

Pár kroků od pomoci, pár kliků od zdroje: podpora studentů v Národní technické knihovně

Na základě poznatků získaných prostřednictvím dvou mystery visitingových šetření, dvou etnografických studií a několikaleté praxe s poskytováním služeb popisuje tato případová studie jeden den fiktivního uživatele Národní technické knihovny (NTK). Jeho prostřednictvím představuje benefity, které mu používání prostor NTK přináší a nastiňuje potenciální přínos, jež by mohl mít z komplexního využití nabízených zdrojů a služeb, které zůstávají často nerozpoznané anebo nevyužité.

Cílem Národní technické knihovny (NTK) je podporovat vědu, výzkum a vzdělávání zejména v technických oborech a v roli národního centra rozvíjet informační podporu a zlepšovat dostupnost odborných zdrojů a kvalitu veřejných informačních služeb pro všechny občany České republiky. Pokud jde o využívání samotné budovy NTK otevřené v roce 2009 uprostřed kampusu pražských technických vysokých škol, musíme se zaměřit na uživatele z přilehlých institucí. Fyzické prostory knihovny a její služby využívají především studenti z blízkých škol. Jejich bezprostřední zkušenost je to, co nás zajímá nejvíce, chceme-li dokumentovat přínosy i rezervy nabízených služeb, včetně studijních prostor.

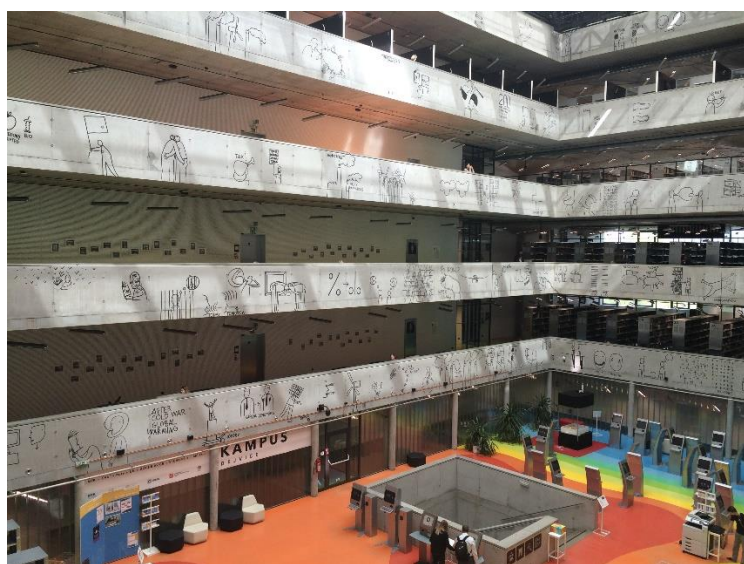


Obrázek 1: Národní technická knihovna

Příliš často máme tendenci popisovat vlastní činnost z pohledu knihoven a knihovníků. Podíváme-li se však z perspektivy uživatele, dostaneme zcela jiný obrázek. Knihovna, její funkce, struktury, posvátné řády a neotřesitelné jistoty se smrští a stáhnou do pozadí. Zdánlivé samozřejmosti a modly knihovnické profese se stanou neviditelnými, zatímco domnělé detaily mají náhle zásadní vliv na okamžité pocity, nálady a kvalitu prožitého dne i potenciální úspěch a neúspěch v každodenním boji se studijními, pracovními, rodinnými a dalšími povinnostmi. Následující příběh nepopisuje konkrétní osobu, ale je založený na

datech získaných v průběhu dvou mystery visitingových šetření (Sudová, 2014; Orlová a kol., 2016), dvou etnografických studií (Chodounská, 2016; Krueger, 2016) a na zkušenostech nabytých během několika let práce s uživateli a jejich pozorováním. Strukturované výsledky a podrobná metodologie jsou nad rámec tohoto článku a naleznete je přímo ve zmiňovaných studiích.

Uživatelé nejsou anonymní masa identifikačních čísel a uživatelských jmen, ale unikátní osobnosti s vlastními příběhy. Ztělesněním těchto individualit může být triadvacetiletá studentka vysoké školy Eva, která je typickou představitelkou uživatele NTK. Statistiky dokládají, že od přestěhování knihovny z Klementina do Dejvic v roce 2009 vzrostl podíl studentů mezi uživateli NTK z 20 % na více než 80 %. Takřka třetinu návštěvníků tvoří zahraniční studenti. Knihovnu již dávno nenavštěvují pouze posluchači technických oborů, ale využívají ji studenti z celé Prahy, kterým chybí dostatečné studijní zázemí na jejich mateřských univerzitách a školách.



