

MASARYKOVA UNIVERZITA

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Ústav české literatury a knihovnictví

Kabinet knihovnictví

**LIBRARY 2.0 – možnosti využití
technologií Webu 2.0 pro zlepšení
služeb knihovny**

Bakalářská práce

Autor práce: Martin Čech, DiS.

Vedoucí práce: Mgr. Silvie Presová, DiS.

Brno 2008

Bibliografický záznam

ČECH, Martin. *LIBRARY 2.0 – možnosti využití technologií Webu 2.0 pro zlepšení služeb knihovny*. Brno : Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví, Kabinet knihovnictví, 2008. 100 s. Vedoucí práce Mgr. Silvie Presová, DiS.

Anotace

Bakalářská práce „*LIBRARY 2.0 – možnosti využití technologií Webu 2.0 pro zlepšení služeb knihovny*“ pojednává o nových trendech, které jsou výsledkem aplikace nástrojů a služeb Webu 2.0 ve sféře knihoven. Práce se ve své úvodní části zaměřuje na základní vymezení a charakteristiku Webu 2.0. Účelem je pochopení jeho zákonitostí ve vztahu k modelu Library 2.0. Další část práce se již přímo věnuje samotnému modelu Library 2.0. Výkladu pojmu, teoretickému rámci, charakteristikám, principům a jednotlivým službám. Výše uvedené slouží jako podklad pro kritické zhodnocení dané problematiky. Následuje vytvoření teoretického modelu implementace konceptu Library 2.0 v prostředí vysokoškolských knihoven, se zaměřením na obecný teoretický popis postupů na cestě vysokoškolské knihovny ke „Knihovně 2.0“.

Annotation

The thesis “*LIBRARY 2.0 – possibilities of using technologies of Web 2.0 for improving services of a library*” describes new trends, which are the result of application of tools and services of Web 2.0 in libraries. In its introduction it is focused on basic specification and characteristics of Web 2.0. Its purpose is to understand the pattern related to Library 2.0 model. Next part of the thesis

describes the Library 2.0 model itself, presents its interpretation, theoretical pattern, characteristics, principles and individual services. The abovementioned forms then the basis for a critical analysis of the problem, followed by creation of a theoretical model of implementation of the Library 2.0 concept to university libraries, focused especially on general theoretical description of processes on the way of a university library to Library 2.0.

Klíčová slova

knihovny – web 2.0 – library 2.0 – knihovna 2.0 – vysokoškolská knihovna 2.0 – sociální software – rozvoj knihoven – trendy – online knihovnické služby – elektronické knihovnické služby – internet – www technologie

Keywords

libraries – web 2.0 – library 2.0 – academic library 2.0 – social software – development of libraries – trends – online library services – electronic library services – internet – www technologies

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracoval samostatně a použil jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato diplomová práce byla umístěna v Ústřední knihovně FF MU a používána ke studijním účelům.

V Brně dne 5. května 2008

Martin Čech, DiS.

Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval Silvii Presové za pomoc při výběru tématu a za cenné rady, připomínky a ochotu při vedení práce. Děkuji taktéž své přítelkyni, rodině a známým, kteří mi byli oporou.

Obsah

ÚVOD	8
1 WEB 2.0 JAKO ZÁKLADNÍ STAVEBNÍ KÁMEN LIBRARY 2.0	11
1.1 VÝKLAD POJMU „WEB 2.0“	11
1.2 CHARAKTERISTIKA WEBU 2.0	13
1.3 PŘEHLED TECHNOLOGIÍ WEBU 2.0	18
1.4 SOUČASNÉ VNÍMÁNÍ WEBU 2.0	19
2 LIBRARY 2.0 – KNIHOVNA 2.0	21
2.1 VYMEZENÍ POJMU „LIBRARY 2.0“	21
2.1.1 Původ pojmu „Library 2.0“	21
2.1.2 Výklad pojmu „Library 2.0“	22
2.1.3 Kritické aspekty formulace pojmu „Library 2.0“	24
2.2 TEORETICKÝ KONCEPT MODELU LIBRARY 2.0	25
2.2.1 Obecná charakteristika modelu Library 2.0	26
2.2.2 Klíčové principy modelu Library 2.0	29
2.2.3 Pilíře modelu Library 2.0	32
2.2.3.1 Stálá a smysluplná změna	32
2.2.3.2 Uživatelská účast	33
2.2.3.3 Ukotvení stávajících a získání potenciálních uživatelů	34
2.2.4 Služby modelu Library 2.0	36
2.2.4.1 Obecné rozdělení služeb	38
2.2.4.1.1 <i>Hledisko přímého účinku Webu 2.0 na knihovnické služby</i>	38
2.2.4.1.2 <i>Hledisko nepřímého účinku Webu 2.0 na knihovnické služby</i>	39
2.2.4.2 Přehled jednotlivých služeb	40
2.2.4.2.1 <i>Blogy</i>	41
2.2.4.2.2 <i>Sociální sítě</i>	43
2.2.4.2.3 <i>RSS</i>	44
2.2.4.2.4 <i>Sdílení obrazových dat</i>	46
2.2.4.2.5 <i>OPAC</i>	48
2.2.4.2.6 <i>Instant messaging a chaty</i>	50
2.2.4.2.7 <i>Wiki</i>	52

2.2.4.2.8	<i>Social bookmarking a tagging</i>	55
2.2.4.2.9	<i>Podcasting</i>	58
2.3	KRITIKA MODELU LIBRARY 2.0	60
3	TEORETICKÝ KONCEPT IMPLEMENTACE MODELU LIBRARY 2.0 V PROSTŘEDÍ VYSOKOŠKOLSKÝCH KNIHOVEN	64
3.1	PROCESY PŘÍPRAVNÉ (HLEDÁNÍ CESTY K LIBRARY 2.0)	66
3.1.1	Analýza současného stavu knihovny	67
3.1.2	Znalost uživatelů a jejich potřeb	68
3.1.3	Analýza vnitřního a vnějšího prostředí	69
3.1.4	Analýza konkurence	70
3.1.5	Znalost trendů	70
3.2	PROCESY ZMĚN	71
3.2.1	Diskuse na základě participace	73
3.2.2	Sestavení plánu změn a následná realizace	75
3.2.3	Nepřetržité hodnocení změn	76
3.3	PROCESY UDRŽENÍ A ROZVOJE	76
	ZÁVĚR	79
	SEZNAM ZKRATEK	82
	SEZNAM OBRÁZKŮ	83
	SEZNAM INTERNETOVÝCH ADRES UVÁDĚNÝCH V TEXTU	84
	POUŽITÁ LITERATURA	89

Úvod

Charakter dnešní společnosti se vyznačuje stále rostoucím vývojem nových technologií, jež ovlivňují konání člověka ve všech oblastech jeho činnosti. Tak jako se mění společnost, mění se i potřeby lidí. Nejinak je tomu i ve sféře poskytování informací, kde v současné době nabývá velkého významu a oblíbenosti u uživatelů především internet, který se stává spolu s informačními středisky a producenty dat největším konkurentem knihoven na poli poskytování služeb informačního charakteru. V dnešní době mluvíme o internetu druhé generace, neboli o Webu 2.0, jenž je charakteristický především zaměřením na uživatele a jejich interaktivním zapojením. Motivuje k aktivitě, sdílení, seberealizaci či vytváření komunit.

Knihovnické instituce současnosti mají, na rozdíl od ostatních jejich konkurentů, dosti ztíženou pozici v boji o přízeň uživatelů. Vše je dáno právě celkovým přerodem společnosti, technologickým vývojem a především pak zvyšujícími se a měnícími se potřebami uživatelů. Dominantní postavení knihoven v procesu poskytování informačních služeb je značně ohroženo, což mimo jiné dokazuje i celá řada současných studií a výzkumů. Z nich je patrné, že knihovny potřebují rozvinout schopnosti pružněji reagovat na změny, jež plynou ze zmíněného rozvoje technologií a z nárůstu požadavků uživatelů.

Možným a dosti reálným východiskem z výše popsaného neuspokojivého stavu se pro knihovny může stát právě implementace technologií a principů Webu 2.0, jejímž primárním cílem by mělo být zkvalitnění a zatraktivnění služeb knihovny za účelem přilákání nových a udržení stávajících uživatelů. Uplatnění aplikací a přístupů Webu 2.0 v prostředí knihoven, neboli Library 2.0, je pro knihovny jedním z možných prostředků, jak zachytit

stále rostoucí technologický vývoj a využít jej nejen ku prospěchu svému, ale hlavně ve prospěch uživatelů samotných. Neboť model knihovny druhé generace přináší především změnu v celkovém přístupu, nové možnosti v oblasti poskytování služeb a rozvoj vzájemné spolupráce. Hlavní myšlenka Library 2.0 předpokládá přehodnocení stávajících způsobů fungování knihoven, charakteru služeb a především proměnu zažitého modelu uživatele, a to z obyčejného příjemce služby na aktivního spoluvůrce a spoluúčastníka. Prostředkem k tomu mají být právě technologie Webu 2.0 aplikované v prostředí knihoven.

Přestože je myšlenka Library 2.0 dosti nová, již našla postupně uplatnění v řadě zahraničních knihoven. Zmíněný koncept je stále ve vývoji, objevují se nové služby, teoretické výklady a především pokusy o praktické využití. Právě aktuálnost a skrytý potenciál modelu Library 2.0 jsou hlavními důvody, proč jsem si výše zmíněné téma zvolil.

Na základě faktu, že je popisovaný koncept rozšířen a uplatňován hlavně v zahraničí, kde se pro něj plně ustálil název „Library 2.0“, bylo i v rámci této práce použito pojmenování „Library 2.0“, namísto možného českého ekvivalentu „Knihovna 2.0“.

Jelikož je tematika Library 2.0 dosti obsáhlá a zároveň je podrobena neustálému procesu vývoje a formování, poskytuje široké možnosti ke zpracování. S ohledem na rozsáhlost problematiky je obsah této práce vymezen následovně. Hlavní pozornost bude zaměřena na sestavení základního teoretického rámce modelu Library 2.0 a na podrobný rozbor a popis jeho služeb. K tomuto účelu bude sloužit, mimo studium převážně zahraniční literatury, také úvodní obecná charakteristika Webu 2.0 jakožto fenoménu, z něhož model Library 2.0 vychází. Získané poznatky o Library 2.0 poté umožní v závěru práce popsat na příkladu vysokoškolských knihoven teorii základních kroků, které by měly instituce tohoto typu realizovat na cestě k Library 2.0.

Práce je rozdělena do tří základních částí. První část se zabývá Webem 2.0. Jednotlivé kapitoly postupně rozebírají výklad pojmu, charakteristiku Webu 2.0, přehled technologií Webu 2.0 a nakonec i současné vnímání Webu 2.0. Následující druhá část popisuje problematiku Library 2.0. První kapitola obsahuje vymezení pojmu, druhá rozebírá teoretický koncept modelu Library 2.0 – tj. obecnou charakteristiku, klíčové principy, pilíře a služby modelu Library 2.0, včetně obecného rozdělení služeb, jejich příkladů a detailního popisu. Druhou část práce uzavírá kapitola přinášející kritické zhodnocení modelu Library 2.0. Závěrečná část práce se věnuje sestavení teoretického konceptu implementace modelu Library 2.0 v prostředí vysokoškolských knihoven. Jednotlivé kapitoly se postupně zabývají teoretickým návrhem kroků, jejichž realizace má vést k uplatnění modelu Library 2.0 v praxi. Jde o kapitoly rozebírající procesy přípravné, procesy změn a na závěr procesy udržení a rozvoje.

1 Web 2.0 jako základní stavební kámen Library 2.0

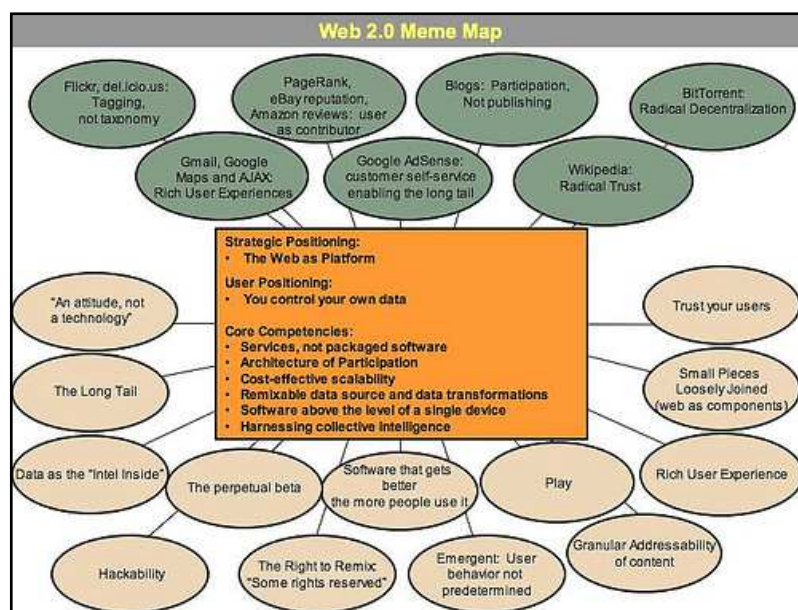
1.1 Výklad pojmu „Web 2.0“

Před tím, než se budeme plně věnovat jednotlivým aspektům teorie Library 2.0, je třeba si nejprve vymezit problematiku Webu 2.0 a související principy, jež jsou pomyslným odrazovým můstkem, a tedy i základním rámcem pro sestavení a pochopení modelu Library 2.0. Přestože je charakteristika Webu 2.0 jedním z primárních bodů k dosažení objasnění teorie Library 2.0, budeme se jí v této práci zabývat pouze v takové míře, která je nezbytně nutná k výše popsanému účelu. Samotné detailní zpracování fenoménu Webu 2.0 by bylo spíše předmětem jiné samostatné práce, věnované pouze a jen danému tématu.

Existence mnoha výkladů pojmu, jež jsou spojeny se snahou přesně stanovit, co Web 2.0 je či není, je důkazem toho, že každý z nás může problematiku chápat ze svého subjektivního pohledu, a přesto být původcem správné formulace. Stejně tak každý z nás může být zapříisáhlým kritikem, neboť koncept Webu 2.0 je ve své podstatě dosti sporný. V této práci, jejímž hlavním cílem je již zmíněné zpracování problematiky Library 2.0, proto považujeme existenci Webu 2.0 za prostý fakt.

Výraz „Web 2.0“ byl poprvé použit v říjnu roku 2004 v souvislosti s názvem série webových konferencí, u jejichž zrodu stály společnosti *O'Reilly Media* a *MediaLive International*. V úvodu konference se Tim O'Reilly a John Battelle pokusili shrnout klíčové principy Webu 2.0. [74]

Tim O'Reilly poté ve svém článku "*What is web 2.0*" z roku 2005 formuloval Web 2.0 jako koncept, který není založen na jasné definici. Přídomek „2.0“ je zde charakterizován spíše jako změna přístupu, vyznačující se příchodem nové generace webových služeb. Autor článku předkládá seznam pojetí, technologií a metod, jenž se stal podstatou teoretického rámce Webu 2.0. Součástí článku je i obrázek „*Web 2.0 Meme Map*“ (obr. 1), který nám napomáhá získat představu o Webu 2.0 v O'Reillyho podání. [59]



Obrázek 1: Web 2.0 Meme Map [59]

Termín „Web 2.0“ následně prošel procesem diskusí, jejichž cílem bylo jeho vymezení a formulování, stejně jako kritická debata o významu, podstatě a budoucnosti pojmu. Z toho plyne i výše uvedená rozdílnost a četnost pojmových výkladů. Podle Wikipedie je charakteristika Webu 2.0 následující [74]: „*Web 2.0 je trend WWW technologií a webového designu. Je to druhá generace webových komunit a hostitelských služeb, jakými jsou sociální síťová místa,*

stránky užívající wiki, blogy a folksonomie¹, jejichž cílem je usnadnit kreativitu, spolupráci a sdílení mezi uživateli.“

Novější definice Tima O'Reillyho říká [58]: *„Web 2.0 je revoluce podnikání v počítačovém průmyslu, zapříčiněná přechodem k pochopení webu jako platformy a pokusem o porozumění pravidlům, jež vedou k úspěchu na této nové platformě. Zásadním pravidlem je: budujte aplikace, které budou díky síťovému efektu natolik lepší, čím více uživatelů je využije.“*

Naopak dosti kritický pohled, poukazující spíše na bezvýznamnost pojmu, předkládá Shaw Russell [63] ve svém tvrzení: *„Web 2.0 je pouhý marketingový slogan.“*

Na závěr uvedme výstižnou formulaci, jež se objevila v článku Evy Marvanové [48]. Autorka uvádí následující: *„Web 2.0 znamená především maximální možné zaměření na uživatele a jeho vtáhnutí do spolupráce na webové síti.“*

1.2 Charakteristika Webu 2.0

V návaznosti na předchozí část, ve které jsme si uvedli vybrané klíčové výklady pojmu „Web 2.0“, se nyní budeme plně věnovat podrobnější charakteristice. Hlavní roli bude opět hrát snaha o přiblížení se k vymezení pojmu „Library 2.0“.

Na základě předchozích formulací lze konstatovat, že důležitou složkou konceptu Webu 2.0 jsou aplikace či služby, s jejichž pomocí může kdokoli aktivně tvořit nebo měnit webový obsah. Web 2.0 však netvoří jen technologie,

¹ Folksonomie (folksonomy). Jedna z definic, kterou ve své diplomové práci představil Antonín Vaishar [72], popisuje folksonomii následovně: *„Folksonomie je výsledkem osobního volného popisování informací a objektů (čehokoliv s URL) pro osobní potřebu zpětného získávání informací. Taggování je prováděno v sociálním prostředí (obvykle sdíleném a otevřeném dalším uživatelům). Folksonomii vytváří osoba přijímající informace.“* Opakem folksonomií jsou taxonomie (přesně stanovené odborné třídění či klasifikace). [69]

jak bylo zmíněno výše, ale jeho podstata je zakotvena především v mnohem větším zaměření na uživatele. Potřeby a konání uživatelů, podpořené možnostmi nových technologií, jsou základem Webu 2.0. Hlavním bodem je širší zapojení uživatelů do tvorby obsahu webu, jak bylo uvedeno již ve výkladu Marvanové. Dalo by se říci, že jde taktéž o přesun k názorové svobodě [60]. Druhá generace internetu či internetová revoluce, jak je také Web 2.0 někdy nazýván, poskytuje prostor pro vzájemnou všestrannou komunikaci, pro niž je charakteristický proces sdílení informací (dat) v reálném čase. Internetové prostředí založené na Webu 2.0 neumožňuje uživatelům v plné míře pouze sdílet texty, obrazová data, audiodata nebo multimediální soubory, ale pomáhá taktéž vytvářet virtuální společenství – komunity. S přispěním aplikací sociálního charakteru je budována a rozvíjena sociální síť, typická pro Web 2.0.

Není proto divu, že uplatnění principů Webu 2.0 v prostředí knihoven, jakožto sociálních institucí, se přímo nabízí. Knihovny by měly vnímat takovou sociální síť a zvažovat její důsledky. [49] Podle toho také formovat některé své služby a činnosti. Web 2.0 zde dává šanci vnořit se plně do elektronického (virtuálního) světa uživatelů a jimi používaných aplikací. Vstup do elektronického prostoru, kde lidé realizují své různorodé osobní potřeby, je nejen pro knihovny ideálním prostředkem jak oslovit, přilákat a zaujmout hlavně mladší generace uživatelů, jež stále častěji využívají technologií Webu 2.0. Umožní to především poznat jejich požadavky a reagovat na ně.

Na Web 2.0 lze mimo uvedených charakteristik pohlížet taktéž jako na výzvu ke zdokonalování dvou rozměrů využívání informací. Podle Steinerové [67] je prvním rozměrem právě spolupráce, rozšiřování sociálních sítí a společné zkušenosti. Tento fakt byl již popsán výše. Druhým rozměrem je sémantika. Lze ji rozvíjet vizualizací, přidáváním kontextu, reprezentací a organizací informací.

Obecnou rozšířenost fenoménu Webu 2.0 dokládá celá řada aplikací, funkcí, portálů a jejich služeb, které v dnešní době patří k jedněm z nejvíce používaných a nejoblíbenějších uživatelských nástrojů v prostředí internetu. Jejich oblíbenost a široké použití vychází z mnoha aspektů. Cesta k pochopení tohoto stavu je zároveň možností k vyjádření hlavních rysů Webu 2.0, které jsou níže souhrnně sestaveny na základě informací převzatých z prací Adama Zbiejczuka [76], Miroslavy Misákové [51] a článku Tima O'Reillyho [59]. Za podstatné charakteristiky typické pro Web 2.0 považujeme tyto:

- **Web jako platforma** – webové prostředí není pouhou technologií či nástrojem. Není jen souborem vzájemně provázaných dokumentů. Existuje jako platforma, tedy funkční základna pro široké spektrum aplikací a služeb.

- **Změna komunikačního modelu (many-to-many)** – na rozdíl od komunikace interpersonálních médií (one-to-one) a komunikace masových médií (one-to-many) přináší Web 2.0 personalizovanou komunikaci s možností výběru. Komunikovat může každý s každým. Vše je pouze otázkou vůle uživatelů a možností technologií.

- **Čtení/psaní webu** – je jednou z primárních charakteristik, která poukazuje na fakt, že Web 2.0 nepřináší pouze možnost *číst* – přijímat obsah, což lze považovat za jednosměrný tok informací. Především však poskytuje nástroje a místo pro možnosti spolupodílení se na *psaní* – tvorbě obsahu (příkladem jsou blogy). Tento fakt znamená rozboření jasné hranice v rámci zažitého vztahu „producent a uživatel“.

- **Systémy typu wiki** – jsou mimo jiné důsledkem předchozích dvou charakteristik. Wiki systémy přinášejí komukoliv okamžitou možnost nenáročné editace webového obsahu, což přispívá k interakci a osobní realizaci. Wiki jsou zjednodušením procesu tvorby a úpravy webových stránek. Mimo to umožňují sledování změn a návrat k původním verzím obsahu. Jde o kolektivní a sdílenou produkci datových obsahů.

