy navštíví informační pult a který.

⁶⁴ Předměty: Vytěžování znalostí dat, Pokročilá chemická informatika, Softwarová architektura nebo Databáze.

v rámci vlastního studia nebo oborového působení, ale nemá přehled o možnostech kombinací informačních služeb celého systému knihoven. Pokud v knihovně pracuje více zaměstnanců, pak je možné kombinovat absolventy více oborů a jejich kompetence využít podle typu činností⁶⁵.

DiMattia (2011) zdůrazňuje, že se knihovník musí věnovat průběžnému vzdělávání v technologiích knihovnických procesů, musí mít pozitivní vztah ke specializaci své knihovny a schopnost nové poznatky absorbovat.

Díla všech autorů, které jsem užila v této práci a která se zabývají se osobností knihovníka specializované knihovny, zdůrazňují význam komunikačních dovedností.

Analýzám profesního struktury zaměstnanců českých knihoven v roce 2011 se věnovala rozsáhlá studie NK ČR (Houšková; Pillerová, 2013). Tato více než stostránková práce analyzuje nejen věkovou a vzdělanostní situaci, ale také oblasti dalšího vzdělávání zaměstnanců knihoven. Pokud se zaměříme na aspekt pregraduálního vzdělání, pak je v případě specializovaných knihoven zaměstnán téměř totožný podíl zaměstnanců s knihovnickým magisterským vzděláním a vzděláním v jiném oboru než knihovnickém. V analyzovaných osmnácti specializovaných knihovnách pracuje celkem 1330 zaměstnanců. Z nich má 279 magisterské vzdělání knihovnické a 246 neknihovnické magisterské vzdělání. V analýze je mezi vysokoškolská vzdělání zahrnuto i vzdělání bakalářské.

„...U specializovaných knihoven byla kvalifikační skladba poněkud jiná. Převažovalo středoškolské, resp. vyšší odborné vzdělání knihovnické (28,2 %) proti neknihovnickému (22,5 %); celkový podíl pracovníků s vysokoškolským vzděláním byl významně vyšší – téměř polovina (47,9 %). Z toho neknihovnického typu 18,5 % na magisterské a 2,2 % na bakalářské úrovni a knihovnického 21 % na magisterské a 6,2 % na bakalářské úrovni. Ve specializovaných knihovnách jako celku převažují tedy knihovnický vzdělání vysokoškoláci nad vysokoškoláky s jiným typem vzdělání. „Nejvzdělanější“ jsou knihovny AV ČR (60 % pracovníků s vyšším

⁶⁵ Stejskalová (2012) analyzovala motivační techniky při práci vedoucí Knihovny Geologické služby. Vedoucí této knihovny je absolventkou Přírodovědecké fakulty Univerzity Karlovy, pět let po absolutoriu si doplnila vzdělání ročním knihovnickým rekvalifikačním kurzem. V knihovně České Geologické služby celkově pracují tři oborově vzdělané absolventky (přírodní vědy, geologie), dvě absolventky vysokoškolského studia informačních studií a jedna zaměstnankyně má pouze střední knihovnickou školu. Lze říci, že tato skladba dává dobrý předpoklad funkční specializované knihovny střední velikosti.

než středoškolským vzděláním), ústřední specializované knihovny (56 % pracovníků s vyšším než středoškolským vzděláním), knihovny vysokoškolské a muzejní (52 % s vyšším než středoškolským vzděláním). Pokleslo také procento knihovníků se základním či středoškolským vzděláním bez maturity (ve specializovaných knihovnách 1,4 %). Tento trend je pozitivním jevem v obou skupinách knihoven (veřejné i specializované).“ (Houšková; Pillerová, 2013).

5.2.3 Současné perspektivy knihovnické práce ve specializovaných knihovnách

Jaké jsou perspektivní role specializovaného knihovníka? DiMattia (2011) zdůrazňuje roli aktivního providera knihovnických služeb pro odbornou komunitu. A kompetence manažerské, organizační, plánování a budování otevřeného komunikačního prostředí. Perspektivní je i role informačního vzdělávání uživatelské komunity, s výhradou, že vzdělávání vysoce graduovaného odborníka nelze metodicky postavit na postupech vzdělávání pro začínající studenty, ale musí mít zcela jinou formu.

V oblasti nejužší spolupráce mezi odbornou komunitou a knihovnou se zabývá rozvíjející se obor „embedded librarianship“. Pro takovou spolupráci s odborným týmem je nutné, aby knihovník vzbuzoval mezi kolegy takový respekt, jaký získali „embedded journalists“, novináři působící v zákopech první světové války a podávající rychlé a přesné zprávy podle aktuálního vývoje válečné situace.

Jedním z nutných kroků proměn specializované knihovny bude i proměna práce zaměstnanců, kteří se věnují procesům spjatými s tradičními službami, zejména tištěným fondem. V roce 2005 hovořil Richard Sapon-White (Sapon-White; Skolková, 2005), vedoucí katalogizačního oddělení knihovny Oregon State University, o zapojení katalogizátorů do digitalizačních projektů při práci na tvorbě metadat digitálních sbírek.

Proměny knihovnické práce s sebou nenesou pouze pozitivní rysy spokojených uživatelů nad novými službami, ale z hlediska managementu představuje i nutnost redukce počtu pracovníků nebo nutné reorganizační kroky. Právě v těchto kritických situacích je prověřena schopnost managementu knihovny z mnoha hledisek. Jedná se o jeden z nejtěžších úkolů. Případová studie z Wake Forest

University (McCallum; Collins, 2011) popisuje zkušenosti s výukou informační gramotnosti, nově vytvořeným týmem katalogizátora a referenčního knihovníka.⁶⁶ Na trend očekávaného úbytku počtu knihovníků specializovaných knihoven upozorňuje Matheson (1995). Trend nástupu digitalizace zároveň klade stále nové nároky na odbornou přípravu knihovníka, která se musí zaměřit na práci v digitálním prostředí. Knihovník by měl být v těchto kompetencích o krok napřed před svou uživatelskou komunitou (Farkas, 2006).

5.3 Uživatelé specializované knihovny

Nejčastějším typem specializované knihovny je knihovna malé a střední velikosti, která primárně slouží zaměstnancům vlastní instituce. Knihovna nebo informační středisko slouží zaměstnancům, managementu instituce i dalším spolupracovníkům organizace (Shumaker, 2009). Pokud knihovna poskytuje služby competitive intelligence⁶⁷, pak se v rámci vlastní činnosti může podílet i na výstupech instituce.⁶⁸ Jedním z úkolů knihovny je zabezpečení informačních zdrojů pro potřeby instituce. Knihovník musí být orientován v možnostech dodání dokumentu nejen z vlastního fondu, ale i jiných knihoven či jiných zdrojů. V rámci přípravy knihovní služby⁶⁹

⁶⁶ Lekci informační výchovy byla pověřena katalogizátorka oddělení antropologie, jejím tutorem v této nové roli byla fakultní referenční knihovnice. Autorky popisují proces adaptace specialistky, jejímž primárním zaměřením je práce s dokumentem, na práci s uživatelem a výuku akreditovaného kurzu. Za projektem stál zájem vedení antropologie o zahájení výuky. Z hlediska perspektiv rozvoje knihovny pak byla významná i skutečnost, že díky možnosti sdílené katalogizace klesá počet pracovních míst pro katalogizátory. Projekt podpořil postavení katalogizátorky v knihovně, umožnil jí přímý kontakt s uživateli a jejich uživatelským očekáváním a potřebami. Z hlediska vedení oddělení antropologie byl naplněn cíl, neboť studenti měli lepší schopnosti práce s informačními zdroji, včetně interních databází univerzity. Na základě navázané komunikace bylo možné zlepšit systém věcného popisu i akvizici knihovních dokumentů. Katalogizátorka absolvovala i akreditovaný pedagogický kurz American Library Association a nyní je schopna působit jako lektor pro další katalogizátory (zejména v době zavádění nových katalogizačních pravidel RDA). Na závěr autorky vybízí k budování multispecializačních knihovnických týmů. V případové studii je velice podrobně popsán adaptační proces a podpora katalogizátorky. Tato studie by mohla být učebnicí citlivého a respektujícího přístupu managementu ke změnám pracovního zařazení zaměstnanců knihoven.

⁶⁷ Definice competitive intelligence (český výraz konkurenční zpravodajství) v KTD: „Zjišťování, sledování a vyhodnocování konkurenčního prostředí (firmy, organizace) s cílem odhalit slabé a silné stránky konkurence, rozpoznat její strategické záměry. Zahrnuje analýzu a syntézu dat, resp. informací, které se transformují do strategických znalostí, shromažďování informací o konkurenci a sledování subjektů firemního okolí (trh, stát, právo a legislativa, politické a demografické souvislosti).“ (Kimlička, 2003)

⁶⁸ Takovým typem instituce je např. konzultační ekonomická firma, která zpracovává v rámci studií i rešerše z dostupných pramenů.

⁶⁹ Entita ER modelu specializované knihovny předkládaném v této práci.

pracuje knihovník se systémem uživatelských statusů⁷⁰, tj. odborná komunita je rozdělena podle typů služeb, které jsou jí určeny. Informační chování uživatelů informačních systémů, zpřístupňovaných v knihovnách, je jedním z hlavních témat informační vědy a knihovník by měl sledovat tyto výzkumy a inspirovat se jimi⁷¹. V typologii uživatelů specializovaných knihoven se nejčastěji vyskytují odborní pracovníci, působící ve výzkumu. Specifickou skupinou jsou studenti doktorských programů. Statusy uživatelů se také rozlišují podle pracovní příslušnosti k instituci zřizovatele knihovny, partnerů knihovny, knihoven v kooperačních systémech služeb nebo státní příslušnosti.

5.3.1 Vzdálení uživatelé specializované knihovny

Specializované knihovny poskytují již tradičně služby nejen s uživateli, kteří je přímo navštíví v knihovně, ale i vzdáleným uživatelům. Dodání dokumentů na pracovní stůl uživatele, lékaře, právníka nebo obchodníka je jednou z typických služeb, která odlišuje specializované knihovny od veřejných knihoven.

Tento trend významně narůstá s možnostmi užití elektronických informačních zdrojů on-line. V současné době je zcela zřejmé, že nejčastější návštěva, užití služeb specializované knihovny není v rámci fyzického prostoru, ale děje se vzdáleně, on-line komunikací. Současní uživatelé tyto typy služeb vítají a žádají jejich rozšíření. Vzdálená práce odpovídá dostupnosti na časovém principu 24/7, mizí i geografické bariéry. Uživatel může služeb knihovny své instituce využívat, i když je např. na služební cestě nebo dlouhodobém studijním pobytu. Vzdálený uživatel nemá z pravidla specifický status. Významným limitem poskytování vzdálených služeb je nutnost dostatečně kapacitního připojení k internetu, a to jak na straně knihovny, tak na straně uživatele. Dalším limitem jsou autorsko-právní omezení⁷²

⁷⁰ Status uživatele je v KTD definován: „Údaj spojený s konkrétním uživatelem dané knihovny nebo informační instituce vyjadřující práva tohoto uživatele na její služby. Vyjadřuje zejména rozsah práv tohoto uživatele při dokumentových službách (např. dovolený počet výpůjček a rezervací, výpůjční lhůty, možnost používání některých studoven apod.)“ (Švejda, 20031)

⁷¹ V předkládané práci je např. uvedena výzkumná analýza logů hledání uživatelů NTK (Omastová; Římanová; Škuta, 2011)

⁷² V současné době není možné ani registrovaným uživatelům zpřístupnit všechna digitalizovaná díla z fondů českých knihoven vzdáleným přístupem. Práva přístupu pro vzdálené uživatele musí být vyjednána v rámci licenční smlouvy jednotlivých elektronických informačních zdrojů.

Kvalitu služby neovlivňuje jen poskytující knihovna, ale i samostatnost uživatele. Vzdáleného uživatele je možné podpořit synchronní referenční službou (např. chat), ale toto řešení je omezeno lidskými zdroji poskytovatele služeb. Řešením je tedy vytváření portálů informačních služeb a zdrojů s navigací a pomůckami. Kvalita samostatné práce uživatele je závislá na počítačových kompetencích uživatele (Debowski, 2007).

Pro zabezpečení portálů elektronických služeb lze využít proprietárních softwarů, v současné době jsou zaváděny nástroje pro centralizované vyhledávání elektronických informačních zdrojů⁷³. Tyto komerční nástroje jsou optimalizovány pro samostatné užití koncovým uživatelem. Přehlednost a intuitivní ovládání uživatelského rozhraní je významným faktorem sledovaným při testování nových systémů.

Mezi metody podpory vzdáleného užívání knihovních služeb patří i referenční služby poskytované na principu učení. Při odpovědi uživateli poskytne knihovník zároveň instruktáž, jak může v podobné situaci postupovat uživatel příště samostatně.

Před knihovníky stojí velký úkol udržet komunikaci s uživateli, i když mnoho z nich často fyzicky nikdy nepotká. Strukturu přípravy služeb pro vzdálené uživatele shrnuje Debowski (2007) do těchto dvou zásad:

- Rozhraní systému knihovny umožňuje získat relevantní informaci.
- Aktivní nabídka nových služeb a informačních zdrojů.

Získávání zpětné vazby od vzdálených uživatelů je velkým úkolem současné specializované knihovny. Sledování výstupů užití služeb by se již nemělo považovat za specifický výzkum, mělo by se ale stát pravidelnou činností knihovníků. Při takovém sledování je ovšem nutné zachovat anonymitu uživatele i předmětu zájmu. Uživatel knihovny má stejné právo na soukromí, právo na zapomnění⁷⁴, jako uživatel volného internetu.

⁷³ Centralizované vyhledávání definuje KTD: „*Typ sjednoceného vyhledávání, v jehož průběhu vyhledávač místo prohledávání jednotlivých zdrojů realizuje dotaz nad jednotným vyhledávacím indexovým souborem. Technologické řešení je založeno na předem vytvořeném centrálním indexu pro všechny prohledávané zdroje.*“ (Kučerová, 2003)

⁷⁴ Právo na zapomnění je definováno např. v diskusním článku *Právo na zapomnění* (2014): „*Právo na zapomnění je termín, který se vžil jako označení rozhodnutí Evropského soudního dvora z května*

Pro evaluaci služeb vzdáleným uživatelům lze užít schématu zpracovaného podle Debowski (2007)⁷⁵:

- Zvyšuje se počet návštěv vzdálených uživatelů nebo snižuje?
- Jaké typy informačních zdrojů navštěvují? Jak dlouho s nimi pracují (tj. jsou to jen krátké návštěvy nebo skutečné užití). Z jakého přístupového bodu vstupují do informačních zdrojů?
- Jsou služby pro vzdálené uživatele stabilní, nejsou zatíženy technickými výpadky?
- Odpovídá rozhraní služeb pro vzdálené uživatele jejich mentálním představám o systému
- Odpovídá rozhraní služeb terminologii, kterou znají uživatelé?
- Podporuje grafické rozhraní služeb pro vzdálené uživatele dobrou orientaci v nich, může se uživatel vrátit zpět, pokud „zabloudí“?
- Jsou uživatelé vzdálených služeb spokojeni, vrací se, objevují se diskuse o službách knihovny na sociálních sítích?
- Jaká je typologie statusů vzdálených uživatelů?
- Jak jsou propojeny služby fyzické knihovny se službami vzdáleným uživatelům? Má každá oblíbená služba svou virtuální podobu?
- Je architektura vzdálené služby připravena na další změny a vývoj?

5.3.2 Uživatelé specializované knihovny z řad veřejnosti

Kromě odborné komunity jsou uživateli specializovaných knihoven i lidé, pro které je daný obor zájmovou oblastí, která nesouvisí s jejich profesí. Knihovna může v rámci instituce plnit i roli kontaktního veřejného místa pro komunikaci mezi institucí a veřejností. Tato role může být významná i pro udržení potřebnosti knihovny v instituci (Channing, 1994).

2014. Podle něj má právo každý, jehož osobní údaje byly zveřejněny prostřednictvím internetových vyhledávačů, požádat o jejich vymazání.“

⁷⁵ Ve výčtu jsem vycházela z citované práce, některé body byly upraveny, aby odpovídaly stavu služeb vzdáleným uživatelům v roce 2015.

Management specializované knihovny by měl být na zájem veřejnosti připraven. V současném světě, kdy dochází k proměně životního příběhu jednotlivce, počáteční vzdělání, které obdrží student v rámci studia, nemusí být nutně jeho celoživotním předurčením. Pro některé je jejich „koníček“ důležitou součástí života a dokážou v této oblasti vytvořit významné hodnoty⁷⁶.

Pro volnočasové aktivity je typické, že zůstávají svobodným prvkem v životě jednotlivce, nemusí se nutně transformovat do profesionálního působení, změny profese. Výzkumy týkající se volnočasových aktivit lze nalézt od 70. let 20. stol., věnoval se jim např. sociolog Robert A. Stebbins (Hartel, 2011).

Základními rysy významných volnočasových aktivit jsou dle Hartela (2011):

- Neformálnost
- Serióznost
- Projekty

Neformálnost volnočasových aktivit vychází z herních prvků volnočasových aktivit, odpočinkové role a socializačních rysů, aktivního a pasivního zapojení (návštěvník koncertů, amatérský hudebník).

Serióznost volnočasových aktivit lze dále dělit na amatérství (umění, věda, sport ...), dobrovolnictví a koníčky (sběratelství, kutilství). Volnočasové projekty lze dělit na soustavné a příležitostné.

Uživatelé nachází první informační podporu ve veřejných knihovnách.⁷⁷ Tento typ knihovny nabízí ve svých fondech také odbornou literaturu. Jedná se o oficiálně vydávanou literaturu (knihy, časopisy), která je určena širší veřejnosti a reflektuje časté zájmy, např. zahradnictví, turistiku, vaření nebo zdravý životní styl.

Ve fondech veřejných knihoven však nenaleznou uživatelé šedou literaturu, jelikož veřejné knihovny neumožňují přístupy do specializovaných databází a mezi jejich zaměstnanci nejsou lidé mající hluboký vhled do tématu. Vážný zájemce o téma související s jeho volnočasovou aktivitou může najít informační podporu ve specializované knihovně. Ta může být místem pro první setkávání a propojování

⁷⁶ Např. Ing. Václav Zimerman (2000), původní profesí elektrotechnik, se zabýval i speleologií a posléze regionální historií Kokořínska a je autorem publikací z mapující odbojové hnutí za druhé světové války v této oblasti.

⁷⁷ Veřejnou knihovnu definuje KTD: „1. (hist.) Knihovna zřízená a financovaná z veřejných prostředků (nejčastěji obce, města, regionu) a přístupná veřejnosti.- 2. (po r. 2001, z hled. knih. zák.) Knihovna poskytující veřejnosti rovný přístup k informačním fondům a službám.“ (Sodomková, 2003f)

vážných zájemců o obor a vědců. Významné jsou v této oblasti služby podpory užití knihovny a rozvoje informační gramotnosti, které zahrnují doporučení vhodných informačních zdrojů nebo metody učící referenční služby. Významnou okolností zpřístupnění licencovaných informačních zdrojů veřejnosti je jejich cena. Pro širokou veřejnost jsou vhodné zdroje v režimu otevřeného přístupu (k vědeckým informacím).⁷⁸ Licenční pravidla užití elektronických zdrojů mohou dokonce vyloučit užití mimo zaměstnance vlastní instituce.

Informační věda se volnočasovými aktivitami zabývá při výzkumu chování uživatelů, komunikací mezi vědci a dobrovolníky nebo komunitou „koníčkářů“ uvnitř. Předmětem zkoumání jsou sociální sítě, knihy, časopisy, zájmové tisky (včetně elektronických), weby, blogy. (Hartel, 2011).

Význam zapojení dobrovolníků do vědy je označován novým termínem „občanská věda“⁷⁹ (Voříšek; Vermouzek, 2013).

5.4 Rozpočet specializované knihovny: vybrané problémy

Rozpočet a struktura výdajů ve specializované knihovně představují jeden z kvalitativních parametrů práce knihovny. Knihovna vydává prostředky na

⁷⁸ Otevřený přístup (k vědeckým informacím), Open Access, definuje KTD: „*Online přístup k odborným informacím, především k plným textům recenzovaných vědeckých článků, ale i k textům preprintů, konferenčních sborníků ad., bez poplatků a komukoli. Jeho hlavním cílem je dosáhnout větší („neomezené“) možnosti šíření a zpřístupňování vědeckých poznatků pro odbornou, ale i laickou veřejnost v souladu s možnostmi, které poskytuje aktuální stav informačních technologií. Otevřený přístup se dělí dle uspořádání autorskoprávních vztahů na tzv. „volný otevřený přístup“ a tzv. „bezplatný otevřený přístup“. Druhým typem dělení je dělení na dva základní publikační modely – dvě cesty naplnění otevřeného přístupu, a to na tzv. „zlatou cestu otevřeného přístupu“ a tzv. „zelenou cestu otevřeného přístupu“. Definice otevřeného přístupu vychází z tzv. BBB-iniciativ (tj. Budapešťská iniciativa, Prohlášení z Bethesdy a Berlínská deklarace).“ (Havlová; Marek, 2003b)*

⁷⁹ „*Občanská věda je relativně nový termín pro taková vědecká bádání, na nichž se kromě profesionálních vědců významnou nebo rozhodující měrou podílejí i amatéři zabývající se danou problematikou ve svém volném čase. Přestože termín je nový, výzkumy podobného charakteru se prováděly a provádějí již dlouho. Právě ornitologie je jedním z oborů, kde má občanská věda dlouhou tradici a můžeme tak na řadě příkladů demonstrovat přínosy, úskalí i hlavní specifika tohoto způsobu vědeckého poznávání světa.*“ (Voříšek; Vermouzek, 2013).

doplňování knihovního fondu⁸⁰, personální zabezpečení knihovny, nákup služeb,⁸¹ provoz technologických nástrojů a dalšími, jednorázovými, často investičními, výdaji⁸².

Rozvoj služeb specializované knihovny by měl být součástí strategického plánu celé organizace, včetně stanovení zdrojů a objemu finančního zabezpečení. Knihovna by měla pro plnění strategických úkolů zpracovat vlastní akční plán. Efektivita akčního plánu by měla být udávána v předem stanovených indikátorech úspěšnosti (Mount, 1984, s. 34-36). Každá změna v knihovně by měla být před zavedením posuzována i z hlediska finanční efektivity. Před zahájením změny je nutné provést výzkum uživatelského zájmu, předpokladu efektivity a podobných případů ve srovnatelných knihovnách.⁸³

Plánování a rozpočet musejí být vždy podloženy soustavnou a průběžnou kontrolní činností, znalostí trendů a nákladů. Jednou z otázek rozpočtů specializované knihovny je doplňování knihovního fondu, zejména proporce nákladů na nákupy tištěných a elektronických zdrojů, které jsou často časově⁸⁴, nebo i kapacitně⁸⁵, limitovaným předplatným (Lewis; Wilkinson, 2003).

Knihovník musí predikovat zájem, potřebnost a využitelnost takových zdrojů. Příkladem může být pořízení nákladné databáze *Web of Science*, která je významným orientačním zdrojem pro publikační aktivitu zaměstnanců výzkumné organizace. Varianty nákupu licencí pro přístupy k této databázi jsou, stejně jako k jiným databázím (Machonská, 2003), variabilní: přístup pro jednotlivé uživatele na základě hesla, přístup z vybraných počítačů, přístupy z vnitřní počítačové sítě nebo přístupy s možností vzdáleného přístupu pro všechny nebo vybrané uživatele. Hraniční možností je jednorázový přístup na základě zaplacení platební kartou.

⁸⁰ Doplnění knihovního fondu definuje KTD: „Zjišťování, vybírání a získávání dokumentů do fondu knihovny s ohledem na funkce, zaměření a poslání knihovny, obsahovou strukturu jejího fondu (profilknihovního fondu) a potřeby jejích uživatelů. K získávání fyzických dokumentů do fondu knihovny dochází čtyřmi způsoby: povinný výtisk, nákup, dar, výměna.“ (Celbová, Iva, 2003a).

⁸¹ V této souvislosti představují náklady na péči o tištěné fondy významnou položku (např. fyzická očista, úklid skladů).

⁸² Typologii struktury výdajů pro benchmarking zdravotnických knihoven navrhuje ve své práci Bouzková; Lesenková (2009).

⁸³ Výzkum efektivity nové služby představuje popsany výzkum půjčování čteček elektronických knh (Římanová, Šatavová, 2013).

⁸⁴ Předplatné na určitou dobu.

⁸⁵ Počet souběžně pracujících uživatelů může být omezen v řádech jednotek.

Knihovník musí vyhodnotit, která forma je nejefektivnější a zároveň ekonomicky přijatelná. Variantou získání přístupu do databáze je i využití licence, kterou má k dispozici jiná instituce, kde je možné provést příležitostnou rešerši za účelem např. sledování změn hodnoty impakt faktoru⁸⁶ oborových periodik.

Plán čerpání prostředků konzultuje vedoucí knihovny s nadřízeným pracovníkem a ekonomickým managementem instituce. Rozpočet by měl být zpracován variantním způsobem, průběžně vyhodnocován a v dostatečném předstihu flexibilně upravován (Shumaker, 2009). Zásadním selháním manažera, které rozhodně nepomůže dobrému obrazu knihovny v očích managementu, je překročení stanoveného rozpočtu.

5.5 Marketing specializované knihovny

Specializované knihovny nepořádají tak významné marketingové kampaně jako knihovny veřejné. Klíčovým prvkem jejich marketingu je otevřená komunikace vůči odborné komunitě,⁸⁷ znalost možností služeb, v současné době zejména virtuálního prostředí, a kvalitní práce.

Specializovaná knihovna musí znát cíle vlastní organizace a dokázat tyto cíle podpořit. Cílem marketingu specializované knihovny jsou primárně zaměstnanci instituce, která knihovnu zřizuje.

Jeden z nástrojů interního marketingu je jednoduše formulované srozumitelné poselství, které chce svou činností naplnovat, a jeho šíření (Mount, 1983, s. 30).

Knihovna by neměla opomenout žádnou příležitost k setkání se zaměstnanci včetně vrcholného managementu. Je nutné využívat kreativního potenciálu a hledat každou možnost otevřené spolupráce s institucí.⁸⁸

⁸⁶ Impakt faktor definuje KTD: „Průměrný počet citací, uváděných časopisem v běžném roce, na články, publikované časopisem ve dvou letech předcházejících.“ (Švejda, 2003ch)

⁸⁷ Význam této komunikace zdůrazňuje Helena Landová (2014), ředitelka Akademické knihovny Jihočeské univerzity, která zabezpečuje služby i pro Biologické centrum Akademie věd ČR v rozhovoru s Mirkou Nezvalovou.

⁸⁸ Příkladem může být zapojení do komunikace s veřejností např. v rámci *Týdne vědy a techniky*. V roce 2014 pořádalo mnoho knihoven výzkumných ústavů Akademie věd ČR komentované prohlídky. Knihovna Akademie věd ČR, disponující velkými a reprezentativními prostory, v rámci této akce připravila divadelní představení ve stylu nového cirkusu, které bylo široce navštíveno. Knihovny pomohly vyřešit svým institucím problém, jak a kde tyto popularizační akce uspořádat (Akademie věd České republiky, 2014).

Pokud knihovna poskytuje služby dalším uživatelům, pak je nutné, aby s tím zřizovatel souhlasil a takové služby měly jednoznačný benefit pro provoz instituce. Zcela jednoduše řečeno, knihovna potřebuje výpůjčky z jiných knihoven formou meziknihovnických služeb, a proto je efektivní, aby i ona sama tyto služby poskytovala. I v prostředí specializovaných knihoven jsou vytvářeny analýzy zjišťující finanční benefit, nebo lépe řečeno počítající úspory peněz, které užití služeb knihovny přinese (Shumaker, 2009). Jedním ze základních prvků, na které specializovaná knihovna v rámci marketingové komunikace upozorňuje, je to, že její služby přinášejí úsporu času zaměstnanců.

V současné době jsou pro nové služby specializovaných knihoven významné aktivity související s podporou publikování zaměstnanců (evidence a vyhodnocování publikační činnosti) a zpřístupňování šedé literatury. Současní knihovníci musejí znát problematiku digitálních knihoven a institucionálních repozitářů (Borgman, 1999).

Přímá komunikace mezi knihovníkem a uživatelem se dramaticky mění s nárůstem počtu elektronických informačních zdrojů přístupných přímo z počítačů jednotlivých zaměstnanců organizace. Tato situace mění pohled na knihovnu (Debowski, 2007). Uživatelé často nevnímají přístupnost on-line plného textu, ke kterému se dostávají na základě licence, kterou sjednala knihovna,⁸⁹ jako ke službě zajišťované knihovnou. Jednou z cest, jak může knihovna připomenout managementu význam její práce při sjednávání licencí k databázím, je pečlivý monitoring užití, práce se statistikami a jejich vyhodnocování (COUNTER, 2002).

5.6 Výzkumné metody informační vědy a management specializované knihovny

Možnostem transferu vědeckých poznatků se v ČR věnoval např. Jan Truneček (2008)⁹⁰. Jeho práce *Možnosti transferu vybraných vědeckých teorií do*

⁸⁹ Na základě vlastního pozorování jsem zjistila, že je-li přístup k plnému textu chráněnému licenci korektně nastaven, pak mohou použít uživatelé pro vyhledání článku obecný vyhledávač typu Google nebo Google Scholar. Ten vyhledá článek ve volných zdrojích i komerční databázi. Pokud je počítač uživatele zapojen v počítačové síti identifikované konkrétním rozsahem internetových adres (IPA), vstoupí uživatel plynule do plného textu elektronického zdroje. V uživateli tato akce zanechá mylný dojem, že zpřístupnění mu bylo umožněno díky službě vyhledávače Google.

⁹⁰ Prof. Ing. Jan Truneček, CSc. působil na Fakultě podnikohospodářské, katedře managementu Vysoké školy ekonomické v Praze

managementu se věnuje zejména možnostem propojení teoretického managementu do podnikové praxe při aplikaci řízení založeného na znalostech.

Truneček (2008) připomíná proměny stylů řízení, které od izolovaného přístupu přecházejí k přístupu komplexního, systémového pojetí. Vědecké poznatky jsou do metod řízení zařazovány komplexně a neizolovaně. Základem systému moderního řízení se stává nový typ pracovníka, znalostní pracovník⁹¹(Truneček 2008).

Znalostní koncepci řízení definuje Truneček (2008): *„Znalostní koncepce musí vedle dynamiky jednotlivých podnikových subsystémů zdůraznit jejich vzájemné vztahy (vytváření synergického efektu) a fundamentální postavení znalostního pracovníka. Dále je zdůrazňováno nezastupitelné postavení informační technologie, ale stejná důležitost je kladena i na podnikovou kulturu a přímou orientaci na potřeby zákazníka (podnik řízený zákazníkem, zákaznický imperativ).“*

Truneček (2008) provedl několik případových studií podniků řízených na autopoietickém systémovém principu⁹². Z těchto studií vyplynuly charakteristické vlastnosti pro řízení založeného na znalostech:

- *„Převažující počet znalostních pracovníků,*
- *plochá, bezúrovňová organizační struktura,*
- *potlačení hierarchického mocenského modelu nadřízenosti a podřízenosti,*
- *permanentní vzdělávání,*
- *parametr obnovy blíží se nule – schopnost sebetvorby vnitřní organizace.“*

⁹¹ Truneček (2008) cituje z práce MLÁDKOVÁ, L. Moderní přístupy k managementu. Tacitní znalost a jak ji řídit. Praha : C.H. Beck, 2005. „Znalostní pracovník, je člověk, jehož práce je z větší části založena na práci se znalostmi. Znalostní pracovník má specifickou znalost nebo soubor znalostí, které jsou pro organizaci důležité a které si organizace nemůže opatřit jinak než pomocí tohoto nebo jiného znalostního pracovníka.“

⁹² Definice autopoietického systému: *“Autopoietický systém je vnitřně vysoce diferencovaný a své okolí nepovažuje za překážku vývoje, neboť si své relevantní okolí vymezuje a určuje sám, sám také produkuje problémy, které musí řešit bez ohledu na prostředí a sám si také stanoví, co je jeho problémem a co má být řešeno. Autopoietický systém musí splňovat tři podmínky: • existuje polopropustná hranice s okolím, • tato hranice je produkována spleť vnitřních procesů, • procesy v této spleti se vzájemně ovlivňují a starají se o regeneraci prvků systému“.*(Truneček, 2008).

Pro oblast informační vědy představují knihovny jedno z typických míst výzkumu. Dokládá to i analýza trendů v publikovaných článcích z časopisů informační vědy, která je vytvořena kvantitativní obsahovou analýzou (Åström, 2007).⁹³

Transfer teoretických poznatků do managementu knihoven by měl být jedním z předpokladů moderního řízení tohoto typu instituce. Výzkumy informační vědy zaměřené na informační chování, bibliometrii nebo rozhraní digitálních knihoven nesmí být ze strany managementu knihovny ignorovány. V ideálním případě spolupracuje na výzkumech akademická instituce a knihovna. Ta může poskytnout prostředí, výzkumní pracovníci pak své znalosti, dovednosti, ale i kapacitu. Rozhodnutí managementu by měla být podložena doloženou znalostí a zaměstnancem knihovny by se měl stát člověk s kompetencemi znalostního pracovníka.

Teoretici informační vědy upozorňují na určitý konflikt mezi skupinou praktiků a informačních vědců (Bawden; Robinson, 2012). Na proti tomu knihovníci upozorňují vědce, že vytvářejí nic neříkající texty, které končí pouze vágním doporučením ke změně.

Výzkumné činnosti se bude management knihovny věnovat nebo ji zadávat vždy v souladu s potřebami své vlastní instituce. Metody výzkumu, které přinesou managementu podklady pro rozhodování, musejí být metodologicky zvládnuty tak, aby se bylo možné o jejich výsledky opřít a nebylo možné je zpochybnit.

Pracovníci knihoven, by měli mít příkladný postoj k vlastnímu celoživotnímu vzdělání, jehož součástí je i kontinuální studium odborné literatury. Každá změna, každý nový významný krok v knihovně by měl začínat zpracováním rešerše na dané téma (Římanová, 2014), případně konzultací s odborníkem.

Knihovny se také v roli konzultačního pracoviště zapojují do vedení kvalifikačních prací studentů informační vědy. Knihovna, která takto se školou spolupracuje, má možnost ovlivnit výzkum tak, aby přinesl reálné a využitelné výsledky pro její provoz.⁹⁴ Akademické pracoviště je pak garantem dodržení metodologie a objektivity.

⁹³ Tyto úvahy o vztahu teoretické informační vědy a knihovnictví bych shrnula: „*Knihovna je laboratoří informační vědy.*“

⁹⁴ Jedním z příkladů může být diplomová práce Terezy Macháčkové (2007), která analyzovala možnosti užití *Klasifikace Kongresové knihovny* pro organizaci volně přístupného fondu v nové budově NTK. Výsledek práce byl managementem knihovny přijat.

Jedním z postupů získání poznatků pro rozhodování managementu je zjišťování situace v jiných knihovnách. Tento průzkum lze provádět např. metodou dotazníkového šetření nebo strukturovaným rozhovorem. Při takovém šetření je nutné zjišťovat nejen hodnoty *Užití služby*,⁹⁵ ale také vliv na *Procesy knihovny*.⁹⁶ Management knihovny musí taková zjištění vyhodnocovat vždy v kontextu prostředí dotazovaných knihoven. Na základě průzkumu může být nalezen vhodný referenční model pro další postup managementu.⁹⁷

Metodologie šetření vychází z principů „evidence base librarianship“ (dále EBL). Tento termín se do informační vědy dostal z medicínského prostředí, kde je široce rozpracován a respektovaný (Jarolímková, 2004). EBL má dokonce svůj vlastní odborný open access on-line časopis *Evidence based library and information practice*, který je vydáván od roku 2006. Bawden; Robinson (2012, s. 307) upozorňuje na nutnost užití objektivní metodiky při „hledání důkazů“. Formálně by mělo vždy dojít k označení typu výzkumu a zpracování případové studie by nemělo být zaměňováno za výzkum.

Metody EBL je vhodné aplikovat v konkrétní *Síti knihoven*⁹⁸ jako jedno z opatření proti zkreslení výstupů. Práce veřejné městské knihovny, knihovny střední školy a specializované knihovny je totiž výrazně odlišná.

Management knihovny by neměl opomenout pravidelně reflektovat zpětnou vazbu získanou od jednotlivých uživatelů. Pro management knihovny považují za významnou také metodu analýzy logů automatizovaného systému⁹⁹.

Aplikace metody analýzy logů přinese knihovně přesný obraz užití služeb, které jsou procesně zabezpečovány automatizovanými systémy. Vysoký význam má zejména pro sledování virtuálních uživatelů. Počet těchto uživatelů bude nadále narůstat a s rozvojem digitálních knihoven se stane stále významnějším i v oborech

⁹⁵ Entita ER modelu specializované knihovny předkládaném v této práci.

⁹⁶ Entita ER modelu specializované knihovny překládaném v této práci.

⁹⁷ Např. nejmenovaná specializovaná knihovna zaslala do diskusní konference tento dotaz: „*Vazene kolegyně a kolegove, nas ustav planuje prestavbu knihovny a prilehlych prostor s cilem vybudovat „spolecenske centrum“ s vazbou na knihovnu....Mam nyní moznost (asi posledni) volbu architekta ovlivnit - ovsem me zkusenosti se stavbou ci rekonstrukci knihovny jsou jiz starsiho data a aktualne zadny tip na vhodneho architekta nemam. Nemate nekdo, prosim, dobrou zkusenost s nejakym architektem? Dekuji za pripadne "tipy.“*

(Diskusni skupina knihoven a automatizace knihoven, 1993)

⁹⁸ Entita ER modelu specializované knihovny předkládaném v této práci.

⁹⁹ Např. analýza logů centrálního vyhledávače Summon v Národní lékařské knihovně (Jarolímková, 2014).

humanitních, kde na počátku století převládaly služby fyzické knihovny nebo přímé služby v interakci knihovník – uživatel (Talja; Maula; Eichberg, 2003).

Další typ výzkumu vychází z teoretických základů managementu a marketingu a je to výzkum návratnosti investic do provozu knihoven¹⁰⁰.

Pro knihovny se může stát výzkum i jednou z hlavních činností knihovny. Dvě významné specializované české knihovny mají status veřejné výzkumné instituce¹⁰¹ – NTK a Knihovna AV ČR. Stejný status mají i veřejné univerzální knihovny – NK ČR a Moravská zemská knihovna. Znamená to, že tyto knihovny jsou oprávněny žádat o dotace, které jsou určeny na výzkum a samy se do výzkumu zapojovat.

Podle databáze *Centrální evidence projektů*, kterou provozuje Rada pro výzkum a vývoj byla Knihovna AV ČR zapojena do dvaceti projektů (Centrální evidence projektů výzkumu, experimentálního vývoje a inovací, 2013). Tento seznam uvádím jako ilustraci široké škály výzkumů, kterými se současná informační věda zabývá:

| <i>Název projektu</i> | <i>Typ projektu</i> |
|---|---------------------------------------|
| <i>ISI Web of Knowledge - vstup do bibliografického a citačního zdroje Web of Science a Journal Citation Reports</i> | <i>Bibliometrie</i> |
| <i>Multilicence na databázi Journal Citation Reports</i> | <i>Bibliometrie</i> |
| <i>Velkoplošná multilicence na přístup do databáze Web of Science</i> | <i>Bibliometrie</i> |
| <i>Multilicence na vstup do Web of Knowledge (přístup do Web of Science a Journal Citation Reports)</i> | <i>Bibliometrie</i> |
| <i>Inteligentní systém přenosu a zpracování vědeckých dat</i> | <i>Data management</i> |
| <i>Referenční systém knihoven vysokých škol a AV ČR</i> | <i>Data management</i> |
| <i>Optimalizace nástrojů pro digitalizaci tištěných dokumentů ohrožených degradací kyselého papíru</i> | <i>Digitalizace</i> |
| <i>Evidence digitalizovaných dokumentů, sledování procesu zpracování a vývoj systému pro zpřístupnění</i> | <i>Digitalizace</i> |
| <i>Uchovávání a zpřístupňování kulturního dědictví. Moderní systémy sběru, zpracování, uchování a analýzy informací</i> | <i>Digitalizace, dokumentalistika</i> |
| <i>Česká digitální knihovna a nástroje pro zajištění komplexních digitalizačních procesů</i> | <i>Digitalizace, vyhledávání</i> |

¹⁰⁰ Do rozsáhlého výzkum určeného nejen managementu, ale i zřizovateli knihovny, byla zapojena Městská knihovna v Praze. Analýzami reálných nákladů provozu byla zpracována studie návratnosti veřejných investic do provozu knihovny a finančně ohodnocená hodnota služeb, které jsou veřejnosti poskytovány (Stejskal; Hájek; Řehák, 2013)

¹⁰¹ Výzkumnou organizaci definují dokumenty Rady vlády pro výzkum, vývoj a inovace (Posuzování výzkumných organizací, 2014)

| | |
|--|---------------------------------|
| DML-CZ: Česká digitální matematická knihovna | Digitální knihovna |
| Digitální knihovna Akademie věd ČR | Digitální knihovna |
| Vytváření nových informačních zdrojů, jejich propojování, sdílení a zpřístupňování v oblasti základního výzkumu | Dokumentalistika |
| Exaktní metody v ekonomických a sociálních vědách | Dokumentalistika, matematika |
| Zajištění pokračování zpřístupňování a rozšíření možností chemického strukturního a reakčního databázového systému "CrossFire" | Informační zdroje |
| Národní identita a kulturní dědictví; moderní systémy sběru, uchování a zpracování informací | Knihověda, dokumentalistika |

Tab. č. 1 Výběr projektů Knihovny Akademie věd ČR. Zdroj: Centrální evidence projektů výzkumu, experimentálního vývoje a inovací, 2013

Transformací knihoven na výzkumné instituce dochází k proměně prostředí i kultivaci výzkumné činnosti knihoven, které, chtějí-li být příjemci dotace pro výzkum, musejí splnit věcné i formální aspekty výzkumu včetně publikačních aktivit a rozpočtu finančních prostředků na výzkum.

Etiku informačního výzkumu uvádí např. Bawden; Robinson (2012, s. 321):

- *„Získání přístupu – být otevřený a pravdivý při získávání přístupu do výzkumného prostředí, pravdivě informovat o plánovaném užití výsledků;*
- *Informovaný souhlas – být si jistý, že každý, kdo je předmětem výzkumu si je jistý, že o výzkumu ví a má možnost se z výzkumu vyvázat;*
- *Zajištění anonymity respondentů a důvěrnosti k přístupu, kde nelze plně anonymizovat, k výsledkům výzkumu;*
- *Chránit práva všech zúčastněných, zejména zranitelných osob jako jsou děti a handicapovaní;*
- *On-line a internetové výzkumy – anonymizujte veškeré údaje o chování a interakci;*
- *Integrita výzkumu – držte se v rámci výzkumu pouze dané výzkumné roviny a neshromažďujte data, která nejsou pro daný výzkum relevantní.“*

V předložené práci jsem užila metodu modelování pro vytvoření ER modelu specializované knihovny a modelu systému služeb. Metoda modelování je jednou z vhodných metod pro prezentaci procesů v knihovně.

V příloze předkládané práce jsou popsány tři konkrétní výzkumy, na kterých jsem se podílela během zaměstnání v NTK:

- Analýza sledování prezenčních výpůjček (Římanová; Jansová, 2006)
- Analýza logů vyhledávání v katalogu Národní technické knihovny (Omastová; Římanová; Škuta, 2011)
- Výzkum půjčování čteček elektronických knih v ČR a Národní technické knihovně (Římanová, Šatavová, 2013).

Tyto výzkumy kromě konkrétních poznatků¹⁰² mi umožnily prohloubení znalosti specializované knihovny, které byly využity při modelování v této práci předkládaného ER modelu specializované knihovny (viz kapitola 8) a modelu systému služeb (viz kapitola 10).

¹⁰² Jedním z takových poznatků je ověření tvrzení o tom, že entita *Služby knihovny* v ER modelu specializované knihovny má pro procesní řízení vysoký význam. Služba knihovny musí být definována, jinak nedojde k výskytu *Užití služby*. Design služeb respektuje nejen požadavky uživatelů, ale vychází z instrukcí zřizovatele, možností kooperačních služeb a dalších prvků modelu.

Výzkumná část disertační práce

6 Výzkumné otázky

- Jak vyjádřit formou ER modelu universum specializované knihovny?
- Jaké jsou perspektivní služby specializované knihovny na počátku 21. století?
- Jak vyjádřit formou myšlenkové mapy systém služeb specializované knihovny?

Po ukončení literárního průzkumu a teoretické přípravy byly stanoveny výzkumné otázky. Literární průzkum přinesl dostatečný základ pro analýzu perspektivních služeb knihoven formou kvalitativní obsahové analýzy. Pro teoretický popis specializované knihovny a jejích služeb byly vybrány metody modelování ER modelu a vytvoření myšlenkové mapy.

7 Teoretická metodologická východiska a postup práce při vytvoření ER modelu specializované knihovny

7.1 Přímé pozorování

Při vytváření ER modelu specializované knihovny jsem vycházela z metody pozorování, literárního průzkumu a entitně - relačního modelování.

Metoda přímého pozorování je metodou systematického pozorování sociálních jevů, úkazů, procesů a činností bez dotazování a ovlivňování pozorovaného subjektu. Je aplikována v sociologii, etnografii, antropologii (Velký sociologický slovník, 1996, s. 822). Přímé pozorování je omezeno možnostmi smyslového vnímání výzkumníka, ale i možnostmi přístupu ke zkoumaným objektům. Výhodou přímého pozorování je zachycení předem nepředpokládaných jevů. Registrující pozorování je tradiční technikou otevírající výzkumy další vědecké činnosti.

