

---

## NOVINKY ZAHRANIČNÍ KNIHOVNICKÉ LITERATURY

**Public libraries as public sphere institutions: A comparative study of perceptions of the public library's role in six European countries [Veřejné knihovny jako instituce veřejné sféry: srovnávací studie vnímání role veřejných knihoven v šesti evropských zemích].** *Journal of Documentation*, 2019, **75(6)**, 1396–1415. ISSN 0022-0418. Dostupný také z: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JD-02-2019-0015/full/html>.

AUDUNSON Ragnar a Svanhild AABØ / Faculty of Social Sciences, Department of Archivistcs, Library and Information Science, Oslo Metropolitan University, Oslo, Norsko,

BLOMGREN Roger / School of Library and Information Science, Borås University, Borås, Švédsko,

HOBOHM Hans-Christoph / Department of Information Sciences, University of Applied Sciences, Postdam, Německo,

JOCHUMSEN Henrik / Department of Information Studies, University of Copenhagen, Copenhagen, Dánsko,

KHOSROWJERDI, Mahmood, Inland Norway University of Applied Sciences, Elverum, Norsko,

MUMENTHALER Rudolf a Karsten SCHULDT / Chur University of Applied Sciences, Chur, Švýcarsko,

RASMUSSEN Casper Hvenegaard / Department of Information Studies, University of Copenhagen, Copenhagen, Dánsko,

RYDBECK, Kerstin, University of Uppsala, Uppsala, Švédsko,

TÓTH Máté / National Library of Hungary, Budapest, Maďarsko,

Vårheim, Andreas, Department of Culture and Literature, University of Tromsø, Tromsø, Norsko

Jedním z úkolů veřejných knihoven je mimo jiné podpora demokracie, umožnění veřejného diskurzu a také budování a upevňování komunity. Tyto role se dostávají do popředí zejména v souvislosti s digitalizací a globalizací, které s sebou přinášejí celou řadu nových výzev. Také proto vznikla v řadě evropských států potřeba tyto relativně nové role knihoven zakotvit i v knihovnické legislativě. Například ve Švédsku a Norsku došlo k odpovídající změně příslušných zákonů v roce 2013, ve Finsku v roce 2016. Byl proveden výzkum, který si klade za cíl zmapovat, jak knihovny a jejich roli v současnosti vnímají respondenti v šesti evropských zemích, a sice v Dánsku, Německu, Maďarsku, Norsku, Švédsku a Švýcarsku.

Výzkum byl realizován společností *Sentio Research*. Výzkumný vzorek byl zvolen na základě pravděpodobnostního výběru a sběr dat proveden pomocí online panelu. Dotazník kromě obvyklých demografických proměnných zahrnoval také nezávislé proměnné: digitální zakotvenost (která se určuje jednak podle doby, kterou respondent tráví na internetu, a jednak dle jeho možností přístupu k digitálním platformám), dále společenský kapitál, který souvisí také s mírou důvěry v instituce, a nakonec komunitní aktivitu. Mezi závislé proměnné pak patří důležitost různých míst setkávání (včetně veřejných knihoven), vliv digitalizace na roli knihoven jako míst setkávání, podpora knihoven jako komunitních center a reálné využívání knihoven jako institucí veřejné sféry a míst setkávání.

Výzkum proběhl v první polovině června 2017, počet respondentů z jednotlivých zemí se pohyboval mezi 1002 a 1021, celkem se tedy zúčastnilo 6050 respondentů.

Pokud jde o úroveň dosaženého vzdělání, 24 % norských respondentů mělo základní vzdělání (resp. absolvovali povinnou školní docházku), 33 % vysokou školu; maďarští respondenti ze 45 % dosáhli základního vzdělání, 21 % absolvovalo vysokou školu; ve Švédsku to bylo 12 % se základním vzděláním, zatímco více než 1 ze 4 respondentů dosáhl vysokoškolského vzdělání. Lze říci, že švýcarský vzorek byl nejvíce reprezentativní, tzn. nejvíce odrážel reálnou situaci v populaci, kde asi 13 % obyvatel má pouze

základní vzdělání (v rámci vzorku to bylo 15 %), středoškolské vzdělání 49 % (v rámci vzorku 46 %) a vysokoškolské vzdělání 41 % (ve výzkumu 35 %).