▪ **Long Tail² (dlouhý ocas)** – označuje jev, kdy velké množství málo častých případů získává dominantní postavení, vycházející z jeho zásadního podílu na celkovém objemu. Web 2.0 zajišťuje plné využití principu „dlouhého ocasu“, což vede především k možnosti uspokojit různorodé potřeby nejširšího spektra uživatelů. Příkladem k pochopení je např. nákup publikace specifického tématu, jež by v kamenném obchodě stěží našla své místo s ohledem na poptávku po ní. Naopak internetové knihkupectví dovoluje v podstatě neomezenou publikační distribuci – lze nabízet i položky, které by se v kamenných obchodech nevyplatily. Tento princip lze uplatnit v plném rozsahu i na služby internetu.

▪ **Reputační systémy** – jsou koncipovány tak, aby umožnily kvalifikovaně rozhodnout či zhodnotit informace na základě jejich reputace. Příkladem užití takového systému může být např. služba Amazon³ (hodnocení produktů) nebo diskusní server Slashdot⁴ (hodnocení autorů, příspěvků).

▪ **Webové služby jako náhrada desktop aplikací** – transfer aplikací z oblasti desktopů (osobních počítačů) do oblasti webového prostředí (např. Google Docs⁵).

▪ **Mashup** – možnost vytvoření nových aplikací zkombinováním či rozšířením nástrojů, dat a služeb jiných původních aplikací. Lehké programovací modely jsou jedním z předpokladů k takovýmto „remixům“. Příkladem jsou Google Maps⁶.

▪ **Data jako „Intel Inside“** – velkou roli hrají získané informace od uživatelů, jež mohou být zpracovány a poté následně novým způsobem

² Termín byl v souvislosti s chováním uživatelů internetu představen v říjnu roku 2004 v článku „*The Long Tail*“, jehož autorem je Chris Anderson. [2]

³ <http://www.amazon.com/>

⁴ <http://slashdot.org>

⁵ <http://docs.google.com>

⁶ <http://maps.google.com>

využity. Vzniká unikátní databáze. Účelem je mimo jiné zvýšit přitažlivost a užitečnost informací z pohledu uživatele.

- **Přidaná hodnota** – maximální zapojení uživatelů v procesu sdílení dat a v nepřetržitém vývojovém sledu, jejich osobní prožitky, vyzývání k účasti – tím vším je zajištěno zvyšování přidané hodnoty. Podporou růstu přidané hodnoty je snaha poskytovat uživatelům optimalizované služby či aplikace, což přináší logicky navyšování objemu i hodnoty datového obsahu. Důležité je zde i zjednodušení uživatelské práce.

- **Určitá práva vyhrazena** – možnost volně nakládat s daty a technologiemi poskytuje větší šanci na rozvoj a rozšíření. Snahou je odstranit bariéry bránící uplatňování kolektivního přístupu ke sdíleným informacím – vyloučit omezující činitele.

- **Účinky sítě, síťový efekt** – uplatňuje se zde pravidlo, kdy je kvalita určitého jevu dána počtem jeho uživatelů. K rozvoji sítě a síťového efektu dochází tím, že stále více lidí využívá danou aplikaci - připojí se k ní. Vzájemné propojení vede k celkovému posílení. Vytváří se kolektivní inteligence.

- **Možnost využití různorodých prostředků** – podpora užití aplikací bez ohledu na měnící se hardwarové i softwarové prostředky. Prosazování přístupu s pomocí různých zařízení (PC, mobilní telefon, PDA⁷ aj.).

- **Neustálá beta verze** – nepřetržitá a průběžná změna či rozvoj jsou podstatou Webu 2.0. Výraznou roli v tomto procesu hrají samotní uživatelé, neboť od nich se odvíjí úspěšnost služeb a požadavky na změnu v rámci aplikací. Tento popis uzavírá výčet, neboť zároveň trefně ukazuje, že některé výše uvedené charakteristiky mohou být pod tíhou neustále změny časem nahrazeny novými, tak jako osvědčené aplikace střídají původní neúspěšné služby.

⁷ PDA (personal digital assistant – osobní digitální pomocník). Osobní kapesní počítač.

1.3 Přehled technologií Webu 2.0

Současný vývoj dává prostor pro neustálé formování nových technologií. Vznikají stále nové uživatelsky orientované aplikace (služby, nástroje), z nichž většina má sociální charakter – mluvíme o tzv. sociálním softwaru. Počet takovýchto aplikací je dnes již dosti obsáhlý a logicky se dále rozšiřuje. Stejně tak i nyní, kdy zde sestavujeme přehled technologií Webu 2.0, se může etablovat nová služba, která bude považována za charakteristický produkt se značkou Web 2.0. Shora uvedené argumenty jsou důvodem, proč je výčet níže koncipován spíše jako základní. I přesto poskytne plnohodnotný přehled o technologiích, v nichž zásadní roli představuje pojem Web 2.0.⁸ Mezi nejzavedenější druhy technologií, které jsou zastřešeny značkou „Web 2.0“, patří v současnosti především [51] [66]:

- **Social bookmarking a tagging** – vzájemné sdílení odkazů a uživatelské značkování obsahu (např. Linkuj.cz⁹, Del.icio.us¹⁰).

- **Blogy** – internetové online interaktivní deníky (např. Blogger.com¹¹, Bloguje.cz¹²).

- **Diskusní fóra, chaty** – interaktivní diskusní služby (např. Diskuzák.cz¹³, Xchat.Centrum.cz¹⁴).

- **Wiki** – aplikace zajišťující jednoduchou tvorbu a změnu webového obsahu (např. Wikipedia.org¹⁵).

⁸ Detailnější popis vybraných technologií, s ohledem na využití v rámci služeb modelu Library 2.0, je součástí kapitoly „Přehled jednotlivých služeb“.

⁹ <http://www.linkuj.cz/>

¹⁰ <http://del.icio.us>

¹¹ <https://www.blogger.com/>

¹² <http://www.bloguje.cz/>

¹³ <http://diskuzak.cz>

¹⁴ <http://xchat.centrum.cz>

¹⁵ <http://www.wikipedia.org/>

▪ **RSS** – syndikace obsahu (zachycení novinek na webu). RSS služba umožňuje uživatelům přihlásit se k odběru novinek z míst, jež nabízí RSS zdroj (RSS feed, RSS kanál). K tomu účelu slouží RSS čtečka.

▪ **Ajax** – poskytuje možnost nesynchronizovaného datového přenosu. Technologie přináší schopnost změny obsahu webových stránek, aniž by muselo docházet k jejich opětovnému načtení.

▪ **Sdílení obrazových dat** – např. YouTube.com¹⁶, Flickr.com¹⁷.

▪ **Podcasting, vodcasting** – jde o způsob šíření záznamů zvuku a videa (např. Podcast.net¹⁸).

▪ **Instant messaging** – vzájemná komunikace uživatelů v reálném čase (např. ICQ¹⁹, Skype²⁰, Miranda²¹).

▪ **Sociální síť, seznamky** – tvorba a sdílení osobních účtů či profilů, vzájemná interakce uživatelů (např. Libimseti.cz²², Facebook.com²³).

1.4 Současné vnímání Webu 2.0

Jaká je realita Webu 2.0 v dnešní době? Web 2.0 prošel dlouhou cestou směrem k vlastní obhajobě. Cesta byla lemována řadou kritik, jež přisuzovaly Webu 2.0 pouze reklamní charakter a prázdnotu pojmu. Opíraly se o fakt, že jde jen o logické a předpokládané vyústění vývoje internetu, které není třeba opatřovat značkou „2.0“. Po postupném ustálení pohledu na Web 2.0

¹⁶ <http://www.youtube.com/>

¹⁷ <http://flickr.com/>

¹⁸ <http://www.podcast.net/>

¹⁹ ICQ – spadá do oblasti instant messagingu. Slouží k reálné komunikaci mezi uživateli této aplikace v prostředí internetu. [60]

²⁰ Skype – komunikační nástroj, jenž je taktéž součástí skupiny instant messagingu. Nejčastěji používán a nazýván jako internetové volání.

²¹ Miranda – komunikační nástroj skupiny instant messagingu, jehož výhodou je podpora více protokolů. [60]

²² <http://libimseti.cz>

²³ <http://www.facebook.com/>

a po následném plném uznání nově vzniklého fenoménu dochází k pronikání řady jeho fragmentů a principů do mnoha oblastí. Popisovaný stav lze vysledovat především v zahraničí. Aplikace myšlenek a postupů Webu 2.0 v nejrůznějších sférách přináší pojmy jako E-learning 2.0²⁴, Marketing 2.0²⁵, stejně jako v tuto chvíli pro nás nejzásadnější termín – Library 2.0.

²⁴ E-learning 2.0 – použití nástrojů a aplikací Webu 2.0 v oblasti e-learningu. „Představa stojí na budoucí změně tradičního modelu, kde je obsah centrálně tvořen, strukturován do jednotlivých kurzů a student v něm figuruje jako pouhý konzument.“ [53] „Jde o e-learning, kde se studenti podílí na tvorbě obsahu, vzájemně spolupracují a rozšiřují učící se síť.“ [26]

²⁵ Marketing 2.0 – využití principů a technologií Webu 2.0 v oblasti marketingu.

2 Library 2.0 – Knihovna 2.0

2.1 Vymezení pojmu „Library 2.0“

2.1.1 Původ pojmu „Library 2.0“

Za autora termínu „Library 2.0“ je považován Michael Casey²⁶. Poprvé jej představil v září roku 2005 na stránkách odborného blogu s názvem „*LibraryCrunch*“²⁷, a to na základě předchozích úvah o možnosti využití Webu 2.0 v prostředí knihoven. Následující četné diskuse, jež tento termín vyvolal, se začaly stále častěji odehrávat ve sféře odborných blogů. Mezi první blogy, které věnovaly dané tematicce pozornost, patří „*ALA TechSource Blog*“²⁸, kde byl koncept Library 2.0 komentován především ze strany Michaela Stephense. Problematika Library 2.0 se poté stala diskutovaným bodem v rámci řady odborných knihovnických článků.²⁹ Debaty kolem pojmu časem vedly ke vzniku několika tematicky zaměřených publikací³⁰ a mimo jiné i v konání konferencí, věnujících se přímo problematice Library 2.0. [50] [35]

Přestože model Library 2.0 zaznamenal především v zahraničí dosti rychlý vstup do oblastí knihovnické teorie i praxe, nemůžeme v současnosti

²⁶ Michael Casey – vykonává funkci ředitele sekce informačních technologií v Gwinnett County Public Library v Atlantě. [13]

²⁷ <http://librarycrunch.com/> [13]

²⁸ <http://www.techsource.ala.org/blog/> [1]

²⁹ S použitím databáze LLIS [31] lze nalézt deset článků, publikovaných v roce 2006, jež jsou označeny předmětovým heslem „Web 2.0/Library applications“. V databázi LISA [11] bylo vyhledáno devatenáct záznamů článků s datací roku 2006 a klíčovým slovem „Library 2.0“.

³⁰ ▪ BRADLEY, Phil. *How to Use Web 2.0 in Your Library* (2007). ▪ CASEY, Michael E.; SAVASTINUK, Laura C. *Library 2.0 : A Guide to Participatory Library Service* (2007). ▪ COHEN, Laura B. *Library 2.0 Initiatives in Academic Libraries* (2007). ▪ COURTNEY, Nancy. *Library 2.0 and Beyond : Innovative Technologies and Tomorrow's User* (2007). ▪ FARKAS, Meredith G. *Social Software in Libraries : Building Collaboration, Communication, and Community Online* (2007). ▪ KROSKI, Ellyssa. *Web 2.0 for Librarians and Information Professionals* (2008).

hovořit o plném sjednocení významu a hodnoty termínu. Stále se objevují četné kritické ohlasy a odmítavé postoje, jež do značné míry pramení právě z ne zcela zakotvené teorie. Z tohoto důvodu si v další části představíme několik vybraných stěžejních formulací, jež by nám měly napomoci ustanovit teoretický základ pojmu, stejně tak by měly být oporou v následném zpracování charakteristiky konceptu Library 2.0.

2.1.2 Výklad pojmu „Library 2.0“

Jak již bylo řečeno, termín „Library 2.0“ není dosud zcela jednoznačně určen. Názory na něj se různí. Pomineme-li kritické a skeptické postoje k dané problematice, je patrná především velká snaha směřující k sestavení vhodných formulací³¹, které jsou následně základními argumenty v procesu trvající diskuse o tom, co Library 2.0 je či není a co tento koncept přináší v oblasti knihovnictví. Potřeba definovat a popsat podstatu Library 2.0 má jeden zásadní účel. Má vést k možnosti plného uznání a zakotvení termínu Library 2.0 v prostředí knihovnické vědy, což zajisté logicky povede i k následnému plnému rozšíření konceptu Library 2.0 v rámci knihovnické praxe.

Sarah Houghton [36] vykládá pojem „Library 2.0“ takto: *„Library 2.0 znamená učinit prostor vaší knihovny (tj. virtuální i reálný) více interaktivní, spolupracující a řízený potřebami uživatelů. Příkladem jsou blogy, noční zábavné programy pro dospívající, stránky pro sdílení fotografií. Základem je přitáhnout uživatele zpět do knihovny. Koncipovat knihovnu a její služby podle uživatelských potřeb a tím z knihovny udělat pro uživatele cíl cesty, nikoliv dodatečnou možnost.“*

³¹ Různorodost výkladů pojmu a množství pohledů na Library 2.0 dokládá např. publikovaná práce Walta Crawforda. Autor zde uvádí mimo jiné 7 definic a především pak 62 názorů (pohledů) na Library 2.0. [22]

Podle Wikipedie [43] lze Library 2.0 popsat jako: „*Volně definovaný model pro modernizovanou formu knihovnických služeb, který odráží přechod uvnitř světa knihoven, spočívající v tom, jakým způsobem jsou uživatelům služby poskytovány.*“ Tuto formulaci je možné dále rozvést do podoby, kterou předložila Eva Marvanová [47]: „*Je to model knihovnických služeb, jež podporují neustálé a cílevědomé změny, které jsou přitažlivými pro účast uživatelů; Library 2.0 se snaží vylepšit služby pro současné uživatele a rovněž působit na potenciální uživatele – tzv. Long Tail; Library 2.0 umožňuje uživatelům knihoven účast při zavádění nových služeb.*“

Jednoduchou definici: „*Web 2.0 + Business 2.0 + knihovna = Library 2.0.*“, vyjadřující vzájemný vztah tří klíčových elementů, nacházíme v článku Viléma Sklenáka. [65] Přímá návaznost na Web 2.0 je patrná i v dalším výkladu pojmu: „*... nástroje Webu 2.0 nabízí nové modely služeb, metody, funkce a technologie, které mohou být využity ke zlepšení knihovnických služeb. Web 2.0 přináší také změny informačního chování uživatelů, komunikačních stylů a očekávání. Termín Library 2.0 byl představen v rámci profesního jazyka knihovnictví jako způsob, jak diskutovat o výše uvedených změnách.*“ [35]

Steinerová ve svém článku [67] vysvětluje Library 2.0 takto: „*Knihovna 2.0 je módním označením změn služeb knihoven v elektronickém prostředí. Vzniká z nové úrovně služeb v rámci Webu 2.0. Na teoretické úrovni se vynořuje z nově definovaných kategorií informační vědy – kognice, interakce a relevance. Na praktické úrovni je charakterizována fungováním komunit v elektronickém prostředí. Tyto komunity jsou spojené společným zájmem o specifický obsah a služby v elektronickém prostředí. Spojuje je komunikace, kolaborace, kontextualizace.*“

Michael Habib [35] koncipuje svůj další výklad pojmu následovně: „*Library 2.0 popisuje podmnožinu (verzi) knihovnických služeb, které jsou navrženy tak, aby přinesly možnost poznat a vyhovět uživatelským potřebám, způsobeným přímými a okrajovými účinky Webu 2.0.*“ Definici, kterou Habib

navrhuje, lze v současné době považovat za jednu z nejvhodnějších formulací termínu „Library 2.0“. Neboť autor se v ní vyhnul dvěma základním kritickým bodům, jež mají často za následek nejednotnost, rozštěpenost a odmítání konceptu Library 2.0, právě s ohledem na jeho nesprávné definování. Oba kritické pohledy budou detailně rozebrány v následující kapitole.

2.1.3 Kritické aspekty formulace pojmu „Library 2.0“

Obecné kritické přístupy v rámci procesu formulace pojmu a následné diskuse o teorii konceptu Library 2.0 lze dle výše citovaného díla Michaela Habiba [35] rozdělit do dvou kategorií:

- **pojem „Library 2.0“ je konfrontační**, neboť deklaruje či naznačuje, že všechny předchozí knihovnické služby jsou zastaralé a potřebují být nahrazeny. Mnoho zástupců z řad knihovníků a odborné veřejnosti považuje termín za konfrontační právě proto, že jej chápou jako nutnou náhražku zastaralé Library 1.0³². Vzniká nedorozumění, pramenící z toho, že zde existují dva související pojmy, u nichž má „2.0“ různý význam a původ. Jde samozřejmě o pojmy „Web 2.0“ a právě „Library 2.0“. Označení „2.0“ v rámci Webu 2.0 popisuje existenci nové generace webových služeb. Jde o odlišení mezi generacemi webových aplikací. V případě Library 2.0 však značka „2.0“ znamená označení zcela nové verze knihovnických služeb. Jde o vyjádření inovativního pojetí knihovnických služeb, jež vychází ze změn způsobených Webem 2.0. Nejde tedy o to, že by vznikla nová generace knihovnického přístupu, jež zcela nahrazuje původní model – tj. Library 1.0. Library 2.0 je

³² Termín „Library 1.0“ představuje označení pro původní klasickou knihovnu a její služby. Jeho existenci lze brát spíše jako možnost k vyjádření rozdílností a procesů změn mezi původním pojetím knihoven a modelem Library 2.0.

vyjádřením vztahu k Webu 2.0. Právě na tento fakt je často pohlíženo nesprávně.

Druhým souvisejícím bodem, proč se řada lidí postavila do opozice, je fakt, že pojem „Library 2.0“ byl řadou jeho zastánců formulován jako ničivý a rozkladný. Tato rétorika zdá se nastala jako snaha opožděně si uvědomit význam toho, jak Web 1.0 i 2.0 mění řadu služeb knihovny a způsob jejich poskytování či provádění.

▪ **pojem „Library 2.0“ postrádá význam**, neboť neposkytuje nic nového v profesní sféře. Není to nic víc než progresivní knihovnictví. Takovýto náhled pochází opět z nepřesného popisu Library 2.0. Zde existují dva způsoby, jak nesprávné formulace mění či snižují pravou hodnotu pojmu. První způsob nastává, pokud jsou atributy služeb Library 2.0 používány jako samotné definice. Takovéto formulace, kde jsou vylíčeny vlastnosti služeb jakožto uživatelsky soustředěný přístup, vypadají často tak, že poukazují pouze na to, co tu už dávno je a o co se již delší dobu moderní knihovnictví snaží.

Druhý způsob formulace, jenž je původcem nejasností, vychází z toho, že při definování Library 2.0 jsou ke stanovení termínu často použity sjednocené účinky jak Webu 1.0, tak Webu 2.0. Jak však již bylo řečeno výše, pojem „Library 2.0“ je vyjádřením vztahu k Webu 2.0.

2.2 Teoretický koncept modelu Library 2.0

Jak lze vysledovat z obsahu předchozích kapitol, dosažení jednotného a obecně platného výkladu pojmu „Library 2.0“ je dosti obtížné. Připomeňme si také, nehledě na problematické aspekty formulace pojmu, že veškeré snahy o pojmový výklad, a tedy i výsledky těchto snah jsou ovlivněny do jisté míry i tím, že celá věc současně prochází neustálým vývojem.

Přestože různorodost výkladů je patrná, nalézáme v nich společné rysy a podstatné charakteristiky, jež jsou základními body teoretického konceptu modelu Library 2.0. Odhalení a popsání jednotlivých vlastností a principů nám umožní hlouběji pochopit a vysvětlit danou problematiku. Jsou cestou k dosažení podstaty, kdy dojde k jasnému a srozumitelnému ustanovení širšího teoretického rámce.

2.2.1 Obecná charakteristika modelu Library 2.0

V této části vyjdeme z předložených výkladů pojmu a pokusíme se konkrétněji vyjádřit charakteristiku Library 2.0. V rámci formulací byly uvedeny základní popisy, které ve většině případů poukazují na to, že Library 2.0 je přechodem či změnou. Podstatou jsou inovativní služby a maximální zapojení stávajících uživatelů a získání nových. Především právě pro zajištění optimálního propojení mezi poskytovanými službami a potřebami uživatelů jsou v případě Library 2.0 využity technologie Webu 2.0. Zde je nutné považovat tyto technologie za pouhý nástroj vedoucí k naplnění daných snah či představ, nikoliv za podstatu Library 2.0. Základním bodem účinného využití technologií by měla být skutečná znalost požadavků, zájmů a potřeb uživatelů, nikoliv snaha vnutit uživatelům představu knihovny, která vychází z předpokladu, že by dané služby mohli potřebovat [71].

Library 2.0 není cíl, ale spíše neustálá cesta. Není uzavřeným konceptem [65], ani nejde o detailně vymezený sled konkrétních kroků vedoucích k bodu, kde vše má svůj ideální a konečný stav. Jde o naplňování principů, které jsou základem tohoto modelu. Knihovna by si měla ve spolupráci s uživateli a jejich potřebami stanovit vizi, promyslet své poslání a postupně vše plánovat a naplňovat. Právě proto je v případě Library 2.0 zmiňována neustálá změna. Změna, která pomáhá pružně odpovídat na rostoucí a měnící se potřeby uživatelů. Dává knihovně nejen schopnost dostatečně reagovat

na proces technologického vývoje, ale i možnost využívat nových technologií, plynoucích z tohoto vývoje, pro zlepšování služeb a rozvíjení spolupráce s uživateli. S ohledem na výše zmíněné, je pro knihovnu nanejvýš důležité přistoupit samozřejmě i na proces změny zažitých knihovnických návyků, tradičních náhledů a způsobů myšlení. Být všudypřítomnou, inovativní, flexibilní a sociálně interaktivní knihovnou. Vydat se na cestu směrem od „statické“ knihovny 1.0 ke knihovně 2.0 (viz obr. 2).