Obrázek 2: Oblíbené místo v Kampusu, fotografie pořízená informantem v rámci etnografického průzkumu (Chodounská, 2016)

Eva přichází do knihovny už v osm hodin ráno, aby se společně se spolužáky připravila na dopolední zkoušku. Jelikož do půlnoci musí ještě odevzdat anotaci připravované bakalářské práce, má před sebou celý den v kampusu. V nabitém batohu nese vedle notebooku, poznámek a dalších nezbytností také lahev na vodu a jídlo na celý den. Chvilí trvá, než se „probojuje“ přes vstupní turnikety, a tím pro ni naštěstí většina omezení končí. V prostorách knihovny může jíst, pít i mluvit. Batoh si může a nemusí odložit do zamykatelných skříněk a nikdo ji nebude okřikovat, pokud na chvíli usne na jedné z pohovek. To všechno Eva v knihovně občas dělá, protože v kampusu tráví mnohdy celý den a cesta na koleje jí trvá 80 minut. Podstatně jí to ulehčuje plánování a přebíhání mezi školou, prací a atletickým

tréninkem. Ke studiu nastoupila v roce 2014, a tak je pro ni budova NTK samozřejmou součástí studijního života a nemá tušení, jak vášnivé debaty se o volnosti pravidel vedly a jaké obavy o knihy a vybavení knihovníci před otevřením nové budovy měli. Studenti důvěru do nich vloženou štědře vrací a dle očekávání autorů modelu služeb se většinou chovají citlivě k vybavení knihovny i ostatním kolegům (Žižková & Římanová, 2008).

Díky včasnému příchodu si mohou Eva a její spolužáci zabrat svůj oblíbený stůl přímo u ochozu atria knihovny, kde je dostatek místa na poznámky i notebooky, příjemné denní světlo a navíc je to kousek k toaletám a jídelním automatům. Na zkoušku se jako většina studentů učí z poznámek a vytištěných prezentací. Skripta si Eva půjčila jen jednou v prvním ročníku a poté zjistila, že ke zkouškám je většinou nepotřebuje. Pokud jsou přeci jen nutná, stáhne si nelegální kopii ze serveru pro sdílení souborů. Materiály k ostatním předmětům má přímo od vyučujících, a tak si až dosud vystačila se školním intranetem a vlastními poznámkami.



Obrázek 3: Oblíbené místo na doučování spolužáků, fotografie pořízená informantkou v rámci etnografického průzkumu (Chodounská, 2016)

Po zkoušce se vrací do knihovny sama. V příštích hodinách musí dokončit anotaci připravované bakalářské práce, jejíž součástí je seznam klíčových informačních zdrojů, z nichž bude čerpat. V budově je kolem třetí hodiny odpoledne více než 1100 uživatelů. Najít volné místo jí trvá několik minut a nakonec se uchýlí do jedné z velkých studoven mimořádně otevřených během zkouškového období. V parném dni je vzduch v NTK příjemně chladný, a tak otevírá notebook, nasazuje si sluchátka a pouští se do práce. Pro

Evu i mnoho dalších uživatelů, s nimiž jsme hovořili, je o dost snazší se na studium soustředit v knihovně než doma či v kavárně. Uprostřed desítek studentů zahloubaných do studia a práce jim není příjemné trávit čas na YouTube či sociálních sítích a chybí i další rušivé elementy jako neuklizený pokoj a hluční spolubydlíci.



Obrázek 4: Klidová zóna ve 3. NP během zkouškového období, 30. 5. 2018 v 15:13

Dlouho odkládaný úkol není pro Evu jednoduchý. Poslední souvislý text, který psala, byla maturitní práce. Neví si rady, čím začít a jak popsat, co je cílem jejího projektu. Vyhledávání a čtení informačních zdrojů odkládá na poslední chvíli. O tvorbě citací raději ani nepřemýšlí. Když už se konečně k vyhledávání dostane, vkládá do Googlu varianty názvu své práce a frustrovaně se probírá desítkami neužitečných reklam a blogů. Poté, co konečně objeví několik slibně vypadajících zdrojů, nedaří se jí stáhnout plný text v PDF. Evina práce se nakonec protáhne až do jedenácti hodin v noci. Jedno podlaží zůstane otevřené až do dvou hodin ráno a na to naváže otevření Noční studovny. Tu dnes Eva naštěstí nemusí využít. I to už se jí v minulosti stalo a v knihovně pracovala až do čtyř do rána.