Pokud jde o zaměstnanecký status, 58 % respondentů uvedlo, že jsou zaměstnání. Dánský vzorek obsahoval nejvíce respondentů, kteří jsou již v penzi (33 % oproti v průměru 20 % v celém vzorku). Z počtu všech zaměstnaných jich 31 % pracuje ve veřejném sektoru. V Německu a Švýcarsku je jich 17 a 22 %, ve skandinávských zemích a Maďarsku se počet pohybuje od 36 do 39 %.

Věkové rozložení respondentů je poměrně rovnoměrné, v Norsku a Dánsku můžeme pozorovat významnější zastoupení kategorie 60+, ve Švýcarsku pak vyšší zastoupení kategorie 50–59 let, což ale v zásadě odpovídá reálným počtům v populaci.

Co se týče využívání knihoven, zatímco v Německu, Švýcarsku a v Maďarsku (tam už však ne tak výrazně) uživatelé muzeí. V Norsku podle tzv. Norského kulturního barometru (*Norsk kulturbarometer*, <https://www.ssb.no/kulturbar>) navštívilo v roce 2016 knihovnu 46 % populace, muzeum pak 44 %.

Poměr získaný v rámci výzkumu odpovídá oficiálním statistikám z oblasti kultury. Všichni respondenti jsou (logicky) uživateli internetu a již dříve různé výzkumy ukázaly korelaci mezi využíváním internetu a návštěvami knihoven. To je možná důvod, proč se uvedený výzkum může zdát trochu zkršený či zaujatý ve prospěch uživatelů knihoven.

Při interpretaci výsledků výzkumu je třeba brát v úvahu fakt, že v šesti zkoumaných zemích existují významné rozdíly v knihovnické legislativě a politice a také ve struktuře veřejných knihoven. Dánsko, Švédsko, Norsko a Maďarsko mají knihovní zákony, zatímco v Německu a Švýcarsku taková úprava neexistuje. Jsou také značné rozdíly ve financování knihoven z veřejných zdrojů. Nejvyšší částku v tomto směru ročně vydá Dánsko – 66 € na hlavu v roce 2015, následuje Švédsko (44 €) a Norsko (26 €). Na poslední příčce je Německo s 12 € na hlavu, zatímco Maďarsko navzdory relativně nízkému hrubému národnímu produktu (HNP) vydává 19 € na obyvatele. Údaje ze Švýcarska jsou velmi nejisté. Porovnáme-li skandinávské země a Německo, které mají srovnatelný HNP, zjistíme, že roční výdaje na norské knihovny tvořily pouze 39 % a německé pouze 18 % výdajů dánských. Lze pochybovat, zda by se takové rozdíly našly v jiných oblastech, například ve zdravotnictví nebo školství. Počet návštěv knihoven v poměru k počtu obyvatel tento stav odráží – nejvyšší je v Dánsku, následuje Norsko, Švédsko a nakonec Německo.

Respondenti dostali za úkol ohodnotit 12 různých rolí knihoven na škále 0 až 10 podle důležitosti, resp. podle toho, nakolik si kvůli nim knihovny zaslouží podporu ze speciálních finančních zdrojů.

Byly posuzovány následující role: knihovny poskytují uživatelům informace potřebné pro jejich každodenní život, umožňují uživatelům být aktivními občany ve svém společenství (komunitě, obci), jsou prostorem pro veřejnou debatu, jsou místem setkávání v rámci komunity, podporují vzdělávání, umožňují rovný přístup ke znalostem a kultuře, přispívají k digitální rovnosti, zpřístupňují současnou literaturu, podporují kreativitu a inovace, zpřístupňují kulturní dědictví, umožňují smysluplné trávení času a podporují integraci.

Nejvyšší ohodnocení získaly ve všech šesti zemích tradiční role knihoven, tedy zpřístupnění kulturního dědictví, rovný přístup ke znalostem a prostor ke vzdělávání. Vysoko hodnocené bylo také zpřístupňování současné kvalitní literatury a umožnění smysluplného trávení volného času. Role knihovny jako tvůrčího prostředí, prostoru pro veřejnou rozpravu a jako místa setkávání se umístily až na posledních třech příčkách. Respondenti, kteří jsou uživateli knihoven, uvedli nadprůměrné skóre u všech rolí (tzn., jsou pro ně všechny v zásadě stejně důležité); rozdíl mezi nejvýše a nejnižše hodnocenou rolí (kulturní dědictví vs. veřejná debata) je pouze 0,83 bodu. Respondenti, kteří nejsou

uživatelé knihoven, uvedli jasněji rozdíl mezi pro ně důležitými a nedůležitými rolemi (1,34 bodu), celkově v celém vzorku rozdíl tedy činí 1,27 bodu. Mezi „neuživatelé“ knihoven polovina rolí získala menší hodnocení než 5, tedy byly považovány za relativně nedůležité.