L 1.0	L 2.0
Closed stacks	--> Open stacks
Collection development	--> Library suggestion box
Preorganized ILS	--> User tagging
Walk-in services	--> Globally available services
“Read-only” catalog	--> Amazon-style comments
Print newsletter mailed out	--> Team-built blog
Easy = dumb users	--> Easy = smart systems
Limited service options	--> Broad range of options
Information as commodity	--> Information as conversation
Monolithic applications	--> Flexible, adaptive modules
Mission focus is output	--> Mission focus is outcome
Focus on bringing 'em in	--> Focus on finding the user
ILS is core operation	--> User services are core

Obrázek 2: Zobrazení rozdílů mezi Library 1.0 a Library 2.0 [64]

Schopnost dokázat reagovat na neustále se měnící potřeby uživatelů je zásadním principem i posláním Library 2.0. Je vhodné rozvíjet tuto schopnost právě s podporou technologií a účastnictví uživatelů. V řadě případů není zavedení nových technologií Webu 2.0 pro knihovny zátěží ani z finančního, ani z časového hlediska. Těchto zřejmých výhod je dobré využít a rozvíjet s jejich pomocí účastnictví, podpořené důvěrou a schopností knihovny, naslouchat současným i potenciálním uživatelům, jejichž názor jakožto zákazníků, je nepopíratelný a směrodatný.

Základním elementem Library 2.0 je aktivní uživatel, jenž má prostřednictvím své účasti možnost přímo formovat určité aspekty činnosti instituce, modifikovat nabídku i rozsah poskytovaných služeb. Obousměrný informační tok mezi knihovnou a uživateli ve formě požadavků, podnětů, připomínek a nápadů umožňuje knihovně rozvíjet její vztah s uživateli a zlepšovat činnosti knihovny, jejíž střed zájmu se nachází v uspokojení potřeb uživatelů. Podobně jako u Webu 2.0 je i v rámci Library 2.0 dosti důležitá vzájemná spolupráce a zkušenost sdílená uživateli. Knihovna se stále hlouběji noří do virtuálního prostředí a stává se mnohem více sociálním místem, kde se uživatelé setkávají jednak mezi sebou, ale především pak s knihovnou, stejně jako knihovny participují navzájem. [72]

Naplnění snahy vydat se tam, kde jsou uživatelé, být s nimi v maximálním možném kontaktu a rozvíjet tak jejich účastnictví, není možné uskutečnit pouze a jen s pomocí nových technologií. Důležitou roli v rámci Library 2.0 hrají knihovníci. Jsou nedílnou součástí úspěšnosti fungování. Právě zaměstnanci knihovny jsou ti, jež s podporou vedení knihovny realizují myšlenku Library 2.0.

Knihovnický personál je běžně ve svém osobním životě v pozici uživatele Webu 2.0. Ale zároveň by měl být zprostředkovatelem služeb knihovny založených na Webu 2.0. Proto je důležité, aby právě tyto technologie osobně reflektoval. [61]

Význam knihovníků jakožto základního bodu modelu Library 2.0 dokládá „*A Librarian's 2.0 Manifesto*“ [17], kde je popsáno celkem sedmáct bodů, které jsou příznačné pro knihovníka 2.0 a jimiž by se takový knihovník měl řídit, aby byl nedílnou součástí modelu Library 2.0 a ideálním prostředníkem mezi knihovnou a uživateli. Knihovník 2.0 by neměl být jen člověk znalý nových technologií, aktivní, experimentující či sledující potřeby uživatelů, jimž podřizuje svou práci a snaží se na základě toho prosadit změny v činnosti knihovny. Měl by vyhledávat kontakt s veřejností a být nanejvýš

inovativní, umět se zasnít, přesto však reálně hodnotit. Knihovnick 2.0 hraje velmi důležitou roli i v rámci procesu filtrace, zpracování a uspořádání obsahu, jehož množství s přispěním technologií Webu 2.0 rapidně narůstá [24].

2.2.2 Klíčové principy modelu Library 2.0

Na základě formulace „*Library 2.0 je aplikací interaktivních, kolaborativních a multimediálních webových technologií na knihovní služby a sbírky*“ uvádí Jack Maness [46] čtyři charakteristické principy, které jsou základem pro srozumitelné vyjádření obsahu modelu Library 2.0. Těmito principy jsou:

- **soustředěnost na uživatele** – uživatelé jsou spolupodílníky v rámci procesu návrhu a implementace služeb knihovny. Stejně tak se podílí na tvorbě, zprostředkování a využívání datového obsahu. Procesy jsou natolik dynamické, že role knihovníka a uživatele ztrácí ostré vymežující hranice.

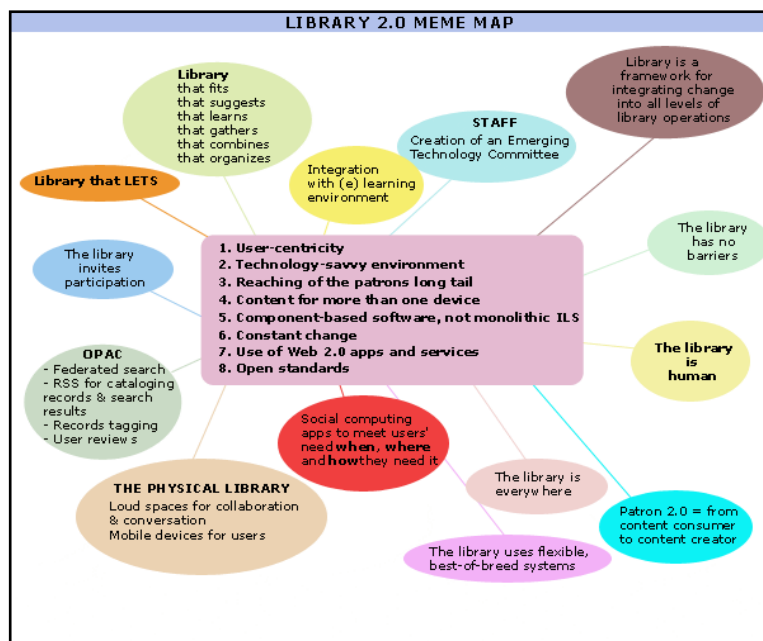
- **zprostředkování multimediální zkušenosti** – zvukové a obrazové komponenty jsou nejen součástí sbírek, ale i služeb knihovny.

- **bohatost sociálních kontaktů** – webový prostor knihovny zahrnuje přítomnost uživatelů. To přináší možnost plné vzájemné komunikace (synchronní i asynchronní) mezi veřejností a knihovnou (resp. knihovníky).

- **inovativní přístup** – knihovna jakožto poskytovatel veřejných služeb se mění podle potřeb společnosti. Zároveň je však důležité, aby bylo uživatelům umožněno podílet se individuálně na změně knihovny. Z toho plyne, že je třeba uplatňovat princip neustálé beta verze a být inovativní. Pamatovat na průběžnou změnu svých služeb a stále objevovat nové cesty, jak zprostředkovat pro jednotlivce i komunity možnost hledat, nacházet a využívat informace.

Výše uvedené zákonitosti lze dále doplnit o principy, jež uvádí Bonaria Biancu [3] ve své „*Library 2.0 Meme Map*“. Na první pohled mnohem

rozsáhlejší a především komplexnější vyjádření klíčových bodů modelu Library 2.0 obsahuje celkem 8 základních principů, k nimž jsou vztahovány další související charakteristiky a vlastnosti (obr. 3).



Obrázek 3: Library 2.0 Meme Map [3]

Hlavní body:

1. orientace na uživatele
2. technologie znalé a respektující prostředí
3. dosažení uživatelského Long Tailu
4. obsah pro více druhů přístrojů (PC, mobilní telefon, PDA aj.)
5. komponentově založený systém, nikoliv masivní ILS³³
6. konstantní změna

³³ ILS (Integrated Library System) – integrovaný knihovnický systém napomáhající k realizaci knihovnických služeb. [39]

7. užití aplikací a služeb Webu 2.0

8. otevřené standardy

Související body:

- spojení s prostředím e-learningu
- zaměstnanci: vznik vývojových technologických výborů (skupin)
- knihovna je systém pro integraci změny v rámci všech úrovní knihovnických operací
- knihovna nemá bariéry
- knihovna je lidská
- uživatel 2.0: posun od konzumenta obsahu k tvůrci obsahu
- knihovna je všudypřítomná
- knihovna používá flexibilních, na míru vytvářených systémů
- sociální počítačové aplikace umožňují naplnit potřeby uživatelů kdykoliv, kdekoliv a jakkoliv to požadují
- fyzický prostor knihovny: místo pro spolupráci a konverzaci; mobilní prostředky pro uživatele
- OPAC³⁴: sdílené vyhledávání, RSS pro katalogizační záznamy a výsledky vyhledávání, taggování³⁵ (značení) záznamů, uživatelské hodnocení
- knihovna vyzývá ke spolupráci
- knihovna: uchvacuje, navrhuje, učí, seskupuje, kombinuje, organizuje

³⁴ OPAC (Online Public Access Catalogue) – veřejně přístupný online katalog. [42]

³⁵ Značení informačního obsahu tagy (volitelná klíčová slova popisující obsah).

2.2.3 Pilíře modelu Library 2.0

Na základě shrnutí výše uvedených informací můžeme konstatovat, že Library 2.0 je specifický model služeb, jehož cílem je přinést knihovnám nástroje či technologie, umožňující podpořit účastnictví a efektivně reagovat na neustále se měnící potřeby uživatelů. Autoři Michael Casey a Laura Savastinuk [12] uvádějí ve své publikaci tři podstatné složky modelu Library 2.0, vedoucí k uplatnění výše popsaného cíle. Ty jsou nejen základem procesu teoretického plánování, ale i navazující praktické realizace Library 2.0. Při následném popisu těchto tří pilířů budeme vycházet z výše citovaného díla.

2.2.3.1 Stálá a smysluplná změna

Připomeňme, že změna je primární komponentou Library 2.0. Jestliže není knihovní instituce otevřená změně, pak má minimální šance na přežití v blízké budoucnosti. Obavy z jistých typů změn jsou normální. Změny ne-svědčí nejen zaměstnancům, ale především uživatelům. Avšak oddalování či neuskutečňování procesu změn ve výsledku přináší negativní vývoj pro budoucí existenci instituce. Když mluvíme o konstantních a účelných změnách, tak nemyslíme změny pro změny. Přestože jsou změny dosti razantní, nemusí být obtížné a „bolestivé“. Model konstantní a účelné změny je vhodnou cestou. Pokud je prováděn správně, bude povětšinou pozitivní pro všechny. Jedním ze způsobů, jak zajistit, aby změna byla konstantní a účelná, je nutnost naplánovat a realizovat proces změn v organizační struktuře. [12]

Změny mohou být dosti zásadní, proto je pochopitelné, že mohou mít odstrašující vliv na ty, kteří mají s podobnými změnami špatné zkušenosti z minulosti. Neznalost důvodů, proč se změny mají dít, je nejčastějším původcem znepokojení, co se týče těchto procesů. Chce-li knihovna dosáhnout efektivitu a kladných výsledků díky změnám, musí být změny motivované.

Instituce, která využívá metodu stabilní změny formou, která je účelná a jasně srozumitelná, bude mít více úspěchu oproti ostatním knihovnám, jež tak nečiní. [12]

Dobrym typem konstantní změny v rámci modelu Library 2.0 je kontinuální proces dohlížecích a aktualizacních služeb. Tento způsob, na rozdíl od ostatních, není natolik nevlídný pro zaměstnance a uživatele. Všechno, co knihovna poskytuje, je třeba opakovaně prověřovat právě proto, aby knihovna dokázala neustále stanovovat, co je a co není užitečné pro uživatele. Zmíněný typ konstantní změny se provádí organizovaně, nepřináší tolik stresu a zajišťuje velkou úspěšnost. [12]

Výhody modelu Library 2.0 v rámci procesu konstantních změn jsou patrné především v porovnání s metodou „naplánuj – implementuj – zapomeň“, jež je knihovnami zpravidla používána. K tomuto postupu nejčastěji dochází, když se knihovna rozhodne zavést službu, pak ji pracně naplánuje, přichystá a poté ihned zapomene – nerozvíjí ji, není podstatou zájmu. Když se tak stane, netrvá dlouho ani pro uživatele, aby danou službu zapomněli. Naopak s využitím metody konstantní změny, která požaduje pravidelné ověřování knihovnických činností, mohou tyto lépe sloužit zaměstnancům i uživatelům. Knihovny by měly průběžně prověřovat služby, procedury, práci zaměstnanců a jiné operace. Provádět změny kdykoliv je to nutné, v naději, že to učiní knihovnu lepší pro všechny zúčastněné. Nic kromě procesu změny není konstantní. Model pro změnu by měl být jak vertikální, tak horizontální. Je to průřez sférou zaměstnanců, služeb a procedur. [12]

2.2.3.2 Uživatelská účast

Aktivní účast uživatelů může pomoci rozšířit a zefektivnit služby, nebo navrhnout určité dílčí změny v oblasti poskytovaných služeb. Jde o zapojení uživatele do procesu tvorby a implementace služeb knihovny. Účast

uživatelé může dopomoci ke zlepšení celkového fungování instituce a naplňování jejího poslání. Tím však není myšleno, že uživatelé musí mít přímou kontrolu nad procesem vytváření a hodnocení služeb. Měli by mít však alespoň určitý vliv. Míra spolupráce s uživateli by se měla reálně odvíjet od charakteru organizace, modelu služeb či typu společenství, jemuž poskytuje knihovna své služby. Zapojení uživatelů může např. zahrnovat uživatelsky přizpůsobené rozhraní, tagování, psaní hodnocení, recenzí a komentářů v prostředí online katalogu nebo internetových stránek knihovny. Personalizované a uživatelsky přizpůsobené rozhraní umožní uživatelům individuálně zvolit, co chtějí, aby bylo na internetových stránkách knihovny. Personalizace je možná i v rámci OPACu apod. [12]

Na základě uvedeného popisu nesmí knihovna samozřejmě zapomenout ani na zpětnou vazbu s uživateli. Jejich zapojení přináší možnost vyjádřit se k tomu, co oni chtějí a žádají. Takovýto přístup zajišťuje knihovně poznatky o tom, jaké služby pracují dobře, které nikoliv a proč je tomu tak. Popsaný proces nemusí probíhat jen v elektronickém prostředí. Pracovníci knihovny jsou přece taktéž zdrojem zpětné vazby mezi knihovnou a uživateli, kteří fyzicky navštíví danou instituci. [12]

2.2.3.3 Ukotvení stávajících a získání potenciálních uživatelů

Knihovna má silnou základnu svých stálých uživatelů a slabší skupiny sporadických uživatelů. Vedle toho existuje široká obec těch, kteří služeb knihovny nevyužívají, neboť daná knihovna jako instituce není jejich primárním cílem či zájmem, nebo jsou podobné služby lépe dostupné jinde, v efektivnější formě, rozsahu a s daleko více možnostmi. Fakt, že knihovny v současné době ztrácejí své výsadní postavení na poli poskytování služeb

informační povahy, dokazuje i řada výzkumů.³⁶ Je třeba se neustále zajímat o to, co požadují stávající uživatelé, stejně tak by knihovna měla zkoumat, z jakého důvodu ostatní lidé instituci nenavštěvují či nevyužívají jejich služeb. Co by knihovna měla pro lidi udělat, aby se stali jejími uživateli? Jak zajistit udržení současných uživatelů? Jsou zde přítom finanční a prostorová omezení. [12]

V řadě knihoven je činnost zaměřena primárně na uživatele, jež tvoří její podstatnou základnu. Uvedené skupině jsou poskytovány stejné služby a stejné informační prameny. Knihovna si však musí uvědomit, že mimo to existují další možnosti. Cokoliv z toho, co instituce poskytuje, nedokáže uspokojit potřeby všech stálých i případných potenciálních uživatelů. Je třeba neustále operovat různými formami v takových oblastech, kde je možné dosáhnout a naplnit princip tzv. Long Tailu. Pro knihovny je dobré uvědomovat si a samozřejmě i aplikovat zmíněný princip. Je důležité zaměřit se na uživatele právě i z oblasti Long Tailu, což zahrnuje nejen poskytování různorodých služeb, ale i přístupů ke zdrojům, které nejsou primárním zájmem stálé uživatelské základny. Knihovny nakupují především dokumenty, které jsou jejich uživatelskou základnou požadovány. Jde o populární tituly. Publikace jevící se jako nepopulární či okrajové však mají taktéž svou čtenářskou základnu. Reálně je poptávka po „ostatních“ dokumentech ve výsledku značná. Je nutné tedy zvážit i tento fakt a v rámci knihovny maximálně podřídit veškeré jednání tomu, aby knihovna udržela stávající uživatele a přitom navyšovala i počty nových. [12]

Možností, jak s pomocí Long Tail principu dosahovat na okrajové uživatele a jejich potřeby, je hned několik. Doporučuje se např. s použitím služby Netflix³⁷ zpřístupnit stahování materiálů či datových obsahů,

³⁶ Např. zpráva OCLC (Online Computer Library Center) z roku 2005 s názvem „*Perceptions of Libraries and Information Resources*“. [56]

³⁷ <http://www.netflix.com>

jež v knihovně nejsou dostupné (službu využívá např. Niagara University Library³⁸ pro zpřístupňování DVD). [12]

2.2.4 Služby modelu Library 2.0

Podstatou modelu Library 2.0 není bezhlavé zavádění nových služeb nebo zlepšování stávajících s pomocí moderních technologií a postupů. Hlavním cílem je především poznat potřeby uživatelů a reagovat na ně, tj. poskytnout služby žádané. Jakékoliv služby, ať už tradiční či nové, by tedy měly být koncipovány právě tak, aby bylo uvedeného cíle dosaženo. Samozřejmě i s ohledem na celkovou vizi a poslání instituce. Řada knihoven nabízí tradiční knihovní služby, které jsou uživatelům dobře přijímány. Stejně tak existují knihovny se zcela novými a moderními službami, jež jsou taktéž úspěšné v plnění uživatelských potřeb. Zde je jasně patrné, že úspěšné a efektivní fungování jakékoliv služby je určeno uživateli. Tady je ten klíč, který je zásadní pro model Library 2.0. Hlavním cílem je uspokojit potřeby vycházející z reálných požadavků uživatelů. Žádné služby by neměly existovat bez možnosti průběžné kontroly a vyhodnocení. Doposud úspěšné fungování služby nezaručuje tento stav i v budoucnu. Faktem tedy je, že žádná služba nemůže být úspěšná bez určitého stupně zpětné vazby či spolupráce ze strany uživatelů knihovny. [12]

Než se knihovny přímo pustí do procesu zavádění či inovace konkrétních služeb, musí mimo jiné dostatečně podrobně naplánovat metodiku realizace. Ta umožňuje pro každý typ knihoven zvlášť stanovit nejvhodnější a optimální způsoby aplikace služeb modelu Library 2.0. Příklad metodiky jednotlivých procesů realizace modelu Library 2.0, sestavené pro vysokoškolský typ knihoven, přináší kapitola s názvem „*Teoretický koncept implementace modelu Library 2.0 v prostředí vysokoškolských knihoven*“.

³⁸ <http://www.niagara.edu/library/>

Zavádění nových uživatelsky řízených služeb, stejně jako i procesy rozvoje a zatraktivňování tradičních (původních) služeb, by se tedy neměly dít živelně nebo jen proto, že jsou současným trendem. Zde opět platí pravidlo respektování uživatelských potřeb. Struktura služeb by měla zahrnovat konstantní změnu a uživatelskou účast, jejichž význam byl již vysvětlen. Uplatňování výše popsaného hraje velkou roli v tom, aby knihovna mohla považovat své služby za Library 2.0.

Stále rostoucí počet aplikací Webu 2.0 a jejich následná implementace v prostředí knihoven umožňuje nejen uživatelům, ale i zaměstnancům plně využívat výhod těchto aplikací. Použití je k zefektivnění knihovnických procesů, k propagačním a marketingovým účelům, k dosažení uspokojování potřeb uživatelů, k rozvoji uživatelské základny, ke vzájemné komunikaci, k rozvoji učení a rozšiřování znalostí (e-learning 2.0), ke spolupráci a rozvoji účastnictví, ke sdílení informací a k budování trvalých a pevných sociálních vztahů mezi knihovnou a uživateli. Velký přínos mají služby modelu Library 2.0 v možnosti oslovení cílových skupin různého věku a sociálního postavení. Dokáží optimálně reagovat na potřeby komunit i národnostních menšin a rozvíjet spolupráci s nimi.

Stejně jako zavádění nových inovativních služeb modelu Library 2.0 je neméně důležitá především i propagace jejich existence. Právě snaha o maximální podporu toho, aby se uživatel o službě dozvěděl, je jednou z hlavních podmínek úspěšnosti. I pro tento účel se aplikace Webu 2.0 dají vhodně využít. S pomocí nástrojů Webu 2.0 může knihovna oslovit uživatele mnoha účelnými způsoby v rámci prostředí, jež je jim blízké. Nesmíme ale zapomenout, že užití aplikací Webu 2.0 pro potřeby propagace nových služeb musí knihovna samozřejmě skloubit s tradičními a prověřenými způsoby propagace, které běžně využívá.