Pro pozorování je důležitá přesná interpretace jeho výsledků. Přesnost pozorování je přímo závislá na schopnosti registrovat charakteristiky pozorovaných objektů a stanovit jejich vzájemné vztahy. Validace poznatků získaných pozorováním je ověřována pomocí reliability. Pozorování je zakončeno deskripcí sledovaného jevu,

vytvořením modelu nebo komparací vybraných dimenzí (Velký sociologický slovník, 1996, s. 822).

7.2 Konceptuální ER modelování

Modelování je pojem, který má z hlediska metodologie vědy několik významů podle toho, v jaké souvislosti je užit. Modelový přístup je v současné vědě široce užívaným postupem. V informační vědě má modelování tradiční místo v oblasti výzkumu informačních systémů, jejich analýzy, designu a architektury.¹⁰³ Principy modelování jsou uplatňovány také při sledování informačního chování uživatele metodou popisného modelu (Bawden; Robinson, 2012, s. 192 - 199).

Konceptuální modelování je součástí metodologie počítačové vědy, kde je aplikováno v rámci tvorby informačních systémů. Jeho cílem je modelování výseku reality a to z hlediska detailnosti i rozsahu. Při mentálním zpracování konceptuálního modelu dochází ke stanovení universa jednotlivin, množin daného výseku reality.

Každý prvek universa je charakterizován množinou atributů a vztahů k dalším prvkům. Část universa, sestávající z objektů stejného druhu, se nazývá entitou. (Souček, Jiří; Souček, Martin; Drobíková, 2013): „*Definice: Entita je množina prvků universa, které jsou stejného druhu (tj. množina věcí stejného druhu) Prvek entity nazýváme výskytem této entity. Entita je tedy množinou věcí (hmotných nebo nehmotných), které reálně existují a které jsou stejného druhu.*“

Vlastnosti výskytu entity nazýváme atributy. Atributy jsou typické pro každou konkrétní entitu a vyjadřují unikátní nebo neunikátní vlastnosti entity. Typickým unikátním atributem je identifikační znak/číslo entity v systému. (Teorey; Lightstone; Nadeau, 2005, s. 31). Atributy mohou být navázány na číselníky termínů, které jsou přiděleny jednotlivým entitám nebo mohou být tvořeny volně tvořenými termíny. Z hlediska struktur databáze je vhodnější zavedení číselníků, které zamezí redundanci přirozeného jazyka.

¹⁰³ Konceptuální model byl aplikován v rámci popisu bibliografického universa vycházejícího z principů Funkčních požadavků na bibliografický záznam v článku *Konceptuální model informace a FRBR* (Souček, Jiří; Souček, Martin; Drobíková, 2013)

Konceptuální ER modely uvádějí, jaké jsou vztahy mezi jednotlivými entitami (relace). Tyto relace jsou přímé nebo odvozené.

Jedním z typů modelů je ER model (Teorey; Lightstone; Nadeau, 2005, s. 31), který byl definován v roce 1976 Peterem Chenem: „*Model entita - vztah je postaven na přijetí názoru, že skutečný svět je složen z entit a vztahů. Obsahuje některé důležité sémantické informace o skutečném světě.*”

Konceptuální ER model může být statický nebo dynamický. Jednotlivé entity a jejich vztahy jsou hierarchicky vyjádřeny a toto vyjádření může signalizovat dynamiku procesu v modelu (např. proces informačního systému směřuje k výstupu, proces knihovny směřuje k poskytnutí služby knihovny). Interpretace konceptuálního modelu nesmí být zaměňována za interpretaci vývojového diagramu, který slouží ke grafickému vyjádření jednotlivých kroků procesu (Janíček; Marek, 2013, s. 357).

Každý vztah může být v rámci interpretace pojmenován přirozeným jazykem. Těmito vztahy jsou dány koncepty existence vztahů a výskytů entity v daném modelu, ty mohou být povinné (vždy přítomno) nebo nepovinné (nemusí být žádná přítomnost).



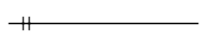

Při vytváření ER modelu je postupováno od stanovení universa, které bude model zachycovat. Následně proběhne mapování entit, které se v modelu budou vyskytovat a jejich definování. V dalším kroku dochází ke stanovení přímých vazeb. Při stanovení míry kardinality jsou kladeny otázky na četnost výskytu v reálném světě:

- Vyskytuje se daná entita v modelu pouze jednou, nebo model předpokládá více výskytů této entity, které budou charakterizovány pomocí shodných atributů?
- Jaké jsou vztahy mezi těmito entitami?

Po stanovení modelu a jeho struktury probíhá validace testem pravdivosti. Tento proces může mít za následek vytvoření nové entity nebo změny struktury modelu. Tato fáze procesu modelování má dlouhodobý cyklický charakter a zahrnuje budování, ověřování a zdokonalování. Při konceptuálním modelování je vhodná týmová práce, a to jak při shromažďování podkladů pro model, tak i jejich zapracování do modelu.

Pro interpretaci konceptuálního modelu je nutná znalost notace grafického vyjádření modelu. Model není zachycením jednosměrného procesu, je možné jej interpretovat ve všech směrech a to v liniích přímých vazeb i ve vazbách zprostředkovaných.

Pro grafické zpracování ER modelu lze použít různé typy jazyka UML (Unified Modeling Language). Jednou z nich je Crow's Foot notation, „vrani stopa“ (Coronel; Morris, 2013, s. 45). V této notaci jsou entity umístěny v „boxech“ a vazby mezi nimi jsou vyjádřeny spojnicemi, které nesou informaci o kardinalitě, tj. četnosti výskytu entity při dané vazbě. V rámci ER modelu se jedná o dvou a vícestranné vazby.

| Vztahy vyjádřené spojnicemi v ER modelu Crow's foot notation | | |
|---|-------|---|
|  | 0 : N | Každý výskyt entity má žádný nebo několik výskytů |
|  | 1 : N | Každý výskyt entity má jeden nebo několik výskytů |
|  | 1 : 1 | Každý výskyt entity má vždy jeden výskyt |
|  | 0 : 1 | Každý výskyt entity má žádný nebo jeden výskyt |

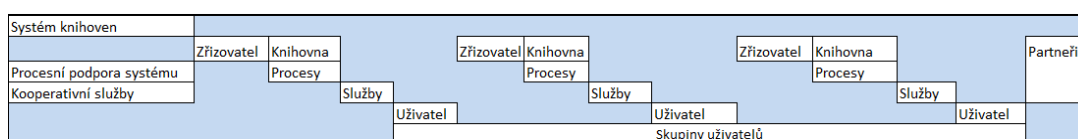
Tab. č. 2 Popis IE notace (information engineering notation), vytvořené koncem 70. let 20. stol. Jamesem Martinem a Clivem Finkelsteinem působících na Case Western Reserve University, Cleveland, USA. Zdroj: (Halpin, 2001)

Základní forma ER modelu se užívá jako efektivní komunikační nástroj s koncovým uživatelem konceptuální databáze. Jeho interpretace vyžaduje fundamentální pochopení výrokové logiky a je velice dobře představitelná na bázi příkladů reálného světa (Teorey; Lightstone; Nadeau, 2005, s. 13).

7.3 Vytvoření ER modelu specializované knihovny – popis postupu práce

Cílem výzkumu nebylo zjištění nových skutečností, ale vytvoření modelu, který by mohl být novým schématem pro popis pracoviště – specializované knihovny.¹⁰⁴

Tento model musel splňovat podmínky možného užití v rámci výzkumů informační vědy, které jsou často realizovány na těchto pracovištích. Další podmínkou byla i srozumitelnost modelu.¹⁰⁵ Vývoj modelu je dokumentován, archivovány jsou průběžné verze modelu. Pro porovnání zde uvádím první verzi modelu:



Obrázek 2 První verze tabulky, která předcházela vytvoření ER modelu specializované knihovny. Zdroj: archiv autorky.

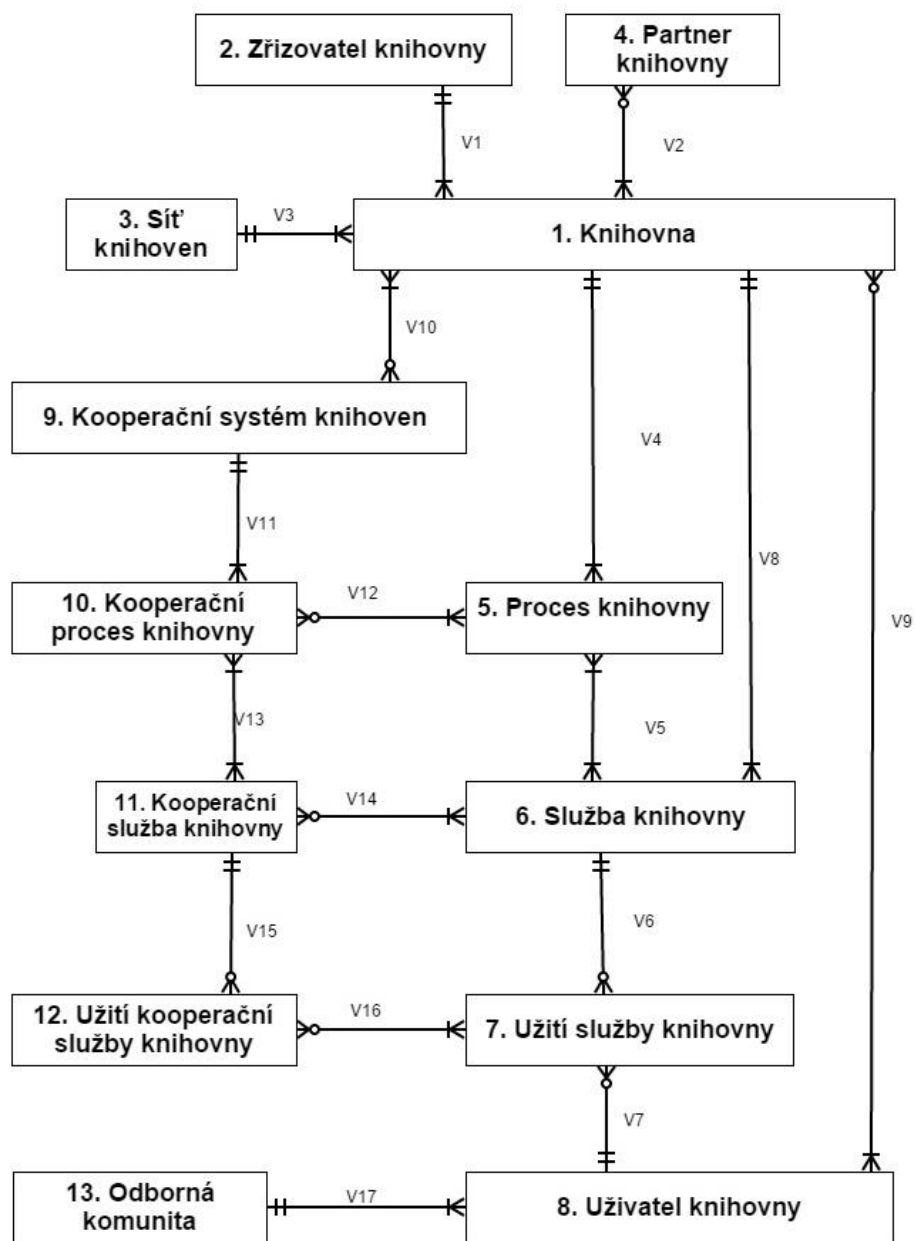
Během průběžných validačních kroků a zejména v jejich závěru již nedocházelo k proměně jednotlivých entit, ale typů vazeb a jejich kardinality. Domnívám se, že model splňuje cíle jeho vytvoření a je možné jej užít i jako výchozí model pro modelování zaměřené na zjemňování podrobností modelování universa jednotlivých entit.

Zpracovaný ER model a model služeb knihovny je vhodným nástrojem pro pochopení universa konkrétního pracoviště. Toto pochopení je jedním z výchozích kroků pro výzkumy knihovní a informační vědy, pokud jsou v konkrétní knihovně nebo knihovnách prováděny. V rámci validace modelu byla provedena analýza Knihovny Divadelního ústavu v Praze, s rozpracováním entity služby ve struktuře modelu systému služeb specializované knihovny. Text validace je přílohou předkládané práce.

¹⁰⁴ Model byl konzultován s odborníky na problematiku ER relačních modelů Ústavu informačních studií a knihovnictví Univerzity Karlovy v Praze a zaměstnanci specializovaných knihoven (NTK, Středisko vědeckých informací Fyziologického ústavu Akademie věd, Národní lékařská knihovna, Knihovna Divadelního ústavu).

¹⁰⁵ Vývojové verze ER modelu byly validovány i v rámci výukového procesu studentů bakalářského a magisterského studia Informační vědy a knihovnictví na Univerzitě Karlově v Praze a Masarykově univerzitě v Brně. Tato validace proběhla v průběhu roku 2014. Sledována byla srozumitelnost modelu a možnosti jeho interpretace.

8 ER model specializované knihovny – výsledek výzkumu



Obrázek 3 ER model specializované knihovny. Zdroj: archiv autorky.

8.1.1 Popis ER modelu specializované knihovny

Konceptuální ER model specializované knihovny byl vytvořen na základě pozorování, konzultací s odborníky na modelování a knihovníky specializovaných knihoven i literatury. Je vyjádřením modelu entit tvořících systém specializované knihovny v prvním čtvrtletí 21. století.

ER model je tvořen těmito entitami:

1. Knihovna
2. Zřizovatel knihovny
3. Síť knihoven
4. Partner knihovny
5. Proces knihovny
6. Služba knihovny
7. Užití služby knihovny
8. Uživatel knihovny
9. Kooperační systém knihoven
10. Kooperační proces knihovny
11. Kooperační služba knihovny
12. Užití kooperativní služby knihovny
13. Odborná komunita

Konceptuální ER model je vyjádřením hlavních entit relačního modelu systému, jehož posláním je zabezpečení služeb pro odbornou komunitu. Konceptuální ER model vymezuje nutné podmínky existence určitých entit v rámci systému knihovny a jejich vzájemné vazby. Výčet atributů jednotlivých entit není vyčerpávající, ale pouze navrženými možnými atributy. Stejně jako příklady entit slouží i atributy k přesnějšímu pochopení modelu. Model by bylo možné rozšiřovat, či zjemňovat a propojovat s dalšími modely systémů institucí působících ve vědě, výzkumu a vzdělávání. Síť specializovaných knihoven má zřetelné vazby i na síť veřejných knihoven, na národní nebo mezinárodní knihovní síť.

ER model specializované knihovny, předkládaný v této práci je založen na těchto předpokladech:

1. Knihovna je organizačním útvarem, který svou činností nevytváří prostředky pro svůj provoz. Je významnou částí svého hospodaření závislá na prostředcích poskytovaných zřizovatelem nebo zřizovateli.
2. Knihovní služby jsou určeny typicky jedné fyzické osobě, tj. jednu vypůjčenou knihu si čte jedna osoba, kopii článku si objednává pro svou osobní studijní potřebu jeden uživatel. Pro služby knihoven mají význam autorizovaní uživatelé, tj. uživatelé s platnou registrací, jejíž součástí je i smlouva o pravidlech čerpání služeb a jejichž působení v rámci modelu je možné sledovat na základě autorizace při čerpání služby.
3. Některé knihovní služby jsou určeny skupinám uživatelů, odborné obci (např. služby prostoru čítárny s atributem otevírací doby), ale jejich čerpání probíhá vždy prostřednictvím jednotlivců a je možné je jednotlivě sledovat v rámci výskytu entity *Užití služby knihovny*.
4. Každá knihovna, jejíž management lze vyjádřit tímto modelem má alespoň jednoho registrovaného nebo jinou formou identifikovaného uživatele, např. příslušností do instituce.
5. Podpůrné agendy nutné pro chod instituce (např. personální agenda, ekonomická, právní) jsou zajišťovány mimo model managementu knihovny, přestože jsou nutné pro její existenci. Tyto agendy zajišťuje entita *Zřizovatel knihovny*.
6. Model je platný v rámci světa, kde existují partnerství volná i smluvně vázaná, komunikace je otevřená a plynulá a komunikační kanály nejsou zatíženy významnými bariérami a šumy. V systému panuje ochota ke spolupráci a jeho rysem je stále hledání efektivních cest k naplnění uživatelských potřeb a požadavků v službách knihovny. Je to model specializované knihovny v demokratické společnosti.

Při definování jednotlivých entit byly jejich názvy a jejich definice verifikovány v České terminologické databázi knihovnictví a informační vědy NK ČR (KTD,

2003)¹⁰⁶ v případě nenalezení vhodného termínu v elektronické verzi *Encyclopedia library and information science* (2010) a dalších zdrojích.

8.1.2 Entity ER modelu systému specializované knihovny

1. Knihovna¹⁰⁷

Příklady entity: Národní technická knihovna, Národní lékařská knihovna, Knihovna Fyziologického ústavu Akademie věd ČR, knihovna Západočeského muzea v Plzni

Příklady atributů entity: typ, adresa, počet zaměstnanců, rozpočet,...

Anglický ekvivalent: **Library**

Prvek entity je jedna knihovna, pro kterou jsem navrhla definici: specializovaná knihovna je knihovnou se specializovaným knihovním fondem, vykonávající koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti určené přesně definované odborné komunitě. V rámci partnerských a kooperačních projektů spolupracuje s dalšími institucemi, s cílem poskytnout uživatelské komunitě služby odpovídající jejich informačním požadavkům

2. Zřizovatel knihovny

Příklady entity: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR, Akademie věd České republiky, Západočeské muzeum v Plzni, Česká národní banka

Příklady atributů entity: typ, adresa, identifikační číslo instituce

Anglický ekvivalent: **Library founder**

Prvkem entity je zřizovatel knihovny, pro kterého platí definice:

„Zpravidla právnická osoba, která zřizuje nebo zakládá knihovnu. Termín běžně, avšak nepřesně, užíván i pro označení organizace (společnosti, zařízení), která zřídila knihovnu vnitropodnikovým organizačním aktem.“ (Zemánková, 2003b).

¹⁰⁶ V předmluvě své práce jsem zmínila jistá kritická úskalí užití této dynamicky tvořené databáze.

¹⁰⁷ Z důvodu přehlednosti modelu nazván prvek entity *Specializovaná knihovna*, pouze *Knihovna*.

Instituce, která není zřizovatelem žádné knihovny, není vyjádřením entity *Zřizovatel knihovny*. V definici uvedené „zřizování“ neznamená pouze akt ustanovení nové instituce, ale také zabezpečování jejího provozu, v případě specializované knihovny se tak často děje formou položky v rozpočtu z celého rozpočtu instituce zřizovatele. *Zřizovatel* tedy rozhoduje o tom, jak velký podíl finančních a dalších prostředků vynaloží na pokrytí procesů knihovny.

3. Síť knihoven

Příklady entity: síť knihoven ústavů Akademie věd, síť lékařských a zdravotnických knihoven, síť knihoven muzeí, síť knihoven odborných profesních spolků

Příklady atributů entity: typ, URL adresa webové prezentace,...

Anglický ekvivalent: **Libraries network**

Prvkem centrální entity *Síť knihoven* je jedna síť, pro kterou platí definice:

„Skupina knihoven propojených vzájemnými vazbami v oblasti řízení, organizace a poskytování knihovnických a informačních služeb. Může být organizovaná např. na územním principu (poskytuje služby občanům vymezeného území - obce, regionu, státu) nebo podle typu knihoven (síť vysokoškolských, muzejních, lékařských aj. knihoven).“ (Zemánková, 2003a).

Každá knihovna patří do jedné sítě knihoven. Její příslušnost do konkrétní sítě vychází z jejího primárního poslání, např. knihovna Univerzity Karlovy v Praze patří do sítě knihoven vysokoškolských. V rámci vyjádření entity *Kooperační knihovní systém* se zapojuje *Knihovna* do kooperace s dalšími knihovnami, které patří do dalších *Sítí knihoven* s cílem zabezpečení lepších služeb uživatelům. Jedná se např. o systém pro kopírování katalogizačních záznamů.

4. Partner knihovny

Příklady entity: společnost Microsoft, Muzeum Škoda, Březen měsíc internetu (sdružení), Střední průmyslová škola elektrotechnická

Příklady atributů entity: typ, adresa, typ partnerství s knihovnou

Anglický ekvivalent **Partner of library**

Prvkem entity *Partner knihovny* je každá korporace (výjimečně fyzická osoba), která spolupracuje s některou knihovnou na základě sledování společných cílů. Spolupráce může být stanovena smluvně (např. smlouva o podílu na společné akci, smlouva o stážích studentů střední školy v knihovně). Spolupráce vytváří mezi *Knihovnou* a *Partnerem* vztahy, které jsou naplňovány konkrétní činností oboustranně výhodnou formou¹⁰⁸. Výskyt entity *Partner knihovny* je také často propojovací entitou do další modelů (např. muzeí nebo škol). Knihovna může mít v rámci entity *Služba knihovny* definovány služby institucím (např. cena pronájmu místnosti, podmínky pro sponzory), ale častěji se jedná o vztahy, které mají individuální pravidla vycházející ze zájmů obou stran. Specifickým typem *Partner knihovny* je instituce, která využívá služeb knihovny, stejně jakoby by to byla knihovna zřizovaná pouze pro její potřebu¹⁰⁹.

5. Proces knihovny

Příklady entity: akvizice, katalogizace, správa fondů (angl. souhrnný ekvivalent library technical services), organizace zajištění služeb knihovny, ...

Příklady atributů entity: typ, odpovědnost za proces, seznamy zdrojů - lidských (vyjádřených v počtech pracovních úvazků a jejich typů), technických (vyjádřeno v počtech a typech zařízení), ...

Anglický ekvivalent **Library process**¹¹⁰

Entita *Proces knihovny* je nazvána na základě obecné definice termínu proces: „*zákonité, postupně na sebe navazující a vnitřně vzájemně spojené změny jevů, věcí*

¹⁰⁸ Např. *Knihovna* poskytne možnost praxe studentům průmyslové školy v rámci IT oddělení a tito studenti jsou pak lépe obeznámeni s knihovnou, mohou se dokonce stát jejími zaměstnanci. Společnost Microsoft poskytne knihovně zařízení, více dotykový interaktivní stůl, pro ozvláštnění vybavení při práci s výukovými a projektovými aplikacemi, čímž zvýší marketing výrobku a knihovna zároveň získá další atraktivní zařízení pro své služby.

¹⁰⁹ Takový typ smluvního partnerství má například uzavřeno Středisko vědeckých informací Fyziologického ústavu AV ČR, v. v. i. s dalšími výzkumnými ústavami působícími v areálu budov AV ČR v Praze-Krči (Lisková, 2006).

¹¹⁰ Anglický ekvivalent názvu entity *Library process* byl převzat z abstraktu článku *Library Management* (Marcum, 2009).

a systémů.“ (CoJeCo, 1999). S termínem proces se setkáváme v různých oborech vědy, z toho důvodu je entita v modelu nazvána dvěma slovy *Proces knihovny*.

Jedná se o vzájemně na sebe navazující jevy vnitřního systému knihovny, které jsou nutné pro naplňování jejího poslání, tj. poskytování služeb. *Procesy* jsou přesně pojmenovány, definovány zejména v rámci managementu každé knihovny, např. odpovědností za proces. Odpovědnost může být kumulována za více *Procesů* do jedné organizační části knihovny (oddělení, pracovník). *Proces knihovny* je možné dělit na dílčí procesy s dílčí odpovědností (např. akvizice je v oddělení nákupu literatury, katalogizace v jiném oddělení knihovny nebo je naopak odpovědnost za vstupní zpracování při nákupu a definitivní zpracování knihy prováděna v jednom oddělení nebo jednou osobou). Některé *Procesy* mohou být v průběhu organizace práce knihovny pravidelné, jiné občasné či mimořádné (revize fondu, digitalizace)¹¹¹. Z pohledu organizace práce knihovny je možné některé *Procesy* řešit nákupem služby od dodavatele¹¹².

6. Služba knihovny

Příklady entity: výpůjčka knihy, reprografické služby, rešeršní služba, referenční služba, ...

Příklady atributů entity: typ, název, určení pro kategorii uživatelů, náklad na službu (vychází z parametrů analýz typu Cost Benefit nebo Request of Investment), cena v ceníku služeb knihovny

Anglický ekvivalent: **Library service**

Entita *Služba knihovny* je každá jednotlivá služba poskytovaná jednou knihovnou uživateli. Služba knihovny jsou hlavním produktem entity - instituce *Knihovna*. Při definování knihovní služby vycházím z definice entity *Knihovna* (Sodomková, 2003b).

¹¹¹ *Procesy knihovny* se zabývá podrobně systémová analýza *Dekompozice knihovnického systému* (Stöcklová, 2008).

¹¹² Např. kopírovací služby zabezpečí knihovna v rámci *Procesu* „pronájem kopírovacích strojů“. Knihovna pouze zabezpečí, aby v jejích prostorách byly vhodné stroje, a za jejich užití hradí poskytovateli služby pronájem. Případně je tato služba financována přímo dodavateli, uživatelé hradí poplatky přímo jemu. Takové zabezpečení však model nepovažuje za *Kooperační službu knihovny*, ani za spolupráci s entitou *Partner knihovny*. Přesto je nutné v rámci entity *Proces knihovny* zabezpečit odpovědnou složku, která se i dodávanou službou bude zabývat.

Služby jsou dále děleny na jednotlivé typy služeb. Toto dělení je částečně obecného typu, ale častěji v jednotlivých výskytech entity *Služba knihovny* dochází v jednotlivých knihovnách k individuálním rozdílům a to v náplni i attributech entity. Jedním z vyjádření entity *Služba knihovny* je její srozumitelný název, který pomáhá také marketingu služby. V rámci modelu nejsou vyjádřením této entity vnitřní služby, které si mezi sebou poskytují dílčí části (oddělení) knihovny.¹¹³

7. Užití služby knihovny

Příklady entity: datum výpůjčky, datum poskytnutí reprografické služby

Příklady atributů entity: datum a čas, škála spokojenosti uživatelů

Anglický ekvivalent **Using of library service**

Prvkem entity *Užití služeb knihovny* je protokol sledující užití určité služby knihovny určitým uživatelem. Definici názvu entity *Užití služeb knihovny* není možné nalézt v žádném z verifikačních zdrojů práce. Softwarové inženýrství pro modelování definuje pojmem „diagram případů užití“¹¹⁴ V ER modelu systému specializované knihovny je užito výrazu *Užití služby knihovny* ve smyslu entity, jejímž vyjádřením je hodnota užitečnosti služby, zejména ve smyslu kvantitativním¹¹⁵. Vyjádření entity *Užití služby knihovny* je vytvářeno na základě sledování služeb knihovny, zejména jako součást provozu automatizovaného knihovnického systému.¹¹⁶

¹¹³ Např. výpůjčka publikace referenčním knihovníkem z fondu knihovny, s cílem poskytnutí rešeršní služby, je v rámci modelu považována za *Proces knihovny*, který obsahuje dílčí kroky - přijetí požadavku, verifikace požadavku s uživatelem (referenční rozhovor), výběr zdrojů pro rešerši (databáze), prohlídka primárních zdrojů (výpůjčka z fondu knihovny), prohledání, deduplikace v seznamu zdrojů, finální úprava rešeršního seznamu, předání rešerše uživateli, zpětná vazba od uživatele, úhrada rešerše. To, že vlastně knihovník při realizaci služby využíval mnoho služeb knihovny, není za vyjádření entity *Služba knihovny* považováno.

¹¹⁴ „Diagram „případů užití“ (*Use Case Diagram*), umožňuje popis chování systému z hlediska uživatele a zachycuje, které typy uživatelů se systémem pracují a jaké činnosti v rámci systému vykonávají. Umožňuje znázornit funkční požadavky na systém tím, že popisuje interakci mezi ním a uživateli.“ (Rejnková, 2009).

¹¹⁵ hodina, minuta, vteřina každého výskytu

¹¹⁶ Pokud hodnoty atributů výskytu entity *Užití služby knihovny* vykazují nízké nebo nulové hodnoty, pak se jedná o významný podnět pro management knihovny. Důvody nízkých hodnot mohou být způsobeny i malou cílovou skupinou pro danou službu, např. přístup k vzácným tiskům je vyhrazen pouze oprávněným badatelům.

8. Uživatel knihovny

Příklad entity: fyzická osoba s platnou průkazkou do Národní lékařské knihovny, student postgraduálního studia nebo zaměstnanec Fyziologického ústavu Akademie věd, fyzická osoba čerpající zprostředkovaně službu knihovny pro více uživatelů, tzv. zástupce institucionálního uživatele např. knihovník nemocnice, ...

Příklady atributů entity: číslo průkazu, status uživatele, identifikační údaje, ...

Anglický ekvivalent: **Library user**

Definice hlavní termínu v názvu entity *uživatel*

„Osoba (individuální uživatel) nebo instituce (institucionální uživatel) využívající knihovnické a informační služby.“ (Švejda, 2003o).

Prvkem entity *Uživatel knihovny* je každá fyzická osoba, která je oprávněna čerpat služby knihovny na základě autorizace. Získání autorizace je nejčastěji prováděno formou registrace uživatele a má podobu přidělení jednoznačné identifikace uživatele (např. čárový kód průkazu). Uživatelem některé knihovny se stane osoba na základě příslušnosti k určité instituci (zaměstnanec, student) automaticky. Ve specializovaných knihovnách je zaveden způsob registrace pro instituci jako *Uživatele knihovny* (tzv. kolektivní uživatel).¹¹⁷

Výskytem entity *Uživatel knihovny* není tzv. potencionální uživatel, tj. osoba, která by se mohla stát uživatelem a je možné ji v rámci marketingu knihovny získat, ani neregistrovaný uživatel služeb, pro kterého se užívá např. termín „návštěvník knihovny“ (Statistika - odpovědi na nejčastěji kladené otázky, 2013)

¹¹⁷ Nejčastěji zastupuje jednotlivé uživatele knihovník menší oborově spřízněné knihovny, který je pověřen a oprávněn např. k vypůjčení knih a k jejich donáске na pracoviště. Domnívám se, že s nástupem informačních technologií však tato role institucionálních knihovníků slábne, spolu s klesajícím zájmem o tištěné publikace, s dostupností online databází i služeb online dodávání kopií dokumentů. Důvodem je i tlak držitelů autorských práv na užití informačního zdroje koncovým uživatelem (např. přímo vědcem). Zejména elektronické služby zpřístupnění komerčních databází, jejichž autentizovaný vstup je vázán na internetovou adresu serveru instituce (IPA), vyžadují zaručení dodržení přístupu pouze autentizovaných uživatelů (tyto služby tedy nemohou čerpat uživatelé, kteří jsou zastupováni jedním zaměstnancem knihovny, tzn. společnou průkazkou). Název entity odpovídá konkrétnímu modelu, termín uživatel je rozšířen v specializovaných knihovnách. V jiných typech knihoven, v ČR i zahraničí, je užíván název *čtenář, zákazník, klient*...

9. Kooperační systém knihoven

Příklady entity: Souborný katalog, systém meziknihovních služeb, služba Virtuální polytechnická knihovna, Ptejte se knihovny, oborová brána Technika, Národní úložiště šedé literatury, ...

Příklady atributů entity: Název, kontakty, odpovědnost za systém (koordinátor), webová prezentace pro knihovníky, webová prezentace pro veřejnost ...

Anglický ekvivalent: **Cooperative library system**

Entita *Kooperační systém knihoven* je každý jeden systém, jehož členy mohou být vyjádření entity *Knihovna*. Definice kooperačního systému zní:

„Informační systém založený na různých formách spolupráce mezi knihovnami. Kooperační systémy mohou být zaměřeny na budování souborných katalogů, sdílenou katalogizaci, meziknihovní výpůjční službu, koordinaci doplňování knihovních fondů apod. a budovány na regionální, národní nebo mezinárodní úrovni.“

(Krčmařová; Zemánková, 2003)

10. Kooperační proces knihovny

Příklady entity: sdílená katalogizace, konsorcionální nákup elektronických informačních zdrojů, digitalizace v národní digitalizační knihovní síti (projekt Kramerius), import záznamů do souborného katalogu, virtuální portál pro více knihoven (Centrální portál knihoven), ...

Příklady atributů entity: typ, odpovědnost za proces (instituce), kontaktní údaje, ...

Anglický ekvivalent: **Cooperative Library Process**

Kooperační proces knihovny může knihovna využít na podporu svých vlastních procesů nebo naopak poskytovat podporu procesům jiných knihoven. V ideálním případě přináší *Kooperativní proces* zkvalitnění entity *Procesy knihovny* (např. úspora nákladů, zrychlení).

11. Kooperační služba knihovny

Příklady entity: souborný katalog, centralizovaný katalog, poskytování vstupů do konsorcionálního přístupu k elektronickým informačním zdrojům, centrální portál pro digitalizované dokumenty, národní nebo mezinárodní meziknihovní výpůjční služba, ...

Příklady atributů entity: typ

Anglický ekvivalent: **Cooperative library service**

Vyjádřením entity *Kooperační služba knihovny* je každý produkt (služba) *Kooperačního systému knihoven*, který je určen *Uživatelům knihovny*. Zároveň platí, že vyjádřením entity *Kooperační služba knihovny* je taková služba, na jejímž zabezpečení se podílejí svými *Procesy* další knihovny.

12. Užití kooperační služby knihovny

Příklady entity: údaj o vstupu do elektronických informačních zdrojů ve formátu COUNTER, ...

Příklady atributů entity: datum a čas, časová délka užití, ...

Anglický ekvivalent: **Using of cooperative library service**

Prvkem entity *Užití kooperační služby knihovny* je protokol sledující užití určité *Kooperační služby* určitým *Uživatelem*. Sledování jednotlivě probíhá ve všech *Knihovnách* do kooperace zapojených a dále probíhá centralizovaný sběr údajů pro management *Kooperačního systému knihoven*.

13. Odborná komunita

Příklady entity: geografové, zemědělci, teatrologové, matematici, ...

Příklady atributů entity: obor působení, spolková příslušnost

Anglický ekvivalent: **Community of specialists**

Vyjádřením prvku entity *Odborná komunita* je skupina odborných pracovníků působících v oboru specializace *Knihovny*.

8.1.3 Slovní vyjádření vztahů a kardinalit v ER modelu specializované knihovny

Vazba V1

Každý *Zřizovatel knihovny* **zřizuje** jednu nebo více *Knihoven*. Každá *Knihovna* je **zřizována** jedním *Zřizovatelem knihovny*.

Vazba V2

Každý *Partner knihovny* **spolupracuje** s jednou nebo více *Knihovnami*. Některá *Knihovna* **spolupracuje** s jedním nebo více *Partnery*, některé knihovny nespolupracují s žádným *Partnerem*.

Vazba V3

Každá *Síť knihoven* **zahrnuje** jednu nebo více *Knihoven*. Každá *Knihovna* je **zahrnuta** do jedné *Sítě knihoven*.

Vazba V4

Každá *Knihovna* **řídí a organizuje** jeden nebo více *Procesů knihovny*. Všechny *Procesy knihovny* jsou **řízeny a organizovány** jednou *Knihovnou*.

Vazba V5

Každý *Proces knihovny* **zabezpečuje** jednu nebo více *Služeb knihovny*. Každá *Služba knihovny* je **zabezpečena** jedním nebo více *Procesy knihovny*.

Vazba V6

Některá *Služba knihovny* je **hodnocena** výskytem entity *Užití služby knihovny*, tento vztah má hodnotu 0..N, neboť některý výskyt entity *Služba knihovny* není **hodnocen** žádným výskytem entity *Užití služby knihovny*. Každý výskyt entity *Užití služby knihovny* je **hodnocením** užití jedné *Služby knihovny*.

Vazba V7

Některý výskyt entity *Užití služby* je **spojen** s jedním *Uživatelem knihovny*, některý výskyt entity *Užití služby* není spojen s žádným *Uživatelem knihovny*. Každý *Uživatel knihovny* může být **spojován** s některým výskytem *Užití služby*, některý *Uživatel knihovny* není spojen s žádným výskytem entity *Užití služby*.

Data atributů entity *Užití služby* naplňuje uživatel svým postojem k službě. Pokud *Uživatel knihovny* službu potřebuje často, pak je výskyt entity plněn vysokými kvantitativními hodnotami, pokud *Uživatel knihovny* službu nepotřebuje nikdy, pak mohou mít hodnoty výskytu nulovou hodnotu a není s nimi spojován žádný *Uživatel knihovny*. Jeden výskyt entity *Uživatel knihovny* může být **spojován** s více výskytů entity *Užití služby knihovny*, tj. jeden uživatel čerpá různé typy služeb (výpůjční, reprografické, rešeršní).

Při vykazování např. statistických výkazů dochází k anonymizaci dat a ta jsou již dále zpracovávána bez vazby na konkrétní výskyt entity *Uživatel knihovny*.

Vazba V8

Každá *Knihovna* poskytuje jednu nebo více *Služeb knihovny*. Každá *Služba knihovny* je poskytována jednou *Knihovnou*.

Vazba V9

Každá *Knihovna* **registruje** všechny výskytů entity *Uživatel knihovny*. Všechny výskytů entity *Uživatel knihovny* jsou registrováni v jedné *Knihovně*.

Vazba V10

Knihovna může být **zapojena** do jednoho nebo více *Kooperačních systémů knihoven*. Každý *Kooperační systém knihoven* je vytvořen **zapojením** jedné nebo více výskytů entity *Knihoven*.¹¹⁸

Vazba V11

Každý *Kooperační systém knihoven* je **zabezpečen** jedním nebo více *Kooperačními procesy knihovny*. Všechny *Kooperační procesy knihovny* **zabezpečují** jednotlivé výskytů entity *Kooperační systém knihoven*. V případě, že se knihovna zapojí do více kooperačních systémů, pak se v rámci modelu duplikují výskytů entit souvisejících s konkrétním *Kooperačním systémem knihoven*.

Vazba V12

¹¹⁸ Registrace znamená přidělení jednoznačné identity *Uživateli*. Jedna fyzická osoba může být *Uživatelem* více *Knihoven*, ale v rámci modelu je významná registrace vůči konkrétní *Knihovně*. V případě kooperačních projektů knihoven vstupují do služeb uživatelé s různými identitami. Tento problém je řešen zejména v rámci centralizovaných služeb, kdy se mohou identity dostat do střetu. Fyzická osoba s identitou uživatele knihovny Univerzity Karlovy a identitou čtenáře Městské knihovny v Praze může v rámci kooperačního systému vstoupit do databáze licencovaných elektronických informačních zdrojů pod identitou Městské knihovny a pak mu nebudou poskytnuty licencované zdroje pořízené Univerzitou Karlovou v Praze.

Každý výskyt *Kooperačního procesu knihovny* musí být **zabezpečován** v rámci výskytu entity *Procesy knihovny*. Některé *Procesy knihovny* **nezabezpečují** žádný *Kooperační proces knihovny*.

Vazba V13

Každý výskyt entity *Kooperační proces knihovny* **zabezpečuje** jednu nebo více výskytů entity *Kooperační služby knihovny*. Každá *Kooperační služba knihovny* je **zabezpečena** jedním nebo více *Kooperačními procesy knihovny*.

Vazba V14

Každá *Kooperační služba knihovny* je **odkazována** při prezentaci uživatelům k jednomu nebo více výskytům entity *Služba knihovny*. Některé výskyty entity *Služba knihovny* **neodkazují** na výskyt entity *Kooperační služba knihovny*.

Kooperační služba knihovny jako produkt *Kooperačního systému knihoven* je součástí nabídky služeb jednotlivých knihoven.

Vazba V15

Každý výskyt entity *Kooperační služba knihovny* může mít být **spojen** s výskyty entity *Užití kooperační služby knihovny*. Některé výskyty entity *Užití kooperační služby* jsou **spojeny** s jedním výskytem entity *Kooperační služba knihovny*.

Vazba V16

Některý výskyt entity *Užití kooperační služby knihovny* může **odkazovat** k jednomu výskytu entity *Užití služby knihovny*. Některý výskyt entity *Užití služby knihovny* může **odkazovat** k entitě *Užití kooperační služby knihovny*.

Hodnoty výskytu entity *Užití kooperační služby knihovny* závisí na tom, jak uspokojuje kooperační služba potřeby uživatelů jednotlivých knihoven.

Vazba V17

Každá *Odborná komunita* je složena z jednoho nebo více *Uživatelů knihovny*. Všichni *Uživatelé knihovny* jsou členy *Odborné komunity*, která je cílovou skupinou pro *Služby knihovny* (odvozená vazba).

9 Teoretická metodologická východiska a postup práce při vytvoření modelu systému služeb specializované knihovny

9.1 Obsahová analýza

Pro zpracování modelu systému služeb specializované knihovny bylo využito metody kvalitativní obsahové analýzy odborných textů a dalších zdrojů.

Obsahová analýza byla definována v 50. letech 20. stol. jako kvantitativní metoda zaměřená na analýzu textu. Její užití se objevuje v různých oborech, jejichž předmětem zájmu je komunikace, a to zejména masová. Postupně došlo na rozšíření úspěšného užití i do analýz zaměřených na veřejnou komunikaci užšího dopadu. Pomocí metody analýzy textu začaly být zpracovávány i kvalitativní výzkumy, které se zaměřují i na těžko měřitelné aspekty neverbální části komunikace (např. rétorika). Obsahová analýza má své pevné místo v metodologii několika věd, včetně informační vědy.

Z definic je nutné zmínit definici B. Berelsona uvedenou v díle *Content analysis in communication research*, vydaného v roce 1952, kde definuje obsahovou analýzu takto: „*Výzkumná technika k objektivnímu, systematickému a kvantitativnímu popisu zjevného obsahu komunikace.*“ (Hájek, 2014, s. 57).¹¹⁹

Z hlediska výzkumu sociální komunikace může narazit na komunikační akty zdánlivě bezobsažné, vždy jsou však přítomny nějaké aspekty, které komunikační akt iniciují. Text jako nástroj kódování komunikace umožňuje nejen výzkum komunikace samotné, ale zejména soustředění na jeho obsahovou část.

V průběhu vývoje došlo k několika redefinováním obsahové analýzy. Hájek (2014, s. 61) cituje Krippendorfera (2004): „*Obsahová analýza je výzkumná technika pro vytváření opakovatelných a validních úsudků z textu (nebo jiných podobných zdrojů informací) v kontextu jejich užití.*“ Východisko výzkumu, výzkumná otázka, vychází buď z existující teorie, zkušeností a znalostí výzkumníka nebo předchozího výzkumu (White; Marsh, 2006).

Pro obsahovou analýzu vybíráme jako datový zdroj soubor dat, dokumentů, kde můžeme čekat potvrzení nebo vyvrácení hypotézy nebo odpověď na výzkumnou otázku. Je vhodné vycházet z jednoznačného typu dokumentu a nekombinovat

¹¹⁹ Právě požadavek objektivity je předmětem kritiky této definice, pokud by nedošlo k tomu, že předmětem analýzy bude pouze komunikační akt, pak se ovšem jedná o analýzu komunikace, nikoli obsahovou analýzu (Hájek, 2014, s. 57).

různé typy. Např. pokud se rozhodneme analyzovat text, pak je lingvistickým východiskem, jasně definovaným v rámci pravidel stylistiky a gramatiky, a jeho cílem je interpretace skutečnosti nebo navázání komunikačního aktu s příjemcem. Text obsahuje nové nebo očekávané informace, je zpracován v kontextu konkrétní situace a je ve vztahu k dějům minulým i budoucím. Texty mají mezi sebou jasné vazby a mají formální atributy jako žánr nebo forma sdělení. Stejně typy textů mají z formálního hlediska společnou kontextovou vazbu (používá se termín „kontextová jednotka“) na realitu. Např. odborný článek vzniká v jiném kontextu než inzerát na pracovní místo (White; Marsh, 2006). Kombinace více typů textů v jednom výzkumu může zkreslovat výsledky, např. vzhledem k podstatným rozdílům kontextu vzniku dokumentu¹²⁰.

V rámci výzkumů informační vědy se jedná často o texty typu dotazníkového šetření, rozhovory s uživateli, a to zejména při aplikaci metody kvalitativních výzkumů, které umožňují otevřené odpovědi respondentů.

Významné jsou také analýzy záznamů referenčních rozhovorů mezi knihovníkem a uživatelem (zde je široké pole působnosti pro analýzy virtuálních chatovacích služeb), odborné články a části knih, inzeráty a nástroje marketingu (letáky, návody, tutoriály), webové stránky.

Pro získání odpovědí na některé otázky je možné kombinovat více typů textů, nicméně je vhodné vytvářet tyto kompilace až po ukončení fáze kódování, ve které jsou zpracovávány jednotlivé typy dokumentů samostatně. Typologie zdroje textové analýzy může být postavena i na kritériu, zda jde o sdělení hromadné komunikace (rozhraní digitální knihovny) nebo komunikační transakce mezi dvěma osobami, např. referenční knihovník a uživatel (White; Marsh, 2006).

Přístupy k obsahové analýze lze rozdělit na metody kvantitativní a kvalitativní. Uplatnění kvantitativních metod je staršího data než kvalitativní přístup. Rozvoj počítačové vědy umožnil vývoj nástrojů pro strojové provádění obsahové analýzy¹²¹.

¹²⁰ Pokud např. analyzujeme rozhovor, v informační vědě to může být referenční interview mezi knihovníkem a uživatelem, pak víme, že průběh rozhovoru je silně ovlivněn např. připraveností uživatele i knihovníka při zahájení rozhovoru nebo jejich znalostí kontextu řešení informačního požadavku. (White; Marsh, 2006).