Celkově 3 z 12 rolí / důvodů legitimacy knihoven mohou být interpretovány jako chápání funkce knihoven jako míst veřejné sféry v užším smyslu: knihovna jako poskytovatel informací umožňujících být aktivním občanem, knihovna jako místo setkávání a knihovna jako místo pro veřejnou diskuzi. Z nich první uvedená je výše hodnocena než ostatní dvě a zdá se být úzce spojena s tradiční rolí knihoven – poskytováním informací založených na dokumentech. Role knihoven v podpoře občanských aktivit je více oceňována ve skandinávských zemích. Tyto poslední tři role zde plní tzv. literární domy, z nichž první vznikl v Oslu roku 2007 (viz např. <https://litteraturhuset.no/en/the-house/>), a jak už bylo uvedeno, od roku 2013 jsou tyto role zakotveny i v knihovnické legislativě a inspirovaly mnohé další země. Průměrné skóre důležitosti těchto rolí je v šesti zkoumaných zemích dost podobné (snad jen ve Švýcarsku je o něco málo nižší). Norsko, přestože má tyto role zakotveny v zákoně, nemá skóre významně vyšší než ostatní země. Z šestistupňového regresního modelu sestaveného zvláště pro zjištění důležitosti „funkcí literárního domu“ vyplynulo například zjištění, že starší ženy s relativně nízkým příjmem, které mají důvěru ve veřejné instituce a jsou častými uživatelkami internetu a návštěvnicemi knihoven, vnímají tyto funkce knihovny jako významné a zasluhující si podporu. Porovnáním vzorků respondentů ze všech šesti zemí lze předpokládat důležitost těchto rolí následovně: 35 % v Dánsku a Norsku, 31 % ve Švédsku, 29 % v Maďarsku a 28 % v Německu. Ve Švýcarsku pak pouhých 23 %.

Dalším výzkumným úkolem bylo zjistit skutečnou míru využívání knihoven jako institucí veřejné sféry a míst setkávání. Respondenti byli dotázáni, zda v minulosti využili knihovnu k získání některého ze čtyř následujících typů informací vztahujících se k jejich roli občana: informace o právech a povinnostech občana, obecné informace k udržení povědomí a informovanosti občana (být „v obraze“), specifické informace vztahující se k občanské angažovanosti nebo informace sloužící k rozhodování (typicky např. v souvislosti s volbami). Respondenti měli na výběr z odpovědí: nikdy, zřídka, někdy a často. Další sada otázek se snažila zmapovat aktivity respondentů v knihovně, jako jsou např. návštěvy různých akcí a setkání a vyhledávání informací o místních událostech, které je zajímají jako občany. Počet uživatelů, kteří uvedli, že v knihovně našli relevantní „občanskou“ informaci občas nebo často, je poměrně vysoký. Mezi jednotlivými zeměmi byly zjištěny zajímavé rozdíly. Středoevropské země vykazují celkově vyšší skóre než skandinávské. Německo má nejvyšší skóre ve třech ze čtyř typů vyhledaných informací a také nejvíce odpovědí „často“. Celkem 19 % uživatelů knihoven z Německa například uvedlo, že často využívají knihovnu, aby si udrželi informovanost jako občané. V Dánsku, Švédsku a Norsku je to pak 14, 12 a 9 %. 16 % německých uživatelů uvádí, že často využívají služeb knihoven při rozhodování, zatímco v Dánsku je to 10 %, ve Švédsku 12 % a v Norsku 9 %. Na základě čtyř typů odpovědí byl vytvořen index, přičemž odpovědi „zřídka“ nebo „nikdy“ byla přiřazena 0, „často“ nebo „někdy“ získalo 1. Celkové skóre se tedy pohybuje mezi 0 a 4. Nejvyšší průměrné skóre má Německo, naopak Skandinávie (a zejména Norsko a Dánsko) zaostávají za kontinentální Evropou. Lze tedy říci, že zakotvenost těchto rolí v zákoně nehraje zásadní roli (ve Skandinávii zakotveny jsou, v Německu ne).

