

WOT a SWOT knihoven : čeho jsme svědky a co by to mohlo znamenat v oblasti předností, slabin, příležitostí i hrozeb pro knihovny

Mike Eisenberg / Emeritní děkan a profesor, University of Washington

Úvod

Na poslední konferenci Americké knihovnické asociace, která se (jako každý rok) konala uprostřed zimy (ALA Midwinter), guru knihoven a známý vizionář (a také ředitel Koalice pro síťové informace) Clifford Lynch varoval před přílišným poblázněním technikou. Nuže, jsem fanda velkého Cliffa Lynche, a tak když mluví, pozorně mu naslouchám. Ve vztahu ke knihovnám potápějícím se do virtuálního univerza a prosazujícím se v prostorách My Space, Facebook a Second Life řekl: „ ... Přistihl jsem se, že jsem zvědav, zda knihovny mají jasno v tom, čeho tam chtějí dosáhnout, nechtějí-li se nechat pouze unášet proudem budoucího trendu. Myslím, že je důležité připustit, že jsou zde náklady – určitě alternativní náklady – které mají knihovnám pomoci realizovat se v těchto oblastech“ (American Libraries, March 2007).

Ale toto sdělení, které mi připadá tak trochu důvěrně známé, připomnělo mi jiného Clifforda. Clifforda Stolla, autora Silicon Snake Oil (Stoll, 1996). Stoll způsobil mnoho hluku (a možná vydělal i slušné peníze) přednáškovým turné, ve kterém spílal přeceňování nových technologií a zdůrazňoval, jak jsme vydáni na pospas podvodům, zkruslování a obelhávání, a tázal se například: nebyl lístkový katalog lepší než katalog online?

Na tom, co Stoll řekl, určitě je špetka pravdy: Technologie a technika mohou být přehnaně medializovány. A poznámky a analýzy týkající se lístkového katalogu byly určitě užitečné pro velmi malou skupinu těch, kteří dokonce vědí, že existují. Pokud jde o technologii, často používám kreslený vtip, který ukazuje uhlazeného chlapíka, jenž říká: „Technologie je samozřejmě odpověď“ a na dalším obrázku se ptá: „Ehm, a jaká byla vlastně otázka?“ Je to proto, že se nejedná o technologii, ale o to, co chceme udělat pro lidi. Jde o lidi a o jejich potřeby. Robert Taylor ve své monografii Value-added Information Systems (známý prací „Question-negotiation and the reference process“, 1968) definoval účel informačních systémů jako uspokojování informačních potřeb uživatelů prostřednictvím tvorby přidané hodnoty.

Ale Stoll se většinou naprosto mýlí. Rozvoj takových záležitostí, jako je zpracování textu, tabulkových procesorů, e-mailu, WWW a Googlu, lépe uspokojuje potřeby lidí než ruční systémy (jako například lístkový katalog), které se vyvíjely před nimi. Například tento text píšu v letadle ze Seatlu na Floridu, neboť letím navštívit svou matku, která neočekávaně těžce onemocněla. Zamluvil jsem si let jen hodinu předem na WWW a ještě předtím jsem mohl srovnat jednotlivé lety a jejich ceny v různých leteckých společnostech a okamžitě zpravit sestru v Izraeli, aby byla v obraze. Potom jsem mohl využít svého online kalendáře, abych se podíval na všechna plánovaná jednání, jež bylo nutno zrušit, což jsem učinil prostřednictvím mailů, které jsem rozeslal tučtu lidí během deseti minut. Za „starých dobrých časů“ bych nemohl většinu těchto akcí uskutečnit sám a lidé, kteří by toho byli schopni, by patrně strávili mnoho hodin, než by vykonali všechno z toho krátkého výčtu, který jsem uvedl – a při mnohem vyšších nákladech.

Avšak vraťme se zpět a zaměříme se na knihovny: Bez ohledu na to, který typ máme na mysli – veřejné, vysokoškolské nebo odborné – poskytují knihovny široké veřejnosti zlepšený přístup k širokému spektru zdrojů a služeb. Zde je několik příkladů:

- elektronické databáze jsou daleko dokonalejší než svazky tištěných bibliografických záznamů,

- online katalog je mnohem dostupnější, obsažnější a přizpůsobivější než lístkový katalog,
- odkazy v digitálních dokumentech poskytují širší dostupnost pomoci a služeb typu otázky a odpovědi, které mohou knihovníci poskytovat,
- počítače v knihovně zapojené do sítě poskytnou každému uživateli přístup ke globálním multimediálním zdrojům.