¹²¹ Jedním z výstupů kvantitativních výzkumů jsou např. tzv. korpusy, soubory elektronických textů (včetně přepisů audiozáznamů), které slouží lingvistickému výzkumu. Tyto často obrovské datové zdroje umožňují vyhledávat slova, slovní spojení, výroky v kontextu konkrétního textu. Od

9.1.1 Kvalitativní obsahová analýza

Při kvalitativní obsahové analýze dochází k hlubokému ponoření do obsahu dokumentů. Je zaměřena na specifické problémy, deskripci skutečnosti a jejího popisu. Popisuje situace a případy ve všech souvislostech a z více pohledů. Hypotézy nejsou pevně stanoveny, nedochází k predikci a ověřování, ale práce je zahajována výzkumnou otázkou, která implikuje výzkumný vzorek. Pozornost je věnována sémantickým jevům přirozeného jazyka i symbolice jazyka (White; Marsh, 2006).

Při kvalitativní obsahové analýze je nutné si uvědomit komunikační aspekty. Buď v rámci komunikace vycházíme z předpokladu, že každé sdělení je kódováno, tj. jedná se o převod myšlenek do kódu nebo z přístupu druhého, kdy pracujeme s modelem, že samo sdělení (věta) je pouze částí komunikačního aktu. Další část je doplněna prvky souhrnně označovanými jako neverbální komunikace. Dále je nutné analyzovat komunikaci i v závislosti na kontextu sdělení, doba, příležitost, kdy je prosloveno (Hájek, 2014, s. 59).

Termín „kódování“ je v předkládané práci užit na základě literatury týkající se sociologických metod a odpovídá anglickému termínu „coding“. V procesu kódování pracujeme s termíny více v přirozené podobě, která vychází z analyzovaného textu. Proces kategorizace kódů lze obsahově přirovnat metodám indexace, jak je známe z teorie informačních systémů¹²².

Mezi metody zmiňované v souvislosti s kvalitativní obsahovou analýzou patří zakotvená teorie. Zakotvená teorie je induktivní metoda založená na analýze textu, která byla vytvořena v 60. letech 20. stol. sociology Barneyem Glaserem a Anselmem Straussem. Metoda byla publikována v knize *Discovery of grounded theory*, vydané v roce 1967. Autoři se snažili najít metodu, která by pomohla kvalitativnímu výzkumu vymanit se z obviňování z nedostatečné přesnosti kvalitativních výzkumů. (Hájek, 2006, s. 67).

roku 2014 je dostupný *Český národní korpus*, zaměřený na český, zejména psaný jazyk. (Ústav českého národního korpusu Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, 2014)

¹²² Indexaci definuje KTD: „Proces vyjádření obsahu dokumentu pomocí prvků selekčního jazyka, obvykle s cílem umožnit zpětné vyhledávání. Podle použitých metod se rozlišuje pojmová a slovní indexace, podle použitých postupů se rozlišuje intelektuální, automatická a poloautomatická indexace. Z hlediska použitých selekčních jazyků se rozlišuje prekoordinovaná indexace a postkoordinovaná indexace.“ (Balíková, 2003)

Zakotvená teorie pracuje metodou analýzy výzkumných dat pomocí kódování, kategorizování a schematizování. Významným rysem je přesné dokumentování vazby kódu a zdrojového dokumentu. Datovým zdrojem výzkumu jsou texty vznikající zejména na základě rozhovorů se zkoumanou skupinou, jejich přepis, kódování, kategorizování. Kromě sociologie nachází uplatnění i v pedagogice, psychologii či teoretickém ošetřovatelství. Autoři knihy *Introduction to information science* (Bawden; Robinson, 2012, s. 313) zmiňují zakotvenou analýzu¹²³ jako jednu z metod informační vědy, upozorňují však na nutnost dodržení pravidla interpretace výsledků v kontextu prostředí sběru dat.

9.1.2 Formulace výzkumné otázky a vzorkování v kvalitativní obsahové analýze

Krippendorff (2004, s. 87 - 88) připomíná nutnost validace výzkumné otázky v první fázi výzkumu. Úkolem je stanovit formálními parametry a výběr vzorků pro výzkum. Např. při sběru rozhovorů s uživateli knihovny jsou pro rozhovory vybírány osoby podle kategorizace uživatelů, věku, oboru působení. Výběr vzorků se může měnit v závislosti na potřeby naplnit kategorie kódů, ověřit, zda jsou výzkumy relevantní. Hovoříme o graduálním sběru dat (Švaříček, 2007 s. 88).

9.1.3 Kódování v kvalitativní obsahové analýze

Při kódování dochází ke kódování částí textu, která jsou předmětem sdělení. Text je rozložen pomocí kódů, které jsou vybírány na základě položené výzkumné otázky na datové jednotky. Při kvalitativní obsahové analýze je kódování klíčovou fází výzkumu, ve kterém nesmí dojít k sémantickému posunu sdělení. Kód by měl

¹²³ „Autory zakotvené teorie jsou Barney Glaser a Anselm Strauss, kteří své společné zakladatelské dílo *The Discovery of Grounded Theory*, vydali v roce 1967. Základní cíl vyvinuté metodologie byl dvojitý: na jedné straně šlo o to zbavit kvalitativní výzkum nálepky subjektivismu a impresionismu a posunout jej za hranice pouhé deskripce jevů, na druhé straně šlo o to kompenzovat neschopnost kvantitativního výzkumu vytvářet nové teorie... Zakotvená teorie proto představuje sadu systematicky induktivních postupů pro vedení kvalitativního výzkumu zaměřeného na vytváření teorie. Strauss a Corbinová (1999, s. 14) uvádějí, že „...je to teorie induktivně odvozená ze zkoumaného jevu, který reprezentuje. To znamená, že je odhalena, vytvořena a prozatím ověřena systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou těchto údajů.“ Je zřejmé, že termín zakotvená teorie odkazuje jak k určitému metodologickému postupu, tak k jeho produktu, tedy výsledné teorii.“ (Švaříček, 2007, s. 84)

mít jasnou definici významu, aby zabezpečil, že i kategorie, která bude na tento kód navázána, bude vystihovat jeho význam.

Obsahová kvalitativní analýza je induktivním metodou, pomocí které je na základě jednotlivého vzorku vytvořena obecná teorie. Problémem může být individuální percepce textu čtenářem (Hájek, 2006, s. 65).

Výzkumník také nesmí být zaměřen pouze na data, která souvisí s výzkumnou otázkou a dávají na ní potvrzující odpověď, ale také na data, která ji vyvrací nebo pro ni nejsou relevantní. V metodologii obsahové analýzy je doporučováno průběžné poměřování nových dat s již shromážděnými a jejich průběžné pročišťování (White; Marsh, 2006).

Proces kódování je završen zpracováním záznamu o kódech. Zápis může být sestaven z citací frází, popisu jejich kontextu a kódu (tabulka) nebo jako modelové znázornění vztahů mezi jednotlivými kódy (graf, mapa).

Pro kvalitativní výzkum lze užít metody otevřeného kódování (Švaříček, 2007, s. 2011). Při této metodě rozdělíme text na jednotky (slovo, sekvence, věta, odstavec). Každé jednotce přidělíme kód, kódy jsou stanovovány ad hoc, podle vlastní interpretace vztahu k výzkumné otázce. Jako kódy můžeme užívat i odborné termíny, pokud jsou zcela jednoznačné a definované. V rámci revize dojde ke sloučení kódů synonymních výrazů (v případě výzkumu knihovních služeb např. služba u výpůjčního pultu, výpůjční protokol). Z hlediska dokumentace výzkumu je nutná být schopnost kdykoli zpětně vyhledat uložený kód a to z hlediska kontroly nebo revize a ověření významu vstupního výroku. Při kódování je nutné, aby výzkumník nevkládá do analyzovaného textu své vlastní myšlenky, ale držel se vlastního datového základu. (Švaříček, 2007, s. 211–220)¹²⁴.

¹²⁴ Dle názoru autorky předkládané práce lze objektivitu v kvantitativní obsahové analýze dosáhnout zejména při spolupráci více výzkumných vzájemně se respektujících výzkumníků.

9.2 Technika myšlenkových map

Technika myšlenkových map¹²⁵ byla definována Tony Buzanem, psychologem a odborníkem na mechanismy mozkové činnosti během učení koncem 70. let 20. stol. Myšlenkové mapy se prosazují jako nástroje učení a kreativního myšlení. Myšlenkové mapy mohou být také cestou propojení více „mozků“ nad společným problémem.(Beckett, 2010).

Výstupem procesu tvorby myšlenkové mapy je graf propojující hlavní prvek s dalšími kategoriemi a kódy, který zobrazuje jejich vzájemné vztahy. V odborné literatuře je někdy proces myšlenkové mapy zahrnut do celkové skupiny konceptuálního mapování. V této souvislosti McAleese (1998) upozorňuje na nebezpečí nedostatečného probádání problému efektivity přenosu znalostí na bázi „obsah“ – „vztah“ – „instance“ a hloubka poznání.

Technika zpracování myšlenkové mapy používá barev objektů i spojnic, grafických značek a drobných obrázků. Myšlenková mapa umožňuje zapojit při tvorbě i interpretaci celou lidskou mysl, která také myslí ve vazbách a vztazích mezi objekty, nikoli lineárně. V akademickém prostředí jsou myšlenkové mapy užívány v rámci výuky nebo studia.

Myšlenkové mapy pro analýzu mohou vznikat individuálně nebo jako výstup malé cílové skupiny¹²⁶, mohou být i nástrojem zápisu rozhovoru nebo výstupem analýzy rozhovoru. Myšlenková mapa může přinést zcela nový pohled na vztahy mezi entitami (Beckett, 2010).

¹²⁵ Využívání myšlenkových map v rámci výzkumu prosazuje německá badatelka Beckett (2010), která tuto techniku aplikovala při výzkumu dětí (Beckett, 2009) a náplně školní výuky ve vztahu k tématu zdravotně postižených. Beckett (2010) uvádí, že v první fázi tvorby mapy jsou vytvořeny hlavní části mapy a v druhé fázi jsou pak přidávány nižší úrovně „větvi“ (termínů).

¹²⁶ Z oblasti výzkumu v informační vědě lze např. zmínit aplikovaný výzkum pro vznik českého národního agregáčního informačního systému Národního úložiště šedé literatury, pro který bylo jedním z mezníků stanovení typologického rámce pro šedou literaturu. Typologie vznikala metodou vytváření myšlenkových map (Pejšová, 2009). Výstupem projektu je sice podrobně popsána typologie (Pejšová, 2010, s. 13), ale pro prezentační a výukové účely jsou užívány tyto obrázky. V neposlední řadě výrazně pomohly i při vytváření designu samotného informačního systému a to zejména při komunikaci počítačového odborníka a knihovníka.

9.3 Kvalitativní obsahová analýza tématu perspektivních služeb specializované knihovny

Pro odpověď na výzkumnou otázku: **Jaké jsou perspektivní služby specializované knihovny na počátku 21. století?** jsem hledala vhodnou objektivní metodu výzkumu. Metodu kvalitativní obsahové analýzy jsem zvolila díky intenzivní četbě odborné literatury, kdy jsem systematicky pracovala s texty, které toto téma zpracovávalo.

Při volbě metody byly zkoumány i prognostické metody aplikované v humanitních vědách (Potůček, 2006). Mnoho z těchto metod je založeno na rozhovorech s významnými osobnostmi, knihovníky i uživateli knihovnických a informačních služeb. Takový postup volí např. „Delphská metoda“ (Potůček, 2006, s. 242), která patří mezi respektované metody ve studiích prognóz vývoje knihoven (např. Ludwig; Starr, 2005).

Metodologicky správné užití této metody by však znamenalo navázání kontaktu s několika významných osobnostmi a uskutečnění rozhovorů v opakovaných cyklech. Vize představy významných knihovnických odborníků jsou mi známy¹²⁷, nicméně jsem se ve své práci chtěla opřít o představy odborníků, kteří patří mezi významné osobnosti i v mezinárodním kontextu. Rozhodla jsem se využít jako výchozí materiál svého výzkumu nejcitovanější práce z oboru, které jsou pro téma práce relevantní.

Metoda byla zvolena i s ohledem na jednu z premis informační vědy, bibliometrii, která vychází z kvantitativních předpokladů kvality vědeckého sdělení na základě citování textu, tj. užití jinými autory. Rozhodla jsem se hledat odpověď na výzkumnou otázku v textech, které v rámci citační databáze Web of Science dosahují nejvyšších hodnot. Metoda výzkumu byla odborné veřejnosti prezentována v roce 2014 na přednášce na mezinárodní konferenci Infórum 2014 (Římanová, 2014), kde proběhla i diskuse nad závěry výzkumu.

¹²⁷ Např. jsem se aktivně zapojila do přípravy Koncepce rozvoje knihoven na léta 2011 – 2014, koordinované Ústřední knihovnickou radou, poradním orgánem Ministerstva kultury ČR

9.3.1 Popis prvního a druhého kroku výzkumu - vzorkování a kódování

Pro obsahovou kvalitativní analýzu byly zvoleny články s nejvyšší citovaností podle databáze Web of Science.

První rešerše, s cílem odladění výzkumné metody, byla provedena na jaře 2014 na základě kombinace pouze dvou termínů, varianty slova „library“ v kombinaci s označením „21st century/twenty one century“.

Na základě prvních výstupů této rešerše byl vyhledán referenční článek, který plně odpovídal výzkumu (Matheson, 1995), tedy perspektivy knihovnických služeb specializovaných, v tomto případě lékařských, knihoven. Bylo provedeno první pilotní kódování. Při práci s kódy byly výsledky ukládány formou ručně kreslených myšlenkových map. Poté, co bylo zjištěno, že metoda přináší výsledky, tj. existují vysoce citované články týkající se tématu perspektivy knihoven, byl připraven finální rešeršní dotaz do databáze Web of Science.

Během této rešerše došlo k problémům, které podobné úkoly provázejí a to zejména s ohledem na problematickou indexaci článků ve Web of Science. Vyhledávání termínů v názvu, abstraktu a klíčových slovech, které často stanovuje sám autor, problematizovalo postup práce. Dokonce ani filtrování výsledků dotazu pomocí věcné kategorie *Information Science - Library Science* nepřinášelo jednoznačné výsledky. Význam slova „library“ s sebou nese problém zařazování článků, které se např. týkají knihovny výzkumných vzorků z oblasti biomedicíny. Provedení rešerše v jiné, oborové databázi, např. *Library and Information Science Abstracts (LISA) [ProQuest]* by nezajistilo parametr bibliometrické kvality. Z dotazu byly vyloučeny články, které byly vydány v roce 2014, protože u žádného z nich nebyla uvedena ani jedna citace a tudíž neodpovídaly prvnímu parametru vzorku¹²⁸.

Dotaz byl odladěn metodou ořezávání. Následně proběhla ruční analýza podle abstraktů a tak byl vybrán výzkumný vzorek.

Parametr výběru vzorku:

- Hodnota citovanosti;
- Článek o specializovaných knihovnách;
- Článek zabývající se zpřístupňováním informačních zdrojů uživatelům;

¹²⁸ Vztah mezi počtem citací a dobou vydání je jedním z témat měření vědy založeného na matematických principech.

- Článek zabývající se prognózou nebo trendem;
- Článek zabývající se službou knihovny, mající vztah k praxi;
- Článek není z prostředí veřejných (public) knihoven;
- Dostupný plný text článku v anglickém jazyce;
- Stanovená hodnota vzorku 20 článků, 5 kontrolní vzorek.

Finální podoba dotazu do databáze Web of Science:

You searched for: TS=(librar*) AND TS=(future OR (twenty NEAR/1 first) OR 21st OR milleni* OR change* OR vision)

Refined by: WEB OF SCIENCE CATEGORIES: (INFORMATION SCIENCE LIBRARY SCIENCE)

Timespan: 1995-2013. Indexes: SCI-EXPANDED, SSCI, A&HCI, CPCI-S, CPCI-SSH, CCR-EXPANDED, IC

Dotaz byl zadán do databáze 3. října 2014.

Při další práci s rešerší bylo nutné vybrat články, které se týkaly knihovních služeb, nebo témat úzce příbuzných (např. elektronické časopisy). Vyloučeny byly články, které zpracovávaly téma veřejných (public) knihoven. Z důvodu překryvu tématu specializované knihovny jako pracoviště pro podporu výzkumu a existence výzkumu na vysokých školách byly v analýze ponechány články, zabývající se akademickými knihovnami (academic library, research library).

Další výběr článků byl stanoven tak, aby se text věnoval nějaké prognóze nebo trendu a měl vztah k provozování knihovnických služeb.

Posledním formálním požadavkem byla dostupnost plného textu v anglickém jazyce. Tato dostupnost byla zjišťována v rámci centrálního vyhledávače Summon NTK. Tato knihovna má dostupné nejen databáze technické a přírodovědné, ale i databáze z oblasti sociologie, pedagogiky i knihovní a informační vědy.

Druhým zdrojem článků byly databáze pořizované Univerzitou Karlovou v Praze. Nevýhodou tohoto přístupu je absence centrálního vyhledávače.

Třetím zdrojem byl vyhledávač akademických textů Google Scholar, který indexuje i institucionální repozitáře a články je možné získat i z těchto zdrojů.

Při rešerši bylo vyhledáno celkem 25 článků, během procesu kódování bylo zjištěno, že analýza přináší podobné kódy, a proto byly pro zpracování vytvořeny kódy z 12 článků. Ostatní články byly přečteny, nikoli podrobně kódovány.

Vzorek byl doplněn analýzou prezentace profesorky City University London Lyn Robinson na konferenci *InfoDays 2014* v Praze. Lyn Robinson je spoluautorskou knihy *Introduction to Information Science* (Bawden; Robinson, 2012), kterou považují za jednu ze současných základních monografií moderní informační vědy. Její prezentace byla zpracována na základě víceleté analýzy osnov výuky knihovní a informační vědy na City University London. Lyn Robinson (2014) se ve své výzkumné práci věnuje také tématu lékařských a zdravotnických knihoven a tudíž považují její názory na perspektivy služeb specializovaných knihoven za relevantní zdroj. Analýza prezentace měla validační povahu, tj. představovala kontrolní vzorek vzhledem k předchozímu výzkumu a v něm zjištěným skutečným.

Třetím zdrojem vzorků byly odpovědi studentů Katedry pedagogiky Filozofické fakulty na otázku, jak si představují knihovnu svých snů. Na tuto otázku odpovídali studenti v rámci elektronického testu informační gramotnosti a to na začátku studia semestrálního semináře *Informační systémy a služby* a při jeho ukončení. Test měl za cíl sledovat posun jejich kompetencí v oblasti informační gramotnosti. Otázka *Jak si představujete knihovnu snů?* byla do testu vložena v rámci výzkumu této disertační práce (Římanová, 2014).

V druhém kroku kódování byla analyzována prezentace Lyn Robinson a v třetím kroku odpovědi studentů.

Tyto kroky se postupně promítaly do vytvářených myšlenkových map. Hlavní myšlenkové mapy byly zpracovány na základě analýzy článků, po té byla kódována prezentace Lyn Robinson a porovnána s myšlenkovými mapami vzniklými v rámci první etapy, ve třetí etapě byla ještě provedena komparace takto vzniklých map s kódy analýzy odpovědí studentů. Záznamy článků s kódy jsou přílohou této práce.

9.3.2 Třetí krok analýzy- kategorizace kódů¹²⁹

Po shromáždění kódů došlo k jejich deduplikaci a byly vytvořeny první vizualizace. Kódy byly sloučeny do kategorií, které odpovídaly výzkumné otázce: **Jaké jsou perspektivní služby specializované knihovny na počátku 21. století?**

V první verzi došlo k rozčlenění do tří skupin kategorií, pracovně nazvaných:

- Služby nad informačními zdroji,
- Komunitní služby,
- Podpora celoživotního učení.

Tyto kategorie byly vizualizovány do myšlenkových map s relačními vazbami. První verze modelu služeb specializované knihovny je uložena v příloze předkládané práce.

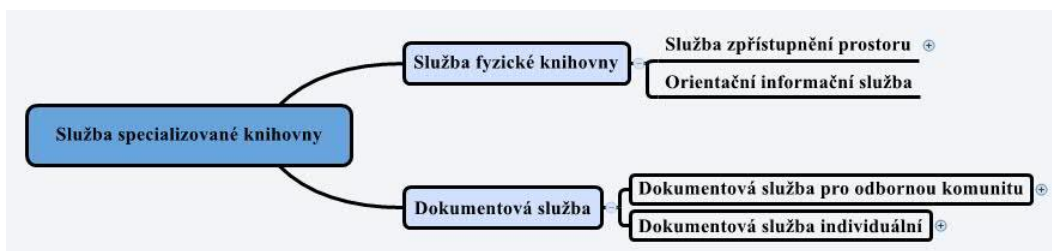
Následujícím krokem analýzy byla terminologická a věcná korektura myšlenkových map. Názvy pro jednotlivé části schématu byly ověřovány v odborné literatuře, zejména v *KTD – České terminologické databázi knihovní a informační vědy* (KTD, 2003). Cílem této části práce bylo vytvoření dobře srozumitelného a v granularitě vyváženého schématu služeb specializované knihovny. Tam, kde bylo možné použít zavedeného a plně odpovídajícího termínu, byla kategorie nazvána tímto termínem. Tam, kde by to bylo matoucí nebo podle mého názoru nesprávné, byla entita označena termínem sice odvozeným z odborného jazyka, ale ve chvíli výzkumu nestandardizovaným (např. termín Služba fyzické knihovny).

Při volbě termínů byla uplatněna teoretická citlivost k tématu (Strauss; Corbin, 1999, s. 27), aby nedošlo k posunu významu termínu. Příkladem může být kategorie původně nazvaná *Komunitní služba*. Během průzkumu odborné literatury bylo zjištěno, že se tento termín výhradně užívá v souvislosti s veřejnými knihovnami (včetně široké problematiky služeb imigrantům) a není možné jej přenést do systému služeb specializované knihovny (použít termín *Služby pro odbornou komunitu*).

¹²⁹ Tento krok obsahové kvalitativní analýzy je možné metodologicky přirovnat k procesu indexace.

9.3.3 Čtvrtý krok – vizualizace výsledku analýzy

Výsledek analýzy byl vizualizován v myšlenkové mapě Služba specializované knihovny.



Obrázek 4 Služba specializované knihovny: část modelu. Zdroj: archiv autorky.

Při vytváření kategorií, které byly základem pro jednotlivé prvky modelu, jsem přijala koncept rozdělení podle toho, zda je služba čerpána adresně jedním uživatelem a lze od něj získat zpětnou vazbu a pro její zajištění je nutné zpravidla zajistit přítomnost zaměstnance knihovny¹³⁰. Služby určené odborné komunitě jsou služby, které jsou čerpány neadresně, často samoobslužně nebo knihovník při poskytování služby komunikuje s více osobami. Z hlediska managementu knihovny, včetně marketingu služby, považuji tento atribut za významný.

¹³⁰ Individuální službou je např. meziknihovní výpůjční služba, příkladem služby pro odbornou komunitu je např. knihovní katalog nebo zprostředkování dokumentů v digitální knihovně, případně školení uživatelů formou přednášky.

10 Model systému služeb specializované knihovny: výsledek výzkumu

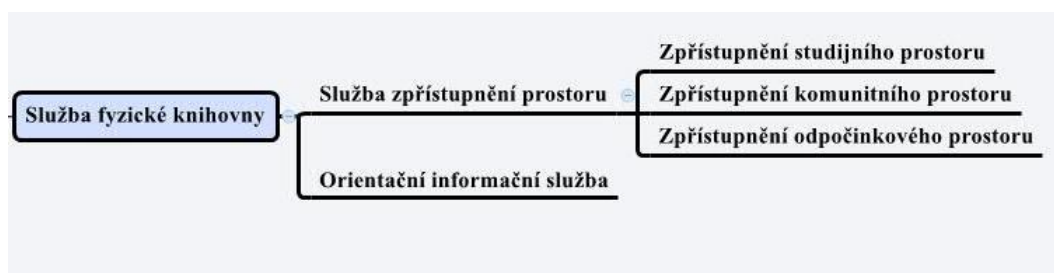
V rámci provedené analýzy hledající perspektivy služeb specializované knihovny bylo potvrzeno, že určujícím trendem je i nadále služba vycházející ze správy fondů dokumentů, tj. dokumentová služba

Bawden; Robinson (2012, s. 259) rozdělují, na základě komparace prací několika autorů, procesní rozdělení informačního managementu: ¹³¹

- Vybrat a získat (dokument);
- Organizovat, klasifikovat, indexovat (dokument);
- Zpřístupnit a vypůjčit (dokument);
- Uchovat a ochránit (dokument)
- Pomoci a poradit uživatelům (jak dostat relevantní dokument)
- Protříd'ovat, vyřazovat (dokumenty z fondů).

Následující model vychází z komplexního modelu systému služeb specializované knihovny, který je v příloze práce. Každý prvek systému je komentován, případně doložen, ilustrován, příkladem z praxe knihoven nebo poznámkou z odborné literatury.

10.1 Služba fyzické knihovny



Obrázek 5 Služba fyzické knihovny: část modelu. Zdroj: archiv autorky.

¹³¹ Informační management definuje KTD: „Praktická odborná činnost provozovaná v kontextu konkrétní organizace zaměřená na využití informací v rozhodovacích a řídicích procesech a na integrování informačních zdrojů a aktivit do podnikových procesů. Zabývá se navrhováním, implementací a provozem systémů a služeb zahrnujících procesy získávání, zpracování, ukládání, prezentace a distribuce informací. Teoretické zázemí tvoří informatika, informační věda, systémová analýza, systémové inženýrství a manažerské disciplíny. Technologický základ představují informační a komunikační technologie“ (Kučerová, 2003b)

Význam knihovny jako reálného fyzického prostoru je i na počátku 21. století vysoký. Základním požadavkem na tento typ služeb je podpora otevřené komunikace s uživateli. Většina nově postavených nebo rekonstruovaných knihoven je koncipována jako otevřený prostor s minimálními fyzickými bariérami. Bariérou jsou i zavřené dveře, na které je nutné zazvonit, pokud, chce uživatel vstoupit, nebo striktní dodržování „úředních hodin“¹³². Právě otevřená, empatická a vstřícná komunikace s uživatelem pomáhá mírnit úzkost z knihovny, kterou někteří uživatelé pocítují (Mizrachi, 2009).

Zejména pro specializované knihovny z oblasti humanitních věd, kde postupuje digitalizace služeb pomaleji a kde se předpokládá práce s primárními dokumenty (např. knihovny muzeí) je služba fyzické knihovny stále důležitá. Pro služby ve fyzickém prostoru je také významný způsob uložení fondů knihovny a režim jeho zpřístupnění. V projektech rekonstrukce a výstavby prostor specializovaných knihoven je zdůrazňován aspekt flexibility uspořádání, s možností změny, pokud by došlo k plné digitalizaci procesů a služeb (Ludwig; Starr, 2005).

Fyzický prostor knihovny umožňuje poskytování osobních konzultací. Pokud by knihovník specializované knihovny nedisponoval žádným prostorem pro poskytování služeb (např. referenčních), je ohrožena jeho komunikace s uživateli, která je pro služby knihovny klíčová. Fyzický prostor je místem pro poskytování základních orientačních informačních služeb. Pracoviště knihovny by mělo disponovat technickým vybavením, které umožňuje podporu nových forem služeb (např. webináře) nebo reprografická zařízení pro výrobu velkoformátových posterů. Pro služby podpory užití služeb knihovny a rozvoj informační gramotnosti je významné, pokud knihovna disponuje prostorem pro konání přednášek a prezentací.

Architektuře knihoven bylo v České republice věnováno několik ročníků konference *Knihovna a architektura* (Lošťáková, Dana, 2011), pořádané v letech

¹³² Moderní služby knihoven prosazují model 24/7, kdy jsou služby knihovny dostupné uživateli bez jakéhokoli časového omezení. Tento parametr splňují online samoobslužné služby.

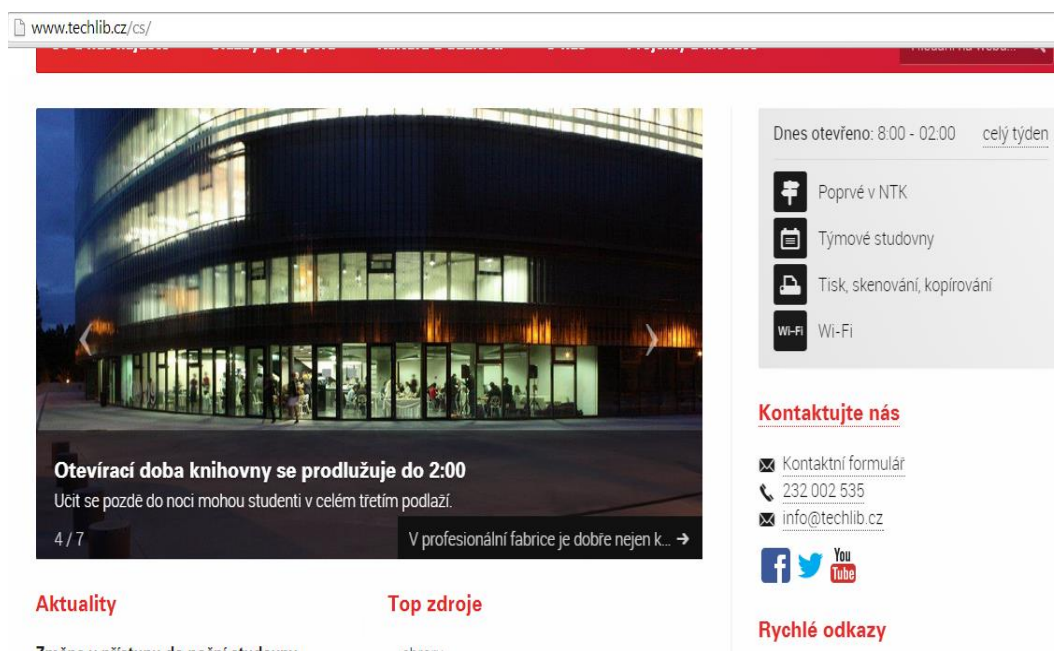
2005 – 2009. Jejím pravidelným aktivním účastníkem byl Ladislav Kurka, autor monografie *Architektura knihoven*, vydané v roce 2011. Ten v rozhovoru pro časopis *Čtenář* uvedl zásadu pěti P, kterými se vyznačuje ideální knihovni budova: *“Jaká by měla být naše téměř ideální knihovna? Obecně by měla mít všech 5P, a měla by tedy být: přívětivá, přitažlivá a profesionální pro uživatele; pohodlná pro knihovníky; příznivá pro fondy; působivá zvnějšku i interiérem; přístupná svou polohou pro uživatele.”* (Kurka; Jirkalová, 2003)



Obrázek 6 Studovna Národního technického muzea, 2014 - po rekonstrukci. Stoly studovny jsou vybaveny elektrickými zásuvkami, v prostorách je Wi-Fi signál, otevřený prostor je výrazně flexibilní. Zdroj: Facebook, stránka Knihovny NTM, 15. 9. 2014

10.1.1 Služba zpřístupnění prostoru

Knihovna by měla disponovat dostatečným a důstojným prostorem pro poskytování služeb. Typickým prostorem je čítárna prezenčních fondů. Knihovna může spravovat i týmové studovny nebo místnosti, kam se může uchýlit tým uživatelů. Při větší kapacitě místnosti lze takový prostor využívat i v rámci práce s větším počtem uživatelů (školení). Prostor knihovny určený uživatelům lze rozdělit na studijní, komunitní a odpočinkový. Specializovaná knihovna často nedisponuje prostory, kde by mohla provozovat různé typy služeb, spíše se jedná o multifunkční prostor, V nabídce služeb knihovny by měla být služba zpřístupnění prostoru prezentována stejně jako další služby knihovny. Takové služby lze i zpoplatnit nebo zavést organizaci přes rezervační informační systém.



The screenshot shows the website www.techlib.cz/cs/. The main content area features a large image of a modern, curved library building at night with interior lights visible. Below the image, there is a text box that reads: "Otevírací doba knihovny se prodlužuje do 2:00. Učit se pozdě do noci mohou studenti v celém třetím podlaží." Below this, there are navigation links "Aktuality" and "Top zdroje". To the right of the image, there is a sidebar with the following information: "Dnes otevřeno: 8:00 - 02:00 celý týden", a list of services with icons: "Poprvé v NTK", "Týmové studovny", "Tisk, skenování, kopírování", and "Wi-Fi". Below this is a "Kontaktujte nás" section with a contact form icon, phone number "232 002 535", email "info@techlib.cz", and social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube. At the bottom of the sidebar, there is a "Rychlé odkazy" section.

Obrázek 7 Noční studovna NTK je otevřena až do 2 hod. ráno. Služby noční studovny jsou využívány zejména zahraničními studenty pražských vysokých škol. Studovna je vybavena nábytkem, Wi-Fi technologií, zdroji elektrického proudu, tiskárnou a skenerem. Zájem převyšuje kapacitu, což vedlo management knihovny k prodloužení otevírací doby celé knihovny. Zdroj: <http://www.techlib.cz>, 2. 2. 2015

10.1.2 Zpřístupnění studijního prostoru

Studijní místo v knihovně má specifické požadavky, zejména se týkají dostatečného soukromí a klidu na studium, zároveň je vhodné zabezpečit dostatečnou dostupnost

fondů (přístup k výpůjčnímu a referenčnímu pultu). Stoly pro studijní místa musejí být dostatečně velké pro rozložení více studijních materiálů. Dalším typem studijního místa je tzv. týmová studovna, tedy místo v knihovně, které je vyhrazeno pro týmovou práci, pracovní poradou. Studijní místo v knihovně by mělo splňovat podmínku tichého provozu. Uživatelé studijního prostoru se musí cítit bezpečně. Studijní prostor by měl být vybaven technickými prostředky pro studium, zejména připojením na elektrickou síť a Wi-Fi¹³³. S rozšířením mobilních zařízení, která jsou menší než osobní počítače, se znovu otevírá potřeba vybavení studoven počítači s monitory, které umožňují pohodlné čtení. Limity autorskoprávní ochrany neumožňují studium digitalizovaných děl mimo prostor knihovny. Pokud má knihovna ve svých fondech takové dokumenty, pak je nutné, aby disponovala i studijními místy, která umožňují pohodlné studium.



Obrázek 8 NTK byla první českou knihovnou, která ve svém interiéru zavedla službu individuální studovny. Zájem o službu je vysoký a příkladu následovaly další české knihovny. Zdroj - http://old.stk.cz/foto_ntk/studovna-individualni.

¹³³ Bezdrátová komunikace počítačových sítí.

10.1.3 Zpřístupnění komunitního prostoru

Komunitní místo v knihovně je prostor, který se může zdát nadbytečným pro specializovanou knihovnu. Instrukce, která zřizuje knihovnu, jako součást vědeckého pracoviště, může disponovat komunitním prostorem zcela nezávislým na knihovně. Umístění prostoru poblíž knihovny otevírá knihovníkům šanci k lepší komunikaci s uživateli. Smysl propojování vědců, jejich sdílení poznatků a zážitků umožňuje knihovníkům služby typu „embedded librarianship“. Problémy vědců, týkající se informačních potřeb, včetně např. publikační problematiky, často dokáže knihovna vyřešit, ačkoli o tom vědci nemusí být v první chvíli přesvědčeni. Komunitní prostor spravovaný knihovnou otevírá i oblast aktivního marketingu služeb a podpory komunity. Komunitní prostor podporuje plynulou komunikaci mezi knihovnou a odbornou komunitou.

Středisko vědeckých informací Ústavu organické chemie a biochemie Akademie věd ČR upořádalo v roce 2012 ve svých prostorách tyto akce: Prodejní výstava odborné literatury, Výstava fotografií vědeckého pracovníka ústavu „Cesta za hmyzem“ z jeho cest po Asii a Jižní Americe, výstavu Vzpomínky na Antonína Holého, významného biochemika, který v tomto roce zemřel, Prodejní výstavu šperků – výstavy rukodělných šperků a textilních výrobků zaměstnanců, odborné přednášky o Web of Knowledge a EndNote, zájmovou přednášku občanského sdružení Checomacoco, kosmetické poradenství a Den otevřených dveří v rámci Týdne vědy. Pestrá škála akcí je dokladem širokého pochopení potřeb odborné komunity. (Záluská, 2013)

10.1.4 Zpřístupnění odpočinkového prostoru

Odpočinkový prostor se liší od prostoru komunitního, který užívá výhradně odborná komunita, i od prostoru studijního. Příkladem může být kavárna nebo prostor vybavený nábytkem k posezení. Existence odpočinkového prostoru pomáhá tomu, aby studijní prostor knihovny byl tichý a umožnil uživateli soustředěné studium. O odpočinkovém prostoru jako službě knihovny hovoříme spíše v případě velkých odborných knihoven, které jsou samostatnými pracovišti. I odpočinkový

prostor by měl umožnit přístupy k technologiím potřebným pro studium elektronických informačních zdrojů (elektrické zásuvky, Wi-Fi). Při užití tradičních dokumentů je důležité najít rovnováhu mezi jejich ochranou a pohodlím uživatele (týká se možnosti zapůjčení prezenčních publikací do kavárny).



Obrázek 9 Webová stránka knihovny Worcester Polytechnic Institute zve uživatele do knihovni kavárny. Zdroj <https://www.wpi.edu/academics/library/inlibrary/cafe.html>, 4. 12. 2014

10.1.5 Orientační informační služba

Informační služby definuje KTD: „*Služby poskytované knihovnami, informačními institucemi nebo jinými organizacemi, jejichž účelem je zprostředkování informací ve všech formách a oborech lidské činnosti.*“ (Švejda, 2003g).

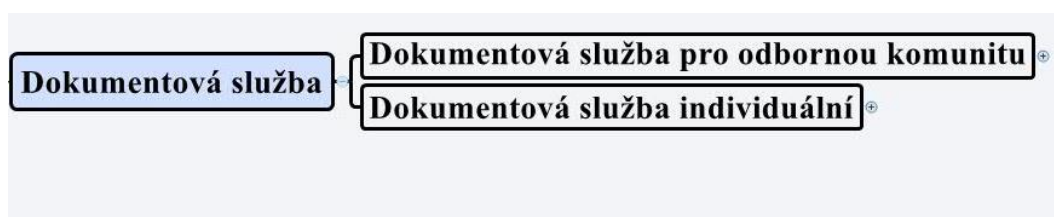
Orientační informační služba je služba první volby, kdy je uživateli poskytnuta široká škála informací od orientace v prostoru knihovny, lhůt jeho výpůjček nebo doporučení obrátit se na referenčního knihovníka, technologického konzultanta nebo jinou knihovnu. V rámci efektivního modelu referenčních služeb řeší management rozpor mezi potřebou vysoce vzdělaného referenčního knihovníka a časovou náročností jeho zapojení do přímých služeb tím, že bude tento pracovník pravidelně obsazován do informačních služeb. Řešení přináší tzv. Brandeiský model referenčních služeb, kdy je referenční knihovník dostupný na telefonu (nebo virtuálními prostředky) a služby v první linii poskytuje neprofesionál. Orientační

informační služba bývá často kombinována s agendou výpůjčních služeb. Pro úspěch tohoto modelu je klíčová otevřená komunikační atmosféra v rámci knihovny a odborná příprava zaměstnanců, kteří orientační informační službu vykonávají.

Jedním z podstatných aspektů úspěchu Brandeiského modelu je využití sil studentů, kteří v orientačních informačních službách pracují. Tito studenti znají možnosti služeb knihovny a radí svým kolegům v rámci vlastní uživatelské komunity.

Oddělení referenčních služeb Brandeis University Library v USA v roce 1991 zavedlo nový způsob provozu informačního pultu a služeb odborných konzultací pro výzkum, který vešel ve známost jako „Brandeiský model“. Do první linie, přímo u pultu byli nasazeni studenti postgraduálního studia, kteří zodpovídali základní dotazy. Dotazy týkající se informační podpory výzkumu, dotazy, které vyžadovaly hlubší analýzu a delší zpracování, vyřizovali referenční knihovníci na základě individuálních schůzek s uživateli, případně byli k dispozici na zavolání. Po dobu, kdy se na ně žádní uživatelé neobraceli, mohli se věnovat odborné práci v zázemí knihovny (např. práce na účelových projektech nebo akvizici a budování fondů). Brandeiský model referenčních služeb byl vyhodnocen časopisem *Journal of Academic Librarianship* jako model úspěšného a uživatelsky prospěšného uspořádání referenčních služeb. (Brandeis University Library 50th Anniversary, 2014)

10.2 Dokumentová služba



Obrázek 10 Dokumentová služba: část modelu. Zdroj: archiv autorky.

Dokumentová služba je v KTD definována: „*Informační služby spočívající v poskytování dokumentů uživatelům k jejich přímému použití. K dokumentovým službám patří služby výpůjční (absenční, prezenční i meziknihovni), cirkulační a služby spočívající ve zpřístupňování netištěných dokumentů (mikrodokumentů, dokumentů se zvukovým a obrazovým záznamem i elektronických dokumentů) technickými prostředky. K nim se připojují služby reprografické (kopírovací a rozmnožovací).*“ (Švejda, 2003d).

Dokumentové služby knihovny jsou založeny na automatizovaném dokumentovém informačním systému. Základní entitou tohoto systému je dokument, ¹³⁴ který obsahuje informace (Meer, 2009).

Funkční prvky dokumentového informačního systému charakterizuje Meer (2009):

- Pracovní postupy;
- Software;
- Funkce softwaru pro zprávy záznamů;
- Interoperabilita;
- Autentičnost dokumentů
- Digitální dlouhodobá ochrana.

Knihovna může v rámci kooperačního systému užívat automatizovaného systému provozovaného jinou institucí. Na tomto principu je založena služba možnosti ukládání záznamů i dokumentů jiných institucí do repozitáře Národního úložiště šedé literatury, provozovaného NTK (Pejšová, 2009).

¹³⁴ Dokument definuje KTD: „*Informační pramen tvořený nosičem informací a množinou informací na něm fixovaných a sloužící k přenosu dat v čase a prostoru. Dokumenty se dělí podle řady kritérií, např. podle způsobu záznamu dat (písemné, obrazové, zvukové, audiovizuální, strojem čitelné - elektronické či digitální), podle odvozenosti obsahu (primární, sekundární a terciární), podle kontinuity (periodické a neperiodické), podle stupně zveřejnění (zveřejněné, nezveřejněné, interní).*“ (Matušík; Jonák, 2003)

10.2.1 Dokumentová služba pro odbornou komunitu



Obrázek 11 Dokumentová služba pro odbornou komunitu: část modelu. Zdroj: archiv autorky.

Dokumentová služba pro odbornou komunitu je službou, jejíž čerpání je umožněno celé odborné komunitě, není nijak individuálně přizpůsobována konkrétnímu uživateli. Část služeb patří mezi služby samoobslužné, služby bez asistence knihovníka. Tato samoobslužnost je zabezpečena automatizací procesů informačních systémů. Další část uvedených služeb vyžaduje konkrétní zapojení knihovníka, její poskytování je však určeno celé odborné komunitě bez významných individuálních rozdílů. Dokumentové služby pro odbornou komunitu jsou zajišťovány nástroji, které jsou zároveň zdrojem služeb pro individuální uživatele. Např. pro bibliografickou službu je budován knihovní katalog, pro faktografickou službu databáze osobností nebo uměleckých památek. Tyto zdroje jsou využívány i při poskytování individuálních referenčních a rešeršních služeb¹³⁵.

Zajištění dokumentových služeb staví před management knihovny řadu otázek. Procesy, kterými jsou zajišťovány, patří mezi průběžné úkoly knihovny a mají dlouhodobý charakter bez rychlého efektu úspěchu nebo ohlasu mezi uživateli. Zpětná vazba přichází pomalu a její zjišťování je náročné. Zřizovatel může položit vedení knihovny otázky: Kolik prostředků máme vkládat do procesů, jejichž zhodnocení není stoprocentní? Vyplatí se kvalitní věcný popis pro každou knihu nebo budeme vyhodnocovat jednotlivé typy knih a věnovat jim pozornost dle naší současné představy o jejich významu? Projekty masové digitalizace digitalizují plošně celou knižní produkci, najde se však pro každou digitalizovanou knihu její čtenář?

¹³⁵ Z hlediska interpretace Modelu systému služeb knihovny narážím na úskalí popisů v dílčích blocích, objasnění lépe ilustruje celková mapa, viz příloha předkládané práce.

10.2.2 Bibliografická služba

Bibliografické služby definuje KTD: „*Informační služby spočívající v poskytování bibliografických informací v podobě bibliografických záznamů a bibliografických soupisů (jednorázových i periodických)*“ (Švejda; Katuščák, 2003p).

Cílem bibliografické služby pro odbornou komunitu je informace o primárním informačním zdroji získaná ze sekundárního informačního zdroje. Kvalita bibliografické služby je založena na kvalitě struktury databáze, kvalitě, pravdivosti a relevanci popisu primárních informačních zdrojů. Bibliografická služba vychází z předpokladu kontextového myšlenkového schématu jednotlivých uživatelů, tvořících uživatelskou komunitu, a jejich práce při hledání informačního zdroje. Myšlenkové konstrukty je možné zpracovat formou mentálních modelů. Při samoobslužném užití bibliografických zdrojů je uživatel konfrontován se světem mnoha myšlenkových konceptů, které byly výchozí pro tu či onu databázi¹³⁶. Úspěšné splnění informačního požadavku¹³⁷ je založeno na individuální schopnosti stanovení relevantního termínu, klíčového slova¹³⁸, pro vyhledávání. Kvalita bibliografické služby narůstá s možností centralizovaného vyhledávání ve více informačních zdrojích. Typickým příkladem bibliografické služby pro odbornou komunitu je možnost vyhledávat v knihovním katalogu.