Prediktivní síla regresního modelu byla v tomto případě nižší než u výše zkoumaných důvodů podpory knihoven. Institucionální důvěra a vyšší frekvence návštěv knihovny byly proměnné, které primárně vedly k nárůstu vysvětleného rozptylu ve vztahu k vnímané důležitosti knihoven jako míst setkávání a prostor veřejné debaty. Pokud jde o informace vztahující se k občanství, vliv věku, míry institucionální důvěry, internetové zakotvenosti a frekvence návštěv knihovny slábne.

V rámci zkoumání současné role knihoven jako míst setkávání byla respondentům položena sada otázek týkajících se povahy setkání a aktivit, se kterými mají zkušenost. Mohlo jít o: náhodné setkání s přáteli nebo sousedy; návštěva knihovny společně s přáteli, rodinou nebo kolegy v souvislosti se společným projektem nebo zájmem; návštěva organizovaných setkání a akcí; návštěva knihovny za účelem získání informací o záležitostech komunity (obce), ve kterých se uživatel angažuje; návštěva kavárny v knihovně; získání informací o komunitních aktivitách; využití informačních technologií v knihovně pro sociální účely; navázání kontaktu (konverzace) s neznámými osobami a navázání takového kontaktu s osobami kulturně, věkově nebo etnicky odlišnými od osoby respondenta.

Z odpovědí vyplývá, že v knihovně se lidé setkávají skutečně z nejrůznějších důvodů. 59 % respondentů uvedlo buď náhodné setkání s přáteli a známými, hledání informací o komunitních aktivitách, nebo návštěvu kavárny. Návštěvu organizovaných akcí a hledání informací o komunitě uvedl téměř každý třetí respondent. 46 % navštívilo organizovanou akci nebo se informovalo o místních záležitostech. S výjimkou organizovaných akcí má Skandinávie vyšší skóre než Německo a Švýcarsko, což není překvapivé vzhledem k již uvedené výrazné propagaci knihoven jako míst setkávání ve skandinávských zemích. Celkově je zde však zajímavý rozpor – zdá se, že ač respondenti knihovny jako místa setkávání přímo nevnímají, v praxi je přesně tímto způsobem široce využívají. V této kategorii se prediktivní síla regresního modelu ukázala být vyšší než v předchozím případě. Vysvětlený rozptyl pro celý vzorek má hodnotu 18. Pro čtyři ze šesti zemí jde o rozptyl kolem 20 % (24 % Maďarsko, 22 % Dánsko, 21 % Švédsko a 18 % Norsko). Německo a Švýcarsko s 12 a 8 procenty značně „vyčnívají“. Lze říci, že platí přímá úměrnost – čím vyšší vzdělání, tím větší návštěvnost akcí.

Výzkumem bylo tedy zjištěno, že „nové“ role knihoven (tedy knihovna jako místo setkávání, jako prostor pro veřejnou debatu a jako tvůrčí prostor) jsou jako důvody legitimacy knihoven řazeny na žebříčku nejnižše ve všech šesti zkoumaných zemích. Tvůrčí prostor obsadil 10. pozici, 11. pak místo setkávání a na posledním místě zůstává prostor pro veřejnou debatu. V popředí zůstaly tradiční role jako zpřístupnění kulturního dědictví, poskytování prostoru pro vzdělávání, rovného přístupu k literatuře a kultuře, zajištění přístupu k současné literatuře a nabídka smysluplně stráveného času. Snaha prosadit nové role, která se v posledním desetiletí objevuje zejména ve skandinávských zemích, se tedy neodráží v realitě. Uživatelé i neuživatelé knihoven přiřadili jednotlivým rolím stejné řazení, nicméně ti, kteří do knihovny nechodí, volili nižší skóre.

Dvě nejdůležitější proměnné, díky kterým lze předvídat kladný postoj respondenta k úloze knihovny jako místa setkávání a prostoru veřejné debaty, je důvěra v instituce a častá návštěvnost knihoven. Do jisté míry je to také pohlaví (žena), věk (starší) a (vyšší) míra využívání internetu ve všech zkoumaných zemích. Existuje určitá obava, že pokud knihovny budou klást příliš velký důraz na tyto nové role, okruh návštěvníků se může zúžit na „elity“, tedy příslušníky střední třídy s vyšším vzděláním. Nicméně typickou zastánkyní těchto nových rolí knihoven se ukázala být žena vyššího věku se středněškolským vzděláním, s relativně nízkým příjmem, důvěrou v instituce a autority, často využívající internet (ale bez přístupu k velkému množství digitálních platform) a často navštěvující knihovnu. Překvapivě vysoké procento respondentů uvedlo, že využívají služeb knihovny k vyhledávání informací, které mohou využít jako občané. Ačkoli roli knihoven jako míst setkávání nebyla ve vzorku přiřazena vysoká priorita, je tak uživateli ve všech zemích běžně využívána. Zajímavá je také řada podobných rysů mezi respondenty ze skandinávských zemí a Maďarska (spíše by se dala předpokládat podobnost s ostatními kontinentálními zeměmi, tedy Německem či Švýcarskem).