Takže i když souhlasím s Cliffordem Leachem, že bychom měli být opatrní a skeptičtí, pokud jde o nové technologie, vím také, že Cliff by určitě souhlasil s tím, že se knihovníci nemohou spokojit nebo uspokojit se současným statem quo. WWW sám ještě v roce 1994 neexistoval. Googlu ještě není ani deset let. Musíme být otevření novým možnostem, myslet tvůrčím způsobem, být podnikaví a, ano, také hraví. Technologové mluví o celé nové vlně technologií, mnozí z nich pod vlivem módní fráze Web 2.0. „Cvrkot“ kolem Web 2.0 začíná v souvislosti s rozvojem nových technologií jako jsou „Virtual worlds“ (virtuální světy), mobilní telefony, přenosná digitální zařízení, tagování, sociální sítě, blogy, která nabízejí přístup do webového prostředí 24 hodin denně sedm dní v týdnu a spojují různé technické možnosti WWW do unikátních kombinací (což je známo jako Web „mashing“ – např. mapy, které také zahrnují nejnovější odhady nemovitostí). Ale Web 2.0 je mnohem více než technologie – je to změna přístupu, lepší obsluha uživatelů, sdílení, otevřenost a budování sítí (O’Reilly, 2005). Svět knihoven se musí angažovat v tomto trendu vývoje a vymezit, jak můžeme jeho výsledků využít k tvorbě přidané hodnoty spočívající v lepším uspokojování potřeb uživatelů.

A to je také účelem tohoto článku: zaměřit se na to, co právě nastává (what is out there = WOT) a krátce analyzovat přednosti, slabé stránky, příležitosti a hrozby (strengths, weaknesses, opportunities, and threats = SWOT), toho, co je dobré, zajímavé a žádoucí pro uživatele (včetně těch, které v současné době nazýváme ne-uživateli) a stejně tak pro knihovny a knihovníky. Budu také uvažovat o důsledcích pro vzdělávání v oblasti knihovní a informační vědy (viz tabulka 1). Abych ukázal, že celá ta řada možností a výčet předností, slabých stránek, příležitostí a hrozeb má nějaký smysl, v dalším oddíle se zaměřím podrobně na tyto výsledky technologického vývoje: virtuální světy, sociální sítě a osobní přenosné digitální přístroje a zařízení.

Tabulka č. 1 „Nejzaváhavější“ novinky v oblasti technologii Web 2.0

Technologie	Příklad	Webová adresa
3 D Virtuální světy Prostory pro spolupráci	Second life Flickr, Wikipedie, You Tube	www.secondlife.com www.flickr.com www.wikipedia.org
Hry „Long tail“ služby a produkty	World of Warcraft Netflix, Amazon	www.worldofwarcraft.com www.Netflix.com www.amazon.com
Optimalizované vyhledávání	Google, tellme	www.apple.com/itunes/ www.google.com www.tellme.com
Osobní přenosné digitální přístroje a zařízení	i- Pod, PDA, Blackberry, mobilní telefon	
Sociální sítě Tagování a folksonomie	My Space, Face Book Del.icio.us	http://del.icio.us/

Technologický rozvoj – Přednosti, slabiny, příležitosti, hrozby

Virtuální světy: Second Life (volně přeloženo Druhý život)

Představte si interakci s animovaným kresleným filmem v reálném čase – to je „Second life“. Uživatelé modelují své vlastní postavy nazývané „avatary“ a jsou schopni vytvářet a měnit místa a objekty v „Second life“ samotném. Konverzí prostřednictvím chatu v reálném čase, a také plánují akce a činnosti na různých místech „Second life“ včetně knihovny na „Info-Island“. Částečně hra, částečně komunikační systém, částečně kreslený film. „Second life“ nabízí mnohem rozmanitější úroveň kontaktů, než tradiční chat založený na textu. Celá ekonomie vyvinutá kolem „Second life“ také umožňuje uživatelům nákup, prodej a další manipulace s nemovitostmi.

Přednosti:

„Second life“ nabízí intenzivní pocit přítomnosti, uživatelé skutečně cítí jako by byli společně přímo na určitém místě. To je odlišná věc od jiných konferenčních forem, obzvláště videokonferencí, kde se vzdálenost někdy zdá být skutečně přitěžujícím faktorem. „Second life“ také poskytuje prostor pro kreativitu a pružnost. Jednotlivci nebo skupiny mohou konstruovat jakékoliv prostředí podle přání a poskytovat informace, myšlenky a zkušenosti. V „Second life“ jde také o spolupráci a rutinní zvládnání této technologie. Jednotlivci průběžně doplňují zdroje, místa a objekty – jež někdy kopírují zajímavá prostředí reálného světa.

Slabiny:

„Second life“ momentálně zdůrazňuje zábavu a hru jako hlediska přístupu. Uživatelé tráví hodně času a úsilí vytvářením a úpravami osobního avataru, učí se, jak jím pohybovat, a objevují ráz a konvence tohoto virtuálního světa. Tato interakce může být zábavná, ale pravděpodobně bude dost znechucovat ty, kteří se zajímají o aplikace ve vzdělávání, obchodu nebo poskytování sociálních nebo jiných služeb. Pokud jde o aplikace v rámci tohoto virtuálního světa, neexistují žádné standardy, ačkoliv tvůrci „Second life“, představitelé firmy Linden Labs, nedávno oznámili, že softwarová platforma bude k dispozici jako otevřený zdroj.