Model Library 2.0 však nezahrnuje pouze aplikaci služeb souvisejících s Webem 2.0 – tedy technologií Webu 2.0, fungujících prostřednictvím jejich

implementace v elektronickém prostředí knihovny. Připomeňme, že model Library 2.0 je založen především na přístupu, otevřenosti a spolupráci. Řada odborníků proto vztahuje služby modelu Library 2.0 i na fyzické prostředí knihovny. Např. Marylaine Block ve svém článku [4] představuje řadu takovýchto služeb včetně popisu účelu jejich použití. Z nich si pro příklad jmenujme: fyzické diskuse o službách knihovny s uživateli, poradní výbory, zájmové programy (výstavy děl uživatelů, hudební produkce uživatelů na půdě knihovny), besedy a kroužky, knižní kluby, výuka počítačové gramotnosti, výuka užívání nových technologií aj.

Navzdory výše uvedenému se v této práci dále zaměříme především na možnosti využití nových technologií v oblasti elektronického (virtuálního) prostředí knihovny s odvoláním na klíčovou charakteristiku Library 2.0, a to: uplatnění technologií a principů Webu 2.0 v prostředí knihovny.

2.2.4.1 Obecné rozdělení služeb

Na technologie Webu 2.0 je třeba pohlížet jako na nástroje a prostředky pomáhající knihovně přesunout se za stávajícími i potenciálními uživateli a umožňující poskytnout těmto uživatelům služby dle jejich potřeb a požadavků. Služby modelu Library 2.0 se dle Habiba [34] liší právě tím, v jaké míře se vztahují k aplikacím Webu 2.0.

2.2.4.1.1 Hledisko přímého účinku Webu 2.0 na knihovnické služby

- **služby vycházející z pojetí Webu 2.0** – realizace knihovnických služeb založených na charakteru Webu 2.0. Uživatelé, jež používají služeb Webu 2.0 mimo prostředí knihovny, očekávají podobné funkce plynoucí

z těchto aplikací i v rámci služeb knihovny. Příkladem může být možnost tagování či komentářů v OPACu. [34]

▪ **služby Webu 2.0 používané pro poskytování knihovnických služeb** – realizace knihovnických služeb prostřednictvím existujících technologií Webu 2.0. Což znamená: klasické standardní aplikace Webu 2.0 použité jako plnohodnotné či doplňkové služby knihovny.

Knihovna může např. vytvořit svůj účet na Flickr, MySpace³⁹ či profil na Facebook. Touto cestou se lze setkat s veřejností a s novými uživatelskými potřebami. Flickr účet umožní knihovně zveřejnit fotografie z knihovnických akcí a případně i na tyto akce obrazovou formou (plakáty, pozvánky) zvat, nebo sledovat uživatelské komentáře. MySpace profil přináší knihovně nástroj, jak se setkat s uživateli v místě, kde se často a rádi ve svém volném čase pohybují. To by zahrnovalo např. implementaci OPAC vyhledávání do profilu MySpace. [34]

2.2.4.1.2 Hledisko nepřímého účinku Webu 2.0 na knihovnické služby

▪ **služby jako odpověď na kulturní účinky Webu 2.0** – protože většina z aplikací Webu 2.0 má sociální, spolupracující a interaktivní charakter, jejich účinky vnikají do života uživatelů. Ovlivňují způsoby, jak lidé pracují, komunikují a společensky se stýkají. Tento soubor služeb je proto spíše netechnický. Uplatňují se zde především nové metody sociální interakce. Uživatelé si zvykli komunikovat s pomocí služeb instant messagingu, MySpace nebo Facebook. Zmíněný fakt by měl vést knihovny k tomu, aby přesouvaly některé své služby na tato místa a účastnily se popsaných procesů, jež se staly součástí života uživatelů. [34]

³⁹ <http://www.myspace.com/>

▪ **služby jako odpověď na environmentální účinky Webu 2.0** – účinky Webu 2.0 působí na prostředí, ve kterém knihovny fungují. Aplikace Webu 2.0 ovlivňují knihovni oblast tím, že mění informační prostředí. Zavádějí zcela nové druhy informačních zdrojů, metody práce s informacemi, očekávání uživatelů. Nejlépe lze následující služby popsat na příkladu, jak Web 2.0 princip „čtení/psaní webu“ ovlivnil publikování. Byla umožněna oboustranná komunikace mezi autory a čtenáři. Jakákoliv změna modelu publikování informací má jasný vliv na knihovnickou sféru. [34]

2.2.4.2 Přehled jednotlivých služeb

V této části práce bude věnována pozornost především vlastnostem, přínosům a možnostem užití jednotlivých služeb modelu Library 2.0.

Závěry a poznatky následujících kapitol jsou ze značné části sestaveny na základě vlastního průzkumu, částečně doplněného informacemi z citované literatury. Výsledky tohoto průzkumu, věnovaného míře implementace daných služeb v knihovnické praxi a analýze jejich účelu a přínosu, jsou podloženy konkrétními příklady v rámci jednotlivých druhů služeb.

Otázka technických charakteristik s ohledem na postupy zavádění a fungování jednotlivých aplikací je dána především technologickým zázemím jednotlivých knihovnických institucí, jejich posláním, finančními možnostmi a schopnostmi personálu. Problematika detailního zpracování rozboru technické stránky procesu aplikace a fungování jednotlivých služeb přesahuje záměr této práce, proto jí dále nebude věnována pozornost.

Je třeba si připomenout, že nástroje a služby, o kterých budeme následně hovořit, jsou vzájemně dosti provázané. Model Library 2.0 lze do jisté míry považovat za mashup (směsici) – křížence blogů, wiki aplikací, nástrojů instant messagingu, služeb sdílení médií, tagování a tvorby sociálních sítí. [46]

Následující výčet jednotlivých druhů služeb Library 2.0, i přes jejich vzájemnou provázanost, bude rozdělen do několika základních skupin dle jejich charakteristických vlastností a funkcí. Mezi jednotlivé skupiny služeb Library 2.0 řadíme blogy, sociální sítě, RSS, sdílení obrazových dat, OPAC, chaty a instant messaging, wiki, social bookmarking a tagging, podcasting. [55] [23] [46] [52]

2.2.4.2.1 Blogy

Blogy jsou internetové deníky obsahující časově uspořádané články a reakce na ně. Umožňují veřejné vyjádření názoru kohokoliv, kdo má potřebu sdílet své zážitky a poznatky. Oblíbenost blogů spočívá v jejich jednoduché tvorbě a užívání. Z pohledu knihoven rozlišujeme blogy pro interní potřebu a blogy externí.

Použití interních blogů je zamýšleno spíše v rámci instituce. Slouží zaměstnancům knihovny jako nástroj ke sdílení názorů, zkušeností, rad, pokynů či jiných důležitých informací. Jsou jednou z možných cest vedoucích k vytváření vzájemných vztahů v komunitě knihovníků a k rozvíjení komunikace mezi personálem a vedením instituce. Provázanost s RSS umožňuje jednoduché sledování nových příspěvků jak na interních, tak i externích blozích. Výhodou je taktéž možnost snadného prohledávání, jež opět platí jak pro externí, tak i interní blogy, stejně jako napojení na další služby (tagging, sdílení obrazových dat, chat aj.). Pro založení vlastního interního blogu je možné využít např. služeb aplikace WordPress⁴⁰.

Externí blogy poskytují prostor pro vzájemnou interakci mezi knihovnou (knihovnicí) a uživateli (resp. veřejností). Různě tematicky zaměřené blogy pomáhají knihovně poznávat potřeby jednotlivých skupin

⁴⁰ WordPress je volně dostupný blogovací publikační systém. [73]

uživatelů. Přinášejí uživatelům možnost komentovat činnost knihovny, navrhnout nová řešení a nápady, vytvářet komunity podobně smýšlejících lidí, rozšiřovat diskusi a sdílet své zájmy. Knihovna může naopak směrem k uživatelům informovat prostřednictvím blogů o své činnosti, o změnách v rámci provozu, o aktuálním programu a chystaných aktivitách, dále může komentovat dění v prostředí knihovny, nabádat ke spolupráci nejen uživatele, ale i případné partnerské organizace apod. Blogy mohou být nástrojem pomoci při případných problémech uživatelů v rámci využívání služeb knihovny. Použití je možné i v oblasti propagace knihovny. Blogy, stejně jako řada dalších služeb Library 2.0, umožňují získávat nové uživatele. Přínosů je mnohem více a jejich význam je nepopíratelný. Ať už blog umožní cokoliv z výše popsaného, nejdůležitější je to, že se tak děje v prostředí knihovny.

Jak bylo popsáno u interních blogů, lze funkce těchto aplikací napojit na další služby – provázat je s jinými. Kromě RSS a vyhledávání v archivech blogů je možné opatřit je komentáři, klíčovými slovy či tagy a samozřejmě je sdílet. Příspěvky jsou dle témat tříděny do kategorií. Vytvářeny jsou chronologické archivy např. pro jednotlivé měsíce. Lze vytvořit i osobní blogovací profil. [29]

Blogovací aplikace různých typů lze získat často zdarma či za menší poplatek, což je pro knihovnu nemalou výhodou. Zavedení blogů do provozu knihovny lze realizovat např. s pomocí nástrojů Blogger, LiveJournal⁴¹, Bloxom⁴² aj. [29]

Hlavní kritický bod blogů je spojen s možností neomezeného publikování, kde ne každý přispívající autor je znalý publikační a informační etiky.

⁴¹ <http://www.livejournal.com/>

⁴² <http://www.bloxom.com/>

Příklady užití – interní blogy:

- 1) *Libraries University of Maryland*⁴³ – blog zaměstnanců univerzitní knihovny.
- 2) *Hennepin County Library - Librarian's Blog*⁴⁴ – knihovnický blog.
- 3) *City of Takoma Park - Library Staff Web Log*⁴⁵ – knihovnický blog.

Příklady užití – externí blogy:

- 1) *USF Lakeland Library Services Blog*⁴⁶ – novinky o službách a zdrojích knihovny.
- 2) *The Darien Library Blogs*⁴⁷ – různé druhy tematických blogů (ředitelský blog; blog pro mládež, děti; blog o knihách, hudbě, filmech; blog o stavbě nové knihovny aj.).
- 3) *Bartlesville Public Library Staff's Blog for Teens*⁴⁸ – blog pro mládež.

2.2.4.2.2 Sociální síť

Aplikace jako MySpace, Flickr, Ning⁴⁹ nebo Facebook poskytují jak uživatelům, tak i knihovnám (knihovníkům) jednoduchý nástroj ke zveřejňování informací a umožňují být v interakci s dalšími aktéry této služby. Pokud chce knihovna najít jednoduchou a finančně nenáročnou cestu k současným i potenciálním uživatelům, získat přístup do míst, kde se schází a sdílí své „virtuální žití“, pak by měla přemýšlet o založení profilů ve výše zmíněných

⁴³ <http://www.lib.umd.edu/itd/web/blogs/blogform.html>

⁴⁴ <http://www.hclib.org/extranet/LibrariansBlog.cfm>

⁴⁵ <http://www.cityoftakomapark.org/library/mt/>

⁴⁶ <http://catherin.blog.usf.edu/>

⁴⁷ <http://www.darienlibrary.org/blogs.php>

⁴⁸ <http://www.bartlesville.lib.ok.us/blog/teens/>

⁴⁹ <http://www.ning.com/>

aplikacích. Může tím ovlivnit mnohé. Ukázat, že existuje, rozvíjet komunikaci, přilákat uživatele, propagovat se, doporučovat své služby a informační zdroje, pomáhat řešit problémy uživatelů ve vztahu ke knihovně a hlavně navázat přátelství a spolupráci.

Uvedené služby umožňují ve svém rozhraní např. implementaci OPAC vyhledávání. Jde sdílet profilové informace o knihovně či fotografie, lze zde blogovat, chatovat, odkazovat na naše přátele, partnerské organizace apod. O rozšířenosti použití sociálních aplikací svědčí četné množství profilů knihoven na MySpace.⁵⁰

Příklady užití:

- 1) *The Leddy Library - University of Windsor*⁵¹ – profil univerzitní knihovny na Facebook.
- 2) *Brooklyn College Library*⁵² – profil knihovny na MySpace.
- 3) *Lester Public Library*⁵³ – profil knihovny na Flickr.

2.2.4.2.3 RSS

Syndikace obsahu je vhodný prostředek, který umožňuje získat přehled o nových informacích v oblastech, jež uživatele zajímají. Je-li knihovna natolik zaneprázdněná jinými aktivitami, že se nemůže směrem k veřejnosti plně věnovat zasílání nových informací a zpráv o všech aspektech její činnosti (akce a programy, organizační novinky, změny v rámci fondů apod.), může v tomto případě využít právě RSS služeb. RSS např. pomáhá nahradit často neefektivní

⁵⁰ Podrobný seznam je k prohlédnutí na adrese: <http://groups.myspace.com/myspacelibraries>.

⁵¹ <http://www.facebook.com/pages/Windsor-ON/Leddy-Library-University-of-Windsor/8462636557>

⁵² <http://www.myspace.com/brooklyncollegelibrary>

⁵³ <http://flickr.com/people/lesterpubliclibrary/>

způsob publikování soupisů „přírůstků“ nových publikací (zdrojů), které jsou běžně realizovány formou zveřejňování seznamů ve formátu pdf či doc. Použití RSS je nenáročné časově i finančně. Je snadným a rychlým nástrojem jak pro knihovnu, tak pro uživatele. Ti jen zvolí, co je zajímavá – o čem chtějí být automaticky informováni. Při použití RSS by knihovna neměla zapomenout na instruktáž. Měla by podat uživatelům podrobné informace o tom, co jsou to služby RSS a vysvětlit jejich fungování a použití. RSS lze v dnešní době propojit s většinou aplikací Webu 2.0. Využití tohoto nástroje je všestranné a záleží jen na dané knihovně, v jaké míře a rozsahu a pro jaké účely RSS aplikuje. Použití RSS je již dosti rozšířené i v českých knihovnách.

V případě, že bude umožněno propojit službu RSS s uživatelsky plně přizpůsobenou webovou stránkou knihovny, může být dokonce nahrazeno běžné prohledávání obsahu knihovnického webu. Takovéto spojení může zajistit, že uživatelsky přizpůsobená webová stránka knihovny přinese přímo k uživateli pouze produkci zvoleného obsahu. [46]

Příklady užití:

- 1) *The Library of Congress - RSS Feeds and Email Subscriptions*⁵⁴ – RSS kanály různých kategorií.
- 2) *The Tacoma Public Library - RSS / XML Feeds at the Tacoma Public Library - New Titles and New Events*⁵⁵ – RSS kanály nových událostí a „přírůstků“ fondu.
- 3) *Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové - RSS kanály*⁵⁶ – tematické RSS kanály: novinky, pořádané akce, informace pro knihovny, nové tituly v katalogu SVK, knihovnicko-informační zpravodaj „U nás“.

⁵⁴ <http://www.loc.gov/rss/>

⁵⁵ <http://search.tacomapubliclibrary.org/rss/rss.asp>

⁵⁶ <http://www.svkhk.cz/rss-kanaly.html>

2.2.4.2.4 Sdílení obrazových dat

Obrazové a multimediální soubory mají velkou vypovídací hodnotu a široký potenciál. Vytváření a sdílení obrazových a multimediálních dat může knihovna využít nejen ke své propagaci, ale i jako možnost, jak seznámit veřejnost s prostorem a architekturou knihovny. [68] S pomocí fotografií a videa lze ideálním způsobem představit některé druhy činností a služeb, které knihovna uživatelům poskytuje, stejně jako pomoci při jejich využívání. Názorné příklady ve formě fotografií a videí se mohou stát vhodným doplňkem online (virtuálních) referenčních služeb. Užití shora uvedených souborů hraje nemalou roli taktéž v rámci procesu vyučování či instruktáže. Na významu nabývá především v knihovnických institucích, kde je jedním z hlavních a primárních posláních právě vzdělávání.

Možnost podělit se formou obrazových dat o zážitky z volnočasových a kulturních aktivit dává knihovně k dispozici efektní nástroj, jak zaujmout uživatele a přilákat je ke spoluúčasti. Výhodou je i to, že pokud knihovna nemá dostatek datového prostoru na svých oficiálních webových stránkách, může vytváření fotogalerií na jiných místech v dané věci knihovně hodně pomoci. Nesmíme ani zapomenout na fakt, že jakékoliv typy obrazových a multimediálních souborů mohou být zahrnuty do fondu knihovny.

Způsobů, jak využít potenciálu sdílení obrazových dat, je mnoho. Záleží jen na představivosti knihoven, jakou měrou je aplikují. Nabízí se např. možnost vytvoření pravidelného video pořadu o historii knihovny nebo videomagazínu, který informuje o aktuálním dění v knihovně. Lze vyhlásit fotografickou soutěž či videosoutěž s tematikou, jež se týká knihovny. Soutěžní příspěvky je možno následně využít k propagaci či uspořádat výstavu. Cílem však může být jen zábava a navazování vztahu s uživateli. Knihovna může taktéž prostřednictvím videa představit veřejnosti jednotlivé zaměstnance knihovny – vytvořit jejich videoportréty. Knihovníci se tím stanou lidštější

a zároveň mohou ukázat význam a hodnotu knihovnické práce. Variant využití je opravdu mnoho.

Možnost sdílení obrazových a multimediálních souborů přináší celá řada aplikací Webu 2.0.⁵⁷ Mezi nejoblíbenější patří služby jako Flickr či YouTube. Flickr dovoluje kromě zveřejňování a sdílení fotografií i jejich uspořádání do tematických kategorií, přidávání komentářů, provázání na další fotografie a kategorie, napojení na RSS kanál. Výhodou je možnost vytvořit knihovně samostatný profil. Tento fakt mimo jiné řadí službu Flickr taktéž mezi nástroje sociální sítě, jejichž význam a účinek byl popsán výše. Takto zveřejněné fotografie na Flickru či videa na YouTube mohou říct nejen našim stálým uživatelům: „Jsme tu a vy jste naší součástí – stačí se jen podívat na fotografie a videa“, nebo „Umíme se spolu bavit a objevovat nové věci“.

Zveřejnění fotografií a videí dává veřejnosti šanci získat představu, jaká je naše knihovna, co dělá a jak moc může být součástí jejich života. Knihovna díky zveřejňování těchto souborů vstupuje do virtuálního prostředí současných i potenciálních uživatelů.

Příklady užití – fotografie:

1) *National Library of Australia*⁵⁸ – australská národní knihovna umožňuje uživatelům na svých stránkách posílání a sdílení fotografií za pomoci Flickru v rámci projektu „*Picture Australia*“. Obrázky vhodné pro další použití knihovnou se ukládají do sbírky knihovny. [50]

2) *Georgia State University Library's photos*⁵⁹ – fotografie z univerzitní knihovny zveřejněné prostřednictvím Flickru.

⁵⁷ Podrobný seznam aplikací určených ke sdílení videí lze nalézt na adrese: http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_video_sharing_websites. Seznam aplikací ke sdílení fotografií je dostupný na adrese: http://en.wikipedia.org/wiki/Photo_sharing.

⁵⁸ http://www.flickr.com/groups/pictureaustralia_ppe/

⁵⁹ <http://flickr.com/photos/gsulibrary/>

3) *The Public Library of Charlotte & Mecklenburg County*⁶⁰ – fotografie uživatelů v rámci propagace čtenářství.

Příklady užití – video:

1) *Using the SPCC Library Catalog*⁶¹ – instruktážní video pro uživatele katalogu.

2) *Black History Month at Yorkwoods Public Library*⁶² – zdařilá videoreportáž o knihovnické akci „*Black History Month*“.

3) *Inside 5: MCC Library News*⁶³ – videopořad s informacemi z knihovny.

2.2.4.2.5 OPAC

Velké množství současných knihovnických katalogů je charakteristické uživatelským rozhraním, jež spíše vyhovuje potřebám knihovníků, kteří jsou s fungováním katalogu plně obeznámeni. Z hlediska uživatelů však tyto katalogy nejsou přitažlivé ani intuitivní. [71] Šanci přiblížit se více uživatelům a rozšířit jejich interakci mají spíše katalogy, které poskytují inovativní nástroje s mnoha funkcemi, jež plně uspokojí uživatelské potřeby. Příkladem takovýchto funkcí je třeba katalog internetového obchodu Amazon. Oblíbenost vyhledávání na Amazonu je jasným důvodem, proč by i katalogy knihovny měly poskytovat nové doplňkové funkce. Online katalog modelu Library 2.0 přináší právě zmiňované inovativní přístupy.

⁶⁰ <http://www.plcmc.org/fotofun/gallery.asp>

⁶¹ <http://www.spcc.edu/currentstudents.php?item=462>

⁶² <http://www.youtube.com/watch?v=h65cmhrlRxM>

⁶³ <http://www.youtube.com/watch?v=UpAIYhgNC8U>

Moderní OPAC⁶⁴ (SOPAC⁶⁵, OPAC 2.0⁶⁶, WOPAC⁶⁷), doplněný o interaktivní funkce, napomáhá primárně k dosažení efektivnějšího a relevantnějšího vyhledávání dle uživatelských dotazů. Uživatelé by se měli podílet na formování procesu získávání (vyhledávání) informací. Nejen proto by měl být OPAC provázán taxonomií a folksonomií.

K uživatelské interakci a oblíbenosti v prostředí OPACů mohou knihovny přispět zavedením možnosti maximálního individuálního přizpůsobení uživatelského rozhraní. OPAC modelu Library 2.0 dovoluje taggování včetně zveřejnění tzv. „tagg cloud“⁶⁸ a zobrazuje výsledky vyhledávání ve formě vizualizace. Katalog inteligentním způsobem rozpoznává potřeby uživatele a nabízí mu, nejen v případě neúspěšného vyhledání, podobné relevantní dokumenty, případně kategorie a tematické oblasti, do nichž dokument spadá. Zde platí, že vyhledávání by mělo být jednoduché a přitom co nejvíce efektivní. OPAC v rámci vyhledávání nabízí řadu možností a nástrojů, jak dotaz zúžit a nasměrovat k danému cíli.