Hlavní závěry plynoucí z výzkumu lze shrnout takto:

1) Respondenti ze všech šesti zkoumaných zemí velmi podobně vnímají důvody pro podporu knihoven. Nejdůležitější z těchto důvodů se vztahují k tradiční roli knihoven, knihovny tedy nejsou primárně vnímány jako místo setkávání, aréna veřejné debaty nebo tvůrčí prostor. Kladné hodnocení role knihovny jako místa setkávání a arény pro veřejnou debatu úzce souvisí s mírou institucionální důvěry a častými návštěvami knihovny.

2) Využití knihoven jako míst veřejné sféry je značné, tzn. počet uživatelů, kteří knihoven využívají k získání „občansky relevantních“ informací a k účasti na veřejných setkáních, je vysoký. Míra tohoto využívání obvykle koreluje s mírou aktivity občana v rámci komunity a opět s frekvencí návštěv knihovny. Pokud jde o využití knihovny jako místa setkávání, existují významné rozdíly mezi skandinávskými zeměmi na jedné a Německem a Švýcarskem na druhé straně.

3) Knihovny hrají důležitou roli v poskytování informací, díky nimž může uživatel zůstat informován jako občan, a tím se stávají místem setkávání pro veřejnou debatu. Výzkum částečně odpovídá na otázky, které nebyly zodpovězeny ve studii z roku 2013 (Jaeger, P.T., Gorham, U., Bertot, J.C. and Sarin, L.C. (2013), „*Democracy, neutrality, & value demonstration in the age of austerity*“, *The Library Quarterly*, **83**(4), 368–382; studie konstatuje, že existuje málo důkazů o tom, že knihovny podporují demokracii), nicméně problém bude nutno v budoucnu dále studovat. Nabízejí se dva možné směry, kterými se může budoucí výzkumný záměr ubírat: a) srovnávací studie na téma, jaká opatření v souvislosti s knihovnami coby demokratickým prostorem a institucemi veřejné sféry byla rozvíjena od dob vzniku moderních veřejných knihoven na začátku 20. století až do dneška, nebo b) hlubší studie rolí, které knihovny jako veřejný prostor a instituce veřejné sféry hrají pro různé skupiny obyvatel, tzn. různé věkové skupiny, sociální skupiny, imigranty apod.

(Pozn. red.: V případě tohoto článku jsme se rozhodli publikovat nikoli jen stručný abstrakt nebo referát, ale vzhledem k tématu, jež se neobjevuje příliš často, jeho zkrácený překlad. Sám článek je doplněn tabulkami a bohatým soupisem literatury.)

**DESGRANGES, Frédéric. Audastudieuse et non délocalisable, la BU d'Angers sur les réseaux sociaux [Odvážná, horlivá a v přímé interakci nenahraditelná: univerzitní knihovna v Angers na sociálních sítích]. *Ar(abes)ques: Revue trimestrielle de l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur*. 2018, 91(octobre – novembre – décembre), 8–9. ISSN (web) 2108-7016. Dostupný také z: <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=492&file=1>.**

Univerzitní knihovna ve francouzském Angers si založila účet na Twitteru již v roce 2008 (<https://twitter.com/BUAngers>). Od roku 2012 se pravidelně plní příspěvky a až do nedávna byl sledován zejména knihovníky, kteří jej používali pro vlastní informační monitoring. Do roku 2014 knihovna aktivně spravovala účty na dalších sociálních sítích, k usnadnění práce používala automatické doplňování obsahů. Většina sledujících byli stále kolegové knihovníci.

V roce 2014 nastal zlom – vedení knihovny si pohrávalo s myšlenkou zaměstnat *community managera*, který by si vzal správu sociálních sítí na starost. Pro nedostatek financí a kvůli riziku, že by mohl konkurovat komunikačnímu oddělení univerzity, bylo nakonec rozhodnuto zvýšit komunikační kompetence vybrané skupiny dosavadních pracovníků knihovny. Zvolená strategie se opírala o několik základních principů: zdokonalit webové stránky knihovny z hlediska obsahového i grafického, přestat používat automatické kopírování informací z webových stránek na účty na sociálních sítích, spravovat dokumenty všech možných podob (i univerzitní tisk, interní komunikaci, plakáty, letáky, web, účty

na sociálních sítích...), podpořit přímou komunikaci s uživateli prostřednictvím vhodně umístěných stolků a převést odbornou knihovnickou komunikaci na nově vytvořený blog, čímž však knihovna přišla o velkou část odborného publika.