Příležitosti:

„Second life“ a ostatní virtuální světy nabízejí knihovnám mnoho příležitostí, pokud jde

- 1) o využívání virtuálních světů k poskytování služeb a zdrojů reálnému světu (RW – real world)
- 2) o poskytování služeb a zdrojů knihoven jako součásti virtuálního prostředí. Např. „Second life“ nabízí knihovníkům mnohem bohatší grafické a chatovací prostředí k interakci s online uživateli a nabízení digitálních referenčních služeb. Knihovníci mohou také využívat animovaného prostředí k popularizaci existujících knihovních sbírek na světě. Ještě zajímavější by mohla být příležitost k získání nových úrovní zkušeností knihoven ve virtuálním světě např. vyzkoušením nových forem vzdělávání prostřednictvím knihoven. Představte si vstup vaší knihovny do virtuálního světa za účelem studia nějaké tematiky. Okamžitě se ocitáte ve vlastním „virtuální studijním boxu“, kde shromažďujete různé zdroje týkající se vašeho tématu – tištěné, audio a video. Čím více rozšíříte svůj informační průzkum, tím více se rozšiřuje i váš „virtuální studijní box“. Budete mít k dispozici spoustu pomůcek, nástrojů a sbírek knihoven stejně tak jako knihovníků, kteří vám pomohou při

vyhledávání informací a v různých stádiích jejich využívání. „Virtuální studijní kóje“ se tak stává těžištěm vašeho studia. Dokonce by se mohla stát veřejně přístupným prostorem pro sdílení poznatků s ostatními. Tento potenciál nabízí příležitosti pro vzdělávání v knihovnách stejně tak, jako je – ve velmi hojně míře – multimediální animované prostředí schopno obohatit zkušenost distančního vzdělávání.

Hrozby:

Virtuální světy narážejí na táz omezení v oblasti věrohodnosti a bezpečnosti jako ostatní síťové digitální systémy. Navíc – můžeme hovořit o obavách, pokud jde o skutečnou návratnost investic. Ačkoliv neexistuje žádná základní hranice výše nákladů, pokud jde o vstup do „Second life“, „bezplatně“ neznamená nezbytně „zadarmo“. Jsou zde náklady na spuštění provozu a trvalé investice, pokud jde o čas, úsilí a peníze. Tyto investice mohou být zbytečné, když se rychle objeví něco nového, nebo když se opustí programová platforma systémů. Nicméně je zde také riziko spojené s nepodniknutím žádné akce. Stane-li se Second Life velmi populárním a knihovny zstanou mimo, je to také hrozba. Znepokojení, jehož příčinou je poměr nákladů k zisku, je hrozbou ve vztahu knihoven k jakékoli technologii a jako takovému mu bude věnována pozornost také ve všech dalších kapitolách.

Vytváření sociálních sítí – MySpace – Facebook

Sociální sítě jsou komunity lidí, které spojuje využívání Internetu a kteří chtějí sdílet informace a komunikovat s ostatními z důvodu přátelství, zábavy nebo společných zájmů. Dřívější komerční sociální sítě představovaly především classmates.com a Friendster. Dvěma nejpopulárnějšími sítěmi dnes jsou MySpace, zaměřená na všechny věkové kategorie, a Facebook, který využívají hlavně studenti středních a vysokých škol. MySpace uvádí více než 100 milionů členů, Facebook přes 19 milionů (Joly, s. 71).

Co, jak se zdá, přitahuje lidi na sociálních sítích, je spojení, komunikace, možnost zveřejnění osobních zkušeností a sdílení (Kid Speak Out, 2007). Sociální sítě poskytují celou řadu funkcí včetně komunikace, uchovávání multimediálních souborů, přidělování klíčových slov zájmům a pojmům a způsobilosti určit podmnožinu členů v rámci širší sociální sítě. Základem sociální sítě založené na webovém prostředí je osobnostní profil – výčet zájmů, kontaktní informace, fotografie nebo propracovaná multimediální informace týkající se informací, které chce člen sdílet.

Přednosti:

Sociální sítě nabízejí nový způsob organizace informací osobního a skupinového charakteru. Jsou zvláště populární mezi mladými lidmi všech věkových kategorií. Osobně jsem slyšel vysokoškolské studenty mluvit o tom, jak jsou sociální sítě nezbytné pro jejich vzájemná setkávání a že jejich síť je mnohem důležitější pro komunikaci a správu informací osobního charakteru než e-mail.

Sociální sítě poskytují bohatou interaktivní zkušenost svým členům a zdá se, že uspokojují sociální potřeby lidí poskytováním velmi příjemných možností sdílení. Sociální sítě také usnadňují formování a udržování skupin se společnými zájmy a sdílení informací o nich.