¹³⁶ Při asistované bibliografické službě je mentální konstrukt informačního požadavku odlaďován v rámci referenčního rozhovoru.

¹³⁷ Informační požadavek definuje KTD: „*Žádost uživatele informací formulovaná obvykle v přirozeném jazyce, prezentovaná ústně nebo písemně a vyjadřující jeho subjektivní informační potřebu. Je adresován konkrétní informační instituci (knihovně)*.“ (Švejda, 2003f).

¹³⁸ Klíčové slovo definuje KTD: „*Významové slovo nebo slovní spojení, obvykle ve formalizované podobě, vybrané z názvu nebo textu dokumentu a sloužící jako věcný selekční údaj*“ (Balíková, 2003).

Významu mentálních modelů¹³⁹ pro koncept služeb knihovny se věnují autoři rozsáhlé příručky *Conducting the reference interview* (Ross, 2009, s. 22-25). Ti uvádí, že uživatelé mají tendenci vyhledávat slova přirozeného jazyka, která odpovídají jejich iniciační otázce, nesnaží se termín formalizovat do klíčového slova a očekávají, že se toto slovo potká s termíny v databázi. Dále bylo ověřeno, že existují rozpory mezi mentálními modely knihovnických systémů a představami uživatelů o nich. Situaci prokazatelně zlepšuje výuka uživatele, kdy dochází k proměně mentálního modelu. Knihovníci patří mezi osoby, které mají o informačním systému velmi přesnou představu, ale měli by vždy při vytváření architektury nového systému sledovat, jak odpovídá představám uživatelů. Pro výzkum mentálního modelu navrhuje autoři knihy, mimo jiné i užití techniky myšlenkových map.

10.2.3 Faktografická služba

Faktografickou službu definuje KTD: „*Informační služby spočívající v poskytování faktových informací v podobě faktografických záznamů, popř. také příslušných faktografických dokumentů. Faktografické rešeršní služby poskytují průběžné i retrospektivní faktografické rešerše.*“ (Švejda, 2003l).

Faktografická služba je službou poskytování primárních informací, které knihovna připravuje na základě studijně rozborové činnosti¹⁴⁰, tvorby faktografických databází i zodpovídání jednotlivých dotazů. Faktografická služba pro odbornou komunitu zahrnuje přípravu zdrojů primárních informací. V této oblasti je vhodné zapojení do kooperačního procesu, kdy se na tvorbě databáze podílí více subjektů (knihoven nebo jiných institucí).

„*Projekt Národní autority v prostředí muzeí a galerií – interoperabilita s NK ČR řešený v letech 2007 – 2011 v rámci výzkumného programu MK ČR*“

¹³⁹ Teorie mentálního modelu vychází z práce Donalda Normana a Philipa N. Johnson-Lairda, působících ve výzkumu umělé inteligence a kognitivních věd. Mentální model je model individuálního konstruktů mysli při interakci s ostatními lidmi i technologiemi. Ideální stav představuje mentální model, který je přesný, konzistentní a kompletní. (Ross, 2009, s. 22)

¹⁴⁰ Výsledkem studijně rozborové činnosti je studijně-rozborová zpráva, kterou definuje KTD: „*Zpráva, která na základě relevantních informací a dokumentů za použití odborných popř. vědeckých metod hodnotí výsledky, stav, popř. tendence ve vědě a technice. Předstupně studijně rozborové práce jsou studijní rešerše a přehledový referát.*“ (Švejda, 2003n).

Zpřístupnění a ochrana kulturních, uměleckých a vědeckých zdrojů, podprogramu Integrované interaktivní zpřístupnění kulturního dědictví. Cílem projektu bylo vytvořit funkční model kooperace při tvorbě a využívání báze národních autorit. To znamená zejména vytvořit a dále udržovat servisní kapacitu pro správu národních autorit využívaných v muzeích a galeriích a prosazovat používání národních autorit v prostředí muzeí a galerií namísto lokálních variant slovníků/tezurů.“ (Národní autority, 2005).

10.2.4 Competitive intelligence

Competitive_intelligence (konkurenční zpravodajství) definuje KTD „*Zjišťování, sledování a vyhodnocování konkurenčního prostředí (firmy, organizace) s cílem odhalit slabé a silné stránky konkurence, rozpoznat její strategické záměry. Zahrnuje analýzu a syntézu dat, resp. informací, které se transformují do strategických znalostí, shromažďování informací o konkurenci a sledování subjektů firemního okolí (trh, stát, právo a legislativa, politické a demografické souvislosti).*“ (Kimlička, 2003).

Competitive intelligence je poskytována na základě objednávky managementu instituce s cílem řízení založeného na znalostech. Zadavatelem není individuální uživatel na základě osobního informačního požadavku, ale odborná komunita.

O perspektivách služeb competitive intelligence svědčí i to, že mezinárodní organizace Special Libraries Association vytvořila specializovanou divizi věnovanou oblasti konkurenčního zpravodajství (Competitive Intelligence Division). V roce 2014 byla ve Vancouveru pořádán seminář CI, kde přednesl Sean Campbell ze společnosti Cascade Insights, který se zabývá tématem možností CI v sociálních sítích a otevřených webových zdrojích prezentaci s názvem „*Finding those who don't want to be found using social media and other cyber tools*“, kde zdůraznil význam kompetencí knihovníků pro competitive_intelligence. (SLA 2014 Annual Conference - Special Libraries Association, 2014)

10.2.5 Publikační služba

Podpora publikační činnosti¹⁴¹ je další službou, kterou může specializovaná knihovna nabídnout odborné komunitě. Z hlediska odborné specializace je vydavatelská práce zcela jinou oblastí než knihovnictví. Knihovník by se měl zapojit do procesu publikační činnosti vlastní organizace a sledovat ji, zejména s ohledem na to, že každé vydané dílo bude dříve nebo později předmětem služeb knihovny. V českém prostředí by bylo velice významné, kdyby knihovny prosazovaly mimo vydání tištěné publikace i vydání on-line publikace s licenci, která umožní zpřístupnění odborné komunitě nebo veřejnosti. V této oblasti je nutné zmínit intenzivní podporu, kterou v oblasti osvěty vykonaly knihovny pro hnutí otevřeného přístupu k vědeckým informacím.

Příkladem je např. „vydávání“ digitalizovaných děl Městské knihovny Praha, která vydává specializované kolekce děl, která již nejsou autorsky chráněna. Po digitalizaci dojde k úpravě do čtenářsky přívětivé formy a kniha získává vlastní ISBN díla vydaného v Městské knihovně v Praze (Bajo, 2010).

10.2.6 Evidence a analýza publikační aktivity

Evidence publikační aktivity je služba, kterou se zabývají specializované knihovny mající přímou vazbu na instituci působící v oblasti výzkumu a vývoje. Tato činnost knihovny vychází z principů informetrie¹⁴². Knihovna může spravovat institucionální databázi, kam jsou ukládány záznamy o výsledcích publikační aktivity zaměstnanců ve formě citací. V závislosti na licenčních podmínkách zpřístupňuje repozitář metadata nebo i plné texty v režimu otevřeného přístupu (k vědeckým informacím) nebo v limitovaném přístupu (např. omezení přístupu

¹⁴¹ Publikační činnost definuje KTD: „*Souborné označení pro aktivitu jednotlivce, v rámci které osoba vytváří písemné texty (odborné články a statě, literární texty apod.) a veřejně je rozšiřuje prostřednictvím dokumentů.*“ (Celbová, Iva, 2003b)

¹⁴² ¹⁴² Infometrii definuje KTD: „*Vědní obor, který používá matematicko-statistických metod k popisu a analýze informačních jevů za účelem hledání jejich zákonitostí. Jako součást informační vědy se zabývá především kvantifikací informace, kvantitativní analýzou informačních toků a dokumentů apod.; její výsledky slouží např. pro analýzu kvantitativního růstu literatury, účinnosti informačních systémů, role informací ve vědecké komunikaci apod.*“ (Švejda, 2003h)

v rámci konkrétních IPA). Na základě evidence publikační aktivity a rešerší v citačních databázích¹⁴³ provádí knihovna opakovaně nebo na vyžádání analýzy publikační činnosti. Díky této službě má management přehled o publikační činnosti vlastní instituce.

„Knihovna Akademie věd české republiky spravuje systém Evidence publikační činnosti AV ČR (ASEP) ASEP představuje systém sběru, zpracování, uchování a šíření informací o publikacích a jiných informačních výstupech základního výzkumu v Akademii věd ČR. Databáze evidence publikační činnosti AV ČR je vytvářena v informačním systému ARL (Advanced Rapid Library) a obsahuje bibliografické záznamy o výsledcích vědeckého výzkumu v ústavech AV ČR za období 1985-2007, v úplnosti od roku 1993. Celoakademická databáze ASEP je zdrojem informací pro RIV, sama má však širší rozsah vzhledem k vnitřním potřebám AV ČR (Analytika ASEP¹⁴⁴).“ (Publikační činnost 2012).

10.2.7 Vydávání dokumentu

Vydávání dokumentů jako služba knihovny je činností, která je sice pro knihovnu přirozená, ale vyžaduje zcela specializované pracovní procesy – recenzní řízení, překladatelskou činnost, korektury, technickou a odbornou redakci. Vydání dokumentů v knihovně však může být jedním z řešení situace, kdy instituce nebo odborný pracovník hledá prostor pro svoji publikaci. Vhodné je vydání publikace v elektronické podobě a její umístění do digitální knihovny instituce (knihovnik by neměl nikdy připustit umístění na webovou stránku instituce bez vazby na systém bezpečné a trvalé archivace). Do oblasti vydávání dokumentů můžeme zahrnout i oblast šedé literatury, zejména prezentace, postery, videozáznamy, materiály vzniklé v souvislosti se webináři a tvorbou e-learningu.

¹⁴³ Citační databáze jsou vytvářeny na základě citačních informací, které definuje KTD: „*Informace o existenci citační vazby mezi dvěma dokumenty.*“ (Švejda, 2003k)

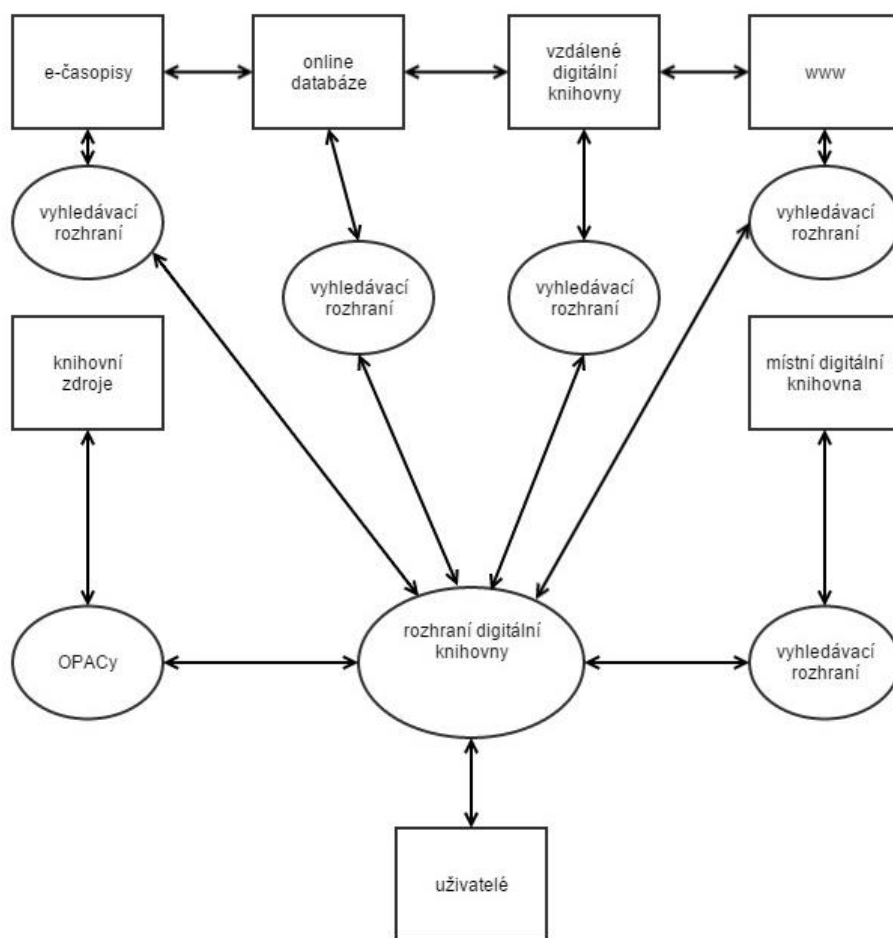
¹⁴⁴ Analytika ASEP je založena na citační analýze, kterou definuje KTD: „*Matematicko-statistická bibliometrická metoda, která kvantifikuje vztahy mezi autory, dokumenty a vědními obory na základě bibliografických citací a bibliografických referencí. Zkoumá citovanost dokumentů, četnosti citací v dalších pracích apod. Jako aplikovaná metoda má citační analýza význam pro optimalizaci informačních toků a pro profilování knihovnických fondů; je také základem citačního mapování vědy pomocí konstrukce citační sítě.*“ (Švejda, 2003m).

Mezi tradiční vydavatelské počiny knihoven patří vydávání bibliografií. Bibliografii je možné doplnit i přidanou hodnotou souvisejících textů. Např. krajské knihovny v Českých Budějovicích a Plzni společně vydaly knihu *Karel Klostermann (1848-1923): Soupis díla*, která obsahuje i eseje o autorovi a jeho příbuzných (Kádnerová, 2008).

10.2.8 Digitální knihovna

Služby digitální knihovny¹⁴⁵ jsou komplexní služby virtuálního prostoru knihovny založené na principu propojování elektronických primárních a sekundárních zdrojů knihovny, jejích partnerů a okolního prostředí. Organizace systému služeb vychází zejména z licenčních podmínek jednotlivých zdrojů. Představuje perspektivní model nového přístupu k informačnímu managementu a považuji jej za výchozí model pro novou koncepci služeb specializovaných knihoven.

¹⁴⁵ Digitální knihovnu definuje KTD: „Integrovaný systém zahrnující soubor elektronických informačních zdrojů a služeb umožňující získávání, zpracovávání, vyhledávání a využívání informací v tomto systému uložených. Digitální knihovny jsou zpřístupňovány prostřednictvím počítačových sítí. Účelem budování digitální knihovny je poskytnout uživatelům možnost jednotného přístupu k digitálním anebo digitalizovaným dokumentům, případně i k sekundárním informacím o tištěných primárních zdrojích, uložených ve fondu knihovny.“ (Celbová, Ludmila, 2003)



Obrázek 12 Digitální knihovna dle model Chowdhury a Chowdhury, 2002. Zdroj: (Bawden; Robinson, 2012, s. 155)¹⁴⁶

10.2.9 Centralizované vyhledávání

Centralizované vyhledávání je typ sjednoceného vyhledávání, založeného na vyhledávání ve více zdrojích (databázích) prostřednictvím jednotného indexu. Technologické řešení je založeno na předem vytvořeném centrálním indexu pro všechny prohledávané zdroje. V modelu digitální knihovny je v ideálním případě centralizované vyhledávání umístěno přímo v rozhraní digitální knihovny a prohledává všechny zdroje. Z důvodu licenčních a technických omezení toto řešení není možné a centralizované vyhledávání je umístěno ve schématu v jiných částech vyhledávání (např. vyhledávací rozhraní on-line databází).

¹⁴⁶ Chowdhury, G. G.; Chowdhury, S. *Introduction to digital libraries*. London : Facet publishing; 2002.

Z uživatelského hlediska je vhodné, aby takové centralizované vyhledávání bylo sjednoceno v jediném rozhraní. Snahou o takovou službu byly v průběhu let souborné katalogy, předmětové brány a sjednocené vyhledávání v různých databázích zabezpečovaných jedním providerem. V prvním desetiletí 21. stol. se prosadila technologie), tvořící jeden centrální index z jednotlivých přístupových indexů databází. Nová technologie, označovaná do češtiny obtížně přeložitelným termínem *web-scale discovery service* (Karen, 2013), nastoupila do specializovaných knihoven masivně ve chvíli, kdy došlo k dohodám několika významných světových producentů softwarových nástrojů s providery komerčních databází o zpřístupnění dat k vytvoření velkého indexu¹⁴⁷. Centralizované vyhledávání zvyšuje komfort práce uživatele a zároveň klade další nároky na jeho informační gramotnost. Pro úspěšné užití by měl mít základní představu, jak nástroj centralizovaného vyhledávání pracuje. Výhodou pro knihovnu je zpětná vazba monitoringem chování uživatele, kdy se knihovna může zaměřit na řešení konkrétních problémů, se kterými se uživatelé potýkají.

Národní lékařská knihovna v Praze předplácí od roku 2013 nástroj centralizovaného vyhledávání Summon. Zpřístupněny jsou komerční medicínské databáze, data vlastní provenience, katalog a bibliografická článková data báze *Bibliographica medica* Čechoslovaca byla indexována pouze výběrově. Z analýzy termínů, které uživatelé zapisovali do systému při vyhledávání, bylo zjištěno 74 % tematických dotazů, 11 % hledání konkrétní citace, 5% hledání konkrétního časopisu a 21 % dotazů položených v českém jazyce, přestože centralizované vyhledávání pokrývá zejména oblast databází v anglickém jazyce. Tato zpětná vazba podpořila knihovnu v rozhodnutí zahrnout do centralizovaného vyhledávání i kompletní indexaci jejích vlastních zdrojů. (Jarolímková, 2014).

¹⁴⁷ Karen (2013) popisuje technologie zapojené do centralizovaného vyhledávání v kontextu snahy knihovníků umožnit uživatelům společné vyhledávání ve více databázích. Ve své práci však zmiňuje pouze komerční systém Summon. V textu velmi přístupnou formou definuje technologické principy centralizovaného vyhledávání.

10.2.10 Předmětová brána

KTD definuje předmětovou bránu: „*Služba v síťovém prostředí určená pro zprostředkování přístupu k vybraným on-line informačním zdrojům určitého oborového nebo tematického zaměření. Zpřístupňované informační zdroje procházejí procesem intelektuálního nebo automatického výběru a zpracování na základě definovaných formálních a kvalitativních kritérií. Součástí předmětové brány je obvykle klasifikační systém členící informační zdroje podle oborů; kromě toho lze předmětovou bránu prohledávat pomocí klíčových slov.*“ (Celbová, Ludmila, 2003c).

Předmětová brána je dalším nástrojem propojování informačních zdrojů ve virtuálním prostoru. Tématika oborových bran vrcholila kolem roku 2008, v následujících období je zájem odborné veřejnosti zaměřen na téma centralizovaného vyhledávání. Tematický portál je portálem pro kumulaci zdrojů, technologicky může být založen na federativním vyhledávání. Předmětová brána nemusí mít přímou vazbu na informační zdroje knihovny, pokrývá širší oblast veřejně přístupných zdrojů a často je spojena i se službou tvorby faktografických informací (např. překlady a kumulace novinek k oborovému zaměření). Předmětová brána by kromě informačních zdrojů typu dokumentu měla obsahovat i vstup do nástrojů, které uživatelé mohou potřebovat, např. softwarové nástroje pro publikační a prezentační práci odborné komunity.

V ČR patří mezi úspěšné projekty předmětových bran např. Projekt ART – oborová brána pro umění a architekturu, kooperační projekt devíti specializovaných knihoven zaměřením na oblast výtvarného umění (ART oborová brána Umění a architektura, 2011).

10.2.11 Propojování do externích systémů

Součástí digitální knihovny je i propojování do dalších internetových entit. Těmito entitami mohou být vzdálené digitální knihovny nebo virtuální služby jiných

institucí, servisní centra producentů databází, databázová centra. Rozhraní digitální knihovny by mělo přístupy vysokou relevancí pro uživatelskou komunitu intuitivně zprostředkovat. Ne tedy pouze vytvořit seznam těchto zdrojů, ale integrovat tyto zdroje tak, aby čerpání služby bylo plynulé. Např. se může jednat o kooperační referenční službu nebo dodávání kopií dokumentů. Uživatel může mít možnost přímého přístupu ke službě provozované jinou knihovnou v rámci kooperačního systému. Úhrada za služby poskytované zaměstnancům je pak vyrovnávána s poskytovatelem přímo knihovnou, institucí.

Podobně je možné např. integrovat i evropskou službu digitalizace starých tisků na objednávku – E-book on Demand (EOD).

„Projekt eBooks on Demand - A European Library Network (EOD) je podpořen Evropskou komisí v rámci programu Kultura 2007-2013. Bude realizován pět let, konkrétně od 1. 5. 2009 do 30. 4. 2014. Pilotní projekt „Digitalizace na objednávku“ v roce 2006 iniciovala Univerzitní knihovna v rakouském Innsbrucku, která zůstala i nadále koordinátorem tzv. Evropské knihovní sítě. V Evropské knihovní síti je zapojeno kromě 20 projektových partnerů na 20 dalších knihoven a síť se stále rozrůstá. Stejnomenou službu eBooks on Demand (EOD) nabízí již 35 knihoven z 12 evropských zemí, kromě České republiky také knihovny v Dánsku, Estonsku, Francii, Maďarsku, Německu, Portugalsku, Rakousku, Slovensku, Slovinsku, Švédsku a Švýcarsku. Vizi projektu bylo zapojit do spolupráce alespoň 40 institucí nejen z řad knihoven, ale také muzeí a archivů.“ (E-Books on Demand (EOD), 2006).

10.3 Podpora užití služeb knihovny a rozvoj informační gramotnosti



Obrázek 13 Podpora užití služeb knihovny a rozvoj informační gramotnosti: část modelu. Zdroj: archiv autorky.

V rámci služby odborné komunitě se knihovny soustavně zabývají komunikační podporou svých služeb a mají potenciál průběžně posilovat informační gramotnosti uživatelů. Základem naplnění takových služeb je bezbariérové a oboustranné respektující komunikační klima v organizaci. Vzdělávání v oblasti informační

gramotnosti specializovaných knihoven má význam zejména s ohledem na rychlou proměnu technologií, včetně nových forem dokumentu. Odborník již po několika letech od ukončení studia ztrácí dostatečné kompetence k využívání nových technologií.

V prostředí specializovaných knihoven je nutné intenzivně posilovat motivaci uživatelů, aby byli ochotni knihovně naslouchat a informace dokázali využít.

NTK v roce 2013 zařadila do svých služeb půjčování zařízení pro čtení e-knih. Nejvíce zájemců o tuto službu bylo z řad osob patřících mezi studenty a zaměstnance Českého vysokého učení technického. Téměř polovina osob, které si čtečku vypůjčily, patří do věkové kategorie 25 – 30 let. Uživatelé oceňovali zejména možnost být podrobně instruováni k užití čtečky od knihovníků NTK. (Římanová; Šatavová, 2013)

10.3.1 Návody a instrukce

Pro službu přímo v knihovně připravují knihovny různé návody a instruktážní pomůcky, které jsou k dispozici uživatelům na místě. Tyto materiály musí být připraveny v takové podobě, aby plnily úkol marketingu služby a zároveň popisovaly užití služby v jednotlivých krocích. Tyto návody a instrukce jsou cennou pomůckou při instruktážních rozhovorech s jednotlivými uživateli, kdy knihovník disponuje příslušným návodem (např. dostupným na webové stránce knihovny), který může uživateli vytisknout a použít během práce s uživatelem. V současné době lze již návody a instrukce, kromě tištěné podoby, připravovat i v elektronicky nebo ve formátech vhodných pro mobilní zařízení (možnost propojování pomocí QR kódů¹⁴⁸).

¹⁴⁸ QR kód – grafický nástroj pro sběr dat, který dokáže obsáhnout větší objem dat než čárový kód., data mohou být uložena přímo v kódu a objeví se po načtení speciálním zařízením nebo mohou odkázat na datový zdroj (např. webovou stránku)

Příklad užití mobilní aplikace pro hravou formu knihovní lekce věnované orientaci v knihovně střední školy zpracoval Mulch (2014). Studenti dostali slepou mapu knihovny a seznam bodů, které do ní mají zakreslit. Bohužel se ukázalo, že tato hra svádí studenti k podvodům, kdy úkol splní pouze jeden z nich a ostatní od něj mapu opíšou. Knihovna inovovala tuto hru pomocí mobilní aplikace *Aurasma* (www.aurasma.com). Aplikace umožňuje propojování videa a obrázků webové stránky a obrazu snímaného kamerou tabletu nebo telefonu. Studenti tak musí skutečně zadaná místa navštívit. Orientační hra získala na dynamice a studenti si jí oblíbili.

10.3.2 Lektorská prezentace

Fyzická výuka na místě pro odbornou komunitu je hlavní náplní tzv. učícího knihovnictví. Je široce rozvinuta zejména v prostředí školních a akademických knihoven. Pro specializované knihovny naráží na problém nedostatku času uživatelů. Lektorské prezentace je možné rozdělit do tří skupin:

- lektorem je knihovník,
- lektorem je zaměstnanec instituce,
- lektorem je externí osoba (např. zástupce firmy dodávající novou elektronickou databázi vědeckých článků).

Jedním z trendů, který knihovníci podporují, je rozvoj samoobslužných služeb. Rozhraní samoobslužných systémů je intuitivní, přesto ne vždy uživatel pochopí vše přesně. Jedním z cílů lektorských prezentací je i to, aby uživatelé znali nabídku služeb knihovny a věděli, že se na ni mohou obrátit kdykoli ztratí orientaci v samoobslužných službách.

Special Library of International Institute of Earthquake Engineering and Seismology (IIEES) in Iran byla zapojena do přípravy sady videí a podcastů pro inženýry a poradenské služby z oblasti seismologie. Knihovna zabezpečila dokumenty obsahující využitelné informace (tištěné a digitální), provedla třídění, byla kontaktním místem pro technické zabezpečení výroby videí, komunikačním bodem pro orientaci v archivu nových dokumentů pro uživatele. Výsledkem projektu je vzdělávací kanál na sociální síti Youtube Popular Earthquake engineering & Seismology videos. (Pakdaman Naeini aj., 2011).

10.3.3 Zkušební přístupy a testování

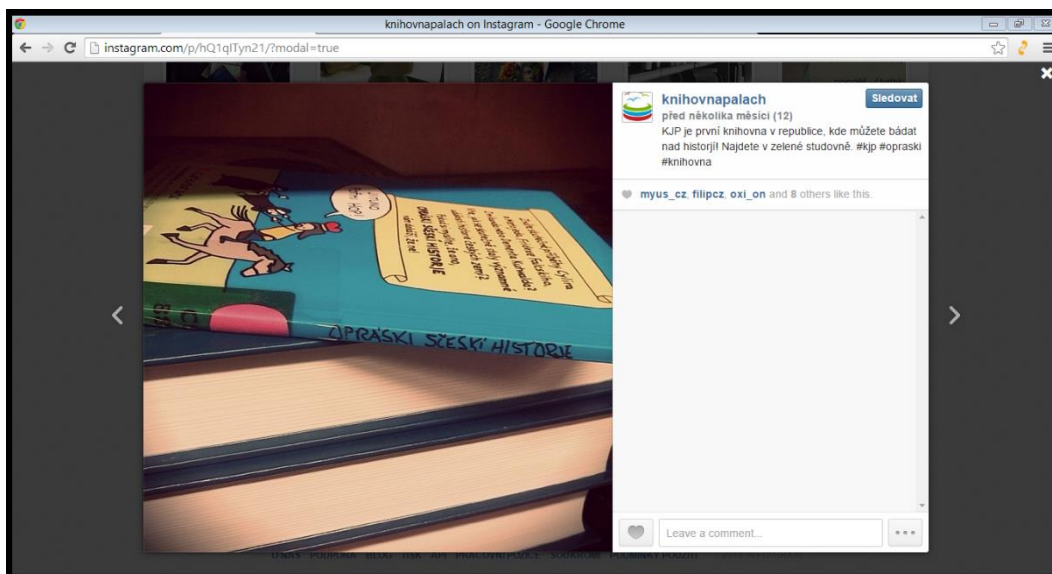
Samostatnou oblastí podpory knihovních služeb jsou zkušební přístupy a testování nových služeb. Zkušební přístupy jsou jedním z prvků uživatelem řízené akvizice, anglický ekvivalent patron-driven acquisition (PDA).¹⁴⁹

V případě zkušebních přístupů do komerčních databází elektronických informačních zdrojů dochází po ukončení k vyhodnocení vstupů do databáze. Knihovna by měla tyto údaje vyhodnocovat v kontextu dalších podobných aktivit a užívání již zavedených zdrojů. Každému testování musí předcházet marketingová kampaň. Testování je i součástí realizace nových služeb. Knihovna, která připravuje novou službu, by měla v určité chvíli spustit pilotní provoz, který ověří její nastavení a vnímání odbornou komunitou. Uživatelské testování je součástí projektu nového rozhraní digitální knihovny. Doplnění kvantitativních údajů vstupů do databáze je vhodné dále doplnit rozhovory s uživateli, případně monitoringem chování uživatele v inovovaném systému. Dalším typem testování je možnost vyzkoušení si nových technologií souvisejících se službami knihovny (Římanová, Šatavová, 2013).

Společnost Google pořádá pro knihovníky akademických knihoven prezentace Google Glass se žádostí o zapojení do komunity testujících. Knihovníci mají možnost zapojit do testování další členy komunity. Roce 2014 byly do testování v akademických knihovnách zapojeni pedagogové a výzkumníci, vývojoví pracovníci a knihovníci. Knihovny zařadily Google Glass do půjčování uživatelům. (Booth; Brecher, 2014)

10.3.4 Komunikace s odbornou komunitou

¹⁴⁹ PDA lze definovat jako akvizice dokumentů na přání uživatele, jedná se o rozšířený termín v anglické knihovnické terminologii, překvapivě není zpracován v KTD. Podrobnou analýzu proměn PDA s nástupem elektronických informačních zdrojů zpracoval Waller (2013).



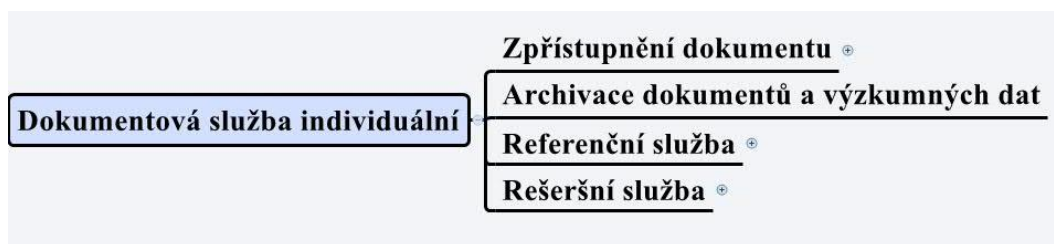
Obrázek 14 Instagram Knihovny Jana Palacha Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, upozornění na zajímavý přírůstek ve fondu, 28. 11. 2013

Kontinuální, otevřená a inspirativní komunikace s odbornou komunitou je základní podmínkou dobrého postavení knihovny v instituci. Podpora služeb knihovny formou zapojení do sociálních sítí je jedním ze současných trendů. Zapojení knihovny do sociální sítě znamená obstat v konkurenci mnoha a mnoha komunikujících. V rámci sociální sítě má knihovna možnosti reflektovat aktuální dění ve společnosti a odborné komunitě, psát krátké recenze na nové přírůstky, zjišťovat zpětnou vazbu na školení, zpřístupňovat návody, tutoriály, ukládat krátká videa a propojovat je přímo se službami (King; Porter, 2013).

Vzorovou komunikační strategii měla lékařská knihovna IKEM díky dvacetiletému působení Jaroslava Hořejšího¹⁵⁰. Ten prosazoval jasný koncept služeb: „*Naše knihovna vám zabezpečí všechny služby, které potřebujete a pokud to nezvládneme vlastními silami, dokážeme vám službu opatřit z jiné knihovny.*“ (Vlasák, 2015).

10.4 Dokumentová služba individuální – základní schéma

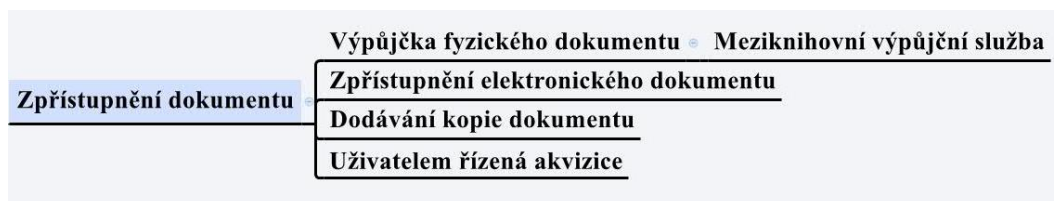
¹⁵⁰ Jaroslav Hořejší, publikoval v roce 2010 pravidelné příspěvky v blogu Aktuálně.cz, zde je o něm uvedeno: „*Píše o problematice lékařské vědy, klinické medicíny a zdravotní péče ve světě a u nás. Pracoval jako redaktor časopisu Univerzita Karlova (1966-68), v době normalizace po 20 let v knihovně Institutu klinické a experimentální medicíny (IKEM), po roce 1989 v několika medicínských nakladatelstvích, až nakonec (2000) založil nakladatelství Medical Tribune CZ, kde v letech 2000 - 2010 působil jako ředitel a šéfredaktor. Byl oceněn cenou nakladatelství Avicenum za monografii Srdce proti infarktu (1987) a pamětními medailemi 1. LF (2003) a 3. LF UK (2008) za popularizaci lékařské vědy.*“ (Hořejší, 2014).



Obrázek 15 Dokumentová služba individuální - základní schéma: část modelu. Zdroj: archiv autorky.

Dokumentová služba individuální je základní službou specializované knihovny. Kvalita služeb knihovny se hodnotí na základě individuální spokojenosti jednotlivých uživatelů a schopnosti knihovny reagovat na jejich informační potřebu.

10.5 Zpřístupnění dokumentu



Obrázek 16 Zpřístupnění dokumentu: část modelu. Zdroj: archiv autorky.

Zpřístupnění dokumentu se děje formou výpůjčky, dodáním kopie dokumentu (analogové nebo digitální) a zpřístupněním elektronického dokumentu v plném textu. Kromě problematiky ochrany fondů a snahou naplnit představy uživatelů o kvalitní formě této služby, je nutné při zpřístupnění dokumentů, respektovat legislativní podmínky autorsko-právní ochrany.

V rámci služeb knihoven je intenzivně řešen problém, zda umožnit uživatelům během prezenční výpůjčky vytvářet z dokumentu digitální kopie a to buď vlastním zařízením, které si do knihovny přinesou nebo na zařízení, které jim knihovna poskytne, aniž by došlo k porušení autorského zákona. Praxe je v různých knihovnách různá. V doporučení NK ČR je uvedeno: *„Než se však výklad ohledně digitální kopie stane všeobecně akceptovaným, zprvu bych doporučoval, aby skener byl samoobslužný a bezplatný - ostatně veřejná knihovna stejně nesmí požadovat za jeho užití tolik, aby z toho tvořila zisk. Nic to samozřejmě nemění na tom, že si myslím, že jde, aby byl obsluhován jinou osobou než tou, která využívá „licenci“ volného užití, a aby za užití skeneru beneficent provozovateli skeneru zaplatil „ošoupné“.* (K některým otázkám výkladu autorského zákona č. 121/2000, 2011)

10.5.1 Výpůjčka fyzického dokumentu

Knihovna uspokojuje informační potřeby uživatele poskytnutím dokumentu. V rámci služeb odborné komunitě vytváří knihovna informační systémy, které pomohou uživateli nebo knihovníkovi (při referenční službě) identifikovat relevantní dokument. Zpřístupnění fyzického dokumentu se děje zapůjčením dokumentu k přímému studiu. Výpůjčka¹⁵¹ má formu prezenční, tj. pouze na místě, kde knihovna působí nebo absenční se smluvně danou lhůtou, po kterou dokument opustí knihovnu. V případě fyzických dokumentů je režim prezenční výpůjčky nastaven u dokumentů, vyžadujících vyšší ochranu (např. staré rukopisy), které jsou jedinečné a jejich případná ztráta by znamenala nevratnou ztrátu informací na něm uložených. Prezenční výpůjčka může být i nástrojem ochrany fondů vůči kategoriím uživatelů, pokud by smluvní vztah nezabezpečil ochranu dokumentu (např. cizinci z krátkodobým pobytem). Nevýhodou fyzického zpřístupnění fondů je limit počtu exemplářů jednoho titulu ve fondu knihovny. Tuto bariéru může vyřešit digitalizace fondů.

¹⁵¹ Termíny absenční a prezenční výpůjčka jsou obecně známé, i KTD (2003) je definuje velmi stručně.

V zahraničních akademických knihovnách byly tradičně budovány specializované fondy tzv. „shields library reserves services“, kolekce dokumentů přesně korespondující s výukou konkrétního kurzu. Režim výpůjček těchto dokumentů (soubor knih, kopií článků, obrazového materiálu, bibliografie) může být organizován i na dobu kratší než 24 hodin. V současné době, s rozvojem technologií, se tyto kolekce proměňují do elektronických sad materiálů, které jsou on-line dostupné pouze studentům daného kurzu. Příkladem mohou být proměny fondu „reserves“ v knihovně Technischen Universität München (Informace na základě osobní návštěvy knihovny v červnu 2013).

10.5.2 Meziknihovní výpůjční služba

Výpůjčka může být vyřízena i formou národní nebo mezinárodní meziknihovní výpůjční služby v rámci kooperačního systému služeb knihoven. Meziknihovní výpůjční službu (dále MVS) definuje KTD: „*Komplex odborných, organizačních a technických činností, které uskutečňují knihovny mezi sebou s cílem zprostředkovat svým uživatelům knihovní jednotky, popř. jejich kopie, bez ohledu na místo jejich uložení. Je založena na principu reciprocity, z něhož pro zúčastněné instituce vyplývá povinnost poskytovat meziknihovní výpůjční služby z vlastních fondů, jsou-li o ně požádány.*“ (Planková, 2003a).

Spolupráce knihoven v rámci vzájemného poskytování dokumentů má v současné podobě tři základní formy: poskytnutí primárního dokumentu (výpůjčka), papírová kopie části dokumentu nebo elektronická kopie dokumentu. Významnou roli při splnění uživatelského požadavku má znalost knihovníka o způsobech, jak se k primárnímu dokumentu co nejrychleji a finančně nejvýhodněji dostat.¹⁵² To je jeden z důvodů, proč nadále zůstává MVS pevná role v systému služeb knihovny, která přijímá požadavek od uživatele a zpracovává ho v rámci svých znalostí.

V zájmu o meziknihovní výpůjčky, zpřístupnění tištěného dokumentu panují oborové rozdíly (Holley; Tucker, 2004), ale je patrný trend příklonu zájmu

¹⁵² Pracovník MVS musí vědět jaké oslovit knihovny, kde je možné získat dokument nejrychleji, která knihovna povoluje i u MVS status prezenční výpůjčky, kdy je vhodné žádat o autorský separát.

uživatelů k přímému přístupu k dokumentu prostřednictvím on-line přístupu, a to i v humanitních vědách.

Neklesající tendenci vykazují statistiky meziknihovních výpůjček českých krajských knihoven. Kareš (2014) provedl analýzu objemu výpůjček a bylo zjištěno, že v roce 2013 bylo v ČR vyřízeno celkem 165 000 výpůjček. Náklady na poštovné byly 7-8 mil. Kč.

10.5.3 Zpřístupnění elektronického dokumentu

Služba zpřístupnění elektronického dokumentu je základní službou digitální knihovny. Dočasné zpřístupnění dokumentu, někdy zejména z marketingových důvodů, nazývané e-výpůjčka nebo elektronická výpůjčka, se týká děl, jejichž licence umožňuje trvalé nebo dočasné zpřístupnění v off-line režimu na vlastním zařízení uživatele. Zpřístupnění elektronického dokumentu je řízeno licenčními podmínkami. Pořízení databází elektronických informačních zdrojů (dokumentů, monografií i periodik) je jedním z významných úkolů současných knihoven. Licenční smlouvy umožňují širokou škálu možností zpřístupnění: zpřístupnění vázané na přístup pro jediného uživatele (autentifikace heslem), z konkrétního počítače, z konkrétní počítačové sítě (IPA).

Dokumenty nejsou dostupné pouze prostřednictvím knihoven, ale jejich dodáváním se zabývá i samostatná oblast informačního průmyslu. Komerční databáze, zpřístupňované uživatelům pro vzdělání a výzkum, nabízí i služby pro komerční sektor nebo osoby, které nejsou nijak spojeny s knihovnou. Nejčastěji se vyřizují požadavky na jednotlivé články, s platbou platební kartou před získáním přístupu k plnému textu. Specializovaná knihovna, která zabezpečuje podporu výzkumu a vzdělání, by měla být obeznámena i s takovým způsobem přístupu k dokumentům a to z důvodu pokrytí služeb odborné komunity, která potřebuje informace za účelem podnikání. Knihovna může v rámci rešeršní služby nabídnout i zprostředkování takového nákupu informačního zdroje, pokud to není v rozporu s obchodním ujednáním, které s poskytovatelem databáze uzavřela. Knihovna však může pro uživatele zajistit mnoho zdrojů s režimem otevřeného přístupu, zejména

pokud v rámci centralizovaného vyhledávání zahrne institucionální repozitáře nebo jejich agregátory¹⁵³.

Pro rozvoj služeb knihoven měl význam nástup licence tzv. vzdáleného přístupu, tj. možnost užívat komerční databáze oprávněnými uživateli (registrovaní uživatelé knihovny) i mimo knihovnu. Uživatel si musí být vědom licenčních podmínek a nakládání s dokumenty, které v rámci vstupů do databáze získá. Verifikací takového poučení je text smlouvy, kterou uzavírá uživatel s knihovnou při registraci. První českou knihovnou, která tuto službu zprovoznila, byla NLK (Římanová, 2002).

10.5.4 Dodávávání kopie dokumentu

Služba dodávání kopie vyjadřuje KTD termínem kopírovací služby KTD: „*Služby spočívající ve zhotovování kopií dokumentů pro vlastní potřebu čtenářů různými technickými prostředky a postupy. Kopie z tištěných dokumentů se zhotovují reprograficky nebo skenováním (digitalizací). Kopírování je omezeno zákony a právními předpisy.*“ (Švejda, 2003i).

Pro získání v ČR nedostupného dokumentu se mohou knihovny obracet na jiné knihovny nebo komerční poskytovatele¹⁵⁴.

Elektronická, forma dodávání dokumentů je zaměřena na aktuálně vydávanou dokumentovou produkci, typicky články z odborného časopisu. Knihovny poskytují uživatelům možnost vytváření kopií částí dokumentů pro jejich osobní studijní potřebu. Definice takové osobní potřeby se stanovuje ve specializovaných knihovnách někdy obtížně, zejména se jedná o obory s potřebou celoživotního vzdělávání a zároveň úzkou vazbou na podnikání (např. lékařství). Papírová kopie, stejně jako vytištěný dokument z komerční databáze, je z tohoto hlediska nejpřijatelnější formou zprostředkování dokumentu. Z hlediska uživatelských potřeb se jedná o problematickou záležitost, protože taková kopie se nemůže stát bezprostřední součástí osobní digitální knihovny výzkumného pracovníka, nelze ji sdílet v prostředí sociální komunikace a je ohrožena ztrátou nebo zničením.

¹⁵³ Během zpracování předkládané práce jsem zjistila, že dostupnost plných textů v institucionálních repozitářích (prohledávaných službou GoogleScholar) umožní přístup k mnoha textům.

¹⁵⁴ Tématem služeb dodávání dokumentů se zabývala Jindra Planková, která uveřejnila v časopise Ikaros na toto téma seriál článků (Planková, 2006-2007)

K těmto službám patří i systém dodávání kopií dokumentů přímo uživateli a to buď na základě zálohové platby, nebo v rámci institucionálních služeb. Při službách dodání dokumentů z jiné knihovny uzavírá provozovatel služby smlouvu o podmínkách s každým uživatelem.

„Virtuální polytechnická knihovna (VPK) je společným projektem především technicky zaměřených knihoven, které chtějí dosáhnout radikálního zvýšení dostupnosti informačních zdrojů místním i vzdáleným uživatelům. K tomuto účelu virtuálně sjednotily fondy, vybudovaly tzv. Souborný katalog časopisů Virtuální polytechnické knihovny a vytvořily systém poskytování kopií z fondů účastnických knihoven. VPK nyní ve svém souborném katalogu sjednocuje periodika více než 50 českých knihoven, z nichž 40 knihoven nabízí své fondy prostřednictvím VPK, ostatní knihovny nabízejí své služby prostřednictvím klasických meziknihovních služeb. Uživatelé VPK si tak mohou ze Souborného katalogu objednávat kopie článků z časopisů, výpůjčky dokumentů a služby document delivery ze zahraničních knihoven a institucí prostřednictvím mezinárodních meziknihovních služeb nebo službu current contents.“ (Co je VPK?, 2009).