Katalog dovoluje psaní i sdílení recenzí, ohlasů, komentářů, příspěvků a hodnocení autorů k jednotlivým dokumentům. Publikace mohou mít své stránky, např. wiki nebo blogové, kde uživatelé diskutují o knize. U každého titulu je poskytnuta možnost si daný dokument v případě zájmu, např. právě na základě recenze jiného uživatele, rovnou koupit. OPAC také dovoluje zobrazit další dokumenty od daného autora, zveřejňuje obálku knihy a případně i některé digitalizované stránky jako názornou ukázkou. Součástí OPACu může být i RSS kanál.

⁶⁴ Za příklad moderního pojetí OPACu může být považován katalog v rámci knihovnického systému Koha. Přehled knihoven, které používají systém Koha, poslouží jako názorný příklad. Lze nalézt na adrese: <http://www.koha.org/showcase/opacs.html>. [70]

⁶⁵ SOPAC – Social OPAC. OPAC doplněný o některé aplikace sociálního softwaru. [6]

⁶⁶ OPAC 2.0 – užití funkcí některých aplikací a nástrojů Webu 2.0 v rámci OPACu. [12]

⁶⁷ WOPAC – WordPress OPAC. Katalog knihovny propojený s WordPress technologií. [14]

⁶⁸ Tag cloud (tagové mračno) – seznam tagů, kde jsou s pomocí vizuálního zobrazení jasně uvedeny nejčastěji použité značky. Tagy jsou v rámci tag cloud od sebe odlišeny velikostí písma, barvou apod. [72]

OPAC buduje interakci také tím, že uživateli umožňuje poslat známým osobám doporučenku na stránku se záznamem publikace. Dokáže doporučit publikace s podobnými klíčovými slovy či značením a odkazuje na Amazon. Uživatel může ohodnotit nejen titul, ale i proces jeho vyhledání.

Do budoucna už jen chybí možnost více prosadit, a je to určitě výzvou, pravidelné zasílání automaticky generovaných seznamů dokumentů na základě rozboru uživatelského hledání v OPACu. Nebo možnost uvádět u publikace kontakty (např. ICQ, Skype) na uživatele, kteří si již danou publikaci vypůjčili. Samozřejmě jen s jejich předchozím souhlasem.

Příklady užití

- 1) *Ann Arbor District Library*⁶⁹ – možnost komentářů a hodnocení na virtuálním katalogizačním lístku.
- 2) *Hennepin County Library*⁷⁰ – ohlasy, hodnocení, značkování, psaní komentářů.
- 3) *Vědecká knihovna v Olomouci - Hlavní katalog*⁷¹ – odkazy na knihkupectví, náhled obálek, komentáře, názory, hodnocení, RSS kanály u nových titulů.

2.2.4.2.6 Instant messaging a chaty

Aplikace tohoto typu umožňují jednoduchým způsobem realizovat komunikaci v reálném čase kdykoliv, s kýmkoliv a odkudkoliv. K dispozici

⁶⁹ <http://www.aadl.org/catalog>

⁷⁰ <http://www.plcmc.org/>

⁷¹ <http://aleph.vkol.cz/>

je řada nástrojů, s nimiž se lze zapojit do komunikace s ostatními lidmi. Pro příklad jmenujme messengery ICQ, Skype, Miranda, Meebo⁷².

Výše zmíněné aplikace slouží knihovnám dvěma základními způsoby. Zaprvé je lze použít pro vzájemnou komunikaci mezi zaměstnanci knihovny. Lze je využít ke kooperativnímu řešení problému, pro spolupráci při plánování činnosti knihovny, pro sdílení poznatků a rozvíjení vzájemných vztahů.

Druhým způsobem použití je interakce knihovníků s veřejností, tedy především komunikace s uživateli. Mimo to však knihovně mohou služby chatů a instant messagingu (Synchronous messaging⁷³) sloužit např. i pro sdílení informací se zaměstnanci jiné knihovny či odborníky z oboru. [46]

Důvodů pro využití chatů a instant messagingu v prostředí knihoven je mnoho. Výhody jejich realizace pramení z podstaty těchto služeb. Neumožňují jen synchronní komunikaci v reálném čase, ale jsou často používány ke sdílení různých druhů souborů. Zvyšují pocit bezprostřednosti. [10] Komunikace může probíhat nejen písemně, ale i hlasem či audiovizuálně. Většina aplikací tohoto druhu je volně dostupná, což přispívá k dalšímu zásadnímu faktu, a to, že jsou tyto nástroje velmi rozšířené a jejich použití se stalo součástí běžného života mnoha lidí. Neméně významným hlediskem je možnost komunikovat prakticky bezplatně a bez ohledu na prostorové omezení. Komunikace je uskutečňována nejen prostřednictvím PC, ale uživatel může s knihovnou komunikovat i za pomoci mobilního telefonu, PDA aj. [10]

Díky těmto výhodám může knihovna instant messaging a chaty použít nejen za účelem rozvíjení interakce s veřejností, ale také pro uskutečňování tzv. online referenčních služeb. Uplatnění shora uvedených nástrojů v knihovnické praxi umožňuje propagaci knihovny, přináší uživatelům pomoc i radu, vede k vytváření komunit či k vyjádření uživatelské reakce a potřeb. V případě

⁷² Meebo je služba, umožňující bez nutnosti instalace přihlášení k různým aplikacím instant messagingu. Podporuje hned několik protokolů: ICQ, MSN Messenger, Jabber, Google Talk, AIM nebo Yahoo. [60]

⁷³ Synchronous messaging – synchronní zasílání zpráv. [46]

zavedení těchto služeb se doporučuje, aby knihovna oznámila přesné hodiny, kdy jsou její zaměstnanci online a jasně určila, kdo z knihovníků bude do těchto služeb zapojen. [55]

Příklady užití:

- 1) *Ohio University Libraries - Ask a Librarian*⁷⁴ – komunikace veřejnosti s knihovnou prostřednictvím messengerů, online chatu, skype.
- 2) *American University Library - Ask a Librarian*⁷⁵ – komunikace veřejnosti s knihovnou prostřednictvím messengerů.
- 3) *Nebraska Library Commission - Ask a Librarian*⁷⁶ – komunikace veřejnosti s knihovnou prostřednictvím messengerů.

2.2.4.2.7 Wiki

Wiki aplikace umožňují zveřejňovat informační obsah, strukturovat ho do podoby webových stránek a případně ho dle potřeby upravovat kýmkoliv, kdo cítí tuto potřebu. Wiki je fenomén, díky němuž může kdokoli za použití internetového prohlížeče vytvořit webovou stránku, případně její obsah jednoduše měnit. Stejně jako pro internetové prostředí obecně, tak i pro knihovny má velký vliv a přínos. [60] V knihovnách, kde jsou často technologické znalosti zaměstnanců na základní úrovni, dovolují wiki technologie knihovníkům snadným způsobem vytvářet a sdílet webový obsah. Knihovny se tím zapojují do procesu sdílení informací, jenž vede mimo jiné ke spoluúčasti či tvorbě sociálních vztahů a komunit. [28]

⁷⁴ <http://www.library.ohiou.edu/ask/index.html>

⁷⁵ <http://www.library.american.edu/ask/index.html>

⁷⁶ <http://www.nlc.state.ne.us/ref/contactus.html>

Uplatnění v rámci knihoven lze rozdělit, stejně jako u blogů, instant messagingu a chatů, na interní použití v rámci knihovnické instituce, nebo na externí, kdy je technologie wiki využita jako nástroj interakce mezi knihovnou a veřejností.

Použití wiki v rámci interního prostředí dovoluje zaměstnancům knihovny jednoduché vzájemné propojení, pro něž je opět charakteristické sdílení informací a znalostí. S ohledem na výhody plynoucí z možnosti snadno měnit aktuálně obsah je vhodné wiki použít pro potřeby školení zaměstnanců knihovny. S jejich pomocí lze zaznamenávat vývojové, výzkumné a jiné projekty. Wiki lze použít pro vytváření seznamů odborných tematických zdrojů, příruček, dokumentací, nebo jako oporu týmu knihovníků při řešení náročnějších úkolů. [28] To, že interní wiki informace slouží primárně pro účely zaměstnanců knihovny, však neznamena, že je nemůže prohlížet taktéž široká veřejnost.

Externí využití wiki aplikací zahrnuje následující možnosti. Knihovna může spolu s uživateli tvořit wiki obsah pro potřeby dlouhodobějších projektů, kulturně-vzdělávacích programů či seminářů. Jako informační instituce může spolu s veřejností budovat sbírky důležitých dat o svém okolí (např. seznamy restaurací, památek, institucí, volnočasových aktivit). [8] Sbírat webové informační zdroje a obsahy k daným tématům a sdílet je. V rámci kroužků a volnočasových skupin vytvářet wiki stránky (dopomáhá veřejně informovat o jejich práci) a zveřejňovat za přispění uživatelů poznatky z této činnosti získané. Vytvořit webové wiki debatní stránky k literárním žánrům nebo přímo k jednotlivým zdrojům z knihovního fondu (knihy, CD, DVD aj.). Tyto stránky prolinkovat s jednotlivými tituly v katalogu. [28] Lze samozřejmě odkazovat i na blogy knihovny, fotografie, videa apod.

Pokud knihovna uvede v externích wiki webových stránkách odkaz na informační zdroje obsažené v jejím OPACu, může navést veřejnost na své internetové stránky. Toto najde velké uplatnění u témat, která se knihovny

bezprostředně týkají – např. známé osobnosti našeho města, historie regionu apod.

Wiki se stává úschovnou pro kolektivní znalost společenství knihovny. Je místem, kde lze společně sdílet vědomosti, rady, užitečné materiály a informační zdroje. Realizace výše uvedených bodů zajistí, že knihovna prostřednictvím využití wiki potenciálu kolem sebe dokáže vytvářet a shlukovat online komunity. [28]

Knihovna může v případě potřeby některé wiki informace zahrnovat do elektronických sbírek svého fondu. Lze podněcovat vytváření těchto obsahů s ohledem na uživatelské potřeby i své vlastní. Kolektivní vědění je zde nanejvýš přínosné a vede k formování skupinových studijních prostředí [46], např. v rámci vysokoškolských knihoven. Využití wiki jako nástroje pro potřeby učení, stejně jako pro tvorbu sdílených seznamů informačních zdrojů, je pro knihovny vhodným krokem na cestě stát se Library 2.0. [27]

Se zaváděním a využíváním wiki nástrojů souvisí potřeba diskutovat o informační etice a maximálně rozvíjet povědomí o ní. Knihovna musí stanovit u jednotlivých wiki aplikací míru uživatelského zapojení. Knihovna by měla u každého případu užití wiki dostatečně zvážit, zda poskytne uživatelům neomezené právo k editaci, nebo zda veřejnost bude moci spoluvytvářet obsah jen na základě registrace nebo jiného oprávnění.

Příklady užití – interní wiki:

- 1) *Albany County Public Library Staff Wiki*⁷⁷ – zaměstnanecké wiki stránky s informacemi pro usnadnění výkonu knihovnické práce.
- 2) *University of Minnesota Libraries Staff Website*⁷⁸ – zaměstnanecké wiki stránky.

⁷⁷ <http://albystaff.pbwiki.com/>

⁷⁸ <https://wiki.lib.umn.edu/Staff/HomePage>

3) *Antioch University New England Library Staff Training and Support Wiki*⁷⁹ – tréninkové a podpůrné lekce knihovnické práce pro zaměstnance.

Příklady užití – externí wiki:

1) *Ohio University Libraries Biz Wiki*⁸⁰ – wiki seznam informačních zdrojů.

2) *Princeton Public Library - Booklovers Wiki*⁸¹ – wiki stránky s možností hodnocení publikací.

3) *St. Joseph County Public Library's Subject Guides*⁸² – subject guides ve formě wiki.

2.2.4.2.8 Social bookmarking a tagging

Social bookmarking (sdílení záložek) je charakteristický shromažďováním a sdílením odkazů, stejně jako značením (tagging). Pracuje na principu podobném záložkám v internetovém prohlížeči, od kterých se však odlišuje tím, že propojuje lidi a jejich sbírky odkazů – vzniká sociální interakce. Budování tematických sbírek odkazů na nejrůznější dokumenty je spojeno s tagováním. Tagy vytvářejí kategorie, ve kterých se odkazy nacházejí. Jeden odkaz může být zařazen do libovolných kategorií dle relevance. Na základě těchto tagů je možné odkazy vyhledávat, identifikovat, propojovat a sdílet. K nejznámějším aplikacím tohoto druhu patří CiteULike⁸³, Spurl⁸⁴, Del.icio.us,

⁷⁹ http://www.seedwiki.com/wiki/antioch_university_new_england_library_staff_training_and_support_wiki/

⁸⁰ http://www.library.ohiou.edu/subjects/bizwiki/index.php/Main_Page

⁸¹ <http://booklovers.pbwiki.com/Princeton%20Public%20Library>

⁸² http://www.libraryforlife.org/subjectguides/index.php/Main_Page

⁸³ <http://www.citeulike.org/>

⁸⁴ <http://www.spurl.net/>

Technorati⁸⁵, Connotea⁸⁶, Simpy⁸⁷, Digg⁸⁸ aj. [30]

Z knihovnického pohledu přináší výše popsané nástroje možnost jednoduchým způsobem organizovat a kategorizovat internetové zdroje informací. Jsou alternativou pro hledání na internetu, neboť v takto uspořádaných sbírkách lze vyhledávat. [72]

Tagování je oblíbené pro svou jednoduchost a efektivitu vyhledávání. Právě tyto dva podstatné rysy mohou přilákat uživatele k hledání informací v katalogu více než jen např. běžná klíčová slova. Uživatelé knihovny se mohou díky tagování spolupodílet na klasifikaci dokumentů v OPACu. V podstatě neomezeně přidělovat volná klíčová slova k položkám knihovního katalogu např. prostřednictvím virtuálních karet. [9] Značení však lze aplikovat i na celý obsah knihovnického webu, což pomáhá veřejnosti při orientaci v tomto prostředí. Velkou výhodou je, že realizace a fungování uvedených služeb není pro knihovnu žádnou zátěží – minimální čas a náklady na implementaci a provoz. Knihovna tímto způsobem zapojuje uživatele, sdílí s nimi informace a tím jim ukazuje, že jsou uživatelé její součástí – rozvíjí se interakce. Nejinak je tomu i v případě, kdy si knihovna vytvoří svůj účet v rámci social bookmarkingových aplikací. Stává se součástí tohoto uživatelsky specifického světa. Dává o sobě vědět. Může pozorovat určité aspekty virtuálního chování členů dané sféry, poznávat uživatelské zájmy či oblíbená témata. Knihovna může také s pomocí social bookmarking linkovat na dokumenty ve svém katalogu, na vlastní wiki obsahy, na informační databáze apod.

Vytváření seznamů zdrojů a jejich sdílení vede k objevování nových a zajímavých informací. Zapojením se v těchto službách může knihovna získat relevantní tematické zdroje do svého fondu. Tyto zdroje pak případně dopomohou přilákat některé nové uživatele.

⁸⁵ <http://technorati.com/>

⁸⁶ <http://www.connotea.org/>

⁸⁷ <http://www.simpy.com/>

⁸⁸ <http://digg.com/>

Přímé zavedení aplikace social bookmarkingu v rámci webového prostředí knihovny umožní vytvářet uživatelské bookmarkové účty, kde mohou uživatelé sdílet svoje interní i externí odkazy na informační zdroje. Interní – součást sbírky knihovny (OPAC záznamy, plné texty) a externí – vše mimo zdroje knihovny. Rozsáhlejší zavedení funkčních vlastností bookmarkingu v prostředí katalogu by tedy znamenalo, že si každý uživatel může díky zdrojům knihovny vytvořit svou vlastní sbírku či tematické sbírky informací (odkazů na informace) za pomoci značení volnými klíčovými slovy a doplňovat tyto osobní sbírky dle potřeby externími dokumenty.

Sdílení odkazů na zdroje informací a jejich hodnocení dává knihovně možnost získat přehled o případném využívání a oblíbenosti dokumentů v knihovním fondu i mimo něj. Knihovna se dozví, jaké tematické značení přidělují uživatelé jednotlivým zdrojům. Může velmi konkrétně vyzorovat zaměření toho kterého uživatele či skupiny uživatelů. Samozřejmě v mezích legislativy, která problematiku využívání osobních údajů upravuje. [62] [19]

Bookmarking poskytuje jak uživatelům, tak i zaměstnancům knihoven nástroj, se kterým mohou označit a sdílet své vlastní internetové stránky, konzultace, blogy apod.

Jedním z kritických bodů shora popsaných aplikací je fakt, že volné značení postrádá jednotný řád a s tím spojenou kontrolu určitou autoritou.

Příklady užití:

1) *University of Pennsylvania Libraries - Penn Tags*⁸⁹ – social bookmarkingový prostředek k umístování, organizaci a sdílení online zdrojů, propojený mimo jiné i s online katalogem.

⁸⁹ <http://tags.library.upenn.edu/>

- 2) *Maui Community College Library*⁹⁰ – účet knihovny v rámci aplikace Del.icio.us.
- 3) *Thunder Bay Public Library - Internet Links*⁹¹ – tagy na stránkách knihovny, umožňující přechod k tematicky uspořádaným zdrojům, které označila tato knihovna za pomoci služby Del.icio.us.

2.2.4.2.9 Podcasting

Jde o metodu či způsob šíření a získávání záznamů, jejichž přenos je zpravidla uskutečňován automaticky za pomoci RSS. Podstatou jsou zvukové či video záznamy umístěné na webových stránkách jejich autora, a to buď ve formě odkazu na soubor ke stažení, nebo jsou zahrnuty ve zmiňovaných RSS kanálech. Hlavní přínos je nejen v tom, že záznamy je možno libovolně a jednoduše sdílet, ale podstatné je i to, že podcasty lze s pomocí specializovaného programu nechat automaticky stahovat do PC, PDA apod., a poté mohou být volně kdykoliv přehrávány. [60]

Podcasting je efektivním prostředkem k dosažení interakce mezi knihovnou a veřejností. Je zdrojem zpráv a informací pro všechny, kdo výhod těchto služeb využívají. Těm uživatelům, kteří se nemohou účastnit akcí knihovny, poskytuje šanci být zpětně u všeho podstatného, co knihovna činí. Podcasting je vhodným nástrojem k podpoře online referenčních služeb knihovny a především pak hraje velkou roli v rámci procesu vzdělávání, školení a instruktáže jak zaměstnanců, tak i široké veřejnosti. [38]

Knihovna může s pomocí podcastingu jakožto prostředku šíření audio a video záznamů podpořit čtenářství, účastnictví a dosáhnout na uživatele z oblasti Long Tailu. Podcasting může být využit jako nástroj práce s komunitami. Podporuje propagaci knihovny, její činnosti a programů. Vytvářením

⁹⁰ <http://del.icio.us/mauicclibrary>

⁹¹ <http://www.tbpl.ca/internal.asp?id=283&cid=333>

podcastů může knihovna upozornit na nové informační zdroje, služby a volnočasové aktivity. Podcasting přináší efektivní cestu, jak povzbudit odezvu uživatelů. Poskytuje možnost zajímavou formou komentovat, doporučit a hodnotit.

Dle potřeb knihovny se podcasty mohou stát součástí knihovního fondu a rozšířit tím jeho informační hodnotu. Lze tvořit databáze interních i externích podcastů a sdílet je s uživateli jakožto hodnotné prameny pro nejrůznější zájmová témata.

Podcasty jsou ideálním doplňkem všech skupin služeb Library 2.0 popsaných v této práci. Lze je využít pro potřeby knižních recenzí a komentářů v rámci katalogu. Jsou vhodným rozšířením profilů blogů, oficiálních stránek knihovny i ostatních wiki knihovních webů. Jsou efektivní součástí účtů knihoven v rámci aplikací sociálních sítí, jako je Flickr apod. Použití je opravdu široké a omezené pouze představivostí knihovny a jejími technologickými možnostmi.

Příklad na závěr nám poodhalí, jak široce je možné podcast uplatnit. S jeho pomocí lze vytvořit různé průvodce pro exkurzi knihovnou, které si může uživatel stáhnout na své mobilní zařízení pro přehrávání těchto záznamů. Pokud není vlastníkem takového zařízení, knihovna mu nabízí možnost jeho zapůjčení. [57]

Příklady užití:

- 1) *Lansing Public Library - Podcast Information Page*⁹² – podcasty knihovny s dalšími rozšiřujícími informacemi k dané problematice.
- 2) *Orange County Library - Podcasts & RSS*⁹³ – audio a video podcasty událostí a programů knihovny.

⁹² <http://www.lansing.lib.il.us/podcasts.html>

⁹³ <http://www.ocls.info/Programs/podcastAndRSS.asp?bhcp=1/>

3) *Clement C. Maxwell Library - Internet Podcast Resources*⁹⁴ – předmětová databáze podcast internetových zdrojů, sestavená knihovnou podle jednotlivých kategorií. Knihovna zde mimo jiné vyzývá, aby uživatelé případně doporučili rozšíření o další zdroje.

Sociálních technologií Webu 2.0, které je možné použít v prostředí knihovny a tím ji nasměrovat k Library 2.0, je velké množství. Stále vznikají nové možnosti a funkce moderních aplikací, jejichž realizace má pro knihovny nebývalý potenciál a je velkým příslibem do budoucna. Z několika dalších aplikací, jež poskytují knihovně prostředky pro to, aby rozvíjela své účastnictví s uživateli a byla jim co nejvíce nablízku, jmenujme možnost zapojení knihovny v rámci Second Life⁹⁵, LibraryThing⁹⁶, Frappr⁹⁷, Squidoo⁹⁸, 43Things⁹⁹, Book Burro¹⁰⁰, či využití aplikací typu Widget¹⁰¹, LibX¹⁰², LibWorm¹⁰³ aj. [44] [37] [75]

2.3 Kritika modelu Library 2.0

Mimo další teze, které uvádí John Blyberg v článku „*11 reasons why Library 2.0 exists and matters*“, vyslovuje také názor, že koncept Library 2.0 není pro knihovny možností volby, ale spíše nutností pro přežití. Argumentuje tím, že jestliže knihovny přehlížejí či neuznávají význam, přínos a důležitost

⁹⁴ <http://www.bridgew.edu/library/podcasts.cfm>

⁹⁵ <http://secondlife.com/>

⁹⁶ Library Thing (<http://www.librarything.com/>). Autory aplikace byl dokonce vytvořen speciální doplněk pro knihovny – Library Thing for Libraries (<http://www.librarything.com/forlibraries/>).