Slabiny:

Existují četné systémy sociálních sítí, ale není mezi nimi žádná interakce. Tudiž uživatel „Facebook“, který si přeje komunikovat s některou skupinou na MySpace, musí připravit úplně nový profil. Tak jako u jiných informačních systémů, jsou i zde starosti s bezpečností a soukromím (více o tom níže). Když se někdo prezentuje na sociální síti, stává se

pro svět viditelným. Je zde tedy také oprávněná obava ze zkrácení, zkomolení jeho postojů či významů jeho textů dalšími členy té které komunity.

Příležitosti:

Sociální sítě jsou významným pojítkem s důležitou skupinou uživatelů: dospívající mládeží, teenagery, dvacetiletými a třicetiletými. Knihovny v současné době podporují různé komunity a sociální skupiny reálného světa tím, že jim poskytují prostor, informační zdroje, informační služby, vzdělávání a organizovanou pomoc. Totéž by mohly lehce dělat i pro komunity digitální sociální sítě. Kromě toho knihovny musejí být co nejlépe informovány o uživatelích i jejich potřebách. Účastí v sociálních sítích snad prostřednictvím nabídky digitálních referenčních služeb se knihovny mohou dovědět více o informačních potřebách uživatelů těchto sítí. Mohly by také založit vlastní digitální sociální síť k poskytování služeb a zdrojů uživatelům anebo se nějakou formou podílet na vytváření digitálních sociálních sítí například službou zaměřenou na poskytování instrukcí, jak se angažovat v této oblasti a jak využívat systémy sociálních sítí.

Hrozby:

Prvotní hrozba spojená s budováním sociálních sítí se týká limitů v souvislosti se zajištěním bezpečnosti a důvěryhodnosti. Toto se velmi jasně ukázalo v rámci prezentace průzkumu Kids Speak Out, věnované otázkám a odpovědím; mnoho rodičů a osob věnujícím se péči o děti se tázalo na bezpečnost nebo poskytlo komentáře týkající se tohoto problému. Mladí lidé sami se zdají být méně znepokojeni a konstatovali, že jsou velmi opatrní, pokud jde o zveřejňování osobních informací a důvěřování informacím vystavovaných jinými lidmi, které neznají. Všichni studenti, kteří se angažují v sociálních sítích, tak činí jen v rámci vybraného okruhu přátel („Kids Speak Out“, 2007). Pokud jde o knihovny, Sociální sítě vyžadují týž čas, úsilí a finanční prostředky jako ostatní technologie a znamenají tutéž hrozbu v souvislosti s poměrem mezi náklady a ziskem (resp. návratností finančních prostředků – pozn. překladatele).

Osobní přenosné digitální přístroje a zařízení

„Miluji svůj iPod.“ Ze všech technologií zmiňovaných v „Kids Speak Out“ nebyla žádná tolik velebena (emotivně i funkčně) jako iPod. Téměř všichni studenti také konstatovali, jak je pro ně důležitý mobil, ale byl to právě iPod, který „milují“. Projdete se po kampusu a zdá se vám, že každý student někam spěchá za zvukového doprovodu nějakého přenosného přehrávače. Jak se kdy lidé mohli bez těch všech přenosných digitálních přístrojů – Blackberryů, mobilů s foťáky a dalšími funkcemi, bez osobních digitálních asistentů (PDA) a ovšem iPodů (nebo podobných MP3 hudebních zařízení) – obejít?

Přednosti:

Celkem vzato jsou tato zařízení přenosnými technickými přístroji pro příjem různých podob informace: zvukových informací, fotografie, videa, textových zpráv, e-mailů. Probíhá zde tak překotný vývoj, že je těžké držet krok se všemi těmito možnostmi a vymoženostmi. Nejžhavější novinkou v tomto směru byl včera mobilní telefon s digitálním fotoaparátem, dnes je to kombinace Blackberry (Blackberry je bezdrátový přenosný přístroj uvedený na trh v roce 1999, který kromě mobilního telefonu umožňuje využít i funkcí jako např. faxování přes internet, prohlížení webových stránek a dalších informačních služeb poskytovaných na bezdrátovém principu) se streaming (proudovým) audio/video a GPS (satelitní navigační systém). Pomineme-li závratnou škálu možností, důležitost těchto přístrojů a zařízení spočívá v poskytování informačního obsahu v různých formách širokému okruhu jedinců přímo – kdykoli, kdekoli (téměř) a v jakékoli

formě. I když existují různé sítě a některé konkurenční standardy, obvykle se zde naskýtá možnost interakce a sdílení napříč odlišnými programovými a koncepčními platformami. Procento využívání různých těchto zařízení a přístrojů stále vzrůstá – počet uživatelů mobilních telefonů v USA se zvýšil z 34 milionů před deseti lety na více než 203 miliony v roce 2006; odhaduje se, že na celém světě jsou dvě miliardy mobilních telefonů (CTIA, 2007; Leo, March 28, 2006). A všichni známe lidi, kteří používají mobilní telefony vybavené mnoha funkcemi a dalšími přístroji.