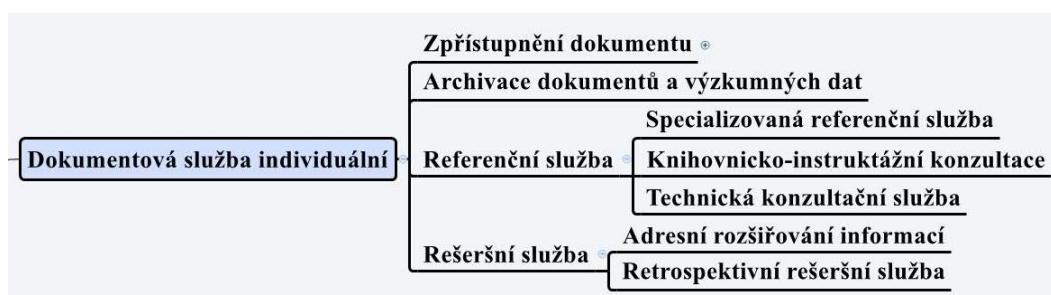
10.5.5 Uživatelem řízená akvizice

Akvizice na přání uživatele je služba známá i z tvorby fondů tištěných dokumentů. Ve specializovaných a akademických knihovnách se často jedná o akvizici na základ řešeního výzkumného problému, tzv. pořízení z rozpočtu projektu uživatele. Výhodou takto budovaného fondu je jeho přesná reflexe aktuálně řešených problémů instituce. Nevýhodou je dočasné (někdy víceleté) uložení zakoupené knihy u řešitele projektu a její obtížné zpřístupnění dalším zájemcům. Toto omezení odpadá při pořízení e-zdroje, pokud není jeho licence omezena na jeden konkrétní počítač.

„Ilona Trtíková (Výpočetní a informační centrum Českého vysokého učení technického) přednesla příspěvek On-line služby knihoven ČVUT nad kolekcí elektronických knih autorky Marty Machytkové. Konstatovala, že pro uživatele jsou

již využívání elektronických informačních zdrojů rutinní záležitostí. Místo na dodávání stále nových zdrojů se na ČVUT soustřeďují spíše zjednodušení práce nadstavbovými službami (např. EDD či RefWorks, což je služba určená zejména pro vědce a pro doktorandy, dále např. poskytování vzdáleného přístupu ke zdrojům). Jádrem příspěvku bylo představení systému Safari Books On-line. Ten obsahuje přibližně polovinu veškeré světové knižní produkce v oblasti informačních a komunikačních technologií a neustále se rozrůstá. Licenční smlouva je podepsána na nákup tzv. slotů, nikoliv konkrétních titulů (každý titul má určitou hodnotu, která je vyjádřena tzv. sloty). Na ČVUT mají k dispozici 50 slotů pro osm současně pracujících uživatelů. Ti mohou prostřednictvím webového rozhraní hlasovat a vyjadřovat tak svůj názor na to, které knihy by měly být v dalším období zpřístupněny. Každý uživatel má k dispozici celkem 35 hlasů. Systém Safari Books On-line také umožňuje podrobné sledování přístupů k jednotlivým titulům a jejich čtenosti.“ (Nejezchlebová, 2007).

10.6 Dokumentová služba individuální – rozšířené schéma



Obrázek 17 Dokumentová služba individuální - rozšířené schéma: část modelu. Zdroj: archiv autorky.

10.6.1 Archivace dokumentů a výzkumných dat

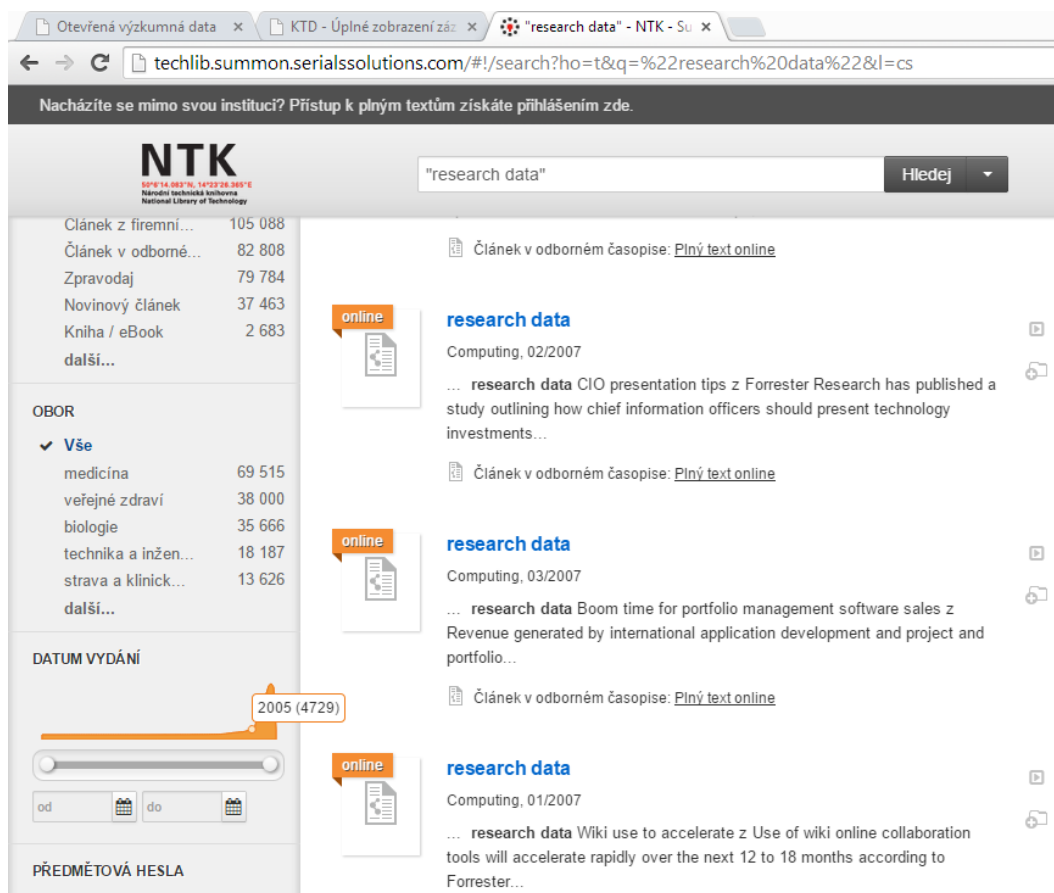
Knihovna může v rámci služby uživatelům nabízet i službu archivace dokumentů¹⁵⁵, které uživatelé vytvořili nebo shromáždili. Přidanou hodnotou takové služby je možnost vyžití procesů knihovny pro organizaci sbírky, její zpřístupnění a trvalé uchování. Archivované dokumenty mohou být přístupné v digitální knihovně¹⁵⁶.

Služba osobní digitální knihovny je sice postavena na principu auto archivace, nicméně je vhodné poskytnout autorům konzultační a někdy i faktickou podporu k této činnosti. Pro uživatele má vysoký význam bezpečné a trvalé uložení dokumentů, jehož je autorem, a knihovna získává dokumenty, které mají přímou vazbu na vlastní uživatelskou komunitu. Ukládání výzkumných dat je nově nastupující problematikou, která patří k hlavním směrům výzkumu managementu informací. Problematika výzkumných dat a jejich správa je oblast, která je v odborné literatuře řešena masivně cca od roku 2005. Role knihoven v této problematice zatím nebyla pevně zakotvena¹⁵⁷

¹⁵⁵ Uživatel může být instruován k samostatné archivaci v osobním citačním manažeru (Havlová, 2003). Jeho znalost patří k jedné z kompetencí současného publikujícího pracovníka Knihovna by měla uživatele, který tento nástroj dosud nevyužívá, s ním seznámit, a to ideálně ve chvíli, kdy zahajuje svou publikační aktivitu, tedy v době magisterského nebo doktorského studia.

¹⁵⁶ Za historickou obdobu pro tyto služby můžeme považovat tzv. osobní knihovny. „Označením „osobní knihovna“ či „soukromá knihovna“ (Private Library, Personal Bibliothek, Bibliothèque personnelle) je myšlena sbírka knih, časopisů a dalších tištěných dokumentů, které jedna osoba vlastní a využívá pro svou práci, pro svůj oddych a záliby“ (O projektu, 2012)

¹⁵⁷ Jedná se o problematiku, kterou lze pojímat z hlediska počítačové vědy, metodologie jednotlivých věd a informační vědy. Problematika je analogická s problémy zapojení knihovníků do projektů digitálních knihoven, které zmiňuje Borgman (1999).



Obrázek 18 Trend zvýšení publikační aktivity na téma "research data" je patrný z grafu u položky DATUM VYDÁNÍ v centralizovaném vyhledávači Summon NTK, provedeno dne 6. 3. 2015. Zdroj: <http://summon.techlib.cz>

Knihovníci se aktivně k tématu vyjadřují, podporují myšlenky budování repozitářů otevřených výzkumných dat¹⁵⁸. Služby vycházející z metod data librarianship nabízí uživatelům podporu při práci se soubory výzkumných dat¹⁵⁹

„Národní lékařská knihovna v roce 2013 vyvinula webovou aplikaci umožňující ukládání plných textů odborných prací samotnými autory (tzv. auto archivaci) prostřednictvím portálu Medvik v Digitální knihovně NLK. Auto archivace byla ověřována na konkrétním autorovi – českém lékaři, biochemikovi. V první fázi byla

¹⁵⁸ Otevřená data definuje KTD: „Data, která jsou dostupná na internetu a mohou být volně a opakovaně užívána a dále šířena kýmkoli za libovolným účelem bez technických a legislativních (licenčních a autorskoprávních) omezení. Nanejvýš může být v licenci požadováno, aby byl uveden autor (autoři) dat a aby ostatní uživatelé měli stejná oprávnění k jejich užití a šíření, a to použitím stejné nebo analogické licence. Podle Open Knowledge Foundation jsou otevřená data součástí otevřených znalostí.“ (Havlová, 2003a).

¹⁵⁹ Knihovna University of Maryland nabízí uživatelům tým šesti odborníků, kteří jim pomohou např. vytvořit soubor otevřených výzkumných dat, vytvořit plán správy a nakládání s datovou sbírkou, archivace v digitální knihovně univerzity, organizaci vlastního datového fondu uživatele. (Research Data Services, 2014)

provedena analýza jeho publikační činnosti, kde bylo ověřováno, kolik prací má autor uvedeno v databázích Bibliomedica čechoslovaca (BMČ), PubMed, Embase, Scopus, WoS, GoogleScholar a na osobních stránkách autora. Bylo provedeno vzájemné porovnání mezi databázemi a stránkami autora. Bylo zjišťováno, zdali práce, které nejsou součástí databáze BMČ, mohou být doplněny. Práce byly dále rozděleny na ty, kde je autor uveden jako první autor, na práce vydané v ČR a v zahraničí, podle typu dokumentu na články, články ve sbornících, abstrakta, monografie, závěrečné zprávy, kapitoly v monografiích atd. Pro jednotlivé kategorie byly ověřovány možnosti auto archivace a zpřístupnění. U prací publikovaných v ČR jsme vycházeli z Autorského zákona a nového Občanského zákoníku. U zahraničních prací byla možnost archivace ověřována prostřednictvím služby SHERPA/Romeo. Při samotné auto archivaci si autor vybírá autorskou licenci (Creative Commons), která určuje, jakým způsobem může být s dokumentem dalšími uživateli nakládáno. Během studie se ukázalo jako důležité přidat i možnost, že dokument bude archivován, ale bude neveřejný, neboť to není povoleno ze strany nakladatele, nebo není tato informace k dispozici, případně autor si není jist, zda to povolují spoluautoři.“ (Maixnerová; Kříž; Bouzková, 2014).

10.6.2 Referenční služba

Referenční služby KTD definuje: „*Informační služby, jejichž hlavním cílem je poskytování informací o informačních zdrojích nebo jiných pramenech informací, které jsou relevantní z hlediska požadavku konkrétního uživatele.*“ (Švejda, 2003j).

Oblast referenčních služeb je široce teoreticky rozpracovávána. Její kvalita se odvíjí od komunikačních dovedností knihovníka, schopnosti empatické reflexe informačního požadavku uživatele a znalostí fondu knihovny. Kvalita referenčních služeb by se měla sledovat zejména na základě vyjádřených pocitů uživatele, zda byl jeho informační požadavek splněn. Specializace jako je „učící knihovnictví“ nebo „předmětové knihovnictví“ se oddělilo od referenčních služeb po té, co převážil v činnosti referenčních knihovníků jeden typ činnosti nad ostatními.

Referenční služba je zpravidla zahajována položením dotazu knihovníkovi. Knihovník vyhodnotí, zda jde o konzultaci k odbornému tématu, která může být

vyřešena v rámci rešeršní služby, konzultaci k užití knihovny a jejích fondů (případně sbírek jiných institucí) nebo technicko-konzultační službu k užití informačních technologií (např. citačního manažeru, počítačového programu, tiskárny, skeneru). Podle typu dotazu se uživatelé ujme pracovník, který je v dané problematice nejvíce zorientován. Referenční služby lze rozdělit na služby fyzické a virtuální, tj. zprostředkované pomocí elektronického zařízení. Z hlediska managementu knihovny je nutné vyřešit zapojení zaměstnanců do referenčních služeb z hlediska efektivity využití, otevřenou komunikaci s uživateli i zabezpečení přístupu k referenčním službám po co nejdélnější dobu. Jedním z nástrojů je virtuální sdílení referenčních služeb ve více knihovnách v on-line prostředí.

Pracovní skupina organizace Reference and User information services Association American Library Association (1996) zpracovala kompetenční profil referenčního knihovníka. Strukturovaně uvedené kompetence a oblasti jejich rozvoje zahrnují: přístup (zabezpečení přístupu k informacím pro každého, kdo o ně požádá nebo pro něj mohou být užitečné), vstřícnost, komunikace, hodnocení, spolupráce, vztahy s uživateli, organizace a architektura služeb, kritické myšlení a analýza, znalosti, sledování aktuálních informací a proměn znalostí v oblasti zájmu uživatelů, aplikace znalostí a schopnost propojování, šíření znalostí, aktivní učení, marketing (povědomí / informování, posouzení, aktivní vyhledání těch, kdo pomoc potřebují), vztahy s kolegy, vztahy s odborníky, vztahy mezi knihovnou a odbornými partnery/institucemi, vyhodnocení a posouzení zdrojů a služeb, výzkumy potřeb uživatelů, informační služby, informační zdroje, propojování stávajících a nových služeb podle technických možností a potřeb uživatelů, péče o rozhraní informačních služeb, hledání nových nástrojů efektivní evaluace práce knihovny.

10.6.3 Specializovaná referenční služba

Specializovaná referenční služba pro odborné pracovníky je založena na znalosti knihovníka v oboru i na orientaci v informačních zdrojích a službách. Mezi specifika práce referenčního knihovníka ve specializované knihovně patří jiný způsob komunikace než v knihovně veřejné. Je to dáno tím, že často dobře zná jednotlivé členy odborné komunity a pak také tím, že ne vždy lze uplatit doporučené postupy referenčního rozhovoru. Např. otázka jak bude informace využita, která pomáhá referenčnímu knihovníkovi odladit informační potřebu uživatele, není v prostředí právní knihovny vhodná (DiMattia, 2011).

Pro kvalitní práci knihovníků je nutná znalost oboru, ve kterém působí, aby mohli být nadále partnery svých uživatelů.

Programy celoživotního knihovnického vzdělávání v ČR se úzce zaměřují na rekvalifikační požadavky pro výkon povolání, nikoli na inovace oborového vzdělání. Příkladem změny takového přístupu může být knihovna Centennial Science and Engineering Library University of New Mexico v, Albuquerque, která ve spolupráci s fakultou inženýrství pořádá specializované oborové kurzy pro referenční knihovníky (Cromer; Testi, 1994).

10.6.4 Knihovnicko-instruktážní konzultace

Individuální knihovnicko-instruktážní konzultace je nedílnou součástí referenčních služeb. Vstupním impulsem může být dotaz uživatele, související s jeho publikační aktivitou, např. žádost o zpracování seznamu literatury v jednotném stylu nebo výběr časopisu vhodného pro publikování. Knihovník v rámci zodpovídání dotazu informuje uživatele o dostupných službách knihovny, které mu mohou aktuálně pomoci při jeho práci. Tuto formu informace o knihovnických službách považují za efektivnější než jiné formy marketingu.

Uživatelé zdravotnických knihoven (akademici, klinici, administrativní pracovníci zdravotnických zařízení) často pokládají u referenčního pultu tyto dotazy: "Jak

nastavit a získat vzdálený přístup do elektronických zdrojů knihovny? Jaké zdroje mohou číst na svém smartphonu? Jaký časopis je dostupný pro X specializaci? Jak nejlépe udělat rešerši? (Wood, 2014, s. 177).

10.6.5 Technická konzultační služba

Specifickým typem konzultace je technická konzultační služba. Po ukončení pregraduální přípravy působí odborník v praxi, včetně výzkumné sféry. Jeho přístup k aktuálním informacím o možnostech informačních technologií je omezen. Při poskytování technických konzultací spolupracuje knihovna s technickými odborníky.¹⁶⁰ Výhodou poskytování těchto služeb prostřednictvím knihovny je posílení jejího postavení v instituci. Specialisté, kteří nemají pevnou vazbu na nějakou vysokou školu, jsou od těchto informací odříznuti. Pokud se objeví specifický problém, kdy je nutná znalost technologie, aby bylo dosaženo přístupu k informacím, pak může knihovna nabídnout řešení i technického problému.

V roce 2004 byl proveden široký průzkum mapující znalosti informačních a komunikačních technologií mezi skotskými stomatology působícími v praxi. 43 % respondentů hodnotí své počítačové znalosti jako střední, další třetina dotázaných jako nízké nebo žádné. Většina počítačových dovedností byla získána samostatně bez využití vzdělávacích kurzů. (Gibson; Jack ;Rennie, 2007).

10.6.6 Rešeršní služba

Rešeršní služby definuje KTD: „*Dokumentografické nebo faktografické služby spočívající ve zpracování a poskytování rešerší uživatelům odborných informací. Rešerše mohou být průběžné nebo retrospektivní. Průběžné rešerše v dávkovém režimu představuje adresní rozšiřování informací. K rešeršním službám patří také on-line informační služby.*“ (Švejda, 2003m)Výsledným

¹⁶⁰ University of Wisconsin-Stout Library Learning Center (Menomonie, Wisconsin) zapojila do svých referenčních služeb i studenty technických oborů, kteří mohou pomoci uživatelům s problémy týkajícími se komunikačních technologií. Případná neznalost v tomto oboru může způsobit výraznou bariéru přístupu k informačním zdrojům. Studenti technických oborů jsou zapojeni i do služeb typu učícího knihovnictví, tj. připravují ve spolupráci s knihovnou specializované vzdělávací programy. (Reeg-Steidinger; Madland; Hagness, 2005)

produktem rešeršní služby je rešerše, kterou definuje KTD: „Výsledek (popř. proces) vyhledávání informací ve formě dokumentografických nebo faktografických záznamů, popř. plných textů dokumentů. Rešerše se zpracovává na základě rešeršního požadavku uživatele, který je zformulován pomocí dotazovacího jazyka do rešeršního dotazu; při provádění rešerše se uplatňuje rešeršní strategie. Podle charakteru obsažených informací se rozlišuje dokumentografická nebo faktografická rešerše; rešerše fixovaná na nosič se považuje za sekundární dokument.“ (Švejda, 2003k). Rešeršní služby úzce navazují na služby referenční a v rámci managementu specializované knihovny se i z hlediska rozložení pracovní síly jedná o pracovní úkoly, kterými je často pověřován stejný pracovník. Zpracování rešerší je na součástí práce dalších profesí, např. právníků nebo součástí patentového řízení. Pro tyto odborné rešeršní služby se předpokládá znalost odborné problematiky, rešerše vznikají ve spolupráci odborníka a informačního specialisty.

Téma rešeršních služeb v České republice byl věnován seminář *Elektronicky, online, na dosah: moderní rešeršní služby*, který byl pořádán v roce 2013 v NTK. Zde vystoupil nezávislý konzultant Karel Mlčoch, s přednáškou *Rešeršní služby v komerčním sektoru*. O jeho přednášce bylo zaznamenáno v časopise *Inflow*: „Martin Mlčoch klade velký důraz na průběžnou komunikaci se zadavatelem. Ve srovnání s 90. lety, kdy se touto problematikou zabývali výhradně knihovníci, se nyní klade velký důraz na stručnost, jasnost a pochopitelnost výstupní zprávy pro zadavatele. Dříve dostali pouze soupis zdrojů se slovy, že knihovník „nemá čas to studovat"! Jenže management také ne. Tak vznikla díra na trhu. Jako nejlepší vzdělání pro rešeršéry vidí ekonomii, právo, politologii, sociologii a IT. Vychází ze zkušeností z praxe. Problém u informačních pracovníků a knihovníků vidí v tom, že škola je připravuje pouze na nekomerční sféru a ti se pak špatně orientují v tržním prostoru. Tuto skutečnost potvrdili i někteří účastníci semináře. Přímou na to poukázala knihovnice, která se dříve podobnou činností živila a poskytla nám tak srovnání. Nedostatečné zaměření na komerční profese vidí jako jeden z nejpálčivějších problémů současného oborového vysokého školství.“ (Fryš, 2013)

10.6.7 Adresní rozšiřování informací

Adresní rozšiřování informací definuje KTD: „*Informační služba založená na průběžném provádění rešerší podle rešeršních profilů jednotlivých uživatelů; rešerše se zpracovávají v dávkovém režimu a jsou uživatelům zasílány ve sjednané periodicitě.*“ (Švejda, 2003)

Služby adresního šíření informací patří mezi stabilní služby specializovaných knihoven. Velká dostupnost elektronických informačních zdrojů, databází vědeckých časopisů, nástroje centralizovaného vyhledávání, ale nové komunikační kanály a typy informačních zdrojů (např. možnost nastavení RSS kanálu) částečně tuto službu nahrazují. Specializované knihovny však tuto službu poskytují nadále, zájem o ní je zejména z hlediska přidané hodnoty vyhodnocených zdrojů a aktuální informační potřebě uživatele.

Národní lékařská knihovna nabízí průběžné rešerše z databáze EMBASE, biomedicínské a farmaceutické mezinárodní databáze. V letech 2011 - 2013 byl zájem o tuto pravidelnou službu stabilní, pro objednatele bylo pravidelně zpracovááno 27 rešeršních profilů (Jarolímková, 2014a). Služba zahrnuje nejen výpis literatury, ale i výběr záznamů z hlediska relevance informačního požadavku zadavatele.

10.6.8 Retrospektivní rešeršní služba

V rámci individuální rešeršní služby vznikají rešeršní soupisy, které jsou zpracovávány na základě informačního požadavku uživatele. Ve specializovaných knihovnách někdy uživatel nemůže nebo nechce sdělit přímý důvod zadání rešerše (např. právní, ekonomické, politologické rešerše).

Knihovna může nabídnout i rešerši ve zdrojích, které nejsou přímo dostupné v její digitální knihovně a řešit úhradu takové rešerše v rámci ceníku služeb nebo po průzkumu domluvit individuální cenu pro konkrétní požadavek.

Procesy rešeršních služeb se liší podle předmětu rešerše, jiné postupy se uplatňují v přírodovědných a technických vědách, s širokým zastoupením vědeckých elektronických databází, s hlavním komunikačním jazykem angličtinou, a v

oborech společensko-vědních a humanitních, kde není angličtina dominantní a pokrytí v rámci zahraničních elektronických informačních zdrojů není dostatečné. Pro kvalitu práce rešeršera je vždy důležitá znalost informačního zázemí oboru a schopnost propojování různých oborových i univerzálních informačních zdrojů.

„Historický ústav Akademie věd zpracovává rešerše zejména na základě vlastní bibliografické databáze Bibliografie dějin Českých zemí v Historickém ústavu Akademie věd ČR <http://biblio.hiu.cas.cz/>. Zpracovávají jsou odborné rešerše, laická veřejnost je odkazována na referenční virtuální faktografickou službu Ptejte se knihovny. Jedním z častých požadavků jsou soupisy personální bibliografie při zpracování encyklopedických hesel nebo prací u příležitosti životního výročí. Bibliografické rešerše Historického ústavu jsou také objednávány badateli v oblasti příbuzných oborů (dějiny architektury, historická geografie). (Hanelová, 2013).

11 Odpovědi na výzkumné otázky

- Jak vyjádřit formou ER modelu universum specializované knihovny?

Universum specializované knihovny lze vyjádřit ER modelem. Specializované knihovnictví počátku 21. století má svou strukturu a organizaci. ER model je vhodným nástrojem pro popis systému knihovny jako instituce, jejímž úkolem je poskytovat knihovnicko-informační služby. Z hlediska managementu knihovny je ER model vhodný pro komunikaci s dalšími subjekty, které jsou součástí modelu (entita *Zřizovatel knihovny*, *Odborná komunita*, *Uživatel knihovny*, *Partner knihovny*), nebo jim chce management knihovnu představit. ER model je možné dále rozšiřovat.¹⁶¹

- Jaké jsou perspektivní služby specializované knihovny na počátku 21. století?

Na základě obsahové analýzy zahraničních článků, doložení příkladů a pozorování byl sestaven model Služeb specializované knihovny. Tento model je rozpracováním entity *Služby knihovny* ER modelu systému specializované knihovny. Model je univerzální pro specializovanou knihovnu, při jeho aplikaci je však nutné respektovat individuální rozdíly, které pramení zejména z potřeb uživatelské komunity. Ty jsou ovlivněny zejména typem oboru humanitního nebo přírodovědného zaměření. Dále je aplikace modelu ovlivněna zejména kapacitními možnostmi knihovny. Pro management knihovny je nutné přijmout koncept významu služeb individuálnímu uživateli a význam kvality i kvantity užití konkrétních služeb. Podrobně jsou perspektivní služby specializovaných knihoven popsány v rámci kapitoly 16 této práce.

- Jak vyjádřit formou myšlenkové mapy systému služeb specializované knihovny?

Technikou myšlenkových map lze popsat strukturu služeb specializované knihovny. Tato technika umožňuje dynamickou tvorbu vzájemných vztahů mezi jednotlivými typy služeb knihovny. Pro management knihovny však přináší model obraz vhodný zejména pro hledání cest k zajištění procesů pro nové typy služeb a

¹⁶¹ Bylo provedeno v předkládané práci, rozpracováním entity *Služby knihovny*.

jejich optimalizaci. Ideálně tak, aby zaměstnanci knihovny, kteří mají zkušenosti z procesů v tradičních službách, dokázali zajistit i služby nové. Výhodou tohoto přístupu využití jejich zkušeností¹⁶². Technika myšlenkových map je vhodná pro vyjádření systému služeb knihovny.

¹⁶² Tato zkušenost přináší např. dobrou znalost cílové skupiny knihovny a komunikace s ní.

12 Závěr a možnosti dalšího výzkumu

Obsah disertační práce vychází z tématu *Redefinování role odborných knihoven v 21. století pro management specializované knihovny*. Toto téma bylo prognostickým úkolem, který nebylo možné splnit bez důkladné analýzy výchozího stavu. Nad sporným úspěchem takové prognostiky se zamýšlí i autoři knihy *Introduction to Information Science*, kteří uvádějí, že v informační vědě nelze nikdy s jistotou správně předpovědi stanovit dlouhodobé perspektivy (Bawden; Robinson, 2012, s. 336). Lze však upozornit na výrazně se prosazující trendy. Budoucnost specializovaných knihoven je spjata s budoucností informačních technologií, nástrojů organizace a z nich vycházejících proměn informačního managementu (Detlor, 2009).

Stejně jako v jiných oborech i v knihovnictví přináší automatizace procesů centralizaci a možnost poskytovat služby širší komunitě. Domnívám se, že počet specializovaných knihoven v příštích letech klesne. Jedno knihovnické pracoviště však bude schopno posloužit odborné komunitě více institucí. Logicky bude méně i knihovníků, ale ti, kteří zůstanou, budou muset být schopní plnit nové úkoly, nutné pro zajištění procesů a služeb digitálních knihoven. Znalost metody ER modelování, prověřená v předkládané práci, a užívaná i v počítačové vědě, může inovaci procesů výrazně podpořit.

Další možností, v některých případech se to i stalo, bude posílení stereotypního pohledu na knihovnu, pouze jako místa výpůjček dokumentů. Budování digitálních fondů přeberou v jednotlivých institucích jiné útvary, specialisté jiných oborů. Tuto perspektivu budování digitálních knihoven popisuje např. Borgman (1999) v často citovaném článku *What are digital libraries?*

Domnívám si však, že budoucnost knihoven nemusí být tak pesimistická. Motivy zpracování disertační práce byly vedeny i tím, že v budoucnost specializovaných knihoven věřím. Prohloubením poznání podstaty a perspektiv jsem chtěla dosáhnout lepšího pochopení smyslu i důležitosti služeb specializovaných knihoven.

Kompetence knihovníků, rozvíjené informační vědou, které byly po léta jedinečné ve schopnosti organizovat a zpřístupňovat sbírky fondů, by měly být využity i pro další rozvoj informačního managementu moderních knihoven.

Možnosti dalších výzkumů vidím v několika rovinách. Jedním ze směrů je oblast personálního managementu specializovaných knihoven a elektronizace procesů, služeb i informačních zdrojů. Na tuto oblast výzkumu by pak měla navazovat, nebo spíše souběžně s nimi by mělo docházet i k obsahové proměně pregraduální přípravy budoucích specialistů v rámci studia informační vědy. Další teoretickou podporu by si zasloužil i proces systému celoživotního vzdělávání knihovníků, kterému v ČR chybí systém, ale i evaluační procesy efektivity.

Další výzkumy mohou prohlubovat znalosti prvků universa specializované knihovny a jejich vzájemných vztahů. Jedním z konkrétních cílů možného dalšího výzkumu, navazujícím na tuto práci, může být prohloubení znalosti o celkovém systému specializovaných knihoven v ČR, ať již na principu oborovém, regionálním nebo národním a zlepšení orientace ve službách specializovaných knihoven.

13 Použitá literatura a informační zdroje

1. 160 let lékařského knihovnictví v Praze. 2001. *Lékařská knihovna*, 2001, roč. 6, č. 5/6, s. 4-5. ISSN 1211-3255. Dostupné také z: http://www.medvik.cz/archiv-lk/lekar_knihovna/2001/c5-6.01/leden02lk.htm.
2. Academic Library Building Design: Resources for Planning. 2010. ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. *ACRL Wiki* [on-line]. 2010- [cit. 2015-01-10]. Dostupné z: http://wikis.ala.org/acrl/index.php/Academic_Library_Building_Design:_Resources_for_Planning.
3. ADR : *Adresář knihoven a informačních institucí v ČR* [on-line databáze]. 2003. Praha : Národní knihovna České republiky, 2003- [cit.2015-01-13]. Dostupné z : <http://aleph.nkp.cz/cze/adr>.
4. *Akademický slovník cizích slov: [A-Ž]*. 1. vyd. Praha: Academia, 1997. 834 s. ISBN 80-200-0607-9.
5. Akademie věd České republiky. 2014. *Týden vědy a techniky: Informace o programu Týdne vědy a techniky AV ČR* [on-line]. Praha: Středisko společných činností AV ČR, v. v. i., 2014 [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: <http://www.tydenvedy.cz/program/program/>.
6. *ART oborová brána Umění a architektura* [on-line]. 2011-2015 [cit. 2015-02-03]. Dostupné z: <http://art.jib.cz/>.
7. ÅSTRÖM, Fredrik. 2007. Changes in the LIS research front: time-sliced cocitation analyses of LIS journal articles, 1990–2004. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* [on-line]. 2007, vol. 58, issue 7, p. 947-957 [cit. 2014-11-30]. DOI: 10.1002/asi.20567. Dostupné z: Databáze Wiley InterScience.
8. BAJO, Kateřina. 2010. E-knihovna Městské knihovny v Praze: digitalizační projekty na zpřístupnění beletrie. *Inflow* [on-line]. 3. 6. 2010 [cit. 2015-02-03]. ISSN 1802–9736. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/digitalizicni-pociny-mestske-knihovny-v-praze-cast-i>.
9. BALÍKOVÁ, Marie. 2003. Indexace. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-05]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001549&local_base=KTD.
10. BALÍKOVÁ, Marie. 2003a. Klíčové slovo. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-04]. Dostupné

[z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001563&local_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001563&local_base=KTD).

11. BAWDEN, David; ROBINSON, Lyn. 2012. *Introduction to information science*. London : Facet publishing, 2012, xxx, 351 p. ISBN 978-1-85604-810-1.
12. BECKETT, Angharad 2009. *Disability Equality in English primary schools: exploring teaching about disability equality and non-disabled children's perceptions of disability: full research report ESRC end of award report, RES-062-23-0461*. [on-line]. Swindon: ESRC. Dostupné z <http://www.esrc.ac.uk/my-esrc/grants/RES-062-23-0461/outputs/Read/ad077872-3846-4267-8a60-f035004e748b>.
13. BECKETT, Angharad. 2010. Exploring mind-mapping as a research tool: from application to analysis. In: *Thinking Critically About Analysis' Conference, 13th September 2010, University of Leeds* [on-line]. 2010 [cit. 2014-12-04]. Dostupné z: <http://www.sociology.leeds.ac.uk/assets/files/research/events/A%20Beckett%281%29.pdf>.
14. BOOTH, Char; BRECHER, Dani. 2014. Ok, library: implications and opportunities for google glass. *College & Research Libraries News* [on-line], 2014, vol. 75, no. 5. p. 234-239. ISSN 0099-0086, 0099-0086. Dostupné z: <http://crln.acrl.org/content/75/5/234.full>.
15. BORGMAN, Christine L. 1999. What are digital libraries. *Information Processing* [on-line]. 1999, vol. 35, issue 3, p. 227-243 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: Databáze Elsevier.
16. BOUZKOVÁ, Helena; LESENKOVÁ, Eva. 2009. Možnosti měření kvality služeb v českých zdravotnických knihovnách. In: *Možnosti měření efektivnosti a výkonnosti pro vysokoškolské knihovny: Brno, 15. září 2009* [on-line]. 2009 [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: https://kuk.muni.cz/docs/sbornik_mereni/Bouzkova_Helena.pdf.
17. Brandeis University Library 50th anniversary: "Brandeis Model" of reference services implemented; Weizmann Archives Indexing Project started (1991). 2014. BRANDEIS UNIVERSITY LIBRARY. *Library and Technology Services* [on-line]. Waltham, 2014 [cit. 2014-11-23]. Dostupné z: <http://lts.brandeis.edu/research/archives-speccoll/exhibits/lib50/phase3.html#1991>.
18. CEJPEK, Jiří. 1998. *Informace, komunikace a myšlení: úvod do informační vědy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1998. 179 s. ISBN 80-7184-767-4.
19. CEJPEK, Jiří. 2002. *Dějiny knihoven a knihovnictví*. 2., dopl. vyd. Praha : Karolinum, 2002. 247 s. ISBN 80-246-0323-3.

20. CEJPEK, Jiří. 2003. Dokumentalistika. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-01-31]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000446&local_base=KTD.
21. CELBOVÁ, Iva. 2003. Budování knihovního fondu. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-01-21]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001179&local_base=KTD.
22. CELBOVÁ, Iva. 2003a. Doplnňování knihovního fondu. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001169&local_base=KTD.
23. CELBOVÁ, Iva. 2003b. Publikační činnost. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000002682&local_base=KTD.
24. CELBOVÁ, Ludmila. 2003. Digitální knihovna. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-27]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000854&local_base=KTD.
25. CELBOVÁ, Ludmila. 2003a. Elektronický zdroj. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000872&local_base=KTD.
26. CELBOVÁ, Ludmila. 2003b. Hybridní knihovna. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000883&local_base=KTD.
27. CELBOVÁ, Ludmila. 2003c. Předmětová brána. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-05]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000936&local_base=KTD.

28. Centrální evidence projektů výzkumu, experimentálního vývoje a inovací. 2013. RADA PRO VÝZKUM, VÝVOJ A INOVACE. *Úřad vlády ČR. Rada pro výzkum, vývoj a inovace* [on-line]. 2013- [cit. 2014-12-29]. Dostupné z: <http://www.vyzkum.cz/FrontClanek.aspx?idsekce=975>.
29. CERNIŇÁKOVÁ, Eva; JANSÁ, Václav; JANSOVÁ, Linda. 2014. Zpráva ze semináře Evergreen v českých knihovnách 2014. *Ikaros* [on-line]. 2014, roč. 18, č. 11 [cit. 14.12.2014]. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/node/8322>. urn:nbn:cz:ik-008322. ISSN 1212-5075.
30. Co je VPK?. 2009. NÁRODNÍ TECHNICKÁ KNIHOVNA. *Národní technická knihovna* [on-line]. 2009-, Poslední změna: 22.10. 2014 15:10 [cit. 2014-11-17]. Dostupné z: <http://www.techlib.cz/cs/2892-virtualni-polytechnicka-knihovna>.
31. *CoJeCo - Vaše encyklopedie* [on-line]. 1999. Brno: OPTIMUS, 1999-2015 [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: <http://www.cojeco.cz/>.
32. COOK, Colleen; HEATH, Fred M. 2001. Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+ qualitative study. *Library Trends* [on-line]. 2001, vol. 49, issue 4, p. 548-584 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: Databáze EBSCO.
33. CORONEL, Carlos; MORRIS, Steven. 2013. Database systems: design, implementation, & management. 10th ed.. Boston : Cengage Learning, 2013, 726 s. ISBN 978-1-111-96960-8 .
34. *COUNTER: Counting on-line usage of networked electronic resources* [on-line]. 2002- [cit. 2015-01-10]. Dostupné z: <http://www.projectcounter.org/>.
35. CROMER, D.E.; TESTI, A. R. 1994. Integrated continuing education for reference librarians. *Reference Services Review*, 1994, vol. 22, issue 4. p. 51-58. ISSN 0090-7324, 0090-7324. Dostupné z: Databáze LISA.
36. České oborové brány. 2011. KNIHOVNA AKADEMIE VĚD ČESKÉ REPUBLIKY. *Knihovny.cz* [on-line]. Praha, 2011- [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: <http://www.knihovny.cz/o-projektu/souvisejici-projekty/oborove-brany/prehled-ceskych-oborovych-bran/>.
37. Česko. 2012. *Zákon 257/2001 Sb. ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon): Pozn.: znění knihovního zákona se zapracováním všech novel přijatých do dubna 2012.* [on-line]. Praha: Národní knihovna ČR, 2012. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/?page=03_Leg/01_LegPod/Zakon257.htm.
38. DEBOWSKI, Shelda. 2007. Service to remote library users. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences* [on-line], 3rd Edition.

Taylor and Francis: New York, Published online 13 Dec 2007, p . 2626-2635. Dostupné z: Databáze Taylor and Francis Online.

39. DEINEH, Steven; MIDDLEMAS, Julie; MORRISON, Patricia. 2011. New service model for the reference desk: the student research center. *Library Philosophy and Practice* [on-line]. 2011 [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/deineh-middlemas-morrison.htm>.
40. DETLOR, Brian. 2009. Information management. In *Encyclopedia of library and information sciences* [on-line], 3rd edition. Taylor and Francis: New York, Published online: 09 Dec 2009; p. 2445-2451. Dostupné z: Databáze Taylor and Francis Online.
41. DIMATTIA, Susan S. 2011. Special Librarianship. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences* [on-line], 3rd edition. Taylor and Francis: New York, Published online: 11 Oct 2011; p. 4956-4965. Dostupné z: Databáze Taylor and Francis Online.
42. Diskusni skupina knihoven a automatizace knihoven. 1993. KNIHOVNA List. CESNET. *LISTSERV Archives* [on-line]. 1993- [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <http://listserv.cesnet.cz/cgi-bin/wa?A0=knihovna>.
43. DROBÍKOVÁ, Barbora. 2009. *Základy managementu pro informační pracovníky: modul 8 : Studium informační vědy a znalostního managementu v evropském kontextu Reg. číslo: CZ.1.07/2.2.00/07.0284* [on-line]. Ostrava: Vysoká škola báňská - TU Ostrava, [2009-2012] [cit. 2014-12-14]. Dostupné z: <http://www.informacniveda.cz/article.do?articleId=1135>.
44. DUNN, Kathel. 2014. National Library of Medicine. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, 3rd ed. Taylor and Francis: New York, Published online: 02 Oct 2014; 1-12. 12 s. Dostupné z: Databáze Taylor and Francis Online.
45. E-Books on Demand (EOD). 2006. NÁRODNÍ TECHNICKÁ KNIHOVNA. *Národní technická knihovna* [on-line]. Praha, 2006-2015 [cit. 2015-02-03]. Dostupné z: <http://www.techlib.cz/cs/2939-ebooks-on-demand>.
46. ELMBORG, James. 2006. Critical information literacy: implications for instructional practice. *The Journal of Academic Librarianship* [on-line]. 2006, vol. 32, issue 2, p. 192-199 [cit. 2014-11-30]. DOI: 10.1016/j.acalib.2005.12.004. Dostupné z: Databáze Science Direct.
47. *Encyclopedia of library and information sciences* [on-line]. 2010. 3rd ed. Boca Raton, FL: CRC Press, 2010, aktualizace 02 Oct 2014 [cit. 2015-02-01]. ISBN 08-493-9711-1. Dostupné z: Databáze Taylor and Francis

48. *Evidence based library and information practice* [on-line]. 2006. University of Alberta Learning Services, 2006- [cit. 2014-12-29]. ISSN 1715-720X. Dostupné z: <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/index>.
49. Evidence knihoven: adresář knihoven evidovaných Ministerstvem kultury a související informace. 2007. MINISTERSTVO KULTURY ČESKÉ REPUBLIKY. 2007. *Ministerstvo kultury České republiky* [on-line]. Praha, 2007- [cit. 2014-12-13]. Dostupné z: <http://www.mkcr.cz/cz/literatura-a-knihovny/evidence-a-adresar-knihoven-evidovanych-ministerstvem-kultury-a-souvisejici-informace-443/>.
50. FARKAS, Meredith. 2006. Skills for the 21st century librarian. In: *Information wants to be free* [on-line]. 2006 [cit. 2014-10-05]. Dostupné z: <http://meredith.wolfwater.com/wordpress/2006/07/17/skills-for-the-21st-century-librarian/>.
51. FELDMANN, Louise. 2006. Subject librarians in the changing academic library. *Electronic journal of academic and special librarianship* [on-line]. 2006, vol. 7, issue 3 [cit. 2015-02-25]. Dostupné z: http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v07n03/feldmann_101.htm
52. FOBEROVÁ, Libuše. 2010. Knihovna trend ve službách: management kvality. *Knihovna plus* [on-line]. 2010, roč. 22, č. 2 [cit. 2014-12-28]. ISSN 1801-5948. Dostupné z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus102/forber.htm>.
53. FRYŠ, Jakub. 2013. Elektronicky, on-line, na dosah: moderní rešeršní služby. *Inflow: information journal* [on-line], 2013, roč. 6, č. 4 [cit. 2014-11-23]. ISSN 1802-9736. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/elektronicky-on-line-na-dosah-moderni-resersni-sluzby>.
54. GIBSON, J.; JACK, K.; RENNIE, J. S. 2007. Computer literacy, skills and knowledge among dentists and professionals complementary to dentistry in Scotland. *Health Informatics Journal* [on-line], 2007, vol. 13, issue 4. p. 267-282. ISSN 1460-4582. Dostupné z: Databáze LISA.
55. Gordon Library - Café. 1995. WORCESTER POLYTECHNIC INSTITUTE. *Worcester Polytechnic Institute* [on-line]. 1995 - 2015 [cit. 2015-01-10]. Dostupné z: <https://www.wpi.edu/academics/library/inlibrary/cafe.html>.
56. HÁJEK, Martin. 2014. *Čtenář a stroj: vybrané metody sociálněvědní analýzy textů*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2014. 226 s. Studie. ISBN 978-80-7419-161-9.

57. HAKENOVÁ, Jana. 2012. Informační zdroje pro výzkum v ČR (Informace o výsledku závěrečného vyhodnocení programu INFOZ). In: *Inforum 2012* [on-line]. 2012 [cit. 2014-12-28]. Dostupné z: <http://www.inforum.cz/sbornik/2012/30/>.
58. HALPIN, Terry. 2001. Data modeling in UML. *Information modeling and relational databases* [on-line]. Elsevier, 2001, p. 349 [cit. 2015-02-26]. DOI: 10.1016/B978-155860672-2/50012-9. Dostupné z: Databáze ScienceDirect.
59. HANELOVÁ, Věra. 2013. Rešeršní služby Bibliografie dějin Českých zemí v Historickém ústavu AV ČR. In: *Elektronicky, on-line, na dosah 2013* [on-line]. Praha: Národní technická knihovna, 2013 [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: http://invenio.nusl.cz/record/152498/files/idr-587_1.pdf.
60. HANTÁKOVÁ, Helena. Ústní sdělení 7. 1. 2015.
61. HARTEL, Jenna. 2011. Leisure and hobby information and its users. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences* [on-line]., 3rd Edition. Taylor and Francis: New York, Published online 29 Aug 2011. S. 3263-3274. Dostupné z: Databáze Taylor and Francis Online.
62. HAVLOVÁ, Jaroslava. 2003. Citační manažer. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000013827&local_base=KTD.
63. HAVLOVÁ, Jaroslava. 2003a. Otevřená data. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-01-21]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000016063&local_base=KTD.
64. HAVLOVÁ, Jaroslava; MAREK, Jiří. 2003b. Otevřený přístup (k vědeckým informacím). In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000015817&local_base=KTD.
65. HILL, Cynthia. 1998. Insourcing the outsourced library: the Sun story. *Jefferson digital commons* [on-line]. 1998, roč. 52, č. 2 [cit. 2014-12-14]. Dostupné z: http://jdc.jefferson.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1868&context=scitec_hnews
66. HOLLEY, R. P.; TUCKER, N. A. 2004. Digital infrastructure development within a nonprofit polymer science library: an analysis of the transition to digital serials at the Michigan Molecular Institute.

Serials review, 2004, vol. 30, no. 2. p. 101-109 ISSN 0098-7913, 0098-7913. Dostupné z: Databáze LISA.