⁹⁷ <http://www.frappr.com/>

⁹⁸ <http://www.squidoo.com/>

⁹⁹ <http://www.43things.com/>

¹⁰⁰ <http://bookburro.org/>

¹⁰¹ Příkladem aplikací tohoto druhu je Widgipedia (<http://www.widgipedia.com/>).

¹⁰² <http://www.libx.org/>

¹⁰³ <http://www.libworm.com/>

modelu Library 2.0, pak riskují svůj úpadek do neznáma. Jakkoliv model Library 2.0 nazveme, jedno je dle Blyberga podstatné. Je pro knihovny možným nástrojem a prostředkem k tomu, jak si v budoucnu udržet přízeň uživatelů a dosáhnout úspěchu v silném konkurenčním prostředí. [5]

Jaké jsou však potenciální hrozby a překážky, jež mohou budoucnost konceptu Library 2.0 razantně ovlivnit či pozměnit? Kde lze nalézt klíčové nedostatky Library 2.0? Kritika modelu Library 2.0 obsahuje hned několik stěžejních bodů, z nichž nejzásadnější jsou:

- **ochrana soukromí** – za hlavní argument odpůrců Library 2.0 je považována otázka ochrany soukromí a osobních údajů. Začlenění některých aplikací Webu 2.0 v rámci knihovny snižuje možnost chránit data uživatele. Knihovna vždy měla snahu maximálně hájit soukromí svých uživatelů, což však v rámci Library 2.0 přináší velké dilema. Zveřejňování a sdílení některých informací a údajů osobní povahy lze různými způsoby zneužít, což může znamenat nežádoucí narušení soukromí uživatelů. Právě lidé, kteří se prostřednictvím knihovny účastní sociálních sítí a jiných sociálních aplikací, často zveřejňují informace, které posléze mohou být potenciálně využity pro jiné než soukromé účely. Ani sama knihovna by samozřejmě neměla sdílených informací zneužívat. [21] [45]

- **digitální propast** – výraz označuje rozdíl mezi společností znalou a využívající moderní technologie a lidmi, kteří se naopak díky neznalosti či nemožnosti dané technologie využívat dostávají jakoby na okraj společnosti – do propasti. Jsou diskriminováni pro svou neznalost či neúčast. [20]

Služby a aplikace modelu Library 2.0 předpokládají a v podstatě i do jisté míry automaticky počítají s určitým stupněm počítačové gramotnosti uživatelů. Library 2.0 je z velké části založena na schopnosti uživatelů umět pracovat s novými technologiemi virtuálního světa. Zavedení a především pak úspěch služeb knihovny, plynoucí z využívání takových aplikací jako jsou

wiki, blogy, RSS, social bookmarking aj., předpokládají nejen zmíněnou počítačovou gramotnost uživatelů, ale především právě knihovníků. S knihovníkem 2.0 se v rámci modelu Library 2.0 počítá mimo jiné jako s uživatelem Webu 2.0, který se účastní sociálních sítí a sdílení informací. Pracovníci knihovny by měli mimo to být plně schopní uživatelům poskytnout případné vysvětlení či pomoc při využívání služeb konceptu Library 2.0.

Je třeba se zamyslet a především pak řešit možné následky, které plynou pro uživatele a knihovníky z modelu Library 2.0 jakožto nepřímého podpůrce nárůstu digitální propasti. Uvědomme si, že ne každý si může dovolit být připojen na internet a využívat výhod nových technologií. Ne všichni jsou znalí práce s počítačem v prostředí internetu, a proto ani nežadají zavádění nových služeb. Z tohoto důvodu by knihovna, která se chce stát Library 2.0, měla nejen umožnit komukoliv přístup k novým technologiím a jejich využívání, ale měla by především plnit roli učitele či instruktora, jenž pomůže uživatelům seznámit se a naučit se způsobům a postupům, jak s technologiemi pracovat.

Ve spojitosti s realizací Library 2.0 se objevují i další nežádoucí efekty mimo dvou výše uvedených bodů. Existuje i celá řada dalších překážek, které mohou brzdit cestu k Library 2.0. Jde např. o problematiku počítačové bezpečnosti či nežádoucí nárůst komercializace knihoven. [41] Bariérami mohou být i finanční možnosti knihovny, technologické problémy a překážky v rámci dané instituce, kompatibilita nových a původních služeb a technologií, uživatelské odmítnutí, odpor ze strany personálu či naopak ze strany vedení knihovny, problematika informační a publikační etiky, zneužití či nevhodné využití služeb aj.

Rozkol a zmatek uvnitř knihovny může přinést i přístup, kdy je model Library 2.0 chápán doslova jako diktát potřeb ze strany uživatelů. Je třeba stále pamatovat na to, že Library 2.0 je prostředek k setkání se s uživateli a knihovna je zde konečným arbitrem toho, co má být uskutečněno. [18]

Další problémy mohou nastat, pokud se snažíme realizovat myšlenku Library 2.0 bez základního plánování, rozborů, testování, uživatelské participace, technologických dovedností a poznatků, infrastruktury, podpory, propagace apod. Je nutné provádět pravidelné plánování, hodnocení, revize a návrhy změn. [16] Zavedení a provoz služeb Library 2.0 vyžaduje v některých případech dost času a zásadně útočí na schopnosti pracovníků knihovny. [40]

Jak se vyhnout některým překážkám a dosáhnout uskutečnění principů Library 2.0 napomohou odhalit následující kapitoly, v nichž jsou popsány jednotlivé postupy plánování a realizace modelu Library 2.0 právě i s ohledem na eliminaci možných rizik, která brání úspěchu.

3 Teoretický koncept implementace modelu Library 2.0 v prostředí vysokoškolských knihoven

Následující část je pojata jako metodika aplikace modelu Library 2.0. Jedná se o obecnou teorii procesů, jež mají vést k uplatnění principů Library 2.0 v rámci vysokoškolských knihoven. Fakt, že navrhovaný model aplikace Library 2.0 je zde orientovaný na výše uvedený typ knihoven, má hlavní odůvodnění v následujícím tvrzení.

Možnosti implementace modelu Library 2.0 jsou vždy určitým způsobem charakteristické pro jednotlivé typy knihoven. Není možné sestavit univerzálně a obecně platnou metodiku. Předdeslaná skutečnost, že proces realizace principů Library 2.0 je specifický pro různé druhy knihoven, vychází především z jejich charakteru, cílů, poslání, organizační struktury, uživatelské základny a prostředí, ve kterém působí. [48] Proto právě tato teorie aplikace Library 2.0 bude sestavena na příkladu knihoven vysokoškolského prostředí.

Existuje mnoho způsobů realizace modelu Library 2.0 v prostředí knihoven. Následně navrhnutá aplikační teorie je vhodnější pro větší či středně velké knihovny s vyšším počtem zaměstnanců. [12] Jelikož jde o obecnou metodiku, je logické, že v případě praktického procesu reálné implementace služeb a principů modelu Library 2.0 pro potřeby určité vysokoškolské knihovny je nutné modifikovat níže sestavenou metodiku dle potřeb a charakteru té které vysokoškolské knihovny. Předložený teoretický koncept je nástrojem, s jehož pomocí a na jehož základě mohou vysokoškolské knihovny v případě potřeby realizovat svou praktickou transformaci na cestě k vysokoškolské

knihovně 2.0. Nelze ho však brát jako jednoznačný a doslovný diktát, zaručující absolutní úspěch pro všechny knihovny.

Předkládaná metodika předpokládá detailní znalost služeb modelu Library 2.0, jejichž jednotlivé druhy, stejně jako možnosti využití a přínosy pro knihovnickou praxi, byly zevrubně popsány v kapitole „*Přehled jednotlivých služeb*“.

Ve většině následujících kapitol budeme vycházet z poznatků knihy „*Library 2.0 – A Guide to Participatory Library Service*“ [12], které aplikujeme na vysokoškolský typ knihoven. Jak uvádí autoři Michael Casey a Laura Savastinuk ve své publikaci, základní proces aplikace modelu Library 2.0 se sestává z několika kroků, které jsou zde pojaty natolik vhodně, že pro náš účel, avšak po nutném přepracování a přeformulování na podmínky prostředí vysokoškolských knihoven, poslouží rámcově jako kostra. Postup realizace lze rozdělit do níže uvedených bodů [12]:

1/ procesy přípravné (hledání cesty k Library 2.0)

2/ procesy změn

3/ procesy udržení a rozvoje

Je nutné si znovu připomenout, že každá knihovna má jinou startovací pozici s ohledem na realizaci modelu Library 2.0. Předtím, než se vysokoškolská knihovna pustí na cestu vedoucí k Library 2.0, je důležité, aby měla určitou vizi, byla si vědoma potřeby změn a byla co nejvíce přístupná názorům uživatelů. Je žádoucí, aby proces aplikace Library 2.0 vycházel nejen z potřeb uživatelů, ale měl by mít především podporu vedení knihovny a jejích zaměstnanců. Neméně důležitá je vzájemná spolupráce s univerzitou (fakultou) v prosazování společného poslání. To vše stojí za úspěšným uplatněním a rozvojem modelu Library 2.0. Je třeba zajistit také tzv. politickou podporu

(podporu zřizovatele), která mimo jiné souvisí s vedením univerzity a týká se např. otázky financování. [12]

Vysokoškolská knihovna je charakteristická v tom, že je do jisté míry odolná vůči vnějším tlakům. Má své jasně dané cíle, poslání a nepodléhá proto tolik nutnosti měnit se, jako některé jiné typy knihoven. Má zajištěn neustálý přísun nových uživatelů (studentů), který pramení z její návaznosti na instituci univerzity. Tento fakt může být považován na jedné straně za výhodu. Na druhé straně však tito studenti vycházejí z generace, která vyrůstala ruku v ruce s novými technologiemi, jež se staly nedílnou součástí jejich života – často je užívají a žádají si mít je k dispozici kdekoliv a kdykoliv chtějí a potřebují, a to nejen za účelem studia. [25]

Chování a potřeby studentů se stále mění, stejně tak by se měly měnit i způsoby, jak podpořit a zajistit rozvoj jejich vzdělávání, informačního chování a zapojení v tomto procesu. Přestože to tak na první pohled nevypadá a knihovna si myslí, že stojí na pevném základu, mohou být výše popsané cíle nedostatečně či neefektivně naplňovány. Vysokoškolská knihovna by měla proto uvažovat o určitých změnách v organizaci a pojetí své činnosti. [54]

3.1 Procesy přípravné (hledání cesty k Library 2.0)

Znalost stálých a potenciálních uživatelů, jejich potřeb a požadavků je prvním a klíčovým krokem na cestě k Library 2.0. Plánovat a realizovat nové služby a postupy není účelné, pokud tato snaha nevychází z uživatelských potřeb studentů, pedagogů, zaměstnanců univerzity. Hlavním cílem přípravné fáze je snaha vysokoškolské knihovny získat podkladové informace potřebné pro následující proces rozhodování o míře a způsobu uplatnění změn, jež vedou

k postupné realizaci jednotlivých druhů služeb¹⁰⁴ a principů¹⁰⁵ Library 2.0. Proces sběru informací a jejich vyhodnocování je dosti obtížný a nanejvýš důležitý. Informace jsou klíčové nejen pro správnost volby požadovaných změn, ale umožňují knihovně především detailní a účelné plánování. Na základě získaných informací může vysokoškolská knihovna stanovit nejvhodnější a nejžádanější postupy realizace koncepce Library 2.0 s vědomím nutnosti uplatňování principu neustálé změny a s ohledem na potřeby uživatelů, schopnosti zaměstnanců, finanční a technologické možnosti apod. Vysokoškolská knihovna by se proto měla v úvodní přípravné fázi soustředit především na získání informací vycházejících z rozboru oblastí, jež jsou popsány v následujících kapitolách. [12]

3.1.1 Analýza současného stavu knihovny

Jde o analýzu finančních, technických i personálních možností a rozbor aktuálních služeb. Je třeba se zamyslet nad současným stavem poskytovaných služeb, jaká je míra a způsob jejich využívání, které služby jsou oblíbené a zda jsou možností, jak je s pomocí technologií Webu 2.0 zlepšit (viz kapitola „*Přehled jednotlivých služeb*“). Zhodnotit, co z toho, co knihovna dělá, je spíše neúčelné a může být nahrazeno efektivnějšími službami. Které tradiční služby mohou být rozšířeny. Jak jednotlivé inovativní postupy mohou být pro knihovnu náročné finančně, technicky a časově. Knihovna by měla prvotně plánovat implementaci takových nástrojů a služeb modelu Library 2.0, které jsou volně dostupné a jejichž realizace je nenáročná (např. blogy, wiki, instant messaging, sociální sítě, sdílení obrazových dat). [12]

Důležité je znát priority, poslání, cíle a vize. Ty by měly být mimo jiné veřejně prezentovány. Zásadní je uvědomění si toho, co univerzita od knihovny

¹⁰⁴ Viz kapitola „*Přehled jednotlivých služeb*“.

¹⁰⁵ Viz kapitola „*Klíčové principy modelu Library 2.0*“

žádá. Zda na základě výše uvedeného existuje reálná potřeba a možnost inovace. Vždyť to, že knihovna mění služby pro lepší naplnění cílů, neznamená, že mění svou misi. [12]

Vysokoškolská knihovna musí uvažovat nad tím, jak se případné navrhované změny dotknou její tradiční práce. Je třeba se zamyslet nad současnou činností a porovnat ji s maximálně možnými způsoby zapojení knihovny v procesu výuky studentů a její podpory. [12]

Důležitý je rozbor organizační struktury a složení zaměstnanců knihovny. Analýza možného zapojení zaměstnanců a pedagogů univerzity. Provéřit, zda jsou zaměstnanci ochotní a schopní být plnohodnotnými účastníky procesu změny knihovny. [12]

Neméně významný je i rozbor současných způsobů podpory a propagace služeb a činností vysokoškolské knihovny s ohledem na zjištění možných cest, jak dosáhnout zlepšení v této oblasti. [12]

3.1.2 Znalost uživatelů a jejich potřeb

Pro tuto fázi přípravných procesů je charakteristická analýza chování uživatelů (studentů, pedagogů, vědců, ostatních uživatelů), průzkum jejich potřeb a požadavků ve spojení s vysokoškolskou knihovnou. Je třeba vysledovat, které druhy služeb vysokoškolské knihovny jsou využívány, kým, proč a jakým způsobem. Je žádoucí vědět, kdo jsou její uživatelé a z jakého prostředí pocházejí. Knihovna může pozorovat např. zájmy studentů, jejich studijní zaměření, věk, znalosti moderních technologií a další ukazatele, které mohou mít vliv na navrhování nových služeb modelu Library 2.0. [12]

S tím souvisí i rozbor stávajících metod, jimiž knihovna zajišťuje zpětnou vazbu s uživateli. Je nutné analyzovat cesty, které vysokoškolská knihovna používá k setkání s uživateli a jejich potřebami, a zjistit, zda existují

další možnosti, jež může využít a rozvíjet. Zde jde tedy především o zhodnocení současných metod a návrh nových postupů, jak rozšířit uživatelskou participaci a komunikaci. Je nutné analyzovat, kdo služby knihovny nevyužívá, a zjistit důvody tohoto stavu. Pro získání názoru potenciálních uživatelů je třeba pokusit se oslovit je v jejich prostředí. [12]

Ke zjištění názorů a požadavků současných i potenciálních uživatelů by se vysokoškolská knihovna měla snažit co nejvíce využít aplikací Webu 2.0 (např. blogů, chatů, instant messagingu, sociálních sítí aj.), na nichž si může rovnou otestovat, do jaké míry jsou uživatelé ochotní a schopní je používat. Nabízí se využití webového prostoru, stejně jako možnost použití klasických mediálních prostředků a postupů v daném prostředí. Důležitým zdrojem informací a vhodným nástrojem zpětné vazby jsou pro vysokoškolskou knihovnu samozřejmě knihovníci a pedagogové.

Vysokoškolská knihovna by také měla znát specifické komunity, jež využívají nebo by mohly využívat její služby, pokud je zájmem knihovny rozšířit stávající pole uživatelů.

3.1.3 Analýza vnitřního a vnějšího prostředí

Pro vysokoškolskou knihovnu je dobré znát, jaké je její postavení v daném univerzitním prostředí (vnitřní prostředí). Jde především o rozbor společnosti a prostředí, ve kterém působí a pro které primárně vykonává svou činnost. Detailně poznat danou komunitu znamená nalézt jeden z klíčových prostředků, jak jí nejlépe sloužit a jak vytvořit platformu vzájemné spolupráce. [12]

Analýza vnějšího prostředí pomůže vysokoškolské knihovně odhalit, s jakými institucemi a organizacemi může spolupracovat za účelem dalšího zlepšení služeb a naplnění uživatelských potřeb. Na základě prozkoumání

vnějšího prostředí může knihovna objevovat i nové možnosti financování (granty, sponzoring aj.). [12]

3.1.4 Analýza konkurence

Knihovna by měla znát své konkurenty v boji o přízeň uživatelů a využít těchto znalostí. Je dobré zjistit, které organizace, instituce a společnosti poskytují podobné služby, činnosti, aktivity. Kdo je využívá a proč? V čem jsou jiné či lepší? Dají se takové služby přenést či aplikovat i v prostředí vysokoškolské knihovny, a tím přilákat nové uživatele? Jaká jsou konkurenční prostředí, kde se uživatelé vyskytují, pokud nejsou zrovna v knihovně? Kam chodí pro informace a za zábavou? Toto jsou některé otázky, na něž by vysokoškolská knihovna měla hledat odpovědi. [12]

3.1.5 Znalost trendů

Vysokoškolská knihovna by se měla zaměřit na sledování nových trendů, které by uživatelé mohli vyžadovat, a zároveň by se měla pokusit použít technologií těchto trendů (např. blogů, instant messagingu, chatů, sociálních sítí) za účelem nalezení cesty k Library 2.0 a jejímu rozvíjení. [12]

Proces monitorování toho, jaké aplikace lidé v určitou dobu používají a jaké trendy jsou jimi oblíbené, dopomůže knihovně získat schopnost volit správnou cestu a pružně reagovat. K lepší orientaci v uživatelských trendech dopomůže vysokoškolské knihovně např. využití informací, jež lze získat z různých statistik za pomoci knihovnického systému (ILS). Statistiky dokáží knihovně odhalit úspěšné služby z pohledu uživatelů a také rozebrat, proč jsou oblíbené oproti jiným. Vhodné analytické webové aplikace, jako třeba

WebTrends¹⁰⁶, pomohou vysokoškolské knihovně poznat, co dělají uživatelé, když jsou online. Lze také sledovat kolik skuteční uživatelé kliknutí myší, než se dostanou na stránky knihovnického katalogu, o co se zajímají při návštěvě webových stránek knihovny apod. [12]

Knihovna si musí uvědomit, že vysokoškolští studenti jsou povětšinou mladí lidé, kteří nejen pro své studijní, ale i osobní potřeby využívají stále častěji nových výpočetních technologií a trendů v rámci virtuálního prostředí internetu.

3.2 Procesy změn

Připomeňme si, že základní podstatou modelu Library 2.0 jsou změny, které mají přinést [12]:

- **zapojení stávajících a získání nových uživatelů**
- **vytváření nových služeb či inovaci původních**
- **schopnost flexibilní a rychlé reakce na měnící se potřeby uživatelů**

Na základě informací získaných prostřednictvím přípravných procesů má knihovna dostatečné množství podkladů pro optimální plánování a úspěšnou realizaci změn, vedoucích k prosazení principů a služeb modelu Library 2.0 ve své organizační struktuře. V této části procesu aplikace modelu Library 2.0 se vysokoškolská knihovna orientuje na specifikaci požadovaných změn a na detailní určení jednotlivých postupů a priorit implementace vybraných prvků. Snaží se o jejich zpracování do jednotlivých realizačních kroků. [12]

¹⁰⁶ <http://www.webtrends.com/>

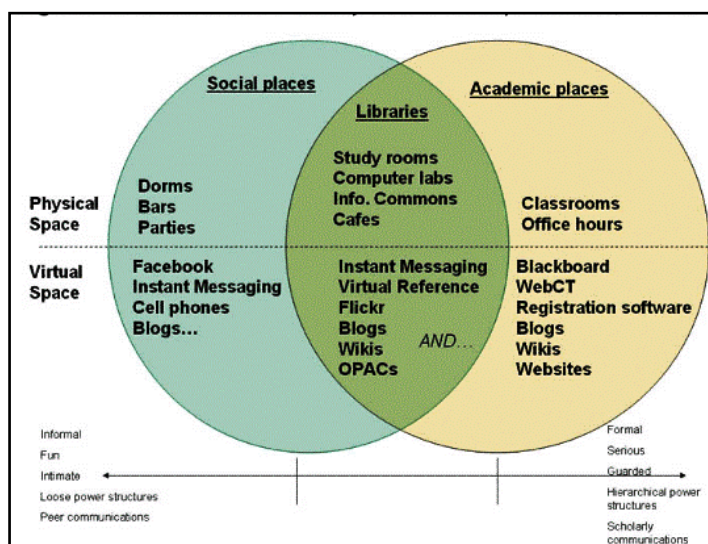
Etapa procesů souvisejících s uskutečňováním změn ve vysokoškolské knihovně se skládá ze tří fází [12]:

1/ diskuse na základě participace

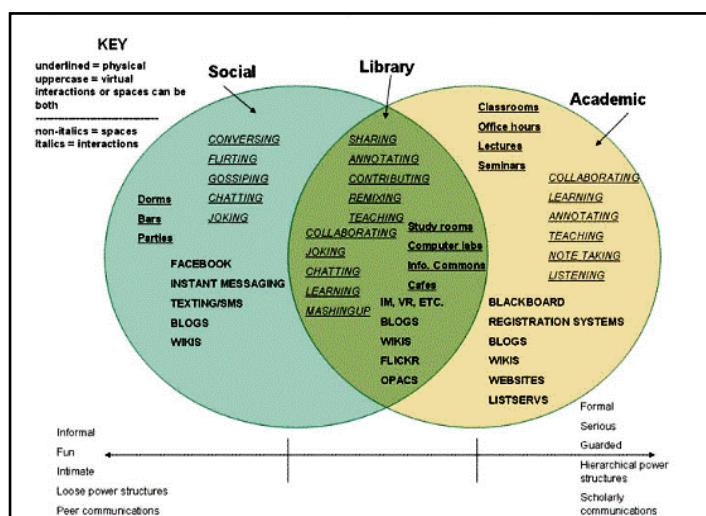
2/ sestavení plánu změn a následná realizace

3/ nepřetržité hodnocení změn

Před sestavením plánu a samotnou implementací by měla vysokoškolská knihovna zajistit, aby pro myšlenku uplatnění modelu Library 2.0 získala všechny na svou stranu. Základem je vytvořit prostředí spolupráce mezi zaměstnanci knihovny (vedení, knihovníci, administrativa, IT pracovníci), vedením univerzity, uživateli a vnější komunitou. Spolupráce složek vnitřního a vnějšího prostředí je zásadním bodem úspěchu, neboť existence a činnost vysokoškolské knihovny 2.0 je uskutečňována v průniku zmíněných prostředí a je tím pádem vystavena jejich vlivu. [12] Tento fakt je mimo jiné zachycen na níže uvedených obrázcích 4 a 5.