Slabiny:

I když je celá ta řada možností impozantní, konstantní změna, pokud jde o modely a kapacity, je problematická pro poskytovatele informací včetně knihoven i pro koncové uživatele. Podobně, i když můžeme hovořit o určité propojenosti, existuje na druhé straně povážlivá nekompatibilita ve formátu a platformě a konkurujících si standardech. Například iPod firmy Apple může číst MP3 a jiné formáty, ale iTunes formát stejné firmy je chráněn a Real Networks mají podobná formátová omezení. Kromě technických záležitostí jsou zde však mnohem závažnější otázky nákladů a dostupnosti. Přístroje samy stojí peníze, když přinášejí propojitelnost. Jsou zde také komplikace s duševním vlastnictvím a přístupem, poněvadž většina hodnotných informací a služeb je pro osobní přenosné přístroje blokována (chráněna) a může být spojena s dosti vysokými náklady. Tyto náklady představují novou polohu, pokud jde o dělení společnosti podle přístupu k digitálním a digitalizovaným zdrojům.

Příležitosti:

Mít bázi pro dodávání a využívání digitálních zdrojů – textových i multimediálních – to je pro knihovny mimořádná příležitost k poskytování informací a služeb. I když knihovny poskytují audiovizuální zdroje stejně tak jako knihy po mnoho let, tyto osobní přenosné přístroje přinášejí knihovnám nevídané možnosti nabídky dokumentů k uspokojení požadavků uživatelů, a také jejího rozšíření na ty, kteří zatím uživateli nejsou. Navíc, knihovny mohou hrát důležitou roli v rozšiřování přístupu k různým skupinám populace, jež si nemohou dovolit za zdroje, služby nebo dokonce přístroje platit. Kromě toho ti z nás, kteří pracují na úsecích informačního vzdělávání nebo plánování či zpracovávání strategií a koncepcí, mohou studovat příslušné problémy a témata a usilovat o řešení širších strategických problémů a otázek rovného přístupu.

Hrozby:

Největší hrozbou je pro oblast knihoven setrvání v neangažovanosti nebo sebeuspokojení a rezignaci na aktivitu. Je možné, že komerční zájmy ovládnou využití digitálních přístrojů, pokud jde o kontrolu přístupu, dodávku dokumentů a obsah. Např. restriktivní předpisy stran duševního vlastnictví mohou značně zúžit působnost knihoven ke sdílení zdrojů. Knihovny se tedy musejí rychle zaměřit na otázky rovného přístupu k informacím, usilovat o otevřenost a univerzálnost a poskytovat zdroje a služby.

Další technologie

Výše jsou zmíněny tři pro knihovny důležité technologické počiny. Další vyvinuté technologie, které jsou podobným příslibem jako ty výše popsání, jsou:

Tagování (v tomto významu se vlastně jedná o indexování nebo přidělování předmětových hesel či klíčových slov):

Kdo mohl předvídat, že se stane běžným jevem u řadových občanů katalogizování informací a jejich indexace? Ale s opatřováním webových stran nebo jiných zdrojů klíčovými slovy pro pozdější využití jak autory, tak i dalšími osobami, se dnes setkáváme všude. Ve webovém prostředí existuje také řada služeb, které občanům při tomto indexování pomáhají – nejpobulárnější je Del.icio.us – <http://del.icio.us>. Rovněž jsou k dispozici tematické indexovací služby jako například www.digg.com, webová strana zaměřená na povídky a eseje uveřejněné v médiích. Pořádání informací je jeden ze základních úkolů knihovnictví. Knihovny mohou hrát důležitou roli usměrňováním, instruktážemi a podporou prostředí (jak virtuálního, tak fyzického) stimulujícího účast uživatelů na indexování.

Vyhledávání dokumentů

Vyhledávání dokumentů je další základní funkcí knihoven. Google je závratně úspěšný, protože poskytuje přiměřené vyhledávací možnosti mnoha lidem. Ale také víme, že není konečným cílem. V současné době práce na zlepšení možností vyhledávání informačních zdrojů představují:

- přizpůsobování služeb přáním uživatele (na základě vytváření osobních profilů nebo sledování chování uživatele),
- kladení důrazu na věrohodnost a relevanci (viz např. www.credibilitycommons.com),
- rozšíření možností vyhledávání informačních zdrojů na mobilní telefony a ostatní digitální přístroje, zařízení a nástroje (úsilí Google, Yahoo a dalších),
- umožnění hlasového vstupu namísto psaného textu (např. nedávný nákup www.tellme.com Microsoftem),
- zlepšené vyhledávání multimédií (např. obrazových, audio a video zdrojů).

Tyto vývojové počiny poukazují k dalším možnostem zlepšení systémů knihoven jako jsou online katalogy a další rešeršní systémy (např. vyhledávání v časopiseckých rejstřících, které neskýtá možnosti úspěšného Googlu a dalších vyhledávacích nástrojů založených na WWW).