67. HORVÁTH, David. 2013. Vývoj informační základny v ČR. *Ikaros* [online]. 2013, roč. 17, č. 5 [cit. 13.12.2014]. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/node/7933>.
68. HOŘEJŠÍ, Jaroslav. 1999. Blog.In: *Aktuálně.cz* [online]. 1999-2014 [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: <http://blog.aktualne.cz/blogy/jaroslav-horejsi.php>.
69. HOUŠKOVÁ, Zlata; PILLEROVÁ, Vladana. 2013. *Analýza věkové, vzdělanostní a mzdové struktury pracovníků knihoven v ČR v roce 2011: zpráva z průzkumu* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2013 [cit. 2014-12-28]. ISBN 978-80-7050-624-0. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/ZpravaAnalyzaPracovniku2011.pdf>.
70. HOUŠKOVÁ, Zlata. 2013a. Priorita "Lidské zdroje" v poločase = The priority "Human resources" in its half time. *Knihovny současnosti 2013: sborník z 21. konference, konané ve dnech 10. - 12. září 2013 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2013. s. 220-223. ISBN 978-80-86249-68-1. Dostupné z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2013/Sbornik2013.pdf>.
71. CHANNING, Rhoda K. 1994. Managing technology PowerUp! getting wired at "computer camp". *The Journal of Academic Librarianship* [online]. 1994, vol. 20, issue 4, p. 223-224 [cit. 2014-10-05]. DOI: 10.1016/0099-1333(94)90103-1. Dostupné z: Databáze Science Direct.
72. CHEN, Peter Pin-Shan. 1976. The entity-relationship model---toward a unified view of data. *ACM Transactions on database systems* [online]. vol. 1, issue 1, p. 9-36 [cit. 2014-12-02]. DOI: 10.1145/320434.320440. Dostupné z: <http://portal.acm.org/citation.cfm?doid=320434.320440>.
73. CHRŽOVÁ, Michaela. 2014. *Metody sledování prezenčních výpůjček ve vybraných knihovnách v České republice* [online]. Praha, 2014 [cit. 2015-03-15]. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze. Filozofická fakulta. Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce Radka Římanová. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/download/130140647>.
74. IBlog: defining data librarian - call for comments. 2006. ABC-CLIO CORORATE. *ABC-CLIO* [online]. 2006 [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_d.aspxABS
75. JANATA, Michal. 2013. *Nesamozřejmost vědy a techniky: průvodce historickým fondem Národní technické knihovny v Praze jako pokus o dílčí syntézu*. Praha: Malvern, 2013. 259 s. ISBN 978-80-86504-30-8.

76. JANÍČEK, Přemysl; MAREK, Jiří. 2013. *Expertní inženýrství v systémovém pojetí*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 592 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4127-7.
77. JAROLÍMKOVÁ, Adéla. 2004. Evidence based medicine a její vliv na činnost lékařských knihoven a informačních středisek. *Národní knihovna*, 2004, roč. 15, č. 2, s. 75-81 Dostupné z: <http://full.nkp.cz/nkk/Nkk0402/0402075.html>.
78. JAROLÍMKOVÁ, Adéla. 2014. Discovery služba Summon v Národní lékařské knihovně: první zkušenost. In: *IKI MEDICA 2014*[on-line]. Praha, 2014 [cit. 2014-11-17]. Dostupné z: <http://cisvts.cz/akce-konference/konference-iki-2014/obsah-prednasek-iki-2014/>.
79. JAROLÍMKOVÁ, Adéla. 2014a. *Průběžné rešerše : statistika 2011-2013*. E-mailová korespondence ze dne 5. 1. 2014. Dostupné v archivu Radky Římanové.
80. JONÁK, Zdeněk. 2003. Informační věda. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-25]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000472&local_base=KTD.
81. K některým otázkám výkladu autorského zákona č. 121/2000. 2011. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY. *Národní knihovna České republiky* [on-line]. 2011 [cit. 2015-02-04]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/FAQ.htm.
82. KÁDNEROVÁ, Jiřina. 2008. Nejen důkladná bibliografie, ale i zajímavé čtení o Šumavě. *Čtenář*, 2008, roč. 60 č. 10, s. 337-338. ISSN 0011-2321. Dostupné také z: <http://ctenar.svkkk.cz/clanky/2008-roc-60/10-2008.htm>.
83. KAMRÁDKOVÁ, Kateřina; KOŽUCHOVÁ, Kristýna. 2009. Polytematický strukturovaný heslář a jeho další vývoj. 1. část. *Čtenář*, 2009, roč. 61 č. 3, s. 108-111. ISSN 0011-2321. Dostupné také z: <http://ctenar.svkkk.cz/clanky/2009-roc-61/03-2009/polytematicky-strukturovany-heslar-a-jeho-dalsi-vyvoj-1-56-357.htm>.
84. KAREN, Vladimír. 2013. Objevte discovery!. *Knížnica*, 2013, roč. 14, č. 4, s. 3-8. ISSN 1335-7026. Dostupné také z: http://www.snk.sk/images/snk/casopis_kniznica/2013/april/03.pdf.
85. KAREŠ, Ivo. 2014. Meziknihovní výpůjční služby: šance na změnu = Interlibrary loan: chance to changes. *Knihovny současnosti [20]14: sborník z 22. konference, konané ve dnech 9. až 11. září 2014 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2014. s. 173-179. ISBN 978-80-86249-71-1. Dostupné také z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2014/Sbornik2014.pdf>.

86. KIMLIČKA, Štefan. 2003. Competitive intelligence. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000438&local_base=KTD.
87. KING, D.L; PORTER, M. 2013. Creating original content. *American libraries* [on-line], 2013, vol. 44, no. 5. s. 49. ISSN 0002-9769. Dostupné z: Databáze: ProQuest.
88. KNIHOVNA AKADEMIE VĚD ČESKÉ REPUBLIKY. 2011. *Centrální portál knihoven* [on-line]. Praha, 2011- [cit. 2014-12-13]. Dostupné z: <http://www.knihovny.cz/>.
89. KNIHOVNA DIVADELNÍHO ÚSTAVU. 2015. Kramerius. *Institut umění - Divadelní ústav* [on-line]. [cit. 2015-01-31]. Dostupné z: <http://www.idu.cz/cs/kramerius>.
90. KNIHOVNA UMĚLECKOPRŮMYSLOVÉHO MUSEA V PRAZE. 2001. *Oborová brána Umění a architektura (ART)* [on-line]. Praha, 2001-2015 [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: <http://art.jib.cz/>.
91. Knihovnický institut (KI): Informace pro knihovny - portál Knihovnického institutu Národní knihovny ČR. 2012. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY. *Národní knihovna České republiky* [on-line]. Praha, 2012-, 13.07.2012 [cit. 2015-01-31]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=01_Knihovnický_inst.htm.
92. Knihovny v Praze. 2015. MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE. *Městská knihovna v Praze* [on-line]. 2015 [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: <http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovnam-v-praze/knihovny-v-praze/>.
93. KOCUROVÁ, Jana. 2007. Analýza stavu informačního zabezpečení hutnictví v ČR. *Ikaros* [on-line]. 2007, ročník 11, číslo 12 [cit. 2015-02-22]. urn:nbn:cz:ik-12670. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/12670>.
94. KOLÁTOR, Jan. 2014. Ústní sdělení o sledování prezenčních výpůjček. 2014.
95. Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011 - 2015. 2011. ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNICKÁ RADA. *Ústřední knihovnická rada* [on-line]. 2011 [cit. 2015-01-31]. Dostupné z: <http://www.ukr.knihovna.cz/koncepce-rozvoje-knihoven-cr-na-leta-2011-2015/>.
96. KOPECKÁ, Miroslava. 2012. *Měření kvality služeb v knihovnách (se zaměřením na vysokoškolské knihovny) [Service quality monitoring in libraries (focused on university libraries)]*. Praha : 2012. 114 s., xxi s. příl.

Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí diplomové práce Barbora Drobíková.

97. KRČMAŘOVÁ, Gabriela; ZEMÁNKOVÁ, Ladislava. 2003. Kooperační systém knihoven. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000710&local_base=KTD.
98. KRIPPENDORFF, Klaus. 2004. *Content analysis: an introduction to its methodology*. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2004, xxiii, 411 s. [cit. 2014-11-25]. ISBN 978-0-7619-1545-4.
99. *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)*[on-line databáze]. 2003. Praha : Národní knihovna České republiky, 2003- [cit.2015-01-13]. Dostupné z : <http://aleph.nkp.cz/cze/ktl>.
100. KUČEROVÁ, Helena. 2003. Centralizované vyhledávání. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-22].Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000015735&local_base=KTD.
101. KUČEROVÁ, Helena. 2003a. Databázové centrum. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000003173&local_base=KTD.
102. KUČEROVÁ, Helena. 2003b. Informační management. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-17]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000143&local_base=KTD.
103. KURKA, Ladislav. 2011. *Architektura knihoven*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků České republiky, 2011. 86 s., 7 s. příl. ISBN 978-80-85851-20-5.
104. KURKA, Ladislav; JIRKALOVÁ, Hana. 2003. Pět "P" pro knihovnu: náš rozhovor s PhDr. Ladislavem Kurkou, který se v Městské knihovně v Praze zabývá rekonstrukcí knihoven. *Čtenář*, 2003, roč. 55 č. 1, s. 6-8. ISSN 0011-2321.
105. LANDOVÁ, Helena; NEZVALOVÁ, Mirka. 2014. Na pustý ostrov bych si vzala Čapka. *Dnes* [on-line]. 2014, sobota 25. ledna 2014, s.

- B3.Dostupné z:
<http://www.jcu.cz/old/Members/mvlasak/Mf%20Dnes%2025.1.2014%20-%20Na%20pusty%20ostrov%20bych%20si%20vzala%20Capka%20-PhDr.%20Landova%20-%20knihovna.pdf/view>.
106. *Lékařská knihovna* [on-line], Praha: Národní lékařská knihovna, 2009-. ISSN 1804-2031 Dostupné z. <http://www.nlk.cz/publikace-nlk/lekarska-knihovna>.
107. LESENKOVÁ, Eva. 2012. Co je Koncepce rozvoje knihoven ČR a její význam pro činnost knihoven. *Lékařská knihovna: časopis pro knihovny a informační střediska ve zdravotnictví* [on-line], 2012, roč. 17, č. 3-4 [cit. 2014-12-28]. ISSN 1804-2031. Dostupné z: <http://www.nlk.cz/publikace-nlk/lekarska-knihovna/2012/2012-3-4/co-je-koncepce-rozvoje-knihoven-cr-a-jeji-vyznam-pro-cinnost-knihoven>.
108. LEWIS, Linda, WILKINSON, Frances C. 2003. Follow the greenback road: budgeting for reference resources. *Against the Grain*[on-line]. 2003, vol. 15, issue. 4, p. 1, 20-24 [cit. 2015-02-24]. ISSN 1043-2094. Dostupné z:<http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4474&context=atg>.
109. LISKOVÁ, Zuzana. 2006. "Předzbrojení" ve Středisku vědeckých informací Fyziologického ústavu AV ČR. *Knihovny současnosti 2006*. Brno: Sdružení knihoven ČR, 2006. s. 261-269. ISBN 80-86249-41-7. Dostupné také z: <http://wayback.webarchiv.cz/wayback/20100707195547/http://www.svkos.cz/data/xinha/sdruk/KS2006/2006-3-261.pdf>.
110. LISKOVÁ, Zuzana. Rozhovor o managementu knihovny SVI Fyziologického ústavu Akademie věd ČR, dne 5. 1. 2015.
111. LOŠŤÁKOVÁ, Dana. 2011. Knihovna a architektura – deset roků seminářů. *Duha: informace o knihách a knihovnách z Moravy* [on-line], 2011, roč. 25, č. 3 [cit. 2015-02-02]. ISSN 1804-4255. Dostupné z: <http://duha.mzk.cz/clanky/knihovna-architektura-deset-roku-seminaru>.
112. LUDWIG, Logan; STARR, Susan. 2005. Library as place: results of a Delphi study. *Journal of the Medical Library Association* [on-line]. 2005, vol. 93, issue 3, s. 315-326 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: Databáze EBSCO.
113. MACHÁČKOVÁ, Tereza. 2007. *Transformace knihovních fondů ČVUT : implementace Třídění Kongresové knihovny. [Transformation of CTU Libraries' collection : Library of Congress Classification Implementation]*. Praha, 2007. 92 s., 14 s. příl. + 1 CDROM. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 2007. Vedoucí diplomové práce PhDr. Hana Landová.

114. MACHONSKÁ, Jana. Cenová politika databázových center: historie a současnost. *Národní knihovna*, 2002, roč. 13, č. 3, s. 177-190. ISSN 0862-7487. Dostupné také z: <http://knihovna.nkp.cz/NKKR0203/0203177.htm>.
115. MAIXNEROVÁ, Lenka; KRŽIŽ, Filip; BOUZKOVÁ, Helena. 2014. Vytváření osobních archivů odborných publikací v portálu Medvik Národní lékařské knihovny - případová studie. In: *MEDSOFT: sborník příspěvků*. Praha : Dům techniky ČSVTS, 2014, s. 154-164. ISSN: 1803-8115.
116. MAJID, Shaheen; HAIDER, Azim. 2008. Image problem even haunts hi-tech libraries: stereotypes associated with library and information professionals in Singapore. *Aslib proceedings* [on-line]. 2008, vol. 60, issue 3, s. 229-241 [cit. 2014-05-26]. DOI: 10.1108/00012530810879105. Dostupné z: Databáze Emerald.
117. MARCUM, Deanna. 2009. Library management. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences* [on-line] [on-line], 3rd Edition. Taylor and Francis: New York, Published online: 09 Dec 2009. S. 3375-3382. Dostupné z: Databáze Taylor and Francis Online.
118. MATEMATICKÝ ÚSTAV AKADEMIE VĚD ČESKÉ REPUBLIKY. *Czech Digital Mathematics Library* [on-line]. Brno, 2010- [cit. 2014-12-29]. Dostupné z: <http://dml.cz/>.
119. MATHESON, N.W. 1995. The idea of the library in the twenty-first century. *Bulletin of the Medical Library Association* [on-line]. 1995, vol. 83, issue 1, p. 1-7 [cit. 2014-04-29]. Dostupné z: Databáze EBSCO.
120. MATUŠÍK, Zdeněk, JONÁK, Zdeněk. 2003. Dokument. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000502&local_base=KTD.
121. MATUŠÍK, Zdeněk. Referátový časopis. 2003a. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001135&local_base=KTD.
122. MATUŠÍK, Zdeněk. 2003b. Šedá literatura. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001056&local_base=KTD.
123. MCALEESE, Ray. 1998. The Knowledge arena as an extension to the concept map: reflection in action. *Interactive learning Environments* [on-

- line]. 1998-12-1, vol. 6, issue 3, p. 251-272 [cit. 2014-12-04]. DOI: 10.1076/ilee.6.3.251.3602. Dostupné z: Databáze Taylor and Francis Online.
124. MCCALLUM, Carolyn; J. COLLINS, Bobbie L.. 2011. Enhancing the information literacy classroom experience: A cataloger and a reference librarian team up to deliver library instruction. *Library collections, acquisitions, and technical services* [on-line]. 2011, vol. 35, issue 1, s. 10-18 [cit. 2014-10-05]. DOI: 10.1016/j.lcats.2010.12.008. Dostupné z: Databáze Science Direct.
125. MEER, K. van der. 2009. Document information systems. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences* [on-line]. 3rd Edition. Taylor and Francis: New York, Published online: 09 Dec 2009; S. 1620-1631. Dostupné z: Databáze Taylor and Francis Online.
126. Metodické vyjádření Ministerstva kultury k problematice poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu. 2012. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY. *Národní knihovna ČR* [on-line]. Praha, 2012-, 13.03.2014 [cit. 2014-12-13]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/docs/Metodicke-vyjadreni-k-principu-rovnosti-podle-knihovniho-zakona_1.pdf.
127. MIZRACHI, Diane. 2009. Library anxiety. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences* [on-line], 3rd Edition. Taylor and Francis: New York, Published online: 09 Dec 2009; S. 3298-3303. Dostupné vz: Databáze Taylor and Francis Online.
128. MOUNT, Ellis. 1983. *Special libraries and information centers: an introductory text*. New York, N.Y.: Special Libraries Association, 1983, vi, 194 p. ISBN 08-711-1282-5.
129. MULCH, B. E. 2014. Library orientation transformation. *Knowledge quest* [on-line], 2014, vol. 42, no. 4. pp. 50-53 ISSN 1094-9046, 1094-9046. Dostupné z: Databáze LISA.
130. Národní autority. 2005. CENTRUM PRO INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE V MUZEJNICTVÍ. *Moravské zemské muzeum* [on-line]. Brno, 2005-2009 [cit. 2015-02-02]. Dostupné z: <http://www.citem.cz/projekty/narodni-autority/>.
131. NÁRODNÍ INFORMAČNÍ A PORADENSKÉ STŘEDISKO PRO KULTURU. 2014. *Základní statistické údaje o kultuře v České republice 2013: III. díl - Knihovny a vydavatelská činnost* [on-line]. 2014. vyd. Praha: NIPOS - Centrum informací a statistik kultury, 2014, 61 s. [cit. 2015-01-10]. ISBN 978-80-7068-283-8. Dostupné z: http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2013/05/Statistika_2013_III.KNIHOVNY_VYDAVAT_ELE.pdf.

132. NÁRODNÍ LÉKAŘSKÁ KNIHOVNA. 2015. *Národní lékařská knihovna* [on-line]. Praha, 2015- [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: <http://www.nlk.cz/>.
133. NÁRODNÍ TECHNICKÁ KNIHOVNA. 2009. *Národní technická knihovna* [on-line]. 2009-, Poslední změna: 22.10. 2014 15:10 [cit. 2014-11-17]. Dostupné z: www.techlib.cz
134. NÁRODNÍ TECHNICKÁ KNIHOVNA. 2012. *Výroční zpráva Národní technické knihovny 2012* [on-line]. Praha: NTK, 2013, 119 s. [cit. 2015-01-10]. Dostupné z: <http://www.techlib.cz/files/download/id/4628/vyrocnizprava-2012.pdf>.
135. NÁRODNÍ TECHNICKÁ KNIHOVNA. 2014. *Výroční zpráva Národní technické knihovny 2013* [on-line]. Praha: NTK, 2014, 45 s. [cit. 2015-01-10]. Dostupné z: <http://www.techlib.cz/files/download/id/85474/vyrocnizprava-2013.pdf>.
136. Navazující magisterské studium fakulty FCHT: Studijní program: Chemie a chemické technologie : Studijní obor: Aplikovaná informatika v chemii. 2009. VYSOKÁ ŠKOLA CHEMICKO-TECHNOLOGICKÁ V PRAZE. *VŠCHT* [on-line]. Praha, 2009- [cit. 2014-12-28]. Dostupné z: <http://old.vscht.cz/main/studenti/magistri/fcht.mag.chcht.apich.sp.html>.
137. NEJEZCHLEBOVÁ, Jana; POJEROVÁ, Kateřina; SKOLKOVÁ, Linda; VAVŘÍKOVÁ, Lucie. 2007. Zpráva z konference Knihovny současnosti 2007. *Ikaros* [on-line]. 2007, roč. 11, č. 10 [cit. 17.11.2014]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/node/4349>>. [urn:nbn:cz:ik-004349](http://nbn-resolving.org/urn:nbn:cz:ik-004349).
138. NITECKI, Danuta A. 1996. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. 1996. *The Journal of Academic Librarianship* [on-line]. 1996, vol. 22, issue 3, s. 181-190 [cit. 2014-11-30]. DOI: 10.1016/S0099-1333(96)90056-7. Dostupné z: Databáze Science Direct.
139. O projektu. 2012. ÚSTAV INFORMAČNÍCH STUDIÍ A KNIHOVNICTVÍ FILOZOFICKÉ FAKULTY UNIVERZITY KARLOVY V PRAZE. *Knihovny významných českých osobností* [on-line]. Praha, 2012- [cit. 2014-11-17]. Dostupné z: <http://www.osobniknihovny.cz/>.
140. OKROUHLÍKOVÁ, Jarmila. 2011. Koncepce rozvoje knihoven a muzejní knihovny. *Duha: informace o knihách a knihovnách z Moravy* [on-line], 2011, roč. 25, č. 3 [cit. 2014-12-28]. ISSN 1804-4255. Dostupné z: <http://duha.mzk.cz/clanky/koncepce-rozvoje-knihoven-muzejni-knihovny>.

141. OMASTOVÁ, Pavlína; ŘÍMANOVÁ, Radka; ŠKUTA, Ctibor. 2011. Elektronická stopa čtenáře v knihovnickém systému, aneb, Co ví ALEPH NTK i bez ankety. *Knihovny současnosti 2011: sborník z 19. konference, konané ve dnech 13.-15. září 2011 v Českých Budějovicích*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2011. s. 101-109. ISBN 978-80-86249-62-9. Dostupné také z: http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2011/sbornik_2011.pdf.
142. OSLER, William. 1918. The science of librarianship. *Bulletin of the Medical Library Association* [on-line], 1918, vol. 7, issue. 4, p. 70-74. Dostupné z: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC234777/>.
143. PAKDAMAN NAEINI, Maryam; AMIRREZA, Asnafi; SHIMA, Moradi,; SIAVASHAN SHIRAZI, Mohammad. 2011. Podcasts and Videocasts management: A case study of Special Library of International Institute of Earthquake Engineering and Seismology (IIEES) in Iran., 2011 . In 2nd International Conference of Asian Special Libraries, Tokyo, Feb 10-12, 2011. [Conference poster] *In: E-LIS* [on-line]. Dostupné z. <http://eprints.rclis.org/16581/>.
144. PAPÍK, Richard. 1998. Metody competitive intelligence na internetu. Informace na dlani 1998 : Infomedia 98 [on-line]. Praha : Albertina icome Praha, 1998. Dostupné z <http://www.inforum.cz/informedia98/index.htm>.
145. PAUL, Nora; HANSEN, Kathleen A. 2002. Reclaiming news libraries: newsroom cuts in staff and budget and declining interest suggest grabbing new opportunities. *Library Journal* [on-line]. 2002, vol. 127, issue 6 [cit. 2015-01-31]. Dostupné z: databáze EBSCO.
146. PEJŠOVÁ, Petra (ed.). 2010. *Repozitáře šedé literatury*. Zlín : VeRBuM, 2010. 152 s. ISBN 978-80-904273-5-8. Dostupné z : <http://nusl.techlib.cz/images/Book.pdf>.
147. PEJŠOVÁ, Petra. 2009. Národní úložiště šedé literatury jako součást Digitální polytematické knihovny vědy, výzkumu a vývoje. *Knihovna: knihovnická revue*, 2009, roč. 20, č. 1, s. 30-37. ISSN 1801-3252. Dostupné také z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovna91/pejs.htm>.
148. PILLEROVÁ, Vladana. 2007. Standardy veřejných knihovnických a informačních služeb (VKIS): nástroj pro jejich vyhodnocování. *Knihovna plus* [on-line]. 2007, č. 1-2 [cit. 2014-12-14]. ISSN 1801-5948. Dostupný z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus71/piller.htm>.
149. PLANKOVÁ, Jindra. 2003. Knihovník. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-01-21]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000737&local_base=KTD.

150. PLANKOVÁ, Jindra. 2003a. Meziknihovní výpůjční služba. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001907&local_base=KTD.
151. PLANKOVÁ, Jindra. 2006. [Problematika služeb dodávání dokumentů]. *Ikaros* [on-line]., 2006, roč. 10, č.9 – 2007, roč. 11, č. 6. [cit. 2015-01-21]. Celkem devět samostatných článků. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/archiv>.
152. Polytematický strukturovaný heslář (PSH). 2006. NÁRODNÍ TECHNICKÁ KNIHOVNA. *Národní technická knihovna* [on-line]. Praha, 2006 - 2015, Poslední změna: 12.1. 2015 17:0 [cit. 2015-01-22]. Dostupné z: <http://www.techlib.cz/cs/82897-polytematicky-strukturovany-heslar>.
153. Posuzování výzkumných organizací. 2014. RADA PRO VÝZKUM, vývoj a inovace. *Rada pro výzkum, vývoj a inovace* [on-line]. 2014-2015 [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: <http://www.vyzkum.cz/FrontClanek.aspx?idsekce=560752>.
154. POTŮČEK, Martin, ed. 2006. *Manuál prognostických metod*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2006. 193 s. Studijní texty; sv. 37. ISBN 80-86429-55-5.
155. Právo na zapomnění: otázka k debatě. 2014. *Parlamentní listy.cz* [online]. 29. 12. 2014 11:30 [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: <http://www.parlamentnilisty.cz/arena/monitor/Pravo-na-zapomneni-otazka-k-debate-352032>.
156. Publikáční činnost. 2012. KNIHOVNA AKADEMIE VĚD ČESKÉ REPUBLIKY. *Knihovna Akademie věd ČR* [on-line]. Praha, 2012 [cit. 2015-02-03]. Dostupné z: <http://www.lib.cas.cz/publikacni-cinnost/>.
157. REEG-STEIDINGER; J., MADLAND, D.; HAGNESS, C. 2005. Technology Student Assistants in Academic Libraries: We can't Survive without 'Em!. *Technical Services Quarterly* [on-line], 2005, vol. 22, no. 4. p. 65-75. ISSN 0731-7131, 0731-7131. Dostupné z: Databáze LISA.
158. REES, Alan M. 1964. Libraries and information centres. *College and Research Libraries* [on-line], 1964, vol. 25, issue 3, p. 200-204. ISSN 0010-0870. Dostupné z: <http://crl.acrl.org/content/25/3/200.full.pdf+html?sid=b3b6eb03-f9f2-4dab-aa6d-87ec17f963d3>.
159. REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION. 1996. Professional Competencies for Reference and User Services Librarians. *American Library Association* [on-line]. 1996–2014 [cit.

- 2014-11-17]. Dostupné z:
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>.
160. Research Data Services. 2014. UNIVERSITY OF MARYLAND. *University libraries* [online]. 2014 [cit. 2015-03-06]. Dostupné z:<http://www.lib.umd.edu/data>.
 161. RICHTER, Vít. 2001. Knihovní zákon bude!?. *Bulletin SKIP* [on-line]. 2001, č. 1 [cit. 2015-02-22]. Dostupné z:http://wwwold.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/Bull01_17.htm.
 162. RICHTER, Vít. 2005. Měření kvality a výkonu činnosti veřejných knihoven: příklad německého Bibliotheksindex. In: *Regionální funkce knihoven 2005: 1. listopadu 2005* [on-line]. Praha: Národní knihovna ČR, 2005 [cit. 2014-12-14]. Dostupné z:
http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=15_Vykon.htm.
 163. ROBINSON, Lyn. 2014. Library and Information Science education for the 21st century. In: *InfoDays 2014: 5. - 7. 11. 2014* [on-line]. Praha: Ústav informačních studií a knihovnictví, 201 [cit. 2014-12-29]. Dostupné z:http://es.slideshare.net/Infodays/library-and-information-science-education-for-the-21st-century-lyn-robinson?qid=ebc13d6c-5aec-4c27-8841-1e802cb30b46&v=qf1&b=&from_search=1.
 164. ROBINSON, Lyn; HRABAL, Jan; KALÍŠEK, Petr. 2014a. Rozhovor s Lyn Robinson. *InFlow* [on-line]. 21. 11. 2014 [cit. 2015-01-31]. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/rozhovor-s-lyn-robinson>.
 165. Roční členské příspěvky SKIP 2014. 2015. SVAZ KNIHOVNÍKŮ A INFORMAČNÍCH PRACOVNÍKŮ. *SKIP* [on-line]. 2010-2015 [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: <http://www.skipcr.cz/clenstvi/clenske-prispevky-skip>.
 166. ROSS, Catherine; NILSEN, Sheldrick, Kirsti; RADFORD, Marie L. 2009. *Conducting the reference interview: a how-to-do-it manual for librarians*. 2nd ed. New York: Neal-Schuman Publishers Inc., c2009, xiv, 290 p. ISBN 978-155-5706-555.
 167. ROSS, Lyman; SENNYEY, Pongracz. 2008. The Library is dead, long live the library! The practice of academic librarianship and the digital revolution. *The Journal of academic librarianship* [on-line]. 2008, vol. 34, issue 2, s. 145-152 [cit. 2015-01-31]. DOI: 10.1016/j.acalib.2007.12.006. Dostupné z: Databáze Science Direct
 168. RYLICH, Jan. 2009. Národní technická knihovna otevřela své brány. *Ikaros* [on-line]. 2009, ročník 13, číslo 10 [cit. 10.1.2015]. urn:nbn:cz:ik-13261. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/13261>.
 169. ŘÍMANOVÁ, Radka. 2002. Ultra Access: vstupy do elektronických verzí periodik aneb které služby NLK jsou přístupné i po otevírací době

- II. *Knihovny současnosti 2002*. Brno: Sdružení knihoven ČR, 2002. s. 100-103. ISBN 80-86249-18-2.
170. ŘÍMANOVÁ, Radka. 2008. Library of Congress Classification pro Národní technickou knihovnu. In: *Knihovny současnosti 2008*. Brno: Sdružení knihoven ČR, 2008. s. 214-221. ISBN 978-80-86249-49-0. Dostupné také z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/2008-3-214.pdf>.
171. ŘÍMANOVÁ, Radka. 2014. Sledování publikačních trendů témat při dlouhodobých analýzách vývoje tématu. In: *INFORUM 2014: 20. ročník konference o profesionálních informačních zdrojích Praha, 27. - 28. 5. 2014* [on-line]. Praha: Albertina icome Praha, 2014 [cit. 2015-01-11]. ISSN 1801-2213. Dostupné z: <http://www.inforum.cz/pdf/2014/rimanova-radka-1.pdf>.
172. ŘÍMANOVÁ, Radka; JANSOVÁ, Linda. 2006. Jak sledovat využitelnost knihovního fondu. In: *CASLIN 2006: zpětná vazba aneb děláme to dobře?: Český ráj, 11.-15.6.2006*, s. 44-67. ISBN 80-86675-6.
173. ŘÍMANOVÁ, Radka; ŠATAVOVÁ, Lenka. 2013. E-čtečky v českých knihovnách : prezentace. In: SDRUŽENÍ KNIHOVEN. *Konference Knihovny současnosti: 2013* [on-line]. 2013, Středa 11. 9. 2013 [cit. 2015-01-10]. Dostupné z: http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2013/Rimanova_ctecky.pdf.
174. SAPON-WHITE, Richard; SKOLKOVÁ, Linda. 2005. S Richardem Sapon-Whitem nejenom o katalogizační praxi amerických univerzitních knihoven. *Ikaros* [on-line]. 2005, roč. 9, č. 5 [cit. 14.12.2014]. urn:nbn:cz:ik-001901. ISSN 1212-5075. Dostupné z : <http://www.ikaros.cz/node/1901>.
175. SHIPMAN, Jean P.; HOMAN, Michael. 2003. Medicine's library lifeline. *Library Journal*. [on-line]. 2003, vol. 128, issue. 6, p. 49-50 [cit. 2015-01-31]. Dostupné z: Databáze ProQuest.
176. SHUMAKER, David. 2009. Special Libraries. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences [on-line]* [on-line]. 3rd Edition. Taylor and Francis: New York, Published online: 09 Dec 2009. S. 4966-4974. Dostupné z: Databáze Taylor and Francis Online.
177. SHUMAKER, David. 2012. *The Embedded Librarian: innovative strategies for taking knowledge where it's needed* [on-line]. New Jersey: Information Today, 2012, s. 3-19 [cit. 2015-02-25]. ISBN 9781573874526. Kapitola 1 dostupná z: <http://books.infotoday.com/books/Embedded-Librarian/Chapter-1.pdf>.
178. SCHWARZ, Josef. 2004. Sáva Medonos - zakladatel, propagátor, dokumentalista. *Ikaros* [on-line]. 2004, roč. 8, č. 2 [cit. 13.12.2014]. urn:nbn:cz:ik-001570. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/node/1570>.

179. SCHWARZ, Josef. 2005. Evidence based - důkazy, svědectví, fakta, nebo doklady?. *Ikaros* [on-line]. 2005, ročník 9, číslo 3 [cit. 2015-02-22]. urn:nbn:cz:ik-11789. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/11789>.
180. SIBMAS: mezinárodní organizace divadelních knihoven a muzeí. 2014. DIVADELNÍ ÚSTAV. *Institut umění - Divadelní ústav*[on-line]. Praha, 2014 [cit. 2014-12-13]. Dostupné z: <http://sibmas.idu.cz/cs/>.
181. SLA 2014 Annual Conference - Special Libraries Association: SLA – Competitive Intelligence Division : Session Program Vancouver BC : June 7 – 10, 2014. 2014. SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION. *Special Libraries Association – Competitive Intelligence Division* [on-line]. 2014 [cit. 2015-02-03]. Dostupné z: <http://ci.sla.org/wp-content/uploads/2014/01/SLA-CID-Session-Program-2014.pdf>.
182. SODOMKOVÁ, Jana. 2003. Firemní knihovna. In: KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV) [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001983&local_base=KTD.
183. SODOMKOVÁ, Jana. 2003a. Informační středisko. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001987&local_base=KTD.
184. SODOMKOVÁ, Jana. 2003b. Knihovna. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001990&local_base=KTD.
185. SODOMKOVÁ, Jana. 2003c. Odborná knihovna. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-01-31]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000002005&local_base=KTD.
186. SODOMKOVÁ, Jana. 2003d. Specializovaná knihovna. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-21]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000002034&local_base=KTD.
187. SODOMKOVÁ, Jana. 2003e. Středisko vědeckých informací. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-22].

Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000002019&local_base=KTD.

188. SODOMKOVÁ, Jana. 2003f (heslo ve smyslu výkladu 1). Veřejná knihovna. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000002028&local_base=KTD.
189. SOŠKOVÁ, Eva; SKOLKOVÁ, Linda. 2008- S Evou Soškovou nejen o Státní technické knihovně. *Ikaros* [on-line]. 2008, roč. 12, č. 11 [cit. 13.12.2014]. >. urn:nbn:cz:ik-005051. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/node/5051>.
190. SOUČEK, Jiří, SOUČEK, Martin; DROBÍKOVÁ, Barbora. 2013. Konceptuální model informace a FRBR. *ProInflow: časopis pro informační vědy* [on-line], 2013, roč. 5, (speciální číslo)[cit. 2015-01-21]. ISSN 1804-2406. Dostupné z: http://pro.inflow.cz/sites/default/files/pdfclanky/ProInfow_Drobikova_et_al_final.pdf.
191. SPIEGELMAN, Barbara M.; FLURY-CARLSON, Nancy. 2009. Corporate Information Centers. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences* [on-line], 3rd Edition. Taylor and Francis: New York, Published online 13 Dec 2007. S. 1313-1322 [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: Databáze Taylor and Francis Online.
192. ST LIFER, Evan. 1996. Net work: new roles, same mission. *Library Journal* [on-line]. 1996, vol. 121, issue. 11 [cit. 2015-01-31]. Dostupné z: Databáze ProQuest.
193. Statistika - odpovědi na nejčastěji kladené otázky: II. Uživatelé. 2013. NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY. *Národní knihovna České republiky* [on-line]. Praha, 2013-, Březen 2013 [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=05_St/stat_faq.htm#2.
194. STEJSKAL, Jan; HÁJEK, Petr; ŘEHÁK, Tomáš. 2013. Vnímaná hodnota služeb poskytovaných veřejnými knihovnami - meziknihovní srovnání = The perceived value of services provided by public libraries - interlibrary comparison. In: *Knihovny současnosti 2013: sborník z 21. konference, konané ve dnech 10. - 12. září 2013 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2013. s. 224-232. ISBN 978-80-86249-68-1. Dostupné také z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2013/Sbornik2013.pdf>.
195. STEJSKALOVÁ, Kristýna. *Porovnání organizace práce v Geologické knihovně České geologické služby a Knihovně na Vinohradech* [on-line]. Praha, 2012 [cit. 2014-12-28]. Bakalářská práce. Univerzita Karlova.

- Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce Radka Římanová. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/97053>.
196. STÖCKLOVÁ, Anna. 2008. Dekompozice knihovnického systému. In: ÚSTAV INFORMAČNÍCH STUDIÍ A KNIHOVNICTVÍ. *Elektronické studijní texty* [on-line]. Praha, 2008 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://texty.jinonice.cuni.cz/novinky/studijni-texty/stocklova-anna/stocklova_03.pdf/view.
 197. STÖCKLOVÁ, Anna. 2008a. Služby knihoven: vybrané problémy. In: ÚSTAV INFORMAČNÍCH STUDIÍ A KNIHOVNICTVÍ. *Elektronické studijní texty* [on-line]. Praha, 2008 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://texty.jinonice.cuni.cz/studijni-texty/stocklova-anna/stocklova_05.pdf/view.
 198. STRAUSS, Anselm L.; CORBIN, Juliet. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. 196 s. SCAN; 2. ISBN 80-85834-60-X.
 199. SUGIE, Noriko. 2013. Application of radio frequency identification technology to study library users' information-seeking behavior. *Library* [on-line]. 2013, vol. 35, issue 1, s. 69-77 [cit. 2014-12-28]. DOI: 10.1016/j.lisr.2012.06.006. Dostupné z: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0740818812000953>.
 200. SVAZ KNIHOVNÍKŮ A INFORMAČNÍCH PRACOVNÍKŮ. 2004. *SKIP* [on-line]. 2004, 28.12.2004 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.skipcr.cz/>.
 201. ŠEĐOVÁ, Klára; ŠVARŘÍČEK, Roman. 2013. Jak psát kvalitativně orientované výzkumné studie: kvalita v kvalitativním výzkumu. *Pedagogická orientace*, 2013, roč. 23, č. 4, s. 478-510. ISSN 1211-4669. Dostupné také z: http://www.ped.muni.cz/pedor/archiv/2013/PedOr13_4_Kvalitativni_SedovaSvaricek.pdf.
 202. ŠNÝDR, Mirko. 2003. Vyřazování dokumentů. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000819&local_base=KTD.
 203. ŠVARŘÍČEK, Roman a kol. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
 204. ŠVEJDA, Jan. .2003. Adresní rozšiřování informací. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001874&local_base=KTD.

205. ŠVEJDA, Jan. 2003b. Citační analýza. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-05]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000347&local_base=KTD.
206. ŠVEJDA, Jan. 2003c. Citační informace. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-05]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000368&local_base=KTD.
207. ŠVEJDA, Jan. 2003d. Dokumentové služby. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-01-21]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001808&local_base=KTD.
208. ŠVEJDA, Jan. 2003e. Faktografické služby. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-02]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001823&local_base=KTD.
209. ŠVEJDA, Jan. 2003f. Informační požadavek. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-03-04]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001802&local_base=KTD.
210. ŠVEJDA, Jan. 2003g. Informační služby. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-02]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001807&local_base=KTD.
211. ŠVEJDA, Jan. 2003h. Informetrie. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015- 03- 17]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000343&local_base=KTD.
212. ŠVEJDA, Jan. 2003ch. Impakt faktor. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-24]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000377&local_base=KTD.
213. ŠVEJDA, Jan. 2003i. Kopírovací služby. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha :

- Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-04]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001820&local_base=KTD.
214. ŠVEJDA, Jan. 2003j. Referenční služby. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-04]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001879&local_base=KTD.
215. ŠVEJDA, Jan. 2003k. Rešerše. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-11]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001832&local_base=KTD.
216. ŠVEJDA, Jan. 2003l. Rešeršní služby. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-11]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001824&local_base=KTD.
217. ŠVEJDA, Jan. 2003m. Status uživatele. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-26]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001817&local_base=KTD.
218. ŠVEJDA, Jan. 2003n. Studijně rozborová práce. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-06]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001881&local_base=KTD.
219. ŠVEJDA, Jan. 2003o. Uživatel. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-01]. Dostupné z:http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001797&local_base=KTD.
220. ŠVEJDA, Jan; KATUŠČÁK, Dušan. 2003p. Bibliografické služby. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [on-line]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003-[cit. 2015-02-25]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001866&local_base=KTD.
221. TALJA, Sanna, MAULA, Hanni; EICHBERG, Robert H.. 2003. Reasons for the use and non-use of electronic journals and databases: "Interest in Trying, Maintaining or Changing Use"; "Reasons for Use", "Reasons for

- Non-Use". *Journal of Documentation* [on-line]. 2003, vol. 59, issue 6, s. 673-691 [cit. 2014-11-30]. DOI: 10.1037/e497482006-010. Dostupné z: Databáze ProQuest.
222. TENOPIR, Carol; KING, Donald W.; BUSH, Amy. 2004. Medical faculty's use of print and electronic journals: changes over time and in comparison with scientists. *Journal of the Medical Library Association* [on-line]. 2004, vol. 92, issue 2, s. 233-241 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: databáze EBSCO.
223. TEOREY, Toby; J.; LIGHTSTONE, Sam; NADEAU, Tom. 2005. *Database modeling: logical design* [on-line]. 4th ed. Boston: Morgan Kaufmann Publishers, 2005, xviii, 275 p. [cit. 2014-12-02]. ISBN 01-268-5352-5. Dostupné z: Databáze ProQuest.
224. TRUNEČEK, Jan. 2008. Možnosti transferu vybraných vědeckých teorií do managementu. *Ekonomika a management* [on-line]. 2008, č. 3 [cit. 2015-02-25]. Dostupné z: <http://www.ekonomikaamanagement.cz/cz/clanek-moznosti-transferu-vybranych-vedeckych-teorii-do-managementu.html>.
225. UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI; NÁRODNÍ TECHNICKÁ KNIHOVNA. *Knihovna a architektura 2009: jubilejní bilancování : vize a realita* [on-line]. Praha: Státní technická knihovna, 2009, 71 s.. [cit. 2015-01-10]. ISBN 978-80-86504-21-6; ISSN 1803-635X. Dostupné z: http://library-architecture.upol.cz/2009/ka_09.pdf.
226. ÚSTAV ČESKÉHO NÁRODNÍHO KORPUSU FILOZOFICKÉ FAKULTY UNIVERZITY KARLOVY V PRAZE. *Český národní korpus - SYN2010* [on-line]. Praha, 2014- [cit. 2014-11-27]. Dostupné z: <https://ucnk.ff.cuni.cz/>.
227. Velké infrastruktury pro VaVaI: obecné informace. 2013. MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY ČESKÉ REPUBLIKY. *MŠMT* [on-line]. Praha, 2013- [cit. 2014-12-13]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vyzkum-a-vyvoj/obecne-informace>.
228. *Velký sociologický slovník: I. svazek A-O*. 1997. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1996, 747 s. ISBN 80-718-4164-1.
229. *Velký sociologický slovník: II. svazek. P-Ž*. 1996. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova, 1996, s. 749-1627. ISBN 80-718-4310-5.
230. VLASÁK Rudolf, Doc. PhDr., 1936-. 2014. In: *Slovník českých knihovníků* [on-line]. Praha: Národní knihovna ČR, 2014 [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: <http://1url.cz/Ogpz>.
231. VLASÁK, Rudolf. 2001. *Informační politka: Základní východiska a současnost ve vyspělých demokraciích* [on-line]. Praha: Ústav

- informačních studií a knihovnictví, 2001 [cit. 2014-12-13]. Dostupné z: <http://uisk.xf.cz/podklady/044.PDF>.
232. VLASÁK, Rudolf. 2015. Ústní sdělení, 4. 3. 2015.
233. VODIČKOVÁ, Hana. 2003. Katalogizace. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001272&local_base=KTD.
234. VOŘÍŠEK, Petr; VERMOUZEK, Zdeněk. 2013. Občanská věda v ornitologii: abstrakt, prezentace, videozáznam v databázi Národní úložiště šedé literatury. In: *Open Access aneb Open your mind! 2013, Praha (CZ, 2013-10-24* [on-line]. Praha: Národní technická knihovna, 2013 [cit. 2014-12-13]. Dostupné z: <http://invenio.nusl.cz/record/161457?ln=cs>.
235. WALLER, Jeffrey H. 2013. Undergrads as Selectors: Assessing Patron-Driven Acquisition at a Liberal Arts College. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery* [online]. 2013, vol. 23, issue 3, p. 127-148 [cit. 2015-03-05]. DOI: 10.1080/1072303X.2013.851052. Dostupné z: Databáze Taylor and Francis Online.
236. What is a teacher librarian? 2014. AUSTRALIAN SCHOOL LIBRARY ASSOCIATION. *ASLA* [on-line]. 2014 [cit. 2015-02-25]. Dostupné z: <http://www.asla.org.au/advocacy/what-is-a-teacher-librarian.aspx>.
237. WHITE, Marilyn Domas; MARSH, Emily E. 2006. Content analysis: a flexible methodology. *Library Trends* [on-line]. 2006, vol. 55, issue 1, p. 22-45 [cit. 2014-11-25]. DOI: 10.1353/lib.2006.0053. Dostupné z: Dostupné z: Databáze ProQuest.
238. WIEGAND, Wayne A. 1999. Tunnel vision and blind spots: what the past tells us about the present; reflections on the twentieth-century history of american librarianship. *The Library Quarterly* [on-line]. 1999, vol. 69, issue 1, p. 1-32 [cit. 2014-11-30]. DOI: 10.1086/603022. Dostupné z: <http://www.columbia.edu/cu/libraries/inside/units/bibcontrol/osmc/wiegand.pdf>
239. WITTWER, Roland. 2001. Special libraries - how to survive in the twenty-first century. *The Electronic library* [on-line]. 2001, vol. 19, issue. 4, p. 221-224 [cit. 2015-01-31]. Dostupné z: Databáze Emerald.
240. WOOD, M. Sandra. 2014. *Health sciences librarianship*. Lanham : Rowman and Littlefield, 2014. XXIII, 448 s. ISBN 08-108-8813-0.
241. ZÁLUSKÁ, Michaela. 2013. *Akce pořádané Střediskem vědeckých informací Ústavu organické chemie a biochemie AV ČR, v.v.i.: seminární práce pro Předmět Podpora čtenářství v knihovnách*. Praha : ÚISK, 2013. 6 s. Práce dostupná v archivu Radky Římanové.