Obrázek 5: Informační pracovník NTK a studenti při mimořádném otevření učebny během zkouškového období, 19. 5. 2018

Evino chování je typickým příkladem toho, co jsme mohli přímo i nepřímo pozorovat v mnoha různých obměnách. Více než polovina zaregistrovaných uživatelů si nikdy nepůjčila tištěnou knihu. Přestože využití elektronických knih a časopisů zpřístupňovaných NTK neustále stoupá, ze zkušenosti i uživatelských průzkumů víme, že povědomí o nabízených zdrojích a službách je mezi uživateli velmi malé. Ocítáme se tak v paradoxní situaci. Zoufalí studenti, bojující se svou první seminární či bakalářskou prací, tráví hodiny v knihovně sedíce jen pár metrů od informačních pracovníků, kteří jim mohou podstatně usnadnit práci. Beznadějně tápají jen několik kliků od zdrojů, které se snaží získat nelegálně nebo komerční cestou za nemalý poplatek.

Zvyšování povědomí o nabízené podpoře je jedním z úkolů Týmu pro informační podporu studia, který nahradil referenční oddělení. Informační pracovníci čerpají z vlastních zkušeností získaných při studiu technických, přírodovědných a humanitních oborů. Konzultační služby poskytované na principu peer-to-peer (podrobněji Chodounská a kol., 2017), využívají zejména pisatelé diplomových prací a stávající podpora se tak blíží myšlence zbudování Centra pro podporu psaní kvalifikačních prací prezentované Žižkovou a Římanovou (2008).

Evin příběh dokumentuje, nakolik existence NTK zjednodušuje studentům život a kolik práce máme stále ještě před sebou. Naším cílem není a nemůže být pouze čekat na zadání od akademických partnerů, pasivně ho naplňovat a sloužit jako designová studovna. Snažíme se aktivně iniciovat nové služby, rozvíjet spolupráci napříč kampusem a experimentovat.

Agilně hledáme mezery ve vzdělávacím systému, jež jsou v doméně naší expertízy a které můžeme ve spolupráci s vyučujícími doplňovat a pomáhat jim připravovat studenty na vysoce konkurenční prostředí v propojeném a plně globalizovaném odvětví techniky. Kromě přímé podpory studentů se proto soustředíme právě na spolupráci se středoškolskými a vysokoškolskými učiteli, kteří mají na studenty největší vliv. Nabízíme jim vysoce specializované služby včetně odborných kurzů a konzultací v anglickém jazyce a mnoha dalších benefitů.

Již nyní se připravujeme na budoucí studenty nastupující ke studiu v příštích dvaceti letech. Vyhodnocujeme fungování knihovny a připravujeme změny prostorů a služeb, které budou reflektovat trendy v akademické komunikaci a vzdělávání a unikátní potřeby komunity, již sloužíme. Chceme být pro naše uživatele dokonalou akademickou knihovnou a jejich partnerem na cestě za vzděláním, věděním a úspěchem.

Použité zdroje:

CHODOUNSKÁ, Alena. *Za zdi akademické knihovny: kombinovaná etnografická studie osmi studentů techniky* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Kabinet informačních studií a knihovnictví, 2016 [2018-05-30]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/181814/ff_m/Diplomova_prace_Chodounska.pdf

CHODOUNSKÁ Alena, TVRDÁ Pavlína a Jiří HENZL. Pokročilá informační podpora v Národní technické knihovně. In: *ITLib* [online], 2017, 2 [2018-05-30]. ISSN 1336-0779. Dostupné z: <http://itlib.cvtisr.sk/buxus/docs/36-Pokrocila.pdf>

KRUEGER, Stephanie, 2016. *Beyond the paywall: a multi-sited ethnographic examination of the information-related behaviors of six scientists* [online]. Berlin: Humboldt Universität zu Berlin, [2018-05-30]. Dostupné z: <http://edoc.hu-berlin.de/dissertationen/kruieger-stephanie-2016-07-22/PDF/kruieger.pdf>

ORLOVÁ, Jana, Alena PAVELOVÁ, Alena CHODOUNSKÁ, Edita JINDRÁKOVÁ, Sandro KIKNAVELIDZE a Tereza HRABOVSKÁ. *Vyhodnocení mystery visitingového průzkumu Národní technické knihovny* [online]. Praha: NTK, 2015 [2018-05-30]. Dostupné z: <http://invenio.nusl.cz/record/204396?ln=cs>

SUDOVÁ, Miroslava. *Mystery visiting v knihovnách* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Kabinet informačních studií a knihovnictví, 2014 [2017-06-12]. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/384477/ff_m/

ŽIŽKOVÁ Štěpánka a Radka ŘÍMANOVÁ. Nové služby nové Národní technické knihovny. *ITLib* [online], 2008, 3 [2018-05-30]. ISSN 1336-0779. Dostupné z: http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2008/3/nove-sluzby-nove-narodni-technicke-knihovny.html?page_id=1248