Publikování dokumentů subjektivního charakteru

Jsme svědky exploze v oblasti osobní komunikace prostřednictvím blogů, osobních webových stran a sociálních sítí. Lidé si vyměňují multimediální produkci prostřednictvím služeb jako jsou www.flickr.com, pokud jde o fotografie, nebo www.youtube.com, pokud jde o video. Knihovny mohou být kanálem pro sdílení dokumentů, pomoc uživatelům, propojování uživatelů s institucemi a experty, pro instrukční činnost či dokonce pro vytváření mechanismů k zajištění věrohodnosti a spolehlivosti.

Long Tail technologie (doslova přeloženo „dlouhý ocas“, termín z oblasti statistiky a užívaný Chrisem Andersonem z *Wired Magazine* (Anderson, říjen 2004)):

Vztahuje se ke způsobilosti poskytovat služby nebo zdroje, které jsou mimo trh se zbožím s vysokou poptávkou, a zaměřit se na služby, po kterých je nízká poptávka a které mají nízký odbyt a omezené možnosti prosadit se na trhu. Prodejci jako např. Amazon nebo Netflix si to mohou dovolit díky účinným technologiím založeným na webovém prostředí a zaměřeným na obchod a dodavatelskou činnost. Knihovny by se mohly vzdát nabídky nejnovějších bestsellerů a zvážit využívání postupů a technologií, které podpoří zpřístupnění širšího sortimentu beletrie těm uživatelům, kteří ji mají rádi.

Kromě těch, jež zde byly uvedeny, existuje ještě více inovací, včetně těch, které se uplatňují ve světě her a hraní. Lze také pozorovat konvergenci a přesah mezi různými technologiemi: sociální sítě využívají schopností „long tail“ technologií, přenosná digitální zařízení se využívají k vyhledávání informací a virtuální světy k multimediálním produkcím.

Obecné důsledky a další doporučené kroky

Hlavní poučení pro knihovníky ze všeho, co bylo uvedeno výše, je, že „informační svět je tady“. Čím dál tím víc to však není o technologii, ale právě o informacích – jejich vyhledávání, vytváření, kombinování, sdílení a hodnocení.

Základní informační bázi, pokud jde o kterýkoliv aspekt života a potřebu informačních institucí, jsou knihovny. V knihovnách je třeba pokračovat v realizaci naší tradiční role, ale také je nutno akceptovat role nové. Musíme převzít odpovědnost za to, že budeme skutečnými informačními institucemi našich obcí i dalších organizací.

Základní tradiční funkce knihoven zahrnují péči o sbírky, zpřístupňování, poskytování prostor, služby a vyhledávání. Nová vlna inovací, pokud jde o technické možnosti a kapacity, nabízí povzbudivé vyhlídky pro každou z těchto funkcí.

Příklad:

Sbírky: Není jednoduché doplnit naše fondy knih a časopisů větším počtem multimediálních zdrojů. Navíc úplně nové typy sbírek vznikající na základě indexování webových stránek, publikování dokumentů subjektivního charakteru a sdílení, mohou změnit proporcionalitu současných fondů knihoven. Takové fondy jsou žádoucí, protože představují to, co lidé potřebují a chtějí. „Sbírka“ je podle mého názoru „předpověď“ budoucí potřeby“. Potřeba uživatele – dnes i zítra – znamená, že knihovníci musí hrát důležitou roli v nabídce široké palety kvalitních a důvěryhodných sbírek, a to jak ve fyzické knihovně, tak v kybernetickém prostoru. Jedna velká oblast, na které bude třeba zapracovat, jsou vztahy související s organizovanými komerčními snahami, představovanými např. iniciativou „Google Books Library Project“. Sbírkování knihoven, které je třeba digitalizovat, by měly být zpřístupněny prostřednictvím Google. Vývojové počiny OCLC včetně WorldCat zde také začínají hrát svou roli (OCLC, 2007).

Přístup:

Knihovny musí hrát větší roli jako jeden z činitelů vyrovnávajících síly ve společnosti. Rozdíly v přístupu k digitálním dokumentům v blízké budoucnosti nezmizí. Dokonce ani s širokopásmovým Internetem přístupným pro každého doma nezmizí potřeba veřejného přístupu k sítím. Ve skutečnosti zde bude vždycky potřeba přístupu, i když se objeví a rozšíří další potenciál. Knihovny například mohou poskytovat přístup k vysoce kvalitním placeným digitálním zdrojům ve „fyzické“ knihovně, ve virtuálním prostoru i v přenosných digitálních přístrojích a zařízeních. Bude zde také potřeba poskytování digitálních zařízení samotných. Navíc knihovny mohou poskytnout přístup k pomoci a službám (více o tom níže).