Všechny formy komunikace univerzitní knihovny si musí zachovat vysokou kvalitu. Není možné např. dnem i nocí spravovat účty na sociálních sítích, a přitom být neochotný při vyřizování dotazů po telefonu nebo dlouho nereagovat na e-mail.

Mezi roky 2016 a 2018 odvedla knihovna velký kus práce pro své zviditelnění. Na sociálních sítích se snaží být odvážná a kreativní, přesto v očích svých uživatelů zůstává knihovnou a nikdy se nestane přítelem ve smyslu přátel na sociálních sítích. Přítomnost na Facebooku vyvolávala otázky: Používají ještě studenti tuto sociální síť? Má knihovna právo nabízet svým uživatelům, aby se stali jejími přáteli, a pomoci tak sběru jejich osobních dat? Proto bylo navrženo buď sloučit dva facebookové kanály v jeden, nebo jednoduše s Facebookem skoncovat. Tamní knihovní komunita není příliš početná, navíc obchodní a reklamní modely, které zde převažují, vedou nutně k otázce, zda stojí za to se této hry účastnit... Nebylo by lepší věnovat více energie práci v místě, přímé interakci s uživateli a poskytování užitečných informací, které tito uživatelé skutečně využijí? Nakonec byly v srpnu 2019 oba facebookové účty knihovny zrušeny a komunikace soustředěna na Twitter (aktuality) a Instagram (fotografie).

**GORICHANAZ, Tim. A first-person theory of documentation [Teorie dokumentace z pohledu jednotlivce]. *Journal of Documentation* [online]. 14 January 2019, 75(1), 190–212 [cit. 2020-07-14]. ISSN 0022-0418. Pro oprávněné uživatele dostupné z: <https://doi.org/10.1108/JD-07-2018-0110>.**

Dokumentace (dokumentalistika) se původně zaměřovala na popis a pořádkání nosičů vědeckého poznání. Postupně se její teoretické základy začaly využívat šířeji; v poslední době se dokonce ukazuje, že, aby bylo možné této oblasti lépe porozumět, je nezbytné rozšířit záběr výzkumu na samotný proces tvorby dokumentů a prožitky jejich tvůrců. V článku je proto navržen popisný teoretický model vzniku dokumentu z hlediska jeho tvůrců. Využitelnost modelu byla předběžně ověřena na výsledcích výzkumu vzniku výtvarných děl.

Teorie vztahující se k dokumentu se dosud zaměřovala na třetí osobu. Existují však jevy, jimž je možno porozumět pouze v případě, je-li zkoumání podroben jednotlivec. V článku jsou proto představeny tři stávající modely popisující teorii vzniku dokumentu: Lundova teorie z roku 2004, Gorichanazova a Lathamova teorie z roku 2016 a Gorichanazova teorie rovněž z roku 2016. Lund vymezuje dokumentaci jako proces vzniku dokumentu, přičemž tento proces probíhá v čase a jeho prvky jsou člověk jako tvůrce informací, nástroje pro tvorbu informací, způsob jejich použití a výsledný dokument. Ač se Lundův model v praxi ukázal jako užitečný, jevy spojené s tvorbou dokumentu dostatečně neobjasňuje. Gorichanazův a Lathamův model bere v úvahu duševní aspekt vzniku dokumentu, nicméně chybí v něm časové hledisko. Pozdější Gorichanazův model zapracovává i čas, nicméně vznikl indukci (na základě jedné případové studie) a nebyl propojen s dalšími existujícími modely.

Právě poslední zmíněný model je v článku dále rozvinut. Vychází ze skutečnosti, že tvorba dokumentu má podobu určitého prožitku. Ten lze přirovnat k plynoucí řece, tedy k metafoře, kterou kdysi formuloval Hérakleitos. Model byl předběžně ověřen na základě výzkumu výtvarných umělců při tvorbě autoportrétů. Vznik uměleckého díla totiž lze chápat jako vznik specifického druhu dokumentu.