Obrázek 4: Academic Library 2.0 Concept Model – Basic [32]



Obrázek 5: Academic Library 2.0 Concept Model – Detailed [33]

3.2.1 Diskuse na základě participace

Knihovna by měla v rámci vnitřního i vnějšího prostředí sdělit na základě získaných informací pravdivý obraz toho, kde se nachází a čeho chce dosáhnout. K tomu může opět využít mimo jiné i některé druhy aplikací Webu 2.0 (např. blogy, sociální sítě, wiki). Důležitá je motivace pro spolupráci a aktivní zapojení zástupců všech výše zmíněných složek. Debata možných změn dopomůže vysokoškolské knihovně odstranit případné obavy, zajistit participaci a odezvu. Diskuse je základem konstantní změny. Vysokoškolská knihovna by pro tento účel měla vytvořit a udržovat skupiny či výbory jednotlivých participantů (studenti, pedagogové apod.) a případně předkládat témata pro diskusi těchto skupin. Pokud se knihovna nebojí zveřejnit své nedostatky, přispěje tím nejen k podpoře zájmu diskutovat o nich a jejich řešeních, ale může tím dojít paradoxně i ke zvýšení důvěry knihovny v očích veřejnosti. [12] [15] [7]

Vysokoškolská knihovna by pro potřeby uplatnění modelu Library 2.0 měla věnovat velkou pozornost nejen vyslyšení uživatelů, ale také svých zaměstnanců. Aktivním zapojením zástupců všech zaměstnaneckých oddělení a úrovní v procesu návrhů, plánování, realizace i hodnocení změn podporuje vysokoškolská knihovna motivaci a eliminuje odmítnutí plánovaných změn ze strany zaměstnanců. Prosazení změn, vedoucích k dosažení postupné implementace modelu Library 2.0 v rámci organizační struktury vysokoškolské knihovny, je vhodné zajistit metodou, která vychází ze spolupráce výzkumného, plánovacího a revizního týmu. [12]

Právě výzkumný tým nachází největší uplatnění ve fázi diskuse. Tato skupina, sestavená ze zaměstnanců různých pracovních úrovní, shromažďuje myšlenky pocházející z procesu vzájemného sdílení názorů a potřeb. Členové výzkumného týmu na základě podnětů projednávají, které současné služby, činnosti a technologické nástroje vysokoškolské knihovny mohou být inovovány, jaké nové služby mohou být aplikovány a za jakým účelem. Výzkumný tým by měl znát nové technologie a vědět o možnostech jejich použití. Podkladem k tomu jsou poznatky o způsobech využití a přínosech konkrétních inovativních služeb tak, jak byly např. představeny v kapitole „*Přehled jednotlivých služeb*“.

Představitelé výzkumného týmu diskutují o důvodech změn vycházejících z vysledovaných podnětů a potřeb. Výsledkem činnosti výzkumného týmu je opodstatněný a poznatky podložený návrh změn, jenž plyne z výše zmiňovaných specifík vysokoškolské knihovny (např. poslání, zaměření uživatelů apod.), a který je postoupen plánovacímu týmu. Součástí práce výzkumného týmu vysokoškolské knihovny je realizace průzkumů, tvorba statistik a shromažďování informací. [12]

3.2.2 Sestavení plánu změn a následná realizace

S podporou zaměstnanců knihovny a zřizovatelské instituce a za předpokladu, že jsou známy potřeby uživatelů a žádané cíle, může vysokoškolská knihovna přistoupit k plánování realizace změn. Prvním krokem vysokoškolské knihovny při plánování změn je mít představu o míře, způsobu a účelu změny a podle toho stanovit jednotlivé kroky, jak vytyčené body implementace modelu Library 2.0 naplnit. Díky informacím z přípravného procesu a na základě následné diskuse se vysokoškolská knihovna v rámci plánu snaží odhadnout možná rizika a překážky. Pomocníkem při plánování změn s ohledem na zavádění nových služeb může být pohled na jiné knihovny, jejichž charakter, cíle, velikost i organizační struktura jsou naší vysokoškolské knihovně podobné. Pokud takovéto knihovny rozvíjejí myšlenku Library 2.0 prostřednictvím nových služeb či postupů, mohou pro nás být užitečným zdrojem zkušeností. [12]

Vysokoškolské knihovně při plánování implementace jednotlivých služeb a činností modelu Library 2.0 pomůže SWOT analýza, která mimo jiné právě umožní stanovit odhad potenciálních bariér a možností, jak je eliminovat. [54]

V plánovací fázi přistupuje ke slovu plánovací tým, který na základě vizí a podkladů, sestavených výzkumným týmem, začne tvořit plán na zavedení změn ve vysokoškolské knihovně. Jelikož se jedná o sestavení funkčního plánu, měl by mít každý útvar knihovny, kterého se změna týká, svého zástupce v plánovacím týmu. Tento tým detailně rozpracuje a zhodnotí výsledky výzkumného týmu a vytvoří plán postupu realizace. [12]

Na základě detailního plánu realizačních kroků a způsobů, finančních, časových a technologických nároků, plánu hodnocení, rozvržení zaměstnaneckého a uživatelského zapojení může vysokoškolská knihovna přistoupit k uskutečňování změn, jež jsou posunem k Library 2.0. Implementace nových

či transformace současných služeb a činností následně probíhá podle stanovených kroků plánu. Vysokoškolská knihovna se v této fázi musí bezpodmínečně věnovat nejen maximálnímu zajištění bezproblémového uskutečnění naplánovaných kroků, ale taktéž propagaci realizovaných změn, jejich podpoře, uživatelské zpětné vazbě a neustálému hodnocení, které je naplněním principu konstantní změny. [12]

3.2.3 Nepřetržité hodnocení změn

Nepřetržité hodnocení změn je další nepostradatelnou součástí úspěšné implementace modelu Library 2.0. Pravidelné hodnocení, tak jak bylo naplánováno – tj. kritéria, způsoby, míra, časový plán – je hlavní náplní práce revizního týmu. Ten vytváří na základě analýzy úspěšnosti provedených změn a informací od skupin participantů hodnotící sestavy pro inovované či nové služby vysokoškolské knihovny. Pokud dojde k závěru, že se liší reálný stav od plánovaného, informuje o tom plánovací tým. [12]

Revizní tým zajišťuje odezvu a možnost proces realizace pro příště lépe plánovat. Prezentace hodnotících závěrů je nedílnou součástí činnosti revizního týmu. Objektivní výsledky mohou být novým impulsem pro plánování a prosazování služeb a principů modelu Library 2.0 ve vysokoškolské knihovně. [12]

3.3 Procesy udržení a rozvoje

Vysokoškolská knihovna 2.0 by měla věnovat maximální pozornost udržení vybudované pozice jakožto vzdělávacího a sociálního centra univerzity, které mimo jiné zprostředkovává přístup k informačním zdrojům, zapojuje se přímo do vzdělávání a pomáhá rozvoji neformálního stylu výuky, rozvíjí počítačovou a informační gramotnost, poskytuje vhodné podmínky ke vzniku

a fungování různorodých volnočasových aktivit, vytváří vzájemně spolupracující komunity a s pomocí sociálních aplikací zvyšuje datový obsah. [25]

Pro udržení a rozvoj konstantní změny jako základu uplatnění kontinuity modelu Library 2.0 a pro pokračování v budování vzájemné participace mezi vysokoškolskou knihovnou a uživateli je nejdůležitější právě nutnost pracovat na rozšiřování spolupráce, diskuse, komunikace a zpětné vazby. Cílené budování motivace a maximální zapojení zaměstnanců vysokoškolské knihovny i pedagogů přinese schopnost celé organizace pružněji reagovat na potřeby uživatelů a rozvíjet jejich podporu i důvěru. [12]

Vysokoškolská knihovna musí usilovat o existenci zaměstnaneckých týmů či výborů (např. studentské nebo pedagogické poradní skupiny), které budou mít v náplni práce systematické rozvíjení všech důležitých bodů potřebných pro trvalé uplatňování principů modelu vysokoškolské knihovny 2.0. Z pohledu knihovny je třeba vytvářet nejen dílčí plány změn, ale především stále formulovat dlouhodobou strategii kontinuální změny. Zaměstnanecké týmy s podporou dalších skupin musí neustále a průběžně mapovat a vyhodnocovat služby a činnosti knihovny, jejich okrajové účinky i nedostatky, a pokusit se odstraňovat vzniklé bariéry realizace služeb Library 2.0. [12]

Pokud chce vysokoškolská knihovna udržet kontinuitu uplatňování modelu Library 2.0, neměla by nikterak polevovat v procesu naslouchání a diskuse o nových nápadech a myšlenkách. Měla by sledovat trendy v chování uživatelů. Měla by se zamýšlet nad dalšími změnami, které pomohou k větší provázanosti s její komunitou – přinesou zapojení studentů, pedagogů, ostatních zaměstnanců univerzity a přilákají nové uživatele. Knihovna by měla podporovat vzdělávání knihovníků v používání nových technologií a služeb a dovolit jim jejich využívání v rámci zaměstnání – např. blogů, sociálních sítí, wiki, instant messagingu, chatů, social bookmarkingu. Ti pak mohou nejen vstoupit do virtuálního prostředí a setkat se se současnými či potenciálními

uživatelé, ale případně mohou tyto své znalosti předávat ostatním nezasvěceným uživatelům v rámci podpůrných uživatelských školení. [12]

Vysokoškolská knihovna musí neustále vytvářet a zaznamenávat hodnocení, statistiky, reporty, průběhy a výsledky realizace pro pozdější porovnání a využití – např. pro prosazení a obhájení dalších změn u svých zřizovatelů, pro získání nových zdrojů financování a jako důkaz, že změny opravdu vycházejí z požadavků uživatelů a navíc mají pozitivní výsledek. [12]

Knihovna musí dát o sobě vědět, musí informovat veřejnost a propagovat se. S tím však také souvisí neustálá snaha stěhovat se do virtuálního prostředí uživatelů, stejně jako maximální zapojení knihovníků a pedagogů, jakožto prostředníků mezi knihovnou a studenty.

Závěr

Současná společnost je charakteristická neustálým vývojem a nevratnou změnou v řadě oblastí lidské činnosti, což přináší taktéž nové a netušené možnosti. Technologie se stávají běžnou součástí našeho každodenního života a to se mimo jiné odráží nejen v proměně chování a potřeb uživatelů, ale i v nutnosti reakce knihoven na uvedené změny.

Předmětem předkládané práce je zpracování problematiky fenoménu Library 2.0 jakožto nového potenciálního směru či modelu, jenž má pomoci knihovnám efektivně fungovat s ohledem na výše popsany stav. Každá moderní knihovna s ambicemi na úspěch by neměla váhat využít probíhající technologický vývoj, charakteristický mimo jiné existencí inovativních služeb a nástrojů Webu 2.0, za účelem tvorby nových či zlepšení stávajících služeb. Knihovnické organizace by měly přeformulovat svoje postavení ve společnosti a zajistit si možnost, jak s pomocí nových postupů flexibilně reagovat na měnící se potřeby uživatelů. Cílem je nezůstat na místě, dosáhnout trvalého úspěchu i oblíbenosti a dokázat se plnohodnotně prosadit v konkurenčním prostředí.

Základním cílem práce, jež je strukturována do 3 částí, bylo sestavení srozumitelného, podrobného a uceleného teoretického rámce modelu Library 2.0. Zde je nutné připomenout, že tematika Library 2.0 není dosud v rámci domácí odborné literatury nikterak detailně zpracována. Základem těchto snah byla nutnost formulace toho, co Library 2.0 je a není. Přestože se výklady a významy pojmu Library 2.0 různí, což samo o sobě má určitou vypovídací hodnotu o ustálení názoru na daný model, lze na základě zjištěných poznatků chápat Library 2.0 především jako efektivní nástroj či metodiku pro zajištění cílů knihovny. Ty se vyznačují již zmíněnou změnou přístupu, přiblížením se

uživatelům, podporou interakce, dosažením na potenciální uživatele a rozvojem sociálního prostředí. Dalším záměrem práce bylo navrhnout a zhodnotit uplatnění aplikací Webu 2.0 pro vytvoření nových či zlepšení stávajících služeb knihovny, vedoucích k naplnění klíčových principů Library 2.0. Posledním cílem bylo vytvořit obecnou metodiku aplikace modelu Library 2.0 realizovanou na příkladu vysokoškolských knihoven.

První část práce slouží jako základ pro potřeby sestavení a pochopení teorie Library 2.0. Shrnuje obecné informace a charakteristiky Webu 2.0 jakožto konceptu, ze kterého Library 2.0 vychází. Druhá část již plně a detailně pojednává o Library 2.0. Zpracována je teorie modelu – tj. definice pojmu, charakteristika, pilíře, principy. Následuje přehledné rozdělení a popis služeb Library 2.0 včetně příkladů. Teoretický rámec uzavírá kritika modelu Library 2.0. Závěrečná část práce obsahuje metodiku implementace Library 2.0 ve sféře vysokoškolských knihoven, sestavenou ve formě základních realizačních procesů.

Jak je z práce patrné, model Library 2.0 je podroben pokračujícímu vývoji, a proto je také nadále v široké míře diskutován odbornou veřejností. Objevují se stále nové názory a poznatky o významu, možnostech a způsobech praktické aplikace a především pak o předpokládaném vývoji v budoucnu. Uvedené odborné diskuse přinášejí, stejně jako tato bakalářská práce, mnoho nových otázek pro další výzkum dané problematiky. Jde např. o ucelené zpracování témat „uživatel 2.0“ či „knihovnick 2.0“. Nelze vynechat ani otázku detailního rozboru specifik aplikace modelu Library 2.0 v různých typech knihoven, průzkum dopadu modelu Library 2.0 na služby knihoven a s tím související způsoby či strategie měření a zhodnocení přínosů, výsledků a nedostatků Library 2.0 v praxi. Důležitou oblastí dalšího výzkumu je i mapování vývojových tendencí a směrů. Neméně významné může být sledování a hodnocení realizace služeb a principů modelu Library 2.0 v prostředí českých knihoven, které jak doufám nezůstanou pozadu za vývojem knihoven ve světě,

kde je v současné době jedním z nejdiskutovanějších témat v oblasti knihovnictví právě model Library 2.0.

Zda fenomén Library 2.0 najde své plné uplatnění a uznání, ukáže až čas. Jakkoliv budou nové přístupy a principy prosazované modelem Library 2.0 pojmenovány, jejich význam, stejně jako reálná existence v podobě inovativních služeb knihoven, jsou dnes již nepopíratelné. Přestože by se však model Library 2.0 legitimně neuchytil, stále zde zůstávají především právě cíle, snahy a postupy plynoucí z tohoto konceptu, jež jsou pro knihovny charakteristické potřebou zajistit i nadále co nejlepší schopnost reakce na změny společnosti a potřeby uživatelů. Dle mého názoru dojde k postupnému prosazení modelu Library 2.0 právě na základě výše uvedených důvodů, což potvrzuje i vývoj v zahraničí, kde jsou již myšlenky Library 2.0 plně realizovány v praxi.

Library 2.0 není uzavřeným konceptem, je novou formou k dosažení původních cílů knihoven, souvisejících především se snahou poskytovat efektivní přístup k informacím a sloužit co nejlépe potřebám uživatelů. Právě proto lze i v prostředí českých knihoven očekávat větší uplatnění principů, služeb a nástrojů Library 2.0, jejichž aplikace je specifická pro jednotlivé typy knihoven. Záleží pouze na dané knihovně, na její vůli a možnostech, zda a jak široce bude chtít model Library 2.0 prosazovat.

V budoucnu můžeme být svědky nástupu konceptu Library 3.0. Vždyť o Webu 3.0 jakožto spojení Webu 2.0 a sémantického webu se vedou debaty již delší dobu. Jde o logické a nutné vyústění neustálého vývoje a transformace společnosti a technologií. Ve výsledku se může jednat o prázdná a bezvýznamná pojmenování, nebo zde naopak mohou vzniknout nové fenomenální postupy a možnosti, které se radikálně dotknou nejen oblasti knihovnictví. Vývoj nejde zastavit, stejně tak jako měnící se požadavky uživatelů. Knihovny by měly překonat obavy ze zavádění změn souvisejících s Library 2.0 a pokusit se vydat na cestu inovace a pokroku

Seznam zkratek

AIM	AOL Instant Messenger
AJAX	Asynchronous JavaScript and XML
CD	Compact Disc
DVD	Digital Versatile (Video) Disc
ICQ	I Seek You
ILS	Integrated Library System
LISA	Library and Information Science Abstracts
LLIS	Library Literature & Information Science
MSN	Microsoft Network
OCLC	Online Computer Library Center
OPAC	Online Public Access Catalogue
PC	Personal Computer
PDA	Personal Digital Assistant
RSS	Really Simple Syndication
SOPAC	Social OPAC
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
URL	Uniform Resource Locator
WOPAC	WordPress OPAC
WWW	World Wide Web
XML	eXtensible Markup Language

Seznam obrázků

Obrázek 1: Web 2.0 Meme Map [59]	12
Obrázek 2: Zobrazení rozdílů mezi Library 1.0 a Library 2.0 [64]	27
Obrázek 3: Library 2.0 Meme Map [3]	30
Obrázek 4: Academic Library 2.0 Concept Model – Basic [32]	72
Obrázek 5: Academic Library 2.0 Concept Model – Detailed [33]	73

Seznam internetových adres uváděných v textu

1.2 CHARAKTERISTIKA WEBU 2.0

- <http://docs.google.com>
- <http://maps.google.com>
- <http://slashdot.org>
- <http://www.amazon.com/>

1.3 PŘEHLED TECHNOLOGIÍ WEBU 2.0

- <http://del.icio.us>
- <http://diskuzak.cz>
- <http://flickr.com/>
- <http://libimseti.cz>
- <http://www.bloguje.cz/>
- <http://www.facebook.com/>
- <http://www.linkuj.cz/>
- <http://www.podcast.net/>
- <http://www.wikipedia.org/>
- <http://www.youtube.com/>
- <http://xchat.centrum.cz>
- <https://www.blogger.com/>

2.1.1 PŮVOD POJMU „LIBRARY 2.0“

- <http://librarycrunch.com/>
- <http://www.techsource.ala.org/blog/>

2.2.3.3 UKOTVENÍ STÁVAJÍCÍCH A ZÍSKÁNÍ POTENCIÁLNÍCH UŽIVATELŮ

- <http://www.netflix.com>
- <http://www.niagara.edu/library/>

2.2.4.1.1 HLEDISKO PŘÍMÉHO ÚČINKU WEBU 2.0 NA KNIHOVNICKÉ SLUŽBY

- <http://www.myspace.com/>

2.2.4.2.1 BLOGY

- <http://catherin.blog.usf.edu/>
- <http://www.bartlesville.lib.ok.us/blog/teens/>
- <http://www.bloxxom.com/>
- <http://www.cityoftakomapark.org/library/mt/>
- <http://www.darienlibrary.org/blogs.php>
- <http://www.hclib.org/extranet/LibrariansBlog.cfm>
- <http://www.lib.umd.edu/itd/web/blogs/blogform.html>
- <http://www.livejournal.com/>

2.2.4.2.2 SOCIÁLNÍ SÍŤE

- <http://flickr.com/people/lesterpubliclibrary/>
- <http://groups.myspace.com/myspacelibraries>.
- <http://www.facebook.com/pages/Windsor-ON/Leddy-Library-University-of-Windsor/8462636557>
- <http://www.myspace.com/brooklyncollegelibrary>
- <http://www.ning.com/>

2.2.4.2.3 RSS

- <http://search.tacomapubliclibrary.org/rss/rss.asp>
- <http://www.loc.gov/rss/>
- <http://www.svkhk.cz/rss-kanaly.html>

2.2.4.2.4 SDÍLENÍ OBRAZOVÝCH DAT

- http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_video_sharing_websites
- http://en.wikipedia.org/wiki/Photo_sharing.
- <http://flickr.com/photos/gsulibrary/>
- http://www.flickr.com/groups/pictureaustralia_ppe/
- <http://www.plcmc.org/fotofun/gallery.asp>
- <http://www.spcc.edu/currentstudents.php?item=462>
- <http://www.youtube.com/watch?v=h65cmhrIRxM>
- <http://www.youtube.com/watch?v=UpAlYhgNC8U>

2.2.4.2.5 OPAC

- <http://aleph.vkol.cz/>
- <http://www.aadl.org/catalog>
- <http://www.koha.org/showcase/opacs.html>.
- <http://www.plcmc.org/>