Prostory:

S nádhernými novými budovami veřejných knihoven v Salt Lake City, Minneapolis a samozřejmě v Seatlu nedojde k poklesu důležitosti role knihovny jako „fyzického“ místa. Lidé se rádi shromažďují v knihovnách ať už k práci, volnočasovým aktivitám nebo vzdělávání a knihovny jsou jedněmi z nejlepších míst, která vyhovují těmto funkcím. Ale knihovna jako „fyzické místo“ musí také zcela proniknout do virtuálního prostoru – do

budování sociálních sítí napříč webovými stranami všech druhů, do všech typů přenosných digitálních přístrojů a zařízení a do virtuálních světů jako je např. „Second Life“. Jak už bylo řečeno dříve, knihovny mohou poskytovat služby a zdroje uživatelům v různých digitálních prostředích a stejně tak využívat těchto digitálních prostředí k poskytování služeb uživatelům v reálném světě.

Služby:

Knihovny budou pokračovat v poskytování základních služeb spočívajících v pomoci, referenční a konzultační činnosti, v péči o sbírky a vzdělávání. Avšak inovační technologie, popsané v této esejí, poskytují jedinečná prostředí pro rozšiřování služeb, pro získávání nových uživatelů a pro poskytování výrazně nových služeb.

Zdá se, že všechny tyto technologie dohromady tvoří „paralelní informační univerzum“, které se nachází hned vedle našeho vlastního univerza. Toto paralelní univerzum nám poskytuje stálou zpětnou vazbu, zdroje, monitorování, informace, vztahy, vzdělávání a interakci. Paralelní univerzum může být individualizováno a personalizováno. Můžeme na sebe vzájemně působit individuálně nebo kolektivně v tomto vyvíjejícím se paralelním univerzu. Klíčové pro knihovny je, že je to paralelní INFORMAČNÍ univerzum. Jako instituce založené na uspokojování informačních potřeb by knihovny měly být základem tohoto paralelního informačního univerza. Zřetelně jsou zde všechny možné aspekty pro služby, doplňování zdrojů, zpřístupňování, strategická opatření a vzdělávání.

Vyhledávání:

Vyhledávání, zmíněné výše v popisu technologií, si zaslouží také zmínku jako samostatná funkce, protože je pro služby knihoven zásadní – je to vyhledávání relevantních a věrohodných informací pro uživatele. Prohlížení je důležité, ale vyhledávání je základní.

Během let vynaložily knihovny velké úsilí pro zlepšení této funkce. Avšak úspěšnost vyhledávání v knihovnách bledne ve srovnání s Googlem a ostatními vyhledávacími stroji. Jednoduchý, ale výkonný „Google search box“ je model, který potřebujeme v knihovnách. Ten překračuje hranice paralelního vyhledávání napříč všemi typy zdrojů. Jde o komplexní okamžitý přístup k plnotextovým zdrojům knihoven z jednoho místa. Já jsem například začal právě využívat služeb one-stopu Washingtonské univerzity <http://www.lib.washington.edu/>, integrovaného přístupového místa založeného na službě OCLC WorldCat (<http://www.oclc.org/worldcat/>). To se zdá být krokem správným směrem, ale opravdovým úspěchem bude, až lidé budou využívat možností vyhledávání v knihovnách tak pohotově, lehce a tak často, jak to dělají v Googlu.

Na závěr, pokud jde o příští kroky, lze formulovat některá velmi specifická doporučení:

1. Knihovny musí držet krok s vývojem nejmodernější technologie. Poněvadž většina technologických inovací se zaměřuje na informace, mějme obrovský zájem o to, abychom byli na špičce toho, co se v této oblasti děje.

2. Knihovny musí uplatňovat otevřený a vstřícný postoj k vývoji technologií a musí být chápány jako přední zastánci zavádění nových forem poskytování informací a jejich zpřístupňování. Nicméně někdy se zdá, jakoby i ty knihovny, které nabízejí elektronické služby a zdroje, tak činily s nevolí. Zdá se, jakoby knihovníci vysokoškolských a školních knihoven s velkou radostí vyžadovali, aby studenti využívali tištěných pramenů, „protože vše, co potřebují, na internetu najít nemohou“. Jistě, to je pravda, ale v podtextu tohoto tvrzení je: knihovníci stále preferují tištěnou produkci a technologií využívají jen proto, že musejí. Proč mají knihovníci tak negativní postoj k Wikipedii? Určitě, uživatelé musí být opatrní, pokud jde o spolehlivost a autoritativnost informací, ale na řadu informačních

dotazů poskytuje Wikipedie velmi přijatelné a přesné odpovědi.

3. My knihovníci bychom měli spolupracovat na poskytování lepšího zpřístupňování zdrojů a služeb, které půjdou za hranici tradiční meziknihovní výpůjčky. Zvláště, když jde o novou technologii, nemůžete ji zavádět či aplikovat sami. Spolupracujte s knihovnami a ostatními informačními institucemi: státními knihovnami, regionálními a národními konsorcií, sítěmi a dokonce i s prodejci jako je např. OCLC.