Dosavadní výzkumy se zaměřovaly na informační chování výtvarných umělců, především na jejich informační potřeby a hledání informací, nikoliv ale na využití nebo vznik informací. Umělci sami sebe přitom nevnímají jako osoby, které potřebují a vyhledávají in-

formace, ale jako osoby zachycující svůj pohled na něco, resp. to, jak něčemu porozuměli.

Výzkumu se zúčastnilo sedm výtvarných umělců z americké Filadelfie. Ti tvořili své autoportréty, zaznamenávali celý proces tvorby a následně se (přibližně týden po dokončení autoportrétu) účastnili polostrukturovaného rozhovoru. Součástí výzkumu bylo několik druhů dokumentů, především vlastní umělcův autoportrét, dokumentace procesu tvorby z pera umělce a polostrukturované rozhovory. Výstupem z výzkumu se staly popisy prožitků umělců v podobě souvislého textu (viz blíže <http://selfportraiture.info/>).

U všech umělců bylo zaznamenáno téma komunikace, vzpomínek, podkladových (referenčních) dokumentů, vnímaná osobní účinnost (angl. *self-efficacy*), zařazení pracovních přestávek, odstup od díla a napětí/uvolnění. Pokud jde o práci s podkladovými dokumenty, umělci je používali jenom do určitého okamžiku a při finalizaci autoportrétu se k nim již nevraceli. Ve většině případů se vyskytl okamžik zlomu, podvědomá rozhodnutí, konzultace s jinými osobami nebo díly, chyby (často se stává, že to, co umělec zpočátku vnímá jako chybu, je něco, s čím se nakonec sám ztotožní a v díle to zůstane), *ti esti* (ve filosofii otázka po tom, co je to být něčím; zde otázka, co je to autoportrét, úvahy umělců o tom, kdo jsou a jak by měli sami sebe zachytit formou autoportrétu; sami umělci chtěli, aby se jim dílo nejenom podobalo, ale aby také neslo jejich výtvarný rukopis). Málo se naopak vyskytovala např. témata přemýšlení prostřednictvím skic nebo nejistota, zda je dílo již dokončeno.

Všechna identifikovaná témata autor úspěšně přiřadil k pojmům svého modelu; zároveň žádné pojmy z modelu nezůstaly nevyužity. Platnost modelu je však žádoucí ověřit i v dalších případech a zjistit, do jaké míry jej lze pokládat za obecně platný.

Modely vytvořené z pohledu první osoby mohou být pro informační profesionály užitečné, neboť jim mohou pomoci lépe porozumět informačním potřebám uživatelů. Koneckonců i sami umělci uváděli, že díky účasti ve výzkumném projektu se jim dařilo lépe tvořit.

**SARCY, Benjamin. Communiquer en BU à l'ère des réseaux sociaux numériques [Komunikace univerzitní knihovny v době sociálních sítí]. *Ar(abes)ques: Revue trimestrielle de l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur. 2018, 91(octobre – novembre – décembre), 4–6. ISSN (web) 2108-7016. Dostupný také z: <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=492&file=1>.***

Dlouho se mohlo zdát, že uživatelé univerzitních knihoven jsou ke své instituci „připoutaní“. Zůstávali věrní, protože jim nic jiného nezbývalo. Nyní, v době digitalizace, vyrostla knihovnám mnohá konkurence. Z výsledků anket vyplývá, že uživatelé své knihovny oceňují a pracovníků si váží pro vysokou odbornost a milé přijetí. Na druhou stranu se tyto instituce zdají být zakódovanými až „zakátovanými“ prostory, ve kterých se uživatelé zdrží – pokud vůbec – pouze na dobu nezbytně nutnou k práci. Přítomnost na sociálních sítích může zážitek z knihovny prodloužit.

**Sociální sítě** jsou v podstatě generační záležitostí. Uživatelé knihoven – studenti, vyučující i jiní – je nepoužívají všichni stejně. Musíme se proto soustředit na ta prostředí, kde jsou neaktivnější. Mezi sítěmi je třeba „žonglovat“. Každá funguje podle pravidel své komunity, zvyklostí, rituálů a jazyka. Dobrou volbou je přizpůsobování obsahu pro danou síť a přidávání střípků o dokumentovém kulturním dědictví. Každá instituce volí jiný přístup, některé se od počátku soustřeďují na monitoring novinek z oboru své specializace, např. prostřednictvím Twitteru. Knihovníci se takto stávají ne-obchodními agenty a mezi *followery* se v několika slovech snaží vzbudit zájem o daný informační zdroj. Jestliže se knihovny angažují v boji proti fake news a zkesleným informacím, aktivita na sociálních sítích je pro ně obrovskou příležitostí vyzdvihnout kompetence svých informačních pracovníků.