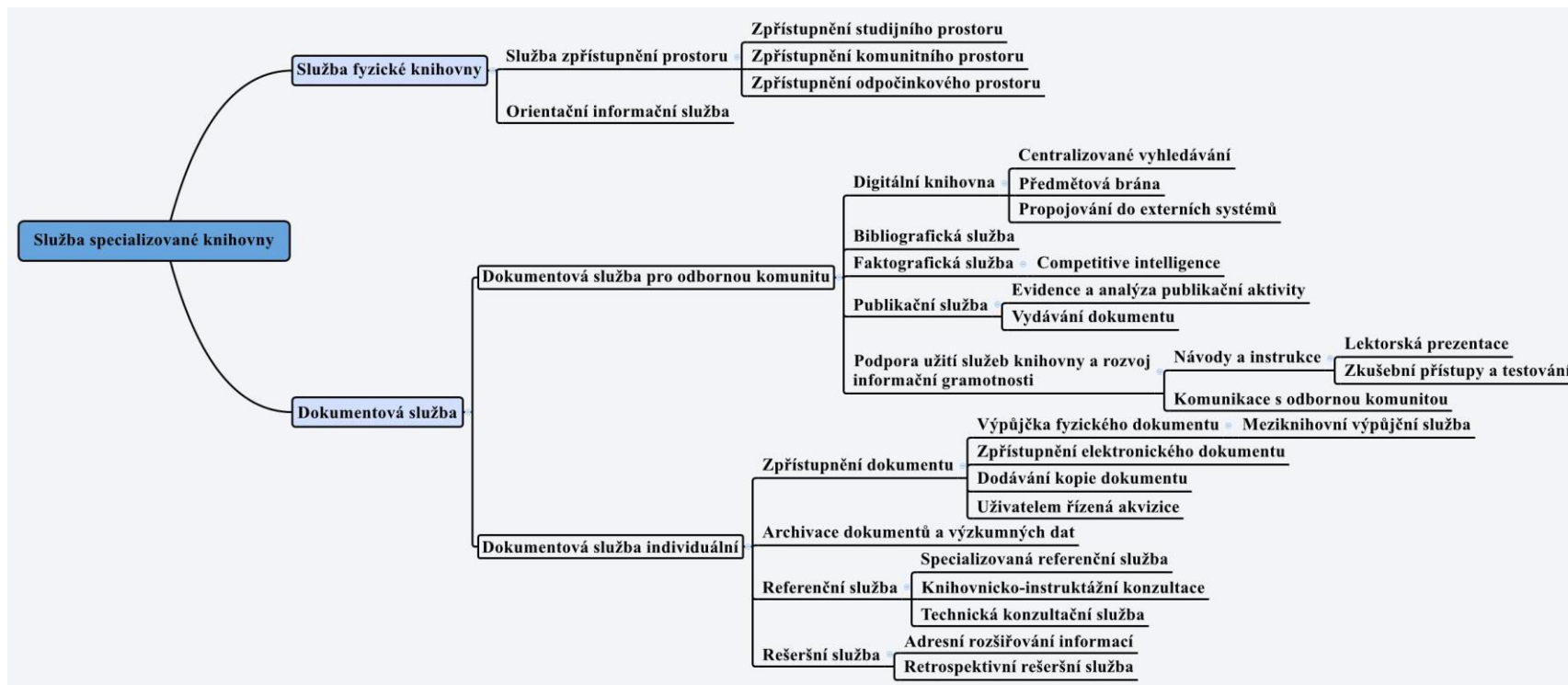
242. ZEMÁNKOVÁ, Ladislava. 2003. Knihovní řád. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000708&local_base=KTD.
243. ZEMÁNKOVÁ, Ladislava. 2003a. Síť knihoven. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000702&local_base=KTD.
244. ZEMÁNKOVÁ, Ladislava. 2003b. Zřizovatel knihovny. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000712&local_base=KTD.
245. ZIMERMAN, Václav. 2000. *Národní mstitel*. Řepín: Obec Řepín, 2000. 159 s. ISBN 80-239-4149-6.

14 Seznam obrázků

- Obrázek 2 Tematická analýza v časopisech pro knihovní a informační vědu, 1990-2004. Zdroj: (Åström, 2007)..... 15
- Obrázek 3 První verze tabulky, která předcházela vytvoření ER modelu specializované knihovny. Zdroj: archiv autorky. 68
- Obrázek 4 ER model specializované knihovny. Zdroj: archiv autorky. 69
- Obrázek 5 Služba specializované knihovny: část modelu. Zdroj: archiv autorky. 94
- Obrázek 6 Služba fyzické knihovny: část modelu. Zdroj: archiv autorky. 95
- Obrázek 7 Studovna Národního technického muzea, 2014 - po rekonstrukci. Stoly studovny jsou vybaveny elektrickými zásuvkami, v prostorách je Wi-Fi signál, otevřený prostor je výrazně flexibilní. Zdroj: Facebook, stránka Knihovny NTM, 15. 9. 2014..... 97
- Obrázek 8 Noční studovna NTK je otevřena až do 2 hod. ráno. Služby noční studovny jsou využívány zejména zahraničními studenty pražských vysokých škol. Studovna je vybavena nábytkem, Wi-Fi technologií, zdroji elektrického proudu, tiskárnou a skenerem. Zájem převyšuje kapacitu, což vedlo management knihovny k prodloužení otevírací doby celé knihovny. Zdroj: <http://www.techlib.cz>, 2. 2. 2015 98
- Obrázek 9 NTK byla první českou knihovnou, která ve svém interiéru zavedla službu individuální studovny. Zájem o službu je vysoký a příkladu následovaly další české knihovny. Zdroj - http://o ld.stk.cz/foto_ntk/studovna-individualni. 99
- Obrázek 10 Webová stránka knihovny Worcester Polytechnic Institute zve uživatele do knihovní kavárny. Zdroj <https://www.wpi.edu/academics/library/inlibrary/cafe.html>, 4. 12. 2014..... 101
- Obrázek 11 Dokumentová služba: část modelu. Zdroj: archiv autorky. 103
- Obrázek 12 Dokumentová služba pro odbornou komunitu: část modelu. Zdroj: archiv autorky. 104
- Obrázek 13 Digitální knihovna dle model Chowdhury a Chowdhury, 2002. Zdroj: (Bawden; Robinson, 2012, s. 155)..... 111
- Obrázek 14 Podpora užití služeb knihovny a rozvoj informační gramotnosti: část modelu. Zdroj: archiv autorky. 114
- Obrázek 15 Instagram Knihovny Jana Palacha Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, upozornění na zajímavý přírůstek ve fondu, 28. 11. 2013 118
- Obrázek 16 Dokumentová služba individuální - základní schéma: část modelu. Zdroj: archiv autorky. 119
- Obrázek 17 Zpřístupnění dokumentu: část modelu. Zdroj: archiv autorky. 119
- Obrázek 18 Dokumentová služba individuální - rozšířené schéma: část modelu. Zdroj: archiv autorky. 126
- Obrázek 19 Trend zvýšení publikační aktivity na téma "research data" je patrný z grafu u položky DATUM VYDÁNÍ v centralizovaném vyhledávači Summon NTK, provedeno dne 6. 3. 2015. Zdroj: <http://summon.techlib.cz> 127

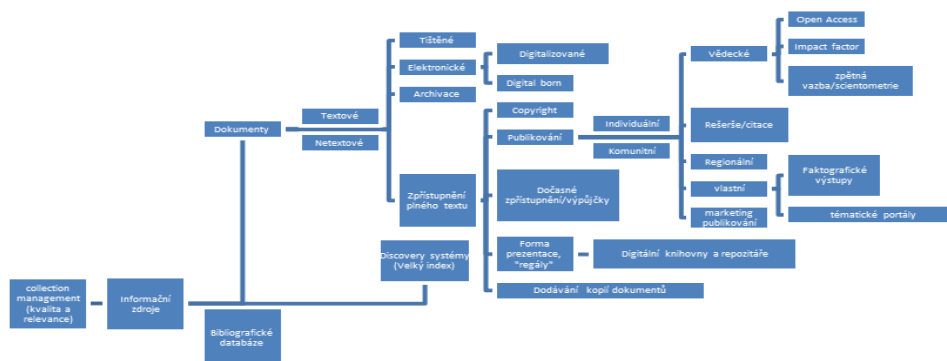
15 Příloha

15.1 Myšlenková mapa Systém služeb specializované knihovny

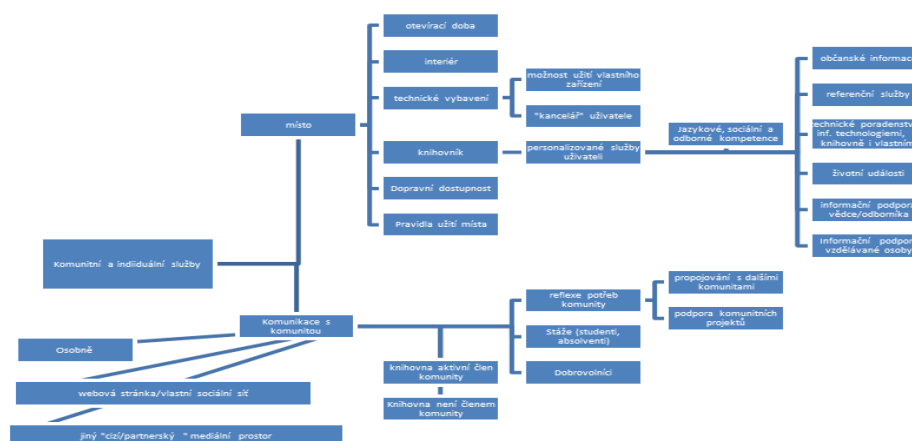


Obrázek 19 Myšlenková mapa Systém služeb specializované knihovny

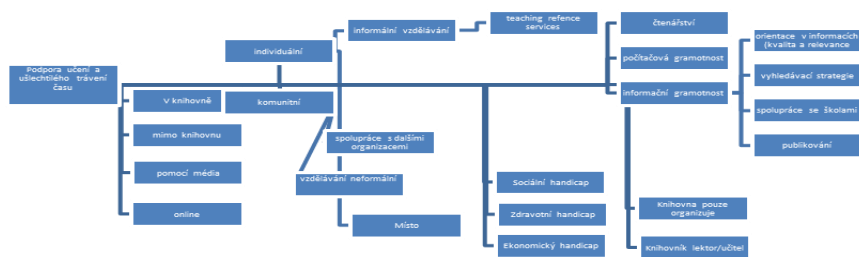
15.2 První verze myšlenkové mapy obsahové analýzy



Obrázek 20 Myšlenková mapa „Služby nad informačními zdroji“. Později transformován do Dokumentových služeb. Říjen 2014 Zdroj: archiv autorky.



Obrázek 21 Myšlenková mapa "Komunitní služby". Později transformován do různých částí schématu. Říjen 2014 Zdroj: archiv autorky.



Obrázek 22 Myšlenková mapa "Podpora celoživotního učení". Později transformován zejména do "Podpora užití služeb knihovny a rozvoj informační gramotnosti". Zdroj: archiv autorky.

15.3 Validace ER modelu specializované knihovny

Datum validace: 5. ledna 2015

Zdroj: Helena Hantáková, vedoucí knihovny

- **Knihovna**
 - Divadelní ústav. Knihovna.
Celetná 17, 110 00 Praha 1
Počet zaměstnanců: 6,5 úvazku, 7 zaměstnanců
- **Zřizovatel knihovna**
 - Institut umění – Divadelní ústav, v.v.i. , státní příspěvková organizace
Ministerstva kultury ČR
- **Síť knihoven**
 - Specializovaná teatrologická knihovna
- **Partner knihovny**
 - Archivy divadel
 - Divadelní oddělení muzeí
 - Významná spolupráce v rámci různých výstav (zapůjčování fondu)
 - Teatrologická pracoviště vysokých škol (koordinace akvizice, účast na akviziční komisi knihovny pro zahraniční literaturu)
 - SIBMAS (Mezinárodní organizace divadelních knihoven a muzeí)
 - Odborní zaměstnanci Divadelního ústavu – spolupráce na faktografické službě Infopult
- **Proces knihovny**
 - akvizice, katalogizace, adjustace
 - bibliografie článků z českého tisku
 - správa souborů jmenných a věcných authority (vlastní systém věcného třídění)
 - správa fondu fyzického (periodika, monografie, audiovizuální sbírka)
 - správa fondu digitálního (digitální knihovna Kramerius a vlastní úložiště, vstupy z OPAC)
 - digitalizace fondů (zajišťuje externí dodavatel)
 - agenda výpůjčních služeb
 - nákupy nástrojů a zařízení (např. kopírovací stroje, systémy zabezpečení fondu, automatizovaný knihovní systém – KP-SYS)
 - správa automatizovaného knihovnického systémů knihovny
 - správa webové stránky knihovny
 - marketing projektů a služeb knihovny
- **Služba knihovny**
 - Služba fyzické knihovny
 - Služba zpřístupnění prostoru (studovny)
 - Orientační informační služby
 - základní informace o službách, provozu, orientaci v knihovně
 - Osobní, zprostředkované, webová stránka knihovny
 - Dokumentová služba pro odbornou komunitu

- Bibliografická služba z vlastních zdrojů (vlastní databáze, novinky ve fondu – soupisy v Informačním bulletinu Divadelního ústavu)
- Faktografická služba – InfoPult – faktografické dotazy z vlastních informačních zdrojů
- Zpřístupnění dokumentu
 - Výpůjčka uživatelům
- Publikační služba
- Přidělování ISBN publikacím vydávaným Divadelním ústavem
- Přidělování čísla edice publikacím vydávaným Divadelním ústavem
- Bibliografické soupisy speciálních dokumentů z fondu Divadelního ústavu (např. nepublikované texty divadelních her a inscenační verze)
- Digitální knihovna
- <http://kramerius.divadlo.cz/kramerius/Welcome.do>
- Portál SIBMAS (Mezinárodní organizace divadelních knihoven a muzeí)
- Podpora užití služeb knihovny a rozvoj informační gramotnosti
- Návody a instrukce
- Web, publikace v odborných teatrologických časopisech, včetně zahraničních
- Lektorské prezentace
- Exkurze studentů a odborníků
- Komunikace s odbornou komunitou
- Zpětná vazba od uživatelů
- Dokumentová služba individuální
- Zpřístupnění dokumentu
 - Výpůjčky fyzického fondu
 - Meziknihovní výpůjčky z jiných knihoven pro zaměstnance Divadelního ústavu
- Dodání kopie dokumentu
 - Z vlastních zdrojů vlastním uživatelům
 - Meziknihovní reprografická služba pro knihovny, včetně účasti v kooperačním systému Virtuální polytechnické knihovna
 - Uživatelem řízená akvizice
 - Podněty od uživatelů (nejen zaměstnanců Divadelního ústavu)
- Archivace dokumentů a výzkumných dat
 - Osobní sbírky publikovaných a nepublikovaných dokumentů teatrologů (speciální fondy, digitalizace, zpřístupnění v digitální knihovně)
- Referenční služba
 - Odborná referenční služba
 - Knihovnicko-instruktážní konzultace

- Rešeršní služba
 - Adresní rozšiřování informací
 - (elektronická „výstřižková“ služba pro divadla, výbor mezinárodní scénografické soutěže Pražské Quadriennale)
 - Individuální retrospektivní rešeršní služby
- **Užití služby knihovny**
 - Statistiky ve struktuře formuláře Národního informačního a poradenského střediska
 - Statistiky speciálních služeb – např. dotazy InfoPult
 - Statistiky podílů na kooperačních službách – např. počet záznamů odeslaných do Souborného katalogu
 - Podíly na výstavách (počet výpůjček na výstavy)
- **Uživatel knihovny**
 - Status registrovaného uživatele: Zaměstnanec, student, zahraniční student, senior, standardní uživatel, zahraniční uživatel, uživatel s rozšířenými právy – vysokoškolští pedagogové, dramaturgové divadel, uživatelé bez práva absenční výpůjčky (sankce za nedodržování knihovního řádu), jednorázoví uživatelé (jedna absenční výpůjčka ročně)
- **Kooperační systém knihoven**
 - Meziknihovní výpůjční a reprografická služba
 - E-book on Demand (digitalizace na objednávku)
 - Souborný katalog České republiky, včetně analytické bibliografie
 - Kooperativní systém národních autorit Národní knihovny ČR
- **Kooperační proces knihovny**
 - akvizice řízená uživatelem
 - kooperační katalogizace
 - kooperační autoritní tvorba
 - meziknihovní výpůjční služba
 - SIBMAS – společný Metodický pokyn pro zpracování divadelního archivu
- **Kooperační služba knihovny**
 - Meziknihovní výpůjční služba pro zaměstnance Divadelního ústavu
 - E-book on Demand
- **Užití kooperační služby knihovny**
 - Meziknihovní výpůjční a reprografická služba
 - E-book on Demand
- **Odborná komunita**
 - Zaměstnanci, studenti, pedagogové, výkonní umělci, divadelní amatéři, zájemci o divadlo, novináři, archiváři, muzejníci, zaměstnanci a vědci dalších výzkumných ústavů, zaměstnanci divadel.

S cílem ověření užití ER modelu universa specializované knihovny a modelu systému služeb specializované knihovny byla provedena analýza teatrologické knihovny Divadelního ústavu v Praze. Model byl konzultován s vedoucí této knihovny Helenou Hantákovou 7. ledna 2015.

Jedním z výrazných atributů knihovny Divadelního ústavu je absence přístupů do databází zahraničních zdrojů, nízká míra propojení vlastních služeb na služby jiných knihoven. Zpřístupnění elektronického dokumentu se vždy týká pouze dokumentu z fondu Divadelního ústavu. Knihovna nemá ambice propojení více zdrojů do systému centrálního vyhledávání. Potenciál knihoven Mezinárodní organizace divadelních knihoven a muzeí (SIBMAS) zůstává v tomto směru zatím nevyužit. Knihovníci jednotlivých knihoven spolupracují na bázi otevřené komunikace, sdílení zkušeností a znalostí navzájem. Překvapivý byl výskyt služby „archivace dokumentů a výzkumných dat“. Divadelní ústav umožnil několika odborníkům uložení osobního archivu, často rukopisného, do fondu knihovny. Tyto osobní kolekce jsou digitalizovány a uloženy v digitální knihovně *Kramerius* Divadelního ústavu (2015). Knihovna svým uživatelům neposkytuje referenční technicko-konzulační službu. Dalším zajímavým výskytem je služba „adresního rozšiřování informací“, kdy jsou průběžně monitorovány tištěné i elektronické informační zdroje a uživatelé dostávají pravidelný bibliografický soupis. Knihovna je zaměřena i na podávání přímých faktografických informací, a to na základě vlastních informačních zdrojů nebo ve spolupráci s teatrology, působícími v Divadelním ústavu. Knihovna neposkytuje zkušební přístupy do elektronických informačních zdrojů a netestuje nové služby před zavedením.

Management knihovny nezískává zpětnou vazbu z provozu knihovny jinou metodou než je pozorování a zpětná vazba ze statistik. Knihovna má velmi úzkou vazbu se zřizovatelem a tradičně intenzivní komunikaci s uživatelskou komunitou.

15.4 Vzorčky obsahové analýzy s kódy

BORGMAN, Christine L. What are digital libraries. *Information Processing* [online]. 1999, vol. 35, issue 3, s. 227-243 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0306457398000594>

Počet citací: 91

Abstrakt

Research and practice in digital libraries (DL) has exploded worldwide in the 1990s. Substantial research funding has become available, libraries are actively involved in DL projects and conferences, journals and on-line news lists proliferate. This article explores reasons for these developments and the influence of key players, while speculating on future directions. We find that the term 'digital library' is used in two distinct senses. In general, researchers view digital libraries as content collected on behalf of user communities, while practicing librarians view digital libraries as institutions or services. Tensions exist between these communities over the scope and concept of the term 'library'. Research-oriented definitions serve to build a community of researchers and to focus attention on problems to be addressed; these definitions have expanded considerably in scope throughout the 1990s. Library community definitions are more recent and serve to focus attention on practical challenges to be addressed in the transformation of research libraries and universities. Future trends point toward the need for extensive research in digital libraries and for the transformation of libraries as institutions. The present ambiguity of terminology is hindering the advance of research and practice in digital libraries and in our ability to communicate the scope and significance of our work. (C) 1999 Elsevier Science Ltd. All rights reserved.

Kódování

Digitální knihovna

Multidisciplinární

Automatizace knihovnických procesů

Uživatelská komunita

Knihovní služba

Institucionální zabezpečení

Katalogizace

Metadata

Indexace

Publikování

Technologické zabezpečení

Obsahově orientované budování digitální knihovny

Obsah budovaný uživatelskou komunitou

Organizace digitální knihovny

Denní provoz digitální knihovny

Výzkum digitálních knihoven

Počítačová věda

Sociální role knihoven

Databáze

Informační chování

Konference

Archivace a popis objektu

Software

Zapojení uživatelské komunity

Partneři knihovny – instituce

Specializované pracovní pozice v knihovně – instituci

Nové náplně knihovnické profese

TALJA, Sanna, Hanni MAULA a Robert H. EICHBERG. Reasons for the use and non-use of electronic journals and databases: "Interest in Trying, Maintaining or Changing Use"; "Reasons for Use", "Reasons for Non-Use". *Journal of Documentation* [on-line]. 2003, vol. 59, issue 6, s. 673-691 [cit. 2014-11-30]. DOI: 10.1037/e497482006-010. Dostupné z: Databáze ProQuest.

Počet citací: 71

Abstrakt

Previous research has shown that there are major differences in the search methods used in different disciplines, and that the use of electronic journals and databases likewise varies according to domain. Previous studies have not, however, explored whether, or how, this variation is possibly related to factors such as domain size, the degree of scatter in a domain or domain-specific relevance criteria. The aim of this paper is to contribute to the development of a domain analytic approach for explaining the use and non-use of e-journals and databases. We identify and define factors to account for disciplinary differences in e-journal use, outline hypotheses to be tested more rigorously in future research, and test them initially on a limited data set. The empirical data was gathered as a part of a wider qualitative study exploring scholars' use of networked resources in four different disciplines: nursing science, literature/cultural studies, history and ecological environmental science. The findings suggest that e-journals and databases are likely to be used most heavily in fields in which directed searching is the dominant search method and topical relevance the primary relevance type, and less in fields in which browsing and chaining are the dominant search methods and paradigmatic relevance the primary relevance type. The findings also support the Bates hypothesis that domain size has an important impact on the search methods used.

Kódování

Elektronické časopisy
Databáze elektronických informačních zdrojů
Počítačové kompetence uživatele
Elektronické časopisy
Titul časopisu jako validátor kvality
Oborové rozdíly informačního chování
Rešeršní strategie
Množství informačních zdrojů
Organizace informačních zdrojů
Přírodovědné obory
Humanitní obory
Odborná komunita
Kniha
Typ dokumentu jako validátor kvality
Vyhledávání podle obsahu
Vyhledávání podle autora

NITECKI, Danuta A. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship* [on-line]. 1996, vol. 22, issue 3, s. 181-190 [cit. 2014-11-30]. DOI: 10.1016/S0099-1333(96)90056-7. Dostupné z: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0099133396900567>

Počet citací: 64

Abstrakt

New ways to evaluate libraries are needed. The SERVQUAL is a diagnostic tool to measure service quality, defined as the difference between customer perceptions and expectations of service. This article discusses implications for library management and future explorations of a tool applicable to academic libraries.

Kódování

Kvalita práce knihovny
Akademické knihovny
Zřizovatel knihovny
Statistika
Publikování
Informační podpora instituce
Nárůst fondů
Uživatelsky orientované služby
Hodnocení uživatelem
Gap model hodnocení služeb knihovny
Fyzická knihovna a její vybavení
Zájem o individuálního uživatele
Prezentace a srozumitelnost služeb knihovny
Přání zákazníka
Znalosti a kompetence knihovníka
Individuální služby
Meziknihovní výpůjční služby
Výpůjční služby
Referenční služby
Další vzdělávání knihovníků
Přístup k dokumentu
Linked librarianship
Dodání dokumentu důležitější než jeho vlastnictví

ELMBORG, James. 2006. Critical Information Literacy: Implications for Instructional Practice. *The Journal of Academic Librarianship* [on-line]. 2006, vol. 32, issue 2, s. 192-199 [cit. 2014-11-30]. DOI: 10.1016/j.acalib.2005.12.004. Dostupné z: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0099133305001898>
Počet citací: 62

Abstrakt

This article uses critical literacy theory to define information literacy. It argues that to be educators, librarians must focus less on information transfer and more on developing critical consciousness in students. Using concepts from literacy theory, the author suggests ways library practice would change if librarians redefined themselves as literacy educators.

Kódování

Informační gramotnost
Vzdělávání uživatelů
Konference
Knihovnické lekce
Referenční služby
Odborná komunita
Pedagogické kompetence knihovníka
Aktivní nabídka služeb
Proměna úložiště dokumentů na místo nabídky relevantních zdrojů
Kritické učení

Rešeršní strategie
Technologický trénink
Výhoda učení v knihovně oproti teorii ve škole
Základní „gramatika“ informační gramotnosti
Hodnocení kvality informací uživatelem (význam citování)
Objektově orientované učení

TENOPIR, Carol, Donald W. KING a Amy BUSH. 2004. Medical faculty's use of print and electronic journals: changes over time and in comparison with scientists. *Journal of the Medical Library Association* [on-line]. 2004, vol. 92, issue 2, s. 233-241 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: databáze EBSCO.
Počet citací: 52

Abstrakt

Objectives: The objectives are to determine how medical faculty members use scholarly journals, whether print or electronic journals are read more, whether there is a pattern among types of users, and what similarities and differences there are between the use of journals by medical faculty and faculty in other disciplines. [PUBLICATION ABSTRACT]

Methods: Medical faculty of the University of Tennessee Health Science Center (UTHSC) multi-campus system were surveyed, and their responses estimated using critical incident technique to characterize the different aspects of their use of print and electronic journals. Results: Medical faculty read a great deal, especially compared to scientists. The most frequently reported principal purpose of reading is to support their primary research (30% of reading). The majority of reading comes from recently published articles, mostly from personal subscriptions. Medical faculty continue to rely on print journals (approximately 70% of readings) versus electronic journals. Age of faculty does not appear to influence the choice of print or electronic format. Medical faculty read more articles than others on average and need information digested and verified in a way to save them time. Convenience and currency are highly valued attributes. Conclusions: It can be asserted that librarians and publishers must find ways to provide the attributes of convenience and currency and match the portability of personal subscriptions in an electronic journal format for medical faculty.

Kódování

Odborné časopisy
Databáze
Recenzované časopisy
Tištěná periodika
Titul jako validátor kvality
Lékařské a zdravotnické informace
Budování fondů specializované knihovny
Vyvážená akvizice informačních zdrojů

WIEGAND, Wayne A. Tunnel Vision and Blind Spots: What the past Tells Us about the Present; Reflections on the Twentieth-Century History of American Librarianship. *The Library Quarterly* [on-line]. 1999, vol. 69, issue 1, s. 1-32 [cit. 2014-11-30]. DOI: 10.1086/603022. Dostupné z: <http://www.columbia.edu/cu/libraries/inside/units/bibcontrol/osmc/wiegand.pdf>

Počet citací: 47

Abstrakt

The twentieth-century American library is one of this nation's most understudied yet ubiquitous institutions, possessing a rich history of service to millions of users who over the generations have variably appropriated library collections and services for multiple purposes. For the most part, however, the library and information science (LIS) research community has failed to analyze the deeper meanings of these appropriations or to evaluate their significance for library users, in large part because it has yet to harness the ideas of many critical theorists whose thinking now dominates so much of the discourse occurring in other professions and academic disciplines. This article constitutes a reexamination of the twentieth-century history of American librarianship that is grounded on this thinking. It argues that contemporary LIS discourse is plagued with tunnel vision and blind spots that greatly limit the profession's ability to understand the role of the American library in the present accurately, and thus seriously affect the profession's efforts to plan the library's future.

Kódování (pouze závěrečná část, věnovaná vizím knihovnictví pro 21. století)

Tradice knihovnictví jako součást společnosti

Knihovna jako instituce

Služby výběru z široké nabídky fondů

Bohatství dokumentů shromážděné v knihovnách

Neexistuje univerzální knihovnictví

Výzkumy ne technologií, ale uživatelů

Funkce propojování poznání

Podpora čtení

Nákupy nových knih

ÅSTRÖM, Fredrik. Changes in the LIS research front: Time-sliced cocitation analyses of LIS journal articles, 1990–2004. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* [on-line]. 2007, vol. 58, issue 7, s. 947-957 [cit. 2014-11-30]. DOI: 10.1002/asi.20567. Dostupné

z: <http://doi.wiley.com/10.1002/asi.20567>

Počet citací. 42

Abstrakt

Based on articles published in 1990–2004 in 21 library and information science (LIS) journals, a set of cocitation analyses was performed to study changes in research fronts over the last 15 years, where LIS is at now, and to discuss where it is heading. To study research fronts, here defined as current and influential cocited articles, a citations among documents methodology was applied; and to study changes, the analyses were time-sliced into three 5-year periods. The results show a stable structure of two distinct research fields: informetrics and information seeking and retrieval (ISR). However, experimental retrieval research and user oriented research have merged into one ISR field; and IR and informetrics also show signs of coming closer together, sharing research interests and methodologies, making informetrics research more visible in mainstream LIS research. Furthermore, the focus on the Internet, both in ISR research and in informetrics—where webometrics quickly has become a dominating research area—is an important change. The future is discussed in terms of LIS dependency on technology, how integration of research areas as well as technical systems can be expected to continue to characterize LIS research, and how webometrics will continue to develop and find applications.

Kódování

Knihovní a Informační věda

Webometrie

Výzkum webových služeb a internetu
Informační chování a vyhledávání
Informační chování dětí
Zdravotnické a zdravotní informace
Infometrie/kooperace ve výzkumu
Informační technologie
Experimentální vyhledávání informací
Bibliometrie/výzkumné chování
Bibliometrické mapování

ANTELMAN, Kristen, Emily LYNEMA a Andrew K. PACE. Toward a Twenty-First Century Library Catalog. *Information Technology* [on-line]. 2006, vol. 25, issue 3, s. 128-139 [cit. 2014-11-30].

Počet citací: 43

Abstrakt

Library catalogs have represented stagnant technology for close to twenty years. Moving toward a next-generation catalog, North Carolina State University (NCSU) Libraries purchased Endeca's Information Access Platform to give its users relevance-ranked keyword search results and to leverage the rich metadata trapped in the MARC record to enhance collection browsing. This paper discusses the new functionality that has been enabled, the implementation process and system architecture, assessment of the new catalog's performance, and future directions.

Kódování

OPAC

Vyhledávání předmětové

Intuitivní vyhledávání

Indexace

Řízené slovníky

Analýza logů OPAC (výzkum)

Autoritní soubory

COOK, Colleen a Fred M. HEATH. Users' Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative Study. *Library Trends* [on-line]. 2001, vol. 49, issue 4, s. 548-584 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: EBSCO

Počet citací: 41

Abstrakt:

Service Marketing has identified the customer or as the most critical voice in assessing service quality. Before assessments can be made of service quality in ARL libraries, it is essential to investigate what connotes service quality in the minds of library users.

Kódování

Uživatelsky orientované služby

Soběstačný uživatel

Učící knihovník

Rešeršní chování

Vědecké databáze

Obava z knihovníka

Stereotypy vnímání knihovny

Gap model hodnocení služeb knihovny
Služby u pultu (referenční, výpůjční)
Budování fondů
Zapojení knihovny do instituce
Otevírací doba
Přesná práce (záznamy v OPAC)
Knihovna jako místo
Knihovna jako symbol
LibQual
Association Research Libraries

ROSS, Lyman a Pongracz SENNYEY. The Library is Dead, Long Live the Library! The Practice of Academic Librarianship and the Digital Revolution. *The Journal of Academic Librarianship* [on-line]. 2008, vol. 34, issue 2, s. 145-152. DOI: 10.1016/j.acalib.2007.12.006. Dostupné z: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0099133307002492>

Počet citací 26

Abstrakt

As a direct consequence of the digital revolution, academic libraries today face competition as information providers. Using Richard N. Foster's technology S curves as the analytical model, this article shows that academic libraries are in the midst of discontinuous change by questioning a number of assumptions that support the current practice of academic librarianship. The authors challenge these assumptions, and analyze the manner in which digital communications affect academic libraries.

Kódování

Proměna vědecké komunikace
Výzkumná data
Konkurenti knihoven
Kooperační projekty
Webové rešerše
Nové informační zdroje/média
Web 2.0
Uživatelé informací nepotřebují knihovny
Kavárna
Tradiční knihovna odolává změnám systému, nevnímá je
Nové typy indexace a klasifikace informačních zdrojů
Ochrana dokumentů pro budoucnost
Proměna rozpočtů akvizice
Webové rozhraní knihovních systémů
Portály knihoven
Centrální vyhledávače
Digitalizace
Nové profese v knihovně
OPAC nové generace
Virtuální referenční služby
Geografické bariéry odstraněny
Knihovna jako místo – služba
Informační služby všeho typu

LUDWIG, Logan a Susan STARR. Library as place: results of a delphi study. *Journal of the Medical Library Association* [on-line]. 2005, vol. 93, issue 3, s. 315-326 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: EBSCO.

Počet citací: 25

Abstrakt

An expert consensus on the future of the library as place was developed to assist health sciences librarians in designing new library spaces. An expert panel of health sciences librarians, building consultants, architects, and information technologists was asked to reflect on the likelihood, desirability, timing, and impact on building design of more than seventy possible changes in the use of library space. An expert consensus predicted that the roles librarians play and the way libraries are used will substantially change. These changes come in response to changes in technology, scholarly communication, learning environments, and the health care economy. How health sciences library space is used will be far less consistent by 2015, as space becomes more tailored to institutional needs. However, the manner in which health sciences libraries develop and deliver services and collections will drastically change in the next decade. Libraries will continue to exist and will provide support for knowledge management and clinical trials, provide access to digital materials, and play a host of other roles that will enable libraries to emerge as institutional change agents.

Kódování

Knihovní budova

Knihovní prostor

Vědecká komunikace

Knihovníci optimisti

Předplatné e-časopisů

Tištěné dokumenty pouze jako artefakt

Akvizice licencí EIZ

Vystěhovat tištěné fondy ze skladů

Multifunkční budovy – partnerství knihovny a dalších

Distanční vzdělávání

Počítačová laboratoř v knihovně

Odpovědnost za přístup k informacím

Knihovník – informatik

Informatik – knihovník

Trénink uživatelů

Více návštěv on-line

Podpora uživatelů při práci s technologiemi

Knihovna jako komunikační bod pro veřejnost

Kooperace různých knihoven mezi sebou

MATHESON, N.W. The idea of the library in the twenty-first century. *Bulletin of the Medical Library Association* [on-line]. 1995, vol. 83, issue 1, s. 1-7 [cit. 2014-04-29]. Dostupné z: EBSCO

Počet citací: 25

Abstrakt

The fundamental idea of the library must change. The nineteenth-century idea of the library as the embalming of dead genius and the twentieth-century idea of the library as the repository for second-hand knowledge must give way to the idea of the library as the owner and the librarian as the

manager of first-hand knowledge. In the coming era of knowledge capitalism, those individuals and organizations will flourish who are able to apply knowledge to create knowledge and to organize it to produce knowledge. The roles of present-day librarians and libraries will begin to differentiate sharply over the next decade. Some must seize the opportunity to participate in the transformation of libraries into on-line knowledge servers

Kódování

Celoživotní učení

Proměna doby

Knihovna – přístup ke znalostem

Výzkumná data

Kódování znalostí

Ochrana tradičních dokumentů – muzejní role knihoven

Méně institucí – knihoven – sdílení více uživateli

Kapacita úložišť

Problematika úložišť jako hlavní úkol knihoven

Síla hypertextu

Knihovna jako velká encyklopedie

ROBINSON, Lyn. Library and Information Science Education for the 21st Century. In: *InfoDays 2014: 5. - 7. 11. 2014*[on-line]. Praha: Ústav informačních studií a knihovnictví, 201 [cit. 2014-12-29]. Dostupné z:http://es.slideshare.net/Infodays/library-and-information-science-education-for-the-21st-century-lyn-robinson?qid=ebc13d6c-5aec-4c27-8841-1e802cb30b46&v=ql1&b=&from_search=1

Kódování

Informační věda pro přírodní vědy a techniku

Digitální prostředí

Předmět zkoumání dokument – dokumentalistika

Knihovní a informační vědu ovlivňují – technologie, ekonomika, sociální faktory, politiky

Řetěz LIS – šíření informací – správa – organizace – užití

Předmětové brány

Tutorialy pro uživatele

Klasifikační schémata a tezaury

Vyhledávání

Uživatelské chování

Biblometrie

Historické studie

Dokumentalistika

Struktura a organizace komunikace

Komunikace s počítačem (HCI), umělá inteligence

Knihovní věda – budování fondů

Knihovní věda – akvizice

Knihovní věda – publikování

Knihovní věda – organizování inf. zdrojů/fondů

Knihovní věda – vyhledávání a prohledávání informačních zdrojů

Knihovní věda – užití informačních zdrojů

Knihovní věda – uchovávání informačních zdrojů

Publikování vědecké
Trh s informačními zdroji
Digitální komunikace
Sociální média
Knihovny – podpora digital humanities, scientists
Knihovny – Datové knihovnictví
Knihovny - Digitální archivy dokumentů
Knihovny – vědecká komunikace
Open data
Big Data
Vizualisace dat

Vzorek – on-line ankety studentů – zimní semestr 2008, zimní semestr 2009: 69 studentů

Data uložena v e-learningovém kurzu:

ŘÍMANOVÁ, Radka. Informační systémy pro pedagogy: Test A /Informační gramotnost studenta FF UK - 1 pokus : výsledky. UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE. *Moodle UK: Podpora elektronického vzdělávání na UK* [on-line]. Praha, 2008-, 2014 [cit. 2014-12-29]. Dostupné z: <http://dl1.cuni.cz/mod/quiz/report.php?id=29682&mode=overview>

„Jak by měla vypadat knihovny Vašich snů?“

Kódování

Dostatečný počet exemplářů titulů povinné studijní literatury
Dostupnost studijní literatury v elektronické podobě s přístupem přes Internet
Vlídny a kvalifikovaný personál knihovny
Akvizice na přání uživatelů
Delší výpůjční doba knih
Nepřetržitá otevírací doba
Individuální studovny
Možnost rezervace knihy prostřednictvím Internetu
Dětský koutek pro ohlídání dětí rodičů/studentů

15.5 Terminologický rejstřík

Na stránkách uvedených u termínů je umístěna definice termínu. Termíny převzaté z *Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy* (KTD, 2003) jsou označeny zkratkou (KTD).

| | |
|--|--------------|
| absenční výpůjčka (KTD) | 120 |
| adresní rozšiřování informací (KTD) | 133 |
| archivace dokumentů a výzkumných dat | 126 |
| bibliografické služby (KTD) | 105 |
| Brandeiský model referenčních služeb | 101 |
| centralizované vyhledávání (KTD) | 51, 111 |
| citační manažer (KTD)..... | 126 |
| competitive_intelligence (KTD) .. | 49, 107 |
| data librarianship..... | 45, 127 |
| Delphská metoda..... | 89 |
| diagram „případů užití“ | 76 |
| digitální knihovna (KTD)..... | 110 |
| dodávání kopie dokumentů | 123 |
| dokument (KTD)..... | 103 |
| dokumentalistika (KTD) | 23 |
| dokumentová služba (KTD)..... | 95 |
| dokumentová služba individuální | 119, 126 |
| dokumentová služba pro odbornou komunitu | 104 |
| dokumentové služby (KTD)..... | 103 |
| doplňování knihovního fondu (KTD) .. | 21, 55 |
| elektronický zdroj (KTD)..... | 57 |
| embedded librarianship | 44 |
| ER model..... | 12, 66 |
| evidence base librarianship | 60 |
| e-výpůjčka..... | 122 |
| faktografické služby (KTD) | 106 |
| firční knihovna (KTD) | 18 |
| impakt faktor (KTD) | 56 |
| indexace (KTD)..... | 93 |
| informační management (KTD)..... | 95 |
| informační požadavek (KTD) | 105 |
| informační služby (KTD)..... | 101 |
| informační středisko (KTD)..... | 19, 20 |
| informační věda (KTD)..... | 15 |
| informetrie (KTD)..... | 108 |
| katalogizace (KTD)..... | 21 |
| klíčové slovo (KTD) | 105 |
| knihovní řád (KTD) | 32 |
| knihovnicko-instruktážní konzultace .. | 130 |
| knihovník (KTD) | 42 |
| komunikace s odbornou komunitou.. | 118 |
| kooperační proces knihovny | 78 |
| kooperační služba knihovny | 79 |
| kooperační systém knihoven (KTD)... | 78 |
| kopírovací služby (KTD)..... | 123 |
| kvalitativní obsahová analýza | 85 |
| long term digital preservation | 41 |
| mentální model | 106 |
| meziknihovní výpůjční služby (KTD) .. | 121 |
| občanská věda..... | 54 |
| odborná knihovna (KTD)..... | 18, 20 |
| odborná komunita | 79 |
| orientační informační služba..... | 101 |
| osobní knihovny..... | 126 |
| otevřená data (KTD)..... | 127 |
| otevřený přístup (k vědeckým informacím) (KTD) | 54, 108, 109 |
| otevřený přístup k vědeckým informacím) (KTD) | 54 |
| partner knihovny | 73 |
| právo na zapomnění | 52 |
| prezenční výpůjčka (KTD) | 120 |
| proces knihovny | 74 |
| předmětová brána (KTD)..... | 113 |
| předmětové knihovnictví | 44 |
| publikační činnost (KTD) | 108 |
| publikační služba | 108 |
| referátový časopis (KTD) | 25 |
| referenční knihovnictví..... | 44 |
| referenční služby (KTD)..... | 128 |
| rešerše (KTD) | 132 |
| rešeršní služby (KTD)..... | 131 |
| řízení založené na znalostech..... | 58 |
| shields library reserves services..... | 121 |
| síť knihoven (KTD) | 35, 73 |
| služba fyzické knihovny | 95 |
| služba zpřístupnění prostoru | 98 |
| specializovaná knihovna (vlastní definice) | 20 |
| specializovaná referenční služba | 130 |
| status uživatele (KTD)..... | 50 |

| | |
|---|--|
| středisko vědeckých informací (KTD) 20 | výpůjčka fyzického dokumentu 120 |
| studijně-rozborová zpráva (KTD) 106 | vyřazování dokumentů (KTD) 41 |
| šedá literatura (KTD) 23 | zakotvená teorie 85 |
| technická konzultační služba 131 | znalostní pracovník 58 |
| učící knihovnictví 44, 54 | zpřístupnění dokumentu 119 |
| užití kooperační služby knihovny 79 | zpřístupnění komunitního prostoru ... 100 |
| užití služby knihovny 76 | zpřístupnění odpočinkového prostoru 100 |
| užití služby knihovny) 71 | zpřístupnění studijního prostoru 98 |
| uživatel (KTD) 77 | zřizovatel knihovny (KTD) 71, 72 |
| uživatелеm řízená akvizice 117, 124 | |
| veřejná knihovna (KTD) 53 | |

15.6 Národní technická knihovna (NTK) – úvod k dílčím výzkumům¹⁶³

NTK (2009) je zřizována Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR. V jejím fondu je uloženo více než 1,5 milionu svazků časopisů a knih. Poskytuje přístupy do mnoha elektronických databází, je účastníkem nebo vedoucím národních konsorciálních projektů (Scopus, Springer, Science Direct) na nákupy elektronických informačních zdrojů. Pro uživatele NTK je k dispozici cca padesát tisíc elektronických časopisů a několik stovek elektronických knih. Pro orientaci v těchto zdrojích provozuje NTK centrální vyhledávač Summon a oborovou bránu Technika.

Výrazným krokem v historii této knihovny byla výstavba nové budovy, která byla otevřena v roce 2009 a umožnila knihovně zavedení nových služeb (otevírací doba v nepřetržitém režimu, individuální a týmové studovny, digitalizační pracoviště pro služby digitalizace na objednávku).

Partnerem NTK je Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, která zapojila do procesů NTK své zaměstnance a přemístila své knihovní fondy, takže došlo k plné integraci služeb akademické komunity této školy do služeb NTK. Dalším partnerem NTK je Ústřední knihovna Českého vysokého učení technického, která v budově sídlí, a samostatně zajišťuje služby pro svou odbornou komunitu.

NTK uzavřela další partnerské smlouvy pro kooperační zabezpečení služeb s Českou zemědělskou univerzitou a Střediskem vědeckých informací Ústavu organické chemie a biochemie AV ČR. Z hlediska celonárodního systému knihoven patří mezi významné projekty NTK např. projekt Virtuální polytechnická knihovna, Národní úložiště šedé literatury nebo služba přidělování identifikátorů ISSN českým časopisům.

¹⁶³ Zpracováno na základě webové prezentace Národní technické knihovny (2006)

15.7 Analýza sledování prezenčních výpůjček

Tento dílčí výzkum byl publikován v článku:

ŘÍMANOVÁ, Radka; JANSOVÁ, Linda. 2006. Jak sledovat využívanost knihovního fondu. In: *CASLIN 2006: zpětná vazba aneb děláme to dobře?: Český ráj, 11.-15.6.2006*, s. 44-67.1. vyd. Praha : Knihovna Akademie věd ČR ISBN 978-80-86675-10-7.

Následující text je výtahem z uvedeného článku.