4. Když mluvíme o prodejcích, musíme k nim uplatňovat diferencovaný přístup – více spolupracovat a angažovat se ve společném vývoji systémů. Produkty prodejců znamenají často první kontakt mezi knihovnami a veřejností, který zajišťuje např. OPAC nebo poskytovatel online databáze. Tudíž musíme spolupracovat úzce s prodejci, poskytovateli služeb a zdrojů, které potřebujeme. Např. proč není knihovní ekvivalent služby Google search box – one-stop vyhledávací schránka umožňující dosažení všech formátů zdrojů v knihovně? Proč není taková vyhledávací schránka dostupná na každé stránce webové stránky knihovny nebo na příkazové nabídce v prohlížeči? To je to, co uživatelé chtějí: nástroje k lehkému, snadnému využití a co nejhodnější přístup k vyhledávání.

5. Knihovny by měly klást důraz na proaktivní informační strategii – pracovat tak, aby umožnily nabídku rozšířených služeb, zdrojů, systémů a přístupu. Tato strategie musí zahrnovat i nové formy a potenciál v kybernetickém prostoru. Někdy se zdá, že důraz je v této strategii kladen na restriktivní stránku věci – na knihovnu jako agresivního úzkoprsého strážce duševního vlastnictví, přístupových práv a předpisů. Veškerá odborná veřejnost spolu s vedením ALA, všechny knihovny by se měly zaměřit spíše na hledání cesty, jak umožnit rozšíření škály služeb, zdrojů a systémů, než na omezování jejich využití.

6. Nečekejte. Ano, Cliff Lynch nám připomíná, abychom byli opatrní při vynakládání drahocenných zdrojů, času a úsilí. Ale musíme také experimentovat, abychom se dostali do hry, musíme něco dělat!

- Knihovny – nabízejte určité služby za pomoci technologie, prostřednictvím technologie a o technologii. Vyberte ji, provádějte průzkumy uživatelů, spolupracujte s ostatními vstupte do hry!
- Vzdělávací instituce v oblasti knihovní a informační vědy – využívejte technologie, a to nejen v kurzech distančního vzdělávání, ale ve všech kurzech. Jděte dál za pouhé zajišťování přednášek o PowerPointu.
- ALA (American Library Association) – přestaňte s rozmíškami a zaměřte se na opravdové problémy – na informace v informační společnosti.
- OITP (Office for Information Technology Policy) – pomozte podporovat a koncipovat vizionářské strategie. Chtějte však víc než tyto strategie. Jednejte proaktivně – obhajujte knihovny jako hlavní informační instituce ve společnosti.

7. Moje poslední doporučení je – bavte se trochu tím vším. Všude kolem je divoké a nádherné informační hřiště. Jak už bylo poznamenáno dříve, kdo by byl býval předpokládal, že lidé budou považovat přidělování předmětových hesel za zábavu? Dnes také blogují a sdílejí všechny druhy informací a nosičů – pro zábavu.

Dokonce vyhledávají na internetu a prohlížejí je – pro zábavu. My v knihovnách bychom se tím měli bavit také. Měli bychom objevovat a experimentovat a pokoušet se o neobvyklé věci. Některé to bude vzrušovat, jiní budou překvapeni. Někteří se naštvou, jiní budou potěšeni. Rozhodně bychom se však neměli vedle systematických přístupů a postupů, analýzy, plánování a hodnocení bát hravého přístupu k našim problémům.

Literatura

Seattle fish throwers inspire conference-goers : spotlight shines on emerging leaders, library education, transformation. *American Libraries*. 2007, vol. 38, no. 3, s. 52-63. ISSN 0002-9769.

ANDERSON, Chris. The Long Tail. *Wired* [online]. October 2004, iss. 12.10 [cit. 2007-05-07]. Dostupný z WWW: <http://www.wired.com/wired/archive/12.10/tail.html>.

Information Please. Infoplease : All the knowledge you need [online]. 2007 [cit. 2007-05-09]. Cell Phone Subscribers in the U.S., 1985-2005. Dostupný z WWW: <http://www.infoplease.com/ipa/A0933563.html>.

JOLY, Karine. Facebook, MySpace, and Co. : IHEs ponder whether or not to embrace social networking websites. *University Business* [online]. April 2007 [cit. 2007-05-09]. Dostupný z WWW: <http://www.universitybusiness.com/viewarticle.aspx?articleid=735>.

LEO, Peter. Cell phone statistics that may surprise you. *Pittsburgh Post-Gazette* [online]. 16. 3. 2006 [cit. 2007-05-09]. Dostupný z WWW: <http://www.post-gazette.com/pg/06075/671034-294.stm>.

OCLC. OCLC WorldCat [online]. 2001- [cit. 2007-05-07]. Dostupný z WWW: <http://www.worldcat.org/>.

O'REILLY, Tim. What Is Web 2.0 : Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software [online]. 2005 [cit. 2007-05-05]. Dostupný z WWW: <http://www.oreilly-net.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>.

STOLL, Clifford. *Silicon Snake Oil : Second Thoughts on the Information Highway*. New York : Anchor, 1996. 256 s. ISBN 0385419945.

TAYLOR, Robert S. Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries. *College & Research Libraries*. 1968, vol. 29, s. 178-194.

Překlad: Miroslav Ressler