Knihovny by neměly podceňovat ani socializační aspekt komunikace na sociálních sítích. I když výsledek nemusí být takový, jaký jsme si představovali, ochota komunikovat s uživateli a vytváření prostoru pro jejich zpětnou vazbu jsou základem. Značí také, že knihovna chce být více než skladištěm knih. Pokud nebudeme aktivní na sociálních sítích, vzdáváme se možností obrovské propagace a komunikace s uživateli, o niž by nám mělo jít především. Svědčí také o tom, zda jsme skutečnými informačními pracovníky.

Mnoho vedoucích v podnicích i veřejných institucích si nemyslí, že by bylo třeba vyčlenit celý úvazek pracovníka pro správu účtů na sociálních sítích, přestože tato činnost vyžaduje specialistu s kvalitními komunikačními schopnostmi. Jsme svědky transformace informační profese, kdy pracovník knihovny získává novou roli – *social mediateur*. Jelikož málokterý z nich absolvoval kurz komunikace, nevyhnou se chybám. Proto je třeba alespoň posílit rozpočet vyčleněný pro komunikaci.

Přesto při celkovém zhodnocení aktivity instituce na sociálních sítích nebudou výsledky nijak oslnivé. Uvědomme si, že univerzitní knihovna málokdy zaujme masu, a nenechme se odradit. Nečekejme četné interakce, sama naše přítomnost ve virtuálním prostředí je studenty vítána a ceněna. Naše poslání přijímat veřejnost, vzdělávat ji, poskytovat informace a dokumenty je tím naplněno a dostává nový rozměr ve formě fotografií, obrázků, videí a postů.

**SARCY, Benjamin. Les @BUBMontaigne se racontent: Twitter et les bibliothèques du SCD Bordeaux Montaigne [Jaký je @BUBMontaigne: knihovny dokumentačního oddělení univerzity Bordeaux Montaigne na Twitteru]. *Ar(abes)ques: Revue trimestrielle de l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur*. 2018, 91(oc-tobre – novembre – décembre), 7. ISSN (web) 2108-7016. Dostupný také z: <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=492&file=1>.**

@BUBMontaigne je twitterový účet dokumentačního oddělení univerzity Bordeaux Montaigne (SCD Bordeaux Montaigne, <https://twitter.com/BUBMontaigne>). Je společný pro všechny knihovny univerzity, na konci září 2020 měl téměř 2 200 sledujících.

**Twitter** se stal jedním z hlavních nástrojů externí komunikace knihoven, které jsou součástí univerzity. Je využíván k různým účelům – šíření praktických informací a aktualit ze světa vědy a kultury, k propagaci kulturního dokumentového dědictví apod. Jeho funkce umožňují provádět informační monitoring, ostatně k tomu slouží polovina vyslaných tweetů.

Knihovní tweety až na výjimky nevyvolávají příliš mnoho reakcí, přesto se zdá, že plní očekávání uživatelů a sledujících. Viditelnost a popularitu účtu zvyšuje podpora ze strany komunikačního oddělení univerzity. Pokud od sledujících přijde pro knihovnu kritická odezva, odpověď je připravována v týmu. Byla by škoda hrát si v diskuzním prostředí na hluché. I nepříznivé zprávy je možné sdělit vhodným tónem a odpovídajícím komunikačním stylem. Strukturovaná komunikace na sociálních sítích nepatří mezi běžně vyžadované kompetence pracovníků knihoven. Přesto by se měla stát pro knihovníky výzvou a měli by si ji osvojit. Autor v závěru článku přirovnává označování hashtagem k běžné katalogizaci publikací a přiřazuje jim v knihovnické činnosti stejnou důležitost.

Na závěr je uvedeno pět pravidel tweetování v univerzitní knihovně: je třeba tweetovat pravidelně, tweety opatřit obrázky nebo videi pro větší viditelnost, být přesný a stručný, „nekřičet“ a sledovat tendence a trendy na Twitteru.

Zpracovaly: Mgr. Lenka Čížková a Mgr. Veronika Tichá  
Redakčně připravila: PhDr. Anna Machová

ČÍŽKOVÁ, Lenka a Veronika TICHÁ. Novinky zahraniční knihovnické literatury. *Knihovna: knihovnická revue*. 2020, 31(2), 121–128. ISSN 1801-3252.