Výzkum metod sledování prezenčních výpůjček byl proveden s cílem získání poznatků o zkušenostech a praxi knihoven. Šetření bylo provedeno v květnu 2006. Výzkum lze zařadit metodologicky do oblasti knihovnictví založeného na důkazech (evidence base librarianship), jednalo se o výzkum kvantitativní. Kontext výzkumu je zejména situace knihoven v oblasti automatizace procesů a práce s knihovním fondem.

Téma zjišťování zpětné vazby služeb knihoven bylo hlavním motivem konference *CASLIN 2006 : Zpětná vazba aneb děláme to dobře?*, která se konala 11. - 15. 6. 2006. Na této akci byl prezentován příspěvek *Jak sledovat využívanost knihovního fondu* (Římanová; Jansová, 2006). Na výzkumu jsem spolupracovala s Lindou Jansovou, tehdy Skolkovou. Provedly jsme výzkum zjišťující metody získávání kvantitativních dat o užívání tištěných fondů knihoven. Příspěvek se zaměřil na tradiční službu knihovny a byl zpracován v době, kdy Státní technická knihovna pracovala na transformaci, která byla podnícena výstavbou nové budovy knihovny, otevřené v září 2009. V této budově došlo k zásadní změně zpřístupnění fondu, knihovna má v režimu volně přístupného fondu k dispozici místo pro 500 tisíc svazků. V původní budově to bylo pouze cca 70 000 svazků. Pro management knihovny byl průzkum porovnání způsobu sledování prezenčních výpůjček v jiných knihovnách jedním z dílčích průzkumů, které pomáhaly k optimalizaci procesů budoucí NTK. Průzkum byl zpracován v situaci, kdy se již zcela pevně potvrdil předpoklad, že perspektivní služby knihovny se budou orientovat na virtuální zpřístupnění fondů. Nicméně zájem o tištěné fondy ze strany uživatelů je patrný. Volně přístupný fond považuji za nástroj přiblížení fondu uživateli, odstranění bariér, které staví mezi primární dokument a uživatele zprostředkované zpřístupnění. Volně přístupný fond, při uspořádání podle oborů, umožňuje uživateli

„objevení“ dokumentu na základě listování, prohlídky regálů. Má-li knihovní fond, však k takovému procesu vést, pak je nutné, aby i on byl budován s ohledem na atraktivitu pro uživatele, a aby obsahoval dokumenty, o které je zájem. V prostředí elektronických databází je takové sledování standardní službou lokálního administrátora, statistické údaje ve formátu COUNTER (2002) sledují vstupy do databází a jejich užití jednotlivými uživateli přesně, prokazatelně a detailně. Analýzy výpůjček patří mezi základní výzkumné metody aplikované v knihovní praxi. Sledování prezenčních výpůjček považují za významné vždy pro konkrétní knihovnu, méně již v širším měřítku. Aspekty výstupy jsou úzce vázány na kontext konkrétního pracoviště. Dotazníkové šetření jsme provedly formou on-line dotazníku v květnu 2006. Výzva k vyplnění dotazníku byla distribuována v e-mailové konferenci knihovna@cesnet.cz. Vyplnění dotazníku nebylo anonymní, za každou instituci byl vyhodnocen pouze jeden dotazník. Šetření proběhlo v těchto knihovnách:

| Typ knihovny | Počet vyplněných dotazníků | Podíl (%) |
|--|----------------------------|-----------|
| Knihovny městské | 30 | 40 |
| Knihovny vysokoškolské | 22 | 29 |
| Knihovny specializované (knihovny AV ČR a ústřední oborové knihovny) | 7 | 9 |
| Knihovny krajské | 4 | 5 |
| Knihovny zdravotnické | 4 | 5 |
| Knihovny muzejní | 3 | 4 |
| Knihovny školní (ZŠ a SŠ) | 3 | 4 |
| Knihovna firemní | 1 | 1 |
| Národní knihovna ČR | 1 | 1 |
| Celkem | 75 | 100 |

Pokud by byly mezi specializované knihovny zahrnuty i knihovny zdravotnické, muzejní a firemní, pak je možno zjistit, že v rámci výzkumu odpovědělo 15 specializovaných knihoven, což představuje 19 % dotazníků. Pro sledování výpůjček knih i časopisů byl nejčastěji uváděn způsob načítání čárového kódu knihovní jednotky, která opustí polici. Tento způsob je založen na mechanismu, kdy uživatelé mají možnost samostatně dokumenty z knihovních regálů vyjmout, ale jejich uložení zpět provádí knihovník. Před tím vždy skenerem čárového kódu uloží identifikaci knihovní jednotky do paměti zařízení (nebo vzdáleně na server).

Porovnáním s knihovním katalogem a uložením údajů do databáze procesů, je postupně vytvářen statistický obraz zájmu uživatelů o konkrétní typ dokumentu. Tento způsob přináší stejně výstupy stejné kvality, jako je to u absenčních výpůjček. Druhým nejčastějším způsobem bylo v roce 2006 ruční „čárkování“, které sleduje pouze četnost prezenčních výpůjček, nikoli adresné užití fondu. Celkem osm respondentů (12 %) uvedlo, že vyhodnocuje prezenční výpůjčky na úrovni titulů, tedy kvalitativně (Římanová; Jansová, 2006, s. 57)., byli to tito respondenti:

- Knihovna města Hradce Králové;
- Knihovna Univerzity Palackého v Olomouci;
- Knihovna Petra Bezruče v Opavě;
- Informační středisko Obchodní akademie a VOŠ;
- Ústav vědeckých informací UK 2. LF a FN Motol;
- Městská knihovna v Třebíči;
- Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity, Ústřední knihovna;
- Městská knihovna Dačice.

Z uvedeného seznamu vyplývá, že pouze jedna specializovaná knihovna z počtu patnácti knihoven se takovému šetření věnuje. V rámci šetření byla těmto knihovnám věnována zvláštní pozornost, považovaly jsme je za knihovny s nejhlubším zájmem o mapování stavu prezenčních výpůjček.

V druhé fázi výzkumu jsme oslovily tyto knihovny a zjišťovaly důvody, které ke sledování výpůjček vedly. Ty lze shrnout jako akviziční, adresné zjištění titulů pro předplácení časopisů, zájem o stávající fond, včetně podnětu pro pořízení dalšího dokumentu daného titulu, statistické šetření pro výkazy, budování fondů a volně přístupného fondu (dokumenty ve skladu nebo volně přístupné), vyřazování neužívaných fondů, zpětná vazba po změně uspořádání volně přístupných fondů, obhájení významu knihovny pro zřizovatele. Na závěr článku jsme uvedly:

„Shrnutí

Tento příspěvek si kladl za cíl poukázat na důležitost sledování prezenčních výpůjček dokumentů a na základě dat získaných z průzkumu stavu jejich sledování v knihovnách v ČR naznačit možné metody vytváření těchto statistik. Zpětná vazba byla sice v rámci uvedeného průzkumu získávána od knihovníků, nikoliv od

uživatelů, avšak pochopitelně s cílem upozornit na nutnost získávat v knihovnách zpětnou vazbu od uživatelů, a to právě formou vytváření statistik prezenčních výpůjček dokumentů.

V rámci vyhodnocení průzkumu byly zjištěny zejména následující skutečnosti:

- *29 knihoven (39 % z celkového počtu 75 respondentů) nesleduje prezenční výpůjčky, ovšem 13 z nich, tj. 45 %, se k tomuto kroku v budoucnu chystá;*
- *řada knihoven, které sledují prezenční výpůjčky pomocí čteček čárového kódu, nevyhodnocuje získané údaje vůči jednotlivým titulům (zatímco v dalších knihovnách;*
- *přetrvává ruční zaznamenávání prezenčních výpůjček (čárkování), které umožňuje pouze kvantitativní, nikoliv již kvalitativní vyhodnocení půjčovnosti);*
- *knihovny často sledují pouze půjčování některých typů dokumentů, např. pouze aktuální čísla periodik nebo elektronické dokumenty;*
- *ačkoliv již cca šest let jsou v českých knihovnách v rámci národních konsorciálních licencí zpřístupňovány elektronické informační zdroje, zvláště časopisy, 43 knihoven (57 % z celkového počtu respondentů) uvedlo, že nemají představu, jaký byl po přechodu z tištěných na elektronické verze časopisů ohlas u uživatelů.“*

Výsledky výzkumu přinesly managementu knihovny zpětnou vazbu ve smyslu toho, že pokud Státní technická knihovna v roce 2006 nijak nesledovala prezenční výpůjčky, pak nebyla v tomto postoji nijak ojedinělá. Výsledky výzkumu byly managementem Státní technické knihovny využity po přestěhování do nové budovy, kdy byl připraven interní projekt mobilního sledování prezenčních výpůjček pomocí čteček RFID čipu umístěného ve všech knihovních jednotkách ve volně přístupném fondu. Knihovníci, dříve než knihu po prezenční výpůjčce, zařadí do regálu, naskenují indentifikátor čipu a data se v reálném čase přenáší na server, kde je umístěn automatizovaný systém Aleph a prezenční výpůjčka se uloží do záznamu jednotky. Tento projekt byl zahájen v roce 2013 a vyhodnocení výsledků je očekáváno v roce 2015 (Kolátor, 2014).

Výsledky výzkumu byly využity v rámci bakalářské práce (Chržová, 2014) ÚISK, kde bylo provedeno komparativní šetření. Studentka využila metody práce ve výzkumu Římanové a Jansové (2006) a tak byl zjištěn aktuální obraz situace.

V oblasti adresného vyhodnocování statistik prezenčních výpůjček byl zjištěn vysoký nárůst podílu knihoven, které se této činnosti, věnují.

„Statistické údaje vyhodnocuje 13 knihoven (50 %) „statisticky vůči titulu, 10 knihoven (39 %) „statisticky vůči typu dokumentu (knihy, časopisy atd.)“ a 3 (12 %) využívají oba tyto způsoby. Ani jedna ze zúčastněných knihoven nevyhodnocuje údaje dle předmětové skupiny (např. Konspektu), tento způsob se v odpovědích respondentů neobjevil ani v roce 2006. V porovnání s rokem 2006 je jasné, že sledování prezenčních výpůjček dle titulu je na vzestupu. V původním průzkumu si tuto možnost zvolilo 12 % knihoven (Římanová, Jansová, 2006, s. 13), letos byla tato odpověď označena v 62 % (13 knihoven +3, které vyhodnocují údaje vůči titulu i typu dokumentu) z celkového počtu responsí. Výsledky tohoto způsobu vyhodnocování mohou posloužit jako kvalitní podklad pro akviziční činnost, proto je na místě jej využívat.“ (Chržová, 2006, s. 31).

15.8 Analýza logů vyhledávání v katalogu Národní technické knihovny

Tento dílčí výzkum byl publikován v článku:

OMASTOVÁ, Pavlína; ŘÍMANOVÁ, Radka; ŠKUTA, Ctibor. 2011. Elektronická stopa čtenáře v knihovnickém systému, aneb, Co ví ALEPH NTK i bez ankety. *Knihovny současnosti 2011: sborník z 19. konference, konané ve dnech 13.-15. září 2011 v Českých Budějovicích*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2011. s. 101-109. ISBN 978-80-86249-62-9. Dostupné také z: http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2011/sbornik_2011.pdf

Následující text je výtahem z uvedeného článku.

Příkladem výzkumu, který přinesl překvapivé výsledky byla analýza logů hledání uživatelů NTK v OPAC. Na výzkumu jsem se podílela jako člen týmu oddělení projektů a inovací. NTK je producentem univerzálního česko-anglického tezauru Polytematický strukturovaný heslář. Tento heslář je složen ze 44 lexikálních jednotek, pokrývajících všechny oblasti lidského poznání. Heslář vznikl v letech 1991 – 1993 s cílem indexace knihovních fondů (Kamrádková; Kožuchová, 2009). Na jeho tvorbě se podílelo několik odborníků, kteří navrhli jednotlivé deskriptory. V dalších letech byly inovace hesláře touto metodou stále obtížnější a to jak z hlediska získávání dostatečného počtu odborných pracovníků, tak i prostředků na úhradu jejich práce. Navíc subjektivní pojetí každého odborníka bylo nutné koordinovat, aby nedocházelo k disproporcím v jednotlivých lexikálních jednotkách. Pracovní tým Polytematického hesláře se tedy rozhodl v rámci výzkumu najít metodu, která vycházela z podpory funkce indexačního nástroje pro knihovní fondy a cíle, aby jednotlivé deskriptory zařazené do stromové struktury lexikálních jednotek pokryly termíny, které jsou aktuálně vyhledávány uživateli OPAC NTK. Budování řízeného prekoordinovaného hesláře s procesně kontinuální aktualizací deskriptorů se ukázalo jako velmi užitečné, po té, co NTK implementovala vyhledávač s fasetovým filtrováním výsledků dotazu (VuFind). Problém, se kterým se potýkaly jiné knihovny, kde nebyl věcný popis přísně koordinovaný a byl spíše na bázi volného přidělování předmětových hesel, NTK nezaznamenala. Relevance vyhledávání s OPAC VuFind NTK i centralizovaného vyhledávače Summon je vysoká. Systémy byly do služeb knihovny zavedeny v průběhu let 2012 – 2013.

Prvotním impulzem pro výzkumný interní projekt byla analýza logů, tedy záznamů o běhu programu, hledání uživatelů OPAC Aleph NTK. Výzkumnou otázkou bylo: Na která slova nebo slovní spojení vložená do vyhledávacího okénka OPAC nedostávají uživatelé žádnou odpověď, tj. není vyhledán ani jeden záznam? Výzkumná práce probíhala poloautomatizovaným způsobem. Automaticky byly do databáze termínů zahrnovány termíny, které nepřinesly výsledek vyhledání ani jednoho dokumentu. Do databáze nebyla zařazována slova, která byla v krátkém časovém úseku zaslána do OPAC NTK z jedné IPA, tj. jeden uživatel opakovaně zadával stejný dotaz. Dále byly vyřazeny termíny obsahující číslice, termíny, které již v databázi analyzovaných termínů byly a to včetně termínů, které se neshodovaly pouze formou velkých a malých písmen. Databáze termínů byla následně ručně analyzována. Pro vyhodnocení výzkumu byla použita kategorizace termínů, kterými se výzkumný tým dále zabýval.

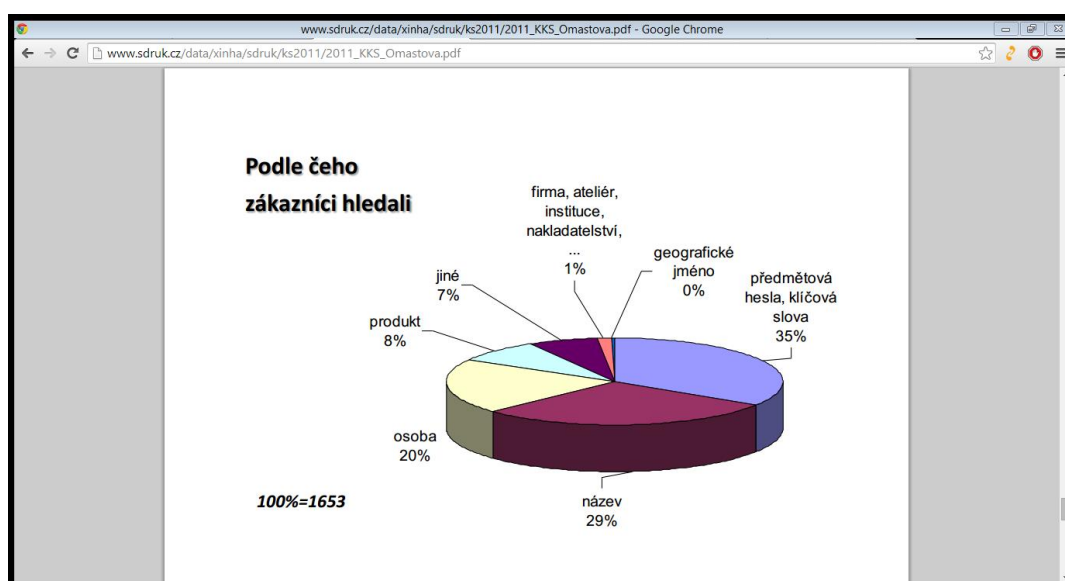
www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2011/2011_KKS_Omastova.pdf - Google Chrome
 .cz/data/xinha/sdruk/ks2011/2011_KKS_Omastova.pdf

Výsledek analýzy

| 1 | A | B | C | D | E | F | H |
|----|------------|-------|---------|----------------------------|--------|----------|--|
| | | počet | zkratka | termín | N/D č. | kontrol. | pozn. |
| 80 | | 19 | | elektrické stroje a pohony | | | už máme deskriptory "elektrické stroje" a "elektrické pohony" |
| 81 | | 19 | | eb | | | nevím, co se tím myslí. v opacu máme nějaké brusky; google našel virus, vyrážku a různé firmy... |
| 82 | | 19 | | čísece | | | produkt, korporace |
| 83 | | 19 | | atmel avr | | | produkt |
| 84 | | 18 | | business intelligence | ? | | navrhují zařadit pod "podnikání", už existuje jako produkt |
| 85 | | 18 | | koucký | | | osobnost |
| 86 | | 18 | | koolhaas | | | osobnost |
| 87 | | 18 | | armstrong | | | osobnost |
| 88 | | | | | | | |
| 89 | 23.11.2010 | 17 | | pivovarství | N | | navrhují přiřadit jako nedeskriptor k heslu "pivovarský průmysl" |
| 90 | 23.11.2010 | 17 | | oop | N | | navrhují přiřadit jako nedeskriptor k heslu "objektově orientované programování" |
| 91 | | 17 | | veber | | | osobnost |
| 92 | | 17 | | superplasty | | | příliš specifické |
| 93 | | 17 | | realizace staveb | | | už máme hesla "stavby", "stavebnictví", "projektování staveb" a další |
| 94 | | 17 | | povrchové úpravy | | | už máme heslo "povrchové úpravy materiálů" |
| 95 | | 17 | | notebook | | | už existuje jako nedeskriptor k heslu "přenosné počítače", !!! existuje i jako klíčové slovo |
| 96 | | 17 | | neufert | | | osobnost |
| | | 17 | | nauka o stavbách | | | název skript a předmětů na ČVUT |

Ukázka databáze logů hledání uživatelů NTK s poznámkami hodnotitelů

V rámci databáze byla sledována četnost použití termínu a bylo rozhodnuto se dále zabývat termíny, které se v analýze vyskytovaly alespoň čtyřikrát. Odladěny tak byly náhodné pokusy o vyhledání, včetně termínů vložených s překlepem nebo jinou chybou psaní. Při výzkumné části projektu, který byl následně převeden mezi rutinní procesy oddělení PSH a trval tři měsíce v roce 2010, bylo získáno 1653 uživatelských dotazů s multiplicitou 4 a více.



Kategorie Jiné označuje termíny, které nebylo možné přesně zařadit, např. osamělá přídavná jména (vodovodní, nízkoenergetické, minerální). Většina dotazů však byla zadána přesně. Pokud se jednalo o jméno, pak z hlediska aktualizace PSH neměl tento údaj význam, jména byla zařazena do kategorie Autor a byla analyzována v sekundárním výzkumu, který sledoval úplnost fondu NTK. Stejně tak bylo nahlíženo na data kategorizována jako název, kdy uživatel zadal termín, který se ukázal být shodný s názvem publikace. Jméno nebo název bylo vyhledáváno 49 % dotazy.

Oproti předpokladu, že uživatelé používají OPAC jako vyhledávač Google, tj. zadávají témata a hledají dokument o něčem, bylo zjištěno, že tento způsob využilo pouze 43 % dotazů (kategorie Předmětová hesla, klíčová slova a Produkt). Do této skupiny patřilo celkem 567 dotazů, ovšem výtěžnost pro inovaci PSH byla pouze 9 %. Ostatní hesla byla zamítnuta a to nejčastěji z důvodu, že jsou již v PSH obsažena. Problém nastává však, pokud je použitý jiný tvar slova (PSH pracuje s množnými čísly termínů, uživatel zadává jednotné číslo), nebo sousloví hledané v jiném slovosledu než je uvedeno v PSH deskriptoru. Zamítnuty byly i termíny, které byly příliš podrobné nebo naopak všeobecné (např. konstrukce přístrojů). Celkově bylo za období prvních třech měsíců vytvořeno na základě analýzy logů 12 nových deskriptorů a 49 nedeskriptorů. Překvapivým zjištěním bylo zadávání přesných termínů autor a název. Během analýzi začaly do analytické databáze pracovníci výzkumného týmu zadávat identifikátory (citace) dokumentů, které se

na tyto přesně zadávané termíny vážou. Nalezeno bylo 13 českých a 9 zahraničních titulů, které byly relevantní pro akviziční profil NTK. Výzkumný interní projekt byl zařazen do rutinní pracovní náplně NTK. V roce 2012 byla analýza prováděna jednou měsíčně (Národní technická knihovna, 2013, s. 55)

15.9 Výzkum půjčování čteček elektronických knih v ČR a Národní technické knihovně

Tento dílčí výzkum byl publikován v článku:

ŘÍMANOVÁ, Radka; ŠATAVOVÁ, Lenka. 2013. E-čtečky v českých knihovnách : prezentace. In: SDRUŽENÍ KNIHOVEN. *Konference Knihovny současnosti: 2013* [on-line]. 2013, Středa 11. 9. 2013 [cit. 2015-01-10]. Dostupné z: http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2013/Rimanova_ctecky.pdf

Následující text je výtahem z uvedeného článku.

V rámci rozvoje služeb typu *Zkušební a testovací akce pro nové technologie a postupy* byly v závěru roku 2012 pořízeny do NTK čtečky elektronických knih KindleFire Amazon. Oproti jiným českým knihovnám management NTK váhal s pořízením zařízení a to zejména s ohledem na to, že na českém trhu neexistuje ideální univerzální zařízení pro čtení všech formátů e-knih. Čtečka elektronických knih je přístroj, který patří mezi osobní nástroje jedince, jeho půjčování mezi více uživateli není primárně podporovanou funkcí a uživatelé NTK, nejčastěji studenti ČVUT, patří mezi osobnosti s kladným vztahem k technice a technologickým novinkám, tj. nepotřebují krátkodobé testování přístroje a spíše si ho zakoupí pro osobní potřebu. Zájem uživatelů o tuto službu však knihovníky překvapil. Ve snaze zjistit, zda podobné překvapení a takto vysoký zájem uživatelů zaznamenaly i další české knihovny byl v dubnu 2013 připraveno dotazníkové šetření, které bylo publikováno ve sborníku příspěvků z konference Knihovny současnosti 2013 (Římanová; Šatavová, 2013).

Výzva k vyplnění dotazníku byla zaslána do elektronické e-mailové konference knihovna@cesnet.cz. Dotazník vyplnilo celkem 100 respondentů, čímž byl vyčerpán bezplatné licence dotazníkového systému Survio.cz. E-mail pro další kontakt zaslalo 74 respondentů. Cílem průzkumu byla první orientace v názorech knihovníků na půjčování e-čteček.

| 1. Disponuje vaše knihovna čtečkami e-knih? | | |
|---|----|------|
| Ano | 65 | 65 % |
| Ne | 26 | 26 % |
| Jiná | 9 | 9 % |

Z komentářů:

- *Ne, ale uvažujeme o pořízení.*
- *Zatím ne, ale plánujeme nákup tří čteček během letošního roku*
- *Jen “služební”*
- *Máme tablet, na kterém testujeme zakoupené e-knihy a další aplikace pro mobilní zařízení*

| 2. Považujete půjčování čteček za vhodnou službu pro knihovny? | | |
|--|----|------|
| Ano | 77 | 77 % |
| Ne | 11 | 11 % |
| Jiná | 12 | 12 % |

Z komentářů:

- *Záleží na typu knihovny*
- *Teď ještě ano, ale letos a příští rok je poslední možnost, pak už je snaha zbytečná*
- *Dočasně ano*
- *Ano, jen dočasně, jedná se dle nás jen o marketingový tah*

| 3. Půjčujete čtečky absenčně? | | |
|-------------------------------|----|------|
| Ano | 59 | 59 % |
| Ne | 26 | 26 % |
| Jiná | 15 | 15 % |

Z komentářů:

- *Zaměstnancům na víkend*
- *Ne, ale mít je, půjčovali bychom*
- *Ano, ale kdo si chtěl osahat, tak si je osahal a buď se pro nabízený typ rozhodl a koupil nebo naopak nekoupil. Půjčovat předmět dlouhodobé spotřeby bez vhodného obsahu není k ničemu, a jak jsem již sdělil výše, není to pro typ knihovny, jakou je NK nijak přínosné.*

| 4. Má knihovna dohodnutý obsah pro čtečky (např. licenční smlouvy)? | | |
|---|----|------|
| Ano | 25 | 25 % |
| Ne | 58 | 58 % |
| Jiná | 17 | 17 % |

Z komentářů:

- *Pouze tzv. volná díla*
- *V plánu je půjčování bez obsahu, využití eBooks z eBrary či EBSCO a jinak volně stažitelných tuzemských zdrojů*
- *Na čtečkách máme nahrán balíček volně dostupných elektronických knih, který jsme si sami vytvořili*
- *V zásadě ne, e-booky ve fondu NK z domácí produkce jsou výsledkem akvizice v rámci povinného výtisku (byť se na něj současná právní úprava jednoznačně nevztahuje, jsou vydavatelé, kteří dodávají). Knihovna disponuje velkou digitální knihovnou, ale formáty nejsou nejvhodnější pro čtečky!! NK má dlouhodobou licenci na eBrary Academic Complete, z které je mj. možné půjčovat do čteček, ale nemůže to dělat knihovna, uživatel si "půjčuje" do vlastního zařízení.*

| 5. Mohou si uživatelé na čtečku nahrát vlastní obsah, např. volné knihy? | | |
|--|----|------|
| Ano | 48 | 48 % |
| Ne | 29 | 29 % |
| Jiná | 23 | 23 % |

Z komentářů:

- *Ano, a před vrácením čtenář musí "svůj" obsah smazat*
- *Při vrácení musí být původní nezměněný obsah*
- *Po vrácení celý obsah čtečky mažeme*
- *Rádi bychom to čtenářům dovolili*
- *Podle ujednání ne, nicméně není jim v tom technicky bráněno. Po každém vrácení je obsah čtečky vymazán a nahrán původní soubor autorsky volných dokumentů*

Z dalších postřehů knihoven k celkovému průzkumu:

- *Další čtečky už půjčovat nebudeme, obměnu typů máme dohodnutou v rámci smlouvy o spolupráci s PocketBook.*
- *My čtečky máme, ale nepůjčujeme je. Slouží pouze pro studijní účely, pro seznamování se s nimi a pro předávání zkušeností.*
- *Na čtečkách půjčujeme tzv. volná díla, licenci máme jen na jednu knihu. Čtečky půjčujeme na dva týdny, po vrácení obsah smažeme a pro další půjčování čteček nahrajeme náš soubor volných děl. Ze dvou půjčovaných čteček je stále minimálně jedna půjčená.*
- *Do čteček nahráváme nějaké volné knihy z webu Městské knihovny v Praze.*
- *Naše oddělení má ve fondu celkem 3 čtečky – Kindle Touch, Kobo, Energy system. Nejžádanější je čtečka Kindle Touch. Čtečky půjčujeme pouze studentům a zaměstnancům naší fakulty – a to na základě smlouvy o zápůjčce. Současně ještě čtečky načítáme na čtenářské konto. Výpůjční lhůta je 14 dní (zpozděné za každý den činí 50 Kč). Čtečky půjčujeme v barevných neoprenových obalech :-D .*
- *Po počáteční zvědavosti se půjčují “zvolna”, žádný velký zájem (jak se dalo konečně i předpokládat).*
- *Půjčování čteček nepovažujeme za vhodné na rozdíl od půjčování elektronických knih (až se najde rozumný způsob, jak je půjčovat). Je obdobné, jako nepovažujeme za ideální půjčovat mp3 přehrávače a přehrávače CD, když půjčujeme audio CD.*
- *V roce 2011 byl o čtečky velký zájem, ten postupně opadal a nyní půjčujeme čtečky velmi zřídka.*
- *Čtečky půjčujeme od listopadu, takže zatím těžko soudit. Zvláštní je, že v jedné fakultní knihovně jsou čtečky zareservované dopředu a v druhé leží ladem, ač jde o stejný typ zařízení.*

NTK pořídila první čtečky k zapůjčení pro zákazníky v roce 2012, později než jiné knihovny. Důvodem váhání byla domněnka, zda by zákazníci měli o takovou službu zájem (typický zákazník je student ČVUT), zda si informace o čtečkách nezískají jinak a čtečku si nekoupí. Pořízeno bylo celkem sedm čteček Kindle Fire. NTK se rozhodla pořídit všechna zařízení stejná, z důvodu zaškolení pracovníků, plynulého seznamování zákazníků s novou službou atd. Zákazníci nejsou nijak limitováni v tom, zda si nahrají vlastní obsah. Dokonce, ve snaze maximálně odstranit bariéry případného stažení volné knihy z Amazonu, byla s každou čtečkou spárována platební karta NTK (speciálně vyžádaná od České spořitelny, s nulovým účtem). Pořízení této karty však Amazon neuspokojilo, a tudíž jsou pro zákazníky NTK, kteří si půjčí čtečku Kindle Fire, volné knihy Amazonu nadále nedostupné. Při vrácení je obsah čtečky vždy mazán a znovu doplněn o připravenou kolekci.

Následovalo školení oddělení služeb, každý zaměstnanec dostal čtečku na týden domů (absenčně). Byl to první velký zátěžový test zařízení a zjistilo se, že nejslabším prvkem zařízení jsou USB kabely, které velké testování nevydržely a musely se pořídit nové.

Poté co bylo zahájeno půjčování byla NTK zaskočena zájmem uživatelů. Náhled do OPAC NTK, ilustrující tento článek, je z doby cca 1,5 roku po zavedení půjčování a zájem uživatelů přesahuje počet zařízení (výpůjční lhůta je čtrnáctidenní). Počet rezervací je průměrně 2 až 3 na každém exempláři.

NTK se obávala případného poškození nebo ztráty a je nutné říci, že tyto obavy se do 17. 7. 2013 nenaplnily. Pouze v jednom případě došlo k mechanickému poškození obrazovky. Čtečka byla vsunuta do brašny mezi papírové knihy a i přes obal došlo k promáčknutí. Mezi těmi zákazníky, kteří si čtečku v NTK vypůjčili, NTK uspořádala v květnu 2013 drobný on-line průzkum. Zákazníci navrhovali pořízení více kusů čteček, delší výpůjční lhůtu. Většina z nich si na čtečku nahrála vlastní dokumenty. Ke kolekci, kterou měli od NTK na čtečce k dispozici, zazněly tyto komentáře:

- *Chyběla mi beletrie nebo komiks, obrázky, hudba, videa...*
- *Neškodilo by připojit i množství NTK publikací, které má jistě NTK k dispozici v elektronickém formátu.*

V srpnu 2013 byl proveden průzkum služby půjčování čteček v NTK. Výzkum byl prezentován na konferenci Knihovny současnosti 2013 (Římanová; Šatavová, 2013, prezentace SDRUK)

Výzkum byl metodou data miningu proveden v knihovnickém systému Aleph 500.20 (producent společnost ExLibris), který je knihovním systémem NTK.

Dolování dat proběhlo na základě položení SQL dotazu do databáze ORACLE.

Výběr položek pro analýzu byl tento:

- Identifikační číslo záznamů jednotek v administrativní databázi Aleph (záznam Kindle Fire Amazon, záznamy PocketBook (vstupní klíč dotazu)
- Datum vypůjčení
- Datum vrácení
- Zákazníci, kteří si vypůjčili tyto jednotky a vrátili je od zahájení půjčování veřejnosti (20. 6. 2012) do 1. 8. 2013 – ID zákazníka

- Zákazníci, kteří si vypůjčili tyto jednotky a vrátili je od zahájení půjčování veřejnosti (20. 6. 2012) do 1. 8. 2013 – Jméno zákazníka
- Zákazníci, kteří si vypůjčili tyto jednotky a vrátili je od zahájení půjčování veřejnosti (20. 6. 2012) do 1. 8. 2013 Datum narození zákazníka

Výsledný soubor obsahoval celkově 193 řádky, což je počet absenčních výpůjček registrovaných v knihovním systému.

Porovnání četnosti výpůjček (zájem zákazníků) podle typu zařízení neproběhlo, protože čtečky PocketBook byly pořízeny později První výpůjčka Kindle Fire byla evidována 24. 9. 2012, první výpůjčka PocketBook pak 17. 4. 2013. .

Cílem průzkumu nebylo ověřování hypotéz, ale detailní popis služby, která byla v NTK zaváděna s určitou skepsí („jako bychom půjčovali mobily.“ a setkala se s velkým zájmem zákazníků. Výsledky průzkumu umožnily NTK lépe znát cílovou skupinu zákazníků. Jedinou hypotézou, která byla přesně před výzkumem stanovena, bylo tvrzení, že čtečky si stále dokola půjčují stejní zákazníci a to tak, že si je rezervují (po sledovanou dobu provozu se nestalo, že by čtečka Kindle Fire byla v katalogu volná a bez rezevace (tj. že na ní čekal další zákazník). Tato hypotéza se nepotvrdila.

Bylo by spekulativní tvrdit, že po vypůjčení a ověření práce se čtečkou došlo k pořízení vlastního zařízení či nikoli. V tomto smyslu nebyl žádný průzkum proveden, možný by byl pouze na základě šetření mezi zákazníky. Navíc by se tím výzkum mohl dostat i na pomezí pravidel bibliominingu, který stanovuje jako jednu ze zásad anonymizaci a nesledování elektronické stopy chování jednotlivce.

Za účelem porovnání dat o celkové skladně zákazníků NTK bylo využito analýz provedených v rámci projektu Efektivní informační služby pro veřejnost a státní správu (EFI) v roce 2012. Analýzy zpracovávané v rámci projektu odhalily určitou nekonzistenci datových zdrojů NTK. Tato nekonzistence je způsobena nízkou úrovní péče o data v informačních systémech zabezpečujících procesy NTK. Základním cílem provozování informačních systémů v NTK je poskytování služeb. Z toho důvodu nejsou prováděny žádné zpětné opravy dat, pokud nezpůsobuje datová disproporce problémy samotnému provozu. Systémy nemají nastaveny téměř žádné formálně logické kontroly, které by pomáhaly při sledování kvality dat. V rámci této analýzy byly zjištěny chybějící údaje např. v údajích o příslušnosti k vysoké škole nebo datu narození. Problémy se objevují v současné době i

v možnostech zjišťování dat v systémech, které byly pořízeny bez statistických modulů. Oficiální statistická šetření v knihovnách jsou sbírána ve formátu statistik „Výkazu Kult (MK) 12-01“, prostřednictvím, kterého kumuluje roční statistiky práce knihovny Národní informační a poradenské centrum NIPOS. Na metodice šetření a proměnách statistik s významně podílí Knihovnický institut Národní knihovny ČR. Statistická šetření v systémech jsou prováděna za účelem výkazů, kvalita služeb je často posuzována na základě zkušenosti, i tam, kde by bylo možné nasadit metrické analýzy. Toho, že tento přístup může přinášet zkreslené údaje si je NTK vědoma a v rámci zmiňovaného projektu vzniká systém sledování kvality práce knihovny. Tento systém vytváří kumulovanou databázi, z několika informačních systémů knihovny, s možností kombinace získaných dat a vytváření typizovaných sestav i průzkumů na základě požadavků vyhodnocování zpětné vazby. Systém by měl být do ověřovacího provozu spuštěn v roce 2013.

Zároveň je však nutné v rámci systému knihovních služeb právě zkušenost a metrickou zpětnou vazbu nepodceňovat ani neopomíjet. Vzhledem k významné sociální roli knihoven je nutné nahlížet i na službu půjčování čteček tímto pohledem. Z rozhovorů se zaměstnanci NTK, kteří pracují v tzv. první linii, tj. u výpůjčního pultu, vyplynulo, že zákazníci neocenují pouze službu samotného vypůjčení zařízení, ale také možnost individuálního zaškolení. Tuto službu neposkytují standardně prodejci zařízení, vyjma speciálních akcí. Aby knihovníci mohli tuto službu nabízet, bylo nutné neopomenout nejen vstupní školení, ale dbát i na průběžné zaškolování nových pracovníků. Aby mohla být služba poskytována jako standardní, pak nesmí být tato kompetence dána pouze vybraným zaměstnancům (typicky např. z oddělení IT), ale celý proces musí zvládnout každý knihovnick NTK.

V rámci průzkumu zákazníků, kteří si v NTK vypůjčili čtečku elektronických knih, bylo zjištěno:

| Počet zákazníků, kteří si půjčili čtečku v NTK | | |
|--|------|--------|
| Muži | Ženy | Celkem |
| 101 | 33 | 134 |
| 76 % | 25 % | 100% |

Pozn. Počet osob, které si čtečky vypůjčili je limitován počtem kusů zařízení, z toho důvodu není relevantní porovnávat počet s celkovým počtem registrovaných uživatelů NTK (cca 20 tis. osob s platnou registrací).

| Věk zákazníků, kteří si v NTK půjčili čtečku | | | | |
|--|---|---|-----------------------|--|
| Věk | Počet půjčujících si čtečku (po deduplikaci výpůjček) | Procentuální podíl věkové kategorie z celkového počtu vypůjčovatелů (po deduplikaci výpůjček) | Počet v celé NTK 2012 | Procentuální podíl věkové kategorie všech registrovaných uživatelů NTK |
| Do 20 | 2 | 1,49 | 639 | 5,21 |
| 20-24 | 53 | 39,55 | 6 397 | 52,14 |
| 25-29 | 33 | 24,63 | 2 557 | 20,84 |
| 30-39 | 34 | 25,37 | 1 305 | 10,64 |
| 40-49 | 8 | 5,97 | 480 | 3,91 |
| 50-59 | 2 | 1,49 | 371 | 3,02 |
| 60 a více | 2 | 1,49 | 519 | 4,23 |
| Celkem | 134 | 100,00 | 12 268 | 100,00 |

V rámci porovnání byla využita věková analýza zpracovaná v rámci projektu Efektivní informační služby pro veřejnost a státní správu Národní technickou knihovnou. Tato analýza zpracovávala data pouze o 12 268 registrovaných uživatelích, o nichž byla data dostupná, k 15. 6. 2013. Celkový počet registrovaných uživatelů se v jiné části dokumentu uvádí v počtu 19 873 k 31. 12. 2013. Pro účely této práce je však významné procentuální zastoupení věkových skupin. Součty jsou uváděny pouze z toho důvodu, že ve zdrojovém dokumentu jsou data uváděna jednotlivě, nikoli v součtu podle věkových skupin.

| Zákazníci, kteří si půjčili čtečku v NTK a jejich příslušnost k univerzitnímu pracovišti | | | | |
|--|--|--|---|---|
| Škola/veřejnost/zaměstnanec | Počet půjčujících čtečku (po deduplikaci výpůjček) | Procentuální podíl uživatelů s příslušností k univerzitnímu pracovišti z celkového počtu vypůjčovatелů (po deduplikaci výpůjček) | Počet v celé NTK podle analýzy EFI 2012 | Procentuální podíl uživatelů s příslušností k univerzitnímu pracovišti všech registrovaných uživatelů NTK |
| Česká zemědělská univerzita | 5 | 3,73 % | 905 | 7,55 % |
| ČVUT | 53 | 39,55 % | 5084 | 42,42 % |
| Ostatní VŠ | 4 | 2,99 % | 515 | 4,30 % |
| střední škola | 2 | 1,49 % | 245 | 2,04 % |
| Technická univerzita v Liberci | 1 | 0,75 % | 30 | 0,25 % |
| Univerzita Karlova | 9 | 6,72 % | 1402 | 11,70 % |
| VŠCHT | 8 | 5,97 % | 653 | 5,4 % |
| Vysoká škola ekonomická | 2 | 1,49 % | 262 | 2,19 % |
| Vysoké učení technické v Brně | 2 | 1,49 % | 36 | 0,30 % |
| Další VŠ bez výpůjčky čtečky | 0 | 0,00 % | 264 | 2,20 % |
| Zaměstnanci NTK | 16 | 11,94 % | 140 | 1,17 % |
| Veřejnost bez příslušnosti ke škole | 32 | 23,88 % | 2449 | 20,43 % |
| Celkem | 134 | 100,00 % | 11985 | 100,00 % |

Při analýze dat bylo pro porovnání údajů o osobách, které si vypůjčily čtečku, využito analýz uveřejněných v rámci studie EFI (Národní technická knihovna, 2012, s. 21, 22). Tato analýza byla provedena pouze nad omezeným počtem dat (k 15. 6. 2012) a v konečných hodnotách se rozchází v počtu registrovaných uživatelů, řádově byly analyzovány údaje o cca 12 000 zákaznících. Uvedení údajů o procentuálním počtu zákazníků v rámci celé NTK přináší obraz o tom, zda výpůjčky čtecího zařízení využívá jiný segment zákazníků než je daná struktura. Např. se nepotvrdila hypotéza, že o čtečky nemají zájem studenti, ale spíše veřejnost.

| Opakování výpůjček jednotlivců v NTK (od 20. 6. 2012 do 1.8.2013) | | | | | | | |
|---|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| 1x | 2x | 3x | 4x | 5x | 6x | 7x | Celkem 193 výpůjček v 7 různých typech intervalů |
| 10 | 18 | 6 | 4 | 3 | 0 | 1 | |
| 1 | | | | | | | |
| 75,94 % | 13,53 % | 4,51 % | 3,01 % | 2,26 % | 0,00 % | 0,75 % | 100 % |

Údaje zjištěné v rámci výzkumu je nutné interpretovat v souvislostech provozu služby. Typickým zákazníkem NTK je student Českého učení technického Fakulty stavební ve věku 20 let, který používá vlastní notebook (Národní technická knihovna, 2012, s. 23). Nejčastější službou, kterou registrovaní zákazníci čerpají, je služba sociálního prostoru, včetně kvalitního připojení k internetu. V roce 2012 bylo evidováno pouze průměrně pět absenčních výpůjček na jednoho registrovaného zákazníka NTK. Zájem o čtecí zařízení tedy mírně převyšuje zájem o jednotlivé tištěné publikace, kdy není nikde zaznamenána takto intenzivní frekvence výpůjček. Úspěch zavedení služby je nutné posuzovat vzhledem k časovému období, v průběhu let může zájem klesat. Dalším aspektem této služby je to, že vzhledem k zájmu zákazníků by bylo vhodné pro zařízení zabezpečit i kvalitní digitální obsah, elektronické knihy. Současná cesta uzavírání smluv mezi jednotlivými držiteli autorských práv a knihovnou představuje významnou bariéru, těžko interpretovatelnou uživatelské veřejnosti.

Z hlediska věku zákazníků je nejčastějším zájemcem o zapůjčení zařízení typický zákazník NTK ve věku mezi 20-24 lety. Překvapivý je vysoký zájem ze strany věkové skupiny 30 – 39 let.

| Škola/veřejnost/zaměstnanec/30-39 let | počet | Procento v rámci 30-39 | Procento v rámci celého průzkumu |
|---------------------------------------|-------|------------------------|----------------------------------|
| Česká zemědělská univerzita | 1 | 2,94 | 3,73 |
| ČVUT | 7 | 20,59 | 39,55 |
| Univerzita Karlova | 2 | 5,88 | 96,72 |
| veřejnost | 16 | 47,06 | 23,88 |
| VŠCHT | 1 | 2,94 | 5,97 |
| Vysoké učení technické v Brně | 1 | 2,94 | 1,49 |
| zaměstnanec | 6 | 17,65 | 11,94 |
| Celkem | 34 | 100,00 | XXXXXXX |

Z hlediska příslušnosti k vysoké škole je pro NTK překvapivý zájem ze strany studentů ČVUT, právě vůči této skupině panovala při přípravě projektu vysoká skepse, vzhledem k tomu, že jsou poměrně dobře vybaveni moderními technologiemi. Nicméně zájem o vyzkoušení si nového zařízení, včetně konzultace k užívání je vysoký. I když z hlediska četnosti výpůjček se zdá, že zájem je i o opakované vypůjčení zařízení, ne tedy za účelem pouhého vyzkoušení. V této souvislosti je nutné připomenout, že počet zařízení a tudíž i počet výpůjček je limitován, průměrně na výpůjčku zařízení po rezervaci musel zákazník čekat zhruba jeden a půl měsíce. Pokud je zařízení rezervované, pak není možné výpůjčku prodloužit.

| Četnost výpůjček ČVUT | počet | Procentu četnosti zákazníci ČVUT | Procento v rámci celého průzkumu |
|-----------------------|-------|----------------------------------|----------------------------------|
| jedenkrát | 41 | 77,36 | 75,94 |
| dvakrát | 6 | 11,32 | 13,53 |
| tříkrát | 4 | 7,55 | 4,51 |
| čtyřikrát | 1 | 1,89 | 3,01 |
| pětkrát | 1 | 1,89 | 2,26 |
| | 53 | 100,00 | XXXX |

Nicméně z hlediska celkového přehledu je výpůjčka zařízení pouze jednou je nejtýpovějším rysem služby půjčování čteček v NTK (75,94 %).

Můžeme-li hodnotit z našeho pohledu význam výpůjček čtecích mobilních zařízení v knihovnách, pak ho rozhodně nepovažujeme za pouhý marketingový tah nebo dočasnou aktivitu. Jednoznačně má přínos z hlediska zvyšování informační gramotnosti veřejnosti, reálný krok směrem k Open Access a výrazný krok k odstraňování socioekonomických bariér v informační společnosti. Zkušenost NTK navíc přináší poznání, že se jedná o službu významnou z hlediska společenské objednávky.