2.2.4.2.6 INSTANT MESSAGING A CHATY

- <http://www.library.american.edu/ask/index.html>
- <http://www.library.ohiou.edu/ask/index.html>
- <http://www.nlc.state.ne.us/ref/contactus.html>

2.2.4.2.7 WIKI

- <http://albystaff.pbwiki.com/>
- <http://booklovers.pbwiki.com/Princeton%20Public%20Library>
- http://www.library.ohiou.edu/subjects/bizwiki/index.php/Main_Page
- http://www.libraryforlife.org/subjectguides/index.php/Main_Page
- http://www.seedwiki.com/wiki/antioch_university_new_england_library_staff_training_and_support_wiki/
- <https://wiki.lib.umn.edu/Staff/HomePage>

2.2.4.2.8 SOCIAL BOOKMARKING A TAGGING

- <http://del.icio.us/mauicclibrary>
- <http://digg.com/>
- <http://tags.library.upenn.edu/>
- <http://technorati.com/>
- <http://www.citeulike.org/>
- <http://www.connotea.org/>
- <http://www.simpfy.com/>
- <http://www.spurl.net/>
- <http://www.tbpl.ca/internal.asp?id=283&cid=333>

2.2.4.2.9 PODCASTING

- <http://bookburro.org/>
- <http://secondlife.com/>
- <http://www.43things.com/>
- <http://www.bridgew.edu/library/podcasts.cfm>
- <http://www.frappr.com/>
- <http://www.lansing.lib.il.us/podcasts.html>
- <http://www.librarything.com/>

- <http://www.librarything.com/forlibraries/>
- <http://www.libworm.com/>
- <http://www.libx.org/>
- <http://www.ocls.info/Programs/podcastAndRSS.asp?bhcp=1/>
- <http://www.squidoo.com/>
- <http://www.widgipedia.com/>

3.1.5 ZNALOST TRENDŮ

- <http://www.webtrends.com/>

Použitá literatura

- [1] *ALA TechSource Blog* [online]. (C) 2008 [cit. 2008-03-15]. Dostupné z URL: <<http://www.techsource.ala.org/blog/>>.
- [2] ANDERSON, Chris. The Long Tail. *Wired* [online]. October 2004, Issue 12.10 [cit. 2008-03-13]. Dostupné z URL: <<http://www.wired.com/wired/archive/12.10/tail.html>>.
- [3] BIANCU, Bonaria. *Library 2.0 meme map - version 2.0* [online]. [cit. 2008-03-18]. Dostupné z URL: <<http://www.flickr.com/photos/bonaria/113222147/>>.
- [4] BLOCK, Marylaine. *Library 2.0 means better Service : a presentation by Marylaine Block for the British Columbia Library Association* [online]. April 19, 2007 [cit. 2008-03-22]. Dostupné z URL: <<http://marylaine.com/lib20.html>>.
- [5] BLYBERG, John. *11 reasons why Library 2.0 exists and matters* [online]. 1. 9. 2006 [cit. 2008-03-29]. Dostupné z URL: <<http://www.blyberg.net/2006/01/09/11-reasons-why-library-20-exists-and-matters/>>.
- [6] BLYBERG, John. *AADL.org Goes Social* [online]. 01/21/07 [cit. 2008-03-15]. Dostupné z URL: <<http://www.blyberg.net/2007/01/21/aadlorg-goes-social/>>.
- [7] BLYBERG, John. *Library 2.0 : The road ahead* [online]. 13. 12. 2005 [cit. 2008-04-02]. Dostupné z URL:

- <<http://www.blyberg.net/2005/12/13/library-20-the-road-ahead/>>.
- [8] BOENINGER, Chad F. *Wiki as Online Roladex* [online]. Mar 24th, 2006 [cit. 2008-03-24]. Dostupné z URL: <<http://libraryvoice.com/archives/2006/03/24/wiki-as-online-roladex/>>.
- [9] BOOG, Jason. *Library 2.0 Movement Sees Benefits in Collaboration with Patrons* [online]. 4. November 2005 [cit. 2008-02-27]. Dostupné z URL: <<http://www.publish.com/article2/0,1895,1881893,00.asp>>.
- [10] BREEDING, Marshall. Instant messaging : it's not just for kids anymore. *Computers in Libraries* [online]. November / December 2003, Volume 23, Number 23. Dostupné z URL: <<http://www.librarytechnology.org/ltg-displaytext.pl?RC=10779>>.
- [11] Cambridge Scientific Abstracts. *CSA Illumina : LISA : Library and Information Science Abstracts* [online]. (C) 2008 [cit. 2008-03-12]. Dostupné z URL: <<http://www-md1.csa.com/csaillumina/login.php>>.
- [12] CASEY, Michael E.; SAVASTINUK, Laura C. *Library 2.0 : A Guide to Participatory Library Service*. Medford : Information Today, 2007. 172 s. ISBN 978-1-57387-297-3.
- [13] CASEY, Michael E. *LibraryCrunch : Service for the Next Generation Library – A Library 2.0 Perspective by Michael Casey* [online]. [cit. 2008-02-24]. Dostupné z URL: <<http://www.librarycrunch.com/>>.
- [14] CASEY, Michael E. *WPopac : An OPAC 2.0 Testbed* [online]. February 9, 2006 [cit. 2008-03-23]. Dostupné z URL: <<http://maisonbisson.com/blog/post/11133>>.
- [15] COHEN, Laura. *Action plan for a 2.0 Library* [online]. March 14, 2007

- [cit. 2008-04-02]. Dostupné z URL:
<http://liblogs.albany.edu/library20/2007/03/action_plan_for_a_20_library.html>.
- [16] COHEN, Laura. *Is There a „Dark Side“ to Library 2.0?* [online]. January 31, 2007 [cit. 2008-03-30]. Dostupné z URL:
<http://liblogs.albany.edu/library20/2007/01/is_there_a_dark_side_to_librar.html>.
- [17] COHEN, Laura. *Librarian's 2.0 Manifesto* [online]. Posted on November 8, 2006 [cit. 2008-03-18]. Dostupné z URL:
<http://liblogs.albany.edu/library20/2006/11/a_librarians_20_manifesto.html>.
- [18] COHEN, Laura. *Snake Oil, Bandwagons, and Library 2.0* [online]. January 23, 2008 [cit. 2008-04-03]. Dostupné z URL:
<http://liblogs.albany.edu/library20/2008/01/snake_oil_bandwagons_and_library.html>.
- [19] COHEN, Laura. *Tags : A Good Thing for the Academic Web* [online]. September 28, 2006 [cit. 2008-03-27]. Dostupné z URL:
<http://liblogs.albany.edu/library20/2006/09/tags_a_good_thing_for_the_acad.html>.
- [20] CONROY, Mike. *Digital Divide* [online]. November 2007 [cit. 2008-03-30]. Dostupné z URL: <http://www.slais.ubc.ca/COURSES/libr500/07-08-wt1/www/M_Conroy-WWW/DigitalDivide.htm>.
- [21] CONROY, Mike. *Privacy* [online]. November 2007 [cit. 2008-03-30]. Dostupné z URL: <http://www.slais.ubc.ca/COURSES/libr500/07-08-wt1/www/M_Conroy-WWW/Privacy.htm>.

- [22] CRAWFORD, Walt. Library 2.0 and „Library 2.0“. *Cites & Insights : Crawford at Large* [online]. 2006, Volume 6, Number 2. [cit. 2008-03-04]. Dostupné z URL: <<http://citesandinsights.info/civ6i2.pdf>>. ISSN 1534-0937.
- [23] DAMES, Matthew K. *Features - Social Software in the Library* [online]. July 26, 2004 [cit. 2008-03-22]. Dostupné z URL: <<http://www.llrx.com/features/socialsoftware.htm>>.
- [24] DANOWSKI, Patrick. Library 2.0 : Will the web 2.0 change everything? In *CASLIN 2007, Stupava 3. – 7. June 2007* [online]. Stupava, 2007 [cit. 2008-03-28]. Dostupné z URL: <<http://internal.ulib.sk/indico/prispevky/danowski.pdf>>.
- [25] DRÁBKOVÁ, Kateřina. *Informační potřeby, vnímání knihoven a informačních zdrojů ve společnosti (se zaměřením na akademické prostředí)*. Brno : Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví, Kabinet knihovnictví, 2007. 110 s. + VII s. příl. Vedoucí práce Věra Jurmanová Volemanová.
- [26] *E-Learning 2.0 : Wikipedia, the free encyclopedia* [online]. Last modified 2. March 2008 [cit. 2008-03-23]. Dostupné z URL: <http://en.wikipedia.org/wiki/E-Learning_2.0>.
- [27] FARKAS, Meredith. *Library Success : A Best Practices Wiki* [online]. Last modified 16. January 2008. [cit. 2008-03-24]. Dostupné z URL: <http://www.libsuccess.org/index.php?title=Main_Page>.
- [28] FARKAS, Meredith. *Using Wikis to Create Online Communities* [online]. 1. 9. 2005 [cit. 2008-03-21]. Dostupné z URL: <<http://webjunction.org/do/DisplayContent?id=11264>>.

- [29] FICHTER, Darlene. Why and How to Use Blogs to Promote Your Library's Services. *MLS : Marketing Library Services* [online]. November/December 2003, Vol. 17, No. 6 [cit. 2008-03-23]. Dostupné z URL: <<http://www.infotoday.com/mls/nov03/fichter.shtml>>.
- [30] GAGYI, Matej. *Social bookmarking* [online]. 13. 12. 2005 [cit. 2008-03-25]. Dostupné z URL: <<http://www.abclinuxu.cz/clanky/ruzne/social-bookmarking>>.
- [31] H. W. Wilson Company. *LLIS : Library Literature & Information Science Fulltext* [online]. (C) 2002-2008 [cit. 2008-03-12]. Dostupné z URL: <<http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/jumpstart.jhtml>>.
- [32] HABIB, Michael C. *Academic Library 2.0 Concept Model, Basic (final version)* [online]. Dec 9, 2006 [cit. 2008-04-01]. Dostupné z URL: <<http://www.flickr.com/photos/habibmi/318027172/in/set-72157594247454511/>>.
- [33] HABIB, Michael C. *Academic Library 2.0 Concept Model, Detailed (final version)* [online]. Dec 9, 2006 [cit. 2008-04-01]. Dostupné z URL: <<http://www.flickr.com/photos/habibmi/318027173/in/set-72157594247454511/>>.
- [34] HABIB, Michael C. *The Academic Library 2.0 Model : An ALA TS Blog Interview with Michael C. Habib* [online]. Posted on 01/30/2007 [cit. 2008-03-15]. Dostupné z URL: <<http://www.techsource.ala.org/blog/2007/01/the-academic-library-20-model-an-ala-ts-blog-interview-with-michael-c-habib.html>>.
- [35] HABIB, Michael C. *Toward academic library 2.0 : development and application of a library 2.0 methodology* [online]. 17-Nov-2006 [cit.

- 2008-03-20]. Dostupné z URL:
<<http://etd.ils.unc.edu:8080/dspace/bitstream/1901/356/1/michaelhabib.pdf>>.
- [36] HOUGHTON, Sarah. *Library 2.0 Discussion : Michael Squared* [online]. December 19, 2005 [cit. 2008-03-16]. Dostupné z URL:
<http://librarianinblack.typepad.com/librarianinblack/2005/12/library_2_0_disc.html>.
- [37] *How to use Web 2.0 in your library* [online]. Updated Apr-16-08 [cit. 2008-04-17]. Dostupné z URL:
<<http://www.zimbio.com/How+to+use+Web+2.0+in+your+library>>.
- [38] ILIFF, John. *April 11 : Podcasting in Libraries* [online]. April 11 2006 [cit. 2008-03-27]. Dostupné z URL:
<<http://www.higheredblogcon.com/index.php/april-11-podcasting-in-libraries/>>.
- [39] *Integrated library system : Wikipedia, the free encyclopedia* [online]. Last modified 12. March 2008 [cit. 2008-03-21]. Dostupné z URL:
<http://en.wikipedia.org/wiki/Integrated_library_system>.
- [40] ISER, Stephanie. *What is Library 2.0?* [online]. February 12, 2006 [cit. 2008-03-30]. Dostupné z URL:
<http://www.yalibrarian.com/wordpress/wp-content/uploads/2006/07/library20_02122006.pdf>.
- [41] KELLY, Brian. *Web 2.0 : Addressing the Barriers to Implementation in a Library Context* [online]. Last modified 20-February-2008 [cit. 2008-03-30]. Dostupné z URL: <<http://www.ukoln.ac.uk/qa-focus/documents/briefings/briefing-103/html/>>.

- [42] *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. (C) 2004 [cit. 2008-03-17]. Dostupné z URL: <http://sigma.nkp.cz/F/KAG3VAFI5M2KNSBD6ILMY8INBNRRN826SJNLU6AIDT7X41RXXN-00527?func=file&file_name=find-a&local_base=KTD>.
- [43] *Library 2.0 : Wikipedia, the free encyclopedia* [online]. Last modified 6. March 2008 [cit. 2008-03-17]. Dostupné z URL: <http://en.wikipedia.org/wiki/Library_2.0>.
- [44] *Library 2.0 in 15 minutes a day* [online]. Last modified 14. Dec 2007 [cit. 2008-03-26]. Dostupné z URL: <http://instructionwiki.org/Library_2.0_in_15_minutes_a_day>.
- [45] LITWIN, Rory. *The Central Problem of Library 2.0 : Privacy* [online]. May 22, 2006 [2008-03-30]. Dostupné z URL: <<http://libraryjuicepress.com/blog/?p=68>>.
- [46] MANESS, Jack M. Library 2.0 Theory : Web 2.0 and Its Implications for Libraries. *Webology* [online]. June 2006, Volume 3, Number 2 [cit. 2008-02-14]. Dostupné z URL: <<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>.
- [47] MARVANOVÁ, Eva. Knihovna 2.0 : model služeb. In *Knihovny současnosti 2007 : Sborník z 15. konference, konané ve dnech 11. – 13. září 2007 v Seči u Chrudimi* [online]. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2007 [cit. 2008-03-09]. Dostupné z URL: <http://www.sdruk.cz/sec/2007/b1/09_Marvanova-knihovna_2.0.pdf>.
- [48] MARVANOVÁ, Eva. Nová generace sítě webových stránek Web 2.0, Library 2.0 a jejich využití ve službách knihoven. In *CASLIN 2007*,

- Stupava 3. – 7. June 2007* [online]. Stupava, 2007 [cit. 2008-02-20].
Dostupné z URL:
<<http://internal.ulib.sk/indico/prispevky/marvanova.pdf>>.
- [49] MARVANOVÁ, Eva. Převálcuje nás Internet? *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2007, ročník 7, číslo 2 [cit. 2008-03-22]. Dostupné z URL: <<http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=868&idr=7&idci=18>>. ISSN 1213-82311.
- [50] MILLER, Paul. *Library 2.0 : The challenge of disruptive innovation (A Talis White Paper)* [online]. Version 1.0. February 2006 [cit. 2008-02-11]. Dostupné z URL:
<http://www.talis.com/resources/documents/447_Library_2_prf1.pdf>.
- [51] MISÁKOVÁ, Miroslava. *Principy „webu 2.0“ jako prostředek rozvoje infogramotnosti ve vzdělávací instituci*. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta informatiky, 2006. 85 s.
- [52] *Montana Library 2.0 Challenge* [online]. Last modified March 24, 2008 [cit. 2008-03-31]. Dostupné z URL: <<http://mslonline.pbwiki.com/>>.
- [53] MORÁVEK, Jindřich. *Web 2.0 a jeho možnosti* [online]. [cit. 2008-02-26]. Dostupné z URL: <<http://www.xm5.cz/texty/web2-a-jeho-moznosti.html>>.
- [54] NEJEZCHLEBOVÁ, Jana. Školní knihovna v současné škole. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2005, ročník 5, číslo 3 [cit. 2008-04-01]. Dostupné z URL:
<<http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=451&idr=1&idci=5>>. ISSN 1213-82311.
- [55] NILSEN, C. *Final thoughts on library 2.0* [online]. December 3, 2007

- [cit. 2008-02-28]. Dostupné z URL:
<<http://cnilsen.wordpress.com/%202007/%2012/%2003/%20final-thoughts-on-library-20/>>.
- [56] OCLC (Online Computer Library Center). *Perceptions of Libraries and Information Resources (2005)* [online]. [cit. 2008-03-07]. Dostupné z URL: <<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>>.
- [57] Ohio University Libraries. *Take the Library's iPod Tour* [online]. September 5th, 2006 [cit. 2008-03-28]. Dostupné z URL: <<http://www.library.ohiou.edu/newsblog/?p=152>>.
- [58] O'REILLY, T. *Web 2.0 Compact Definition : Trying Again* [online]. December 10, 2006 [cit. 2008-03-01]. Dostupné z URL: <<http://radar.oreilly.com/archives/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html>>.
- [59] O'REILLY, T. *What Is Web 2.0 : Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software* [online]. 2005-09-30 [cit. 2008-03-02]. Dostupné z URL: <<http://www.oreilynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>>.
- [60] PALEČEK, Lukáš. *Web 2.0, Social bookmarking, Tagging, RSS, AJAX, Instant Messaging, Podcasting, Vodcasting, Wiki, Library 2.0* [online]. 2007-02-06 [cit. 2008-02-25]. Dostupné z URL: <http://www.audiv8.cz/clanky_read.php?id=65&rubrika=2>.
- [61] PAULÍKOVÁ, Alena. *Stretneme sa v L2? In Elektronické služby v znalostnej spoločnosti* [online]. Zvolen, 2007 [cit. 2008-03-28]. Dostupné z URL: <<http://sldk.tuzvo.sk/cosmo/foto/seminar/zbornik/pdf/>>

Paulikova_Alena.pdf>.

- [62] RETHLEFSEN, Melissa L. Tags Help Make Libraries Del.icio.us : Social bookmarking and tagging boost participation. *Library Journal* [online]. 9/15/2007 [cit. 2008-03-26]. Dostupné z URL: <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6476403.html>>.
- [63] SHAW, Russell. *Web 2.0? It doesn't exist* [online]. December 17th, 2005 [cit 2008-03-07]. Dostupné z URL: <<http://blogs.zdnet.com/ip-telephony/?p=805>>.
- [64] SCHNEIDER, K. G. *Library 2.0 Cookbook : A commonsense guide to those perplexing but intriguing new technologies you keep hearing about* [online]. October 2006 [cit. 2008-03-29]. Dostupné z URL: <<http://www.slideshare.net/tonywh/library-20-18639>>.
- [65] SKLENÁK, Vilém. Web 2.0 a knihovny aneb Library 2.0. In *Automatizace knihovnických procesů 2007 : sborník z 11. ročníku semináře pořádaného ve dnech 16. – 17. května 2007 v Liberci* [online]. Praha : ČVUT, 2007 [cit. 2008-02-22]. Dostupné z URL: <<http://www.akvs.cz/akp-2007/03-sklenak.pdf>>.
- [66] SKLENÁK, Vilém. Web 2.0 vs. sémantický web. In *INFORUM 2007 : 13. ročník konference o profesionálních informačních zdrojích, Praha 22. – 24. května 2007* [online]. Praha : Albertina icome Praha, 2007 [cit. 2008-02-10]. Dostupné z URL: <<http://www.inforum.cz/pdf/2007/sklenak-vilem.pdf>>. ISSN 1801-2213.
- [67] STEINEROVÁ, Jela. Relevancia vo vedeckej komunikácii a nové služby elektronického prostredia. In *CASLIN 2007, Stupava 3. – 7. June 2007* [online]. Stupava, 2007 [cit. 2008-03-02]. Dostupné z URL:

<<http://internal.ulib.sk/indico/prispevky/steinerova.pdf>>.

- [68] STEPHENS, Michael. *10 More Reasons to Use Flickr in Your Libraries (Updated)* [online]. May 22, 2006 [cit. 2008-03-23]. Dostupné z URL: <http://tametheweb.com/2006/05/10_more_reasons_to_use_flickr_1.html>.
- [69] *Taxonomy* : *Wikipedia, the free encyclopedia* [online]. Last modified 19. March 2008 [cit. 2008-03-24]. Dostupné z URL: <<http://en.wikipedia.org/wiki/Taxonomy>>.
- [70] The Koha Development Team & Katipo Communications Ltd. *Public Libraries Using Koha* [online]. (C) 1999-2005 [cit. 2008-03-11]. Dostupné z URL: <<http://www.koha.org/showcase/opacs.html>>.
- [71] TKALČÍKOVÁ, Daniela. Scénologie webu a role knihovny. In *Automatizace knihovnických procesů 2007 : sborník z 11. ročníku semináře pořádaného ve dnech 16. – 17. května 2007 v Liberci* [online]. Praha : ČVUT, 2007 [cit. 2008-03-22]. Dostupné z URL: <<http://www.akvs.cz/akp-2007/01-tkacikova.pdf>>.
- [72] VAISHAR, Antonín. *Folksonomie*. Brno : Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví, 2007. 71 s. Vedoucí práce Mgr. Silvie Presová, DiS.
- [73] VANĚK, Jiří. *Co je to WordPress* [online]. 16. leden 2008 [cit. 2008-03-22]. Dostupné z URL: <<http://jirivanek.eu/co-je-to-wordpress>>.
- [74] *Web 2.0* : *Wikipedia, the free encyclopedia* [online]. Last modified 4. March 2008 [cit. 2008-03-05]. Dostupné z URL: <http://en.wikipedia.org/wiki/Web_2.0>.

- [75] WINTER, Elizabeth L. *Social Software in Academic libraries : A Web 2.0 Toolkit* [online]. October 2007 [cit. 2008-03-27]. Dostupné z URL: <http://www.burioni.it/seminario_stelline07/presentazioni_seminario/winter_slides&text.pdf>.
- [76] ZBIEJCZUK, Adam. *Web 2.0 – charakteristika a služby*. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra mediálních studií a žurnalistiky, 2007. 75 s. Vedoucí práce Mgr. David Kořínek.