

# Dobré zdroje a špatní uživatelé? Možnosti marketingu informačních zdrojů

**Radovan KAČÍN, Václav ŠUBRTA\***

Vysoká škola ekonomická, Praha  
kacin@vse.cz, subrta@vse.cz

INFORUM 2004: 10. konference o profesionálních informačních zdrojích  
Praha, 25. – 27.5. 2004

## Abstrakt

*Množství přístupů do placených elektronických zdrojů neodpovídá ceně, kterou vysoké školy za tyto zdroje platí. Přitom tyto zdroje obsahují často velmi kvalitní a ověřené informace. Proč je uživatelé nepoužívají? Autoři analyzují současný stav a nacházejí možné příčiny malého využívání zdrojů na všech stranách – u uživatelů, producentů zdrojů i u jejich poskytovatelů (knihoven, vysokých škol). Vědí uživatelé, co hledají? Mají dostatečné dovednosti a znalosti? Dokážou posoudit kvalitu nalezeného? Nejsou zdroje příliš složité na používání? Je správná cesta Googlu (co nejjednodušší dotazy mají dávat nejrelevantnější výsledky) nebo cesta zkušeného rešeršéra (znalost zdrojů a vyhledávacích nástrojů musí vést k cíli)? Jak mohou knihovníci zpopularizovat zdroje? Dokážou sdělit, co je ve zdrojích tak zajímavého? Autoři nastiňují možné řešení: spolupráci všech zainteresovaných stran na (1) vytvoření přehledného a jednoduchého přístupu do zdrojů; (2) vzdělávání uživatelů v práci se zdroji a (3) vytváření oborových přehledů. Analyzují silná a slabá místa nabízeného řešení a konfrontují toto řešení s praxí Vysoké školy ekonomické.*

Vysoké školy kupují celou řadu velmi kvalitních elektronických informačních zdrojů (EIZ), včetně velmi rozsáhlých, jako je ProQuest nebo EBSCO<sup>1</sup>. Tyto zdroje by podle tvrzení dodavatelů měly mít pro uživatele obrovskou hodnotu v množství a kvalitě informací, které v nich lze nalézt. Přesto je patrně poměrně malé využívání těchto zdrojů, a to na všech školách<sup>2</sup>.

---

\* Příspěvek navazuje na příspěvek na konferenci INFORUM 2003, Kačín, R.: Hledání a utváření hodnoty pro uživatele komerčních databází.

Děkujeme garantovi kursu IZI215 Textové informace Vilému Sklenákovi a spoluvyučujícím Janu Machovi, Janu Burianovi, dále Ivo Širovi, Pavlu Gašovi a ostatním kolegům z Centra informačních a knihovních služeb VŠE za diskuse a podněty k výuce. Veškeré chyby a nejasnosti jsou pouze naše vlastní. Oceníme připomínky a podněty.

<sup>1</sup> Viz např. nabídku zdrojů kupovaných na VŠE. Dostupná na <http://www.vse.cz/zdroje>.

<sup>2</sup> Pro VŠE viz tabulková příloha Výroční zprávy CIKS za rok 2002. Dostupná mj. online na [http://ciks.vse.cz/Edice/vyrocní\\_zprava02/vz\\_2002\\_tabulky.asp](http://ciks.vse.cz/Edice/vyrocní_zprava02/vz_2002_tabulky.asp)

Cílem příspěvku je **nalezt příčiny**, které způsobují malé využívání EIZ. Po nalezení příčin se pokusíme **navrhnout možné řešení**. Tuto analýzu i návrh řešení opíráme o několikaleté zkušenosti s výukou kursu Textové informace (IZI215)<sup>3</sup> na VŠE.

## ***Kdo vstupuje do hry***

Malé přístupy do EIZ bývají obvykle připisovány na vrub **uživatelům**. Nejčastěji slyšíme argumenty: uživatelé jsou líní hledat ve více zdrojích, nejsou ochotni číst v cizím jazyce, se spokojí se s prvním nalezeným výsledkem atd.

Domníváme se, že tento přístup je velmi zjednodušující. Jak se pokusíme ukázat v následujícím textu, problém se týká nejen uživatelů, ale i **producentů zdrojů** a jejich **poskytovatelů** (nejčastěji knihoven). Na neutěšeném stavu využívání EIZ (a práce s informacemi obecně) se podílejí i **vzdělavatelé**.<sup>4</sup>

## **Uživatelé EIZ**

Nejprve se zaměříme na nejčastěji slychané argumenty: lenost uživatelů, jazykovou nevybavenost a spokojenost s prvním nalezeným výsledkem.

**Lenost uživatelů, pohodlnost.** Problém podle našeho názoru vychází z nedostatečné definice informační potřeby těchto uživatelů. Často informační potřebu ani nemají, jen tak „brouzdají“ po Internetu. Takové brouzdání EIZ obvykle neumožňují, a proto je nepoužívají. Nacházíme zde souvislost s popularitou portálů, které nabízejí myšlenkově zvládnutelné množství odkazů. Takové odkazy jsou buď strukturované tak, že jdou pojmout, nebo jsou rozumně rozložené v čase (příp. si je uživatelé dokáží v čase rozložit). Takové obsahové nebo časové rozložení (rozvolnění) EIZ většinou neposkytují.

Problému neexistence informační potřeby se ještě budeme věnovat.

**Jazyková nevybavenost.** Četba článku v mateřském jazyce je zcela jistě pro většinu uživatelů rychlejší než četba v angličtině. Z výuky cizích jazyků jsou často zvyklí číst, ale pouze jedním

---

<sup>3</sup> [http://pes.vse.cz/main.php?action=PRED\\_INFO&id\\_predmetu=IZI215](http://pes.vse.cz/main.php?action=PRED_INFO&id_predmetu=IZI215) (Obsahem předmětu je vyhledávání textových informací (bibliografické a fulltextové databáze, knihovní katalogy), textové informace a Internet (hypertextová služba WWW, vyhledávací služby), prezentace textových informací (tvorba dokumentů, prezentační software). V případě změny odkazu je předmět možné dohledat přes webové stránky VŠE, <http://www.vse.cz>) Tento předmět je v obdobné podobě vyučován i na Vyšší odborné škole informačních služeb, studijní program Podnikové informační systémy.

<sup>4</sup> V širším kontextu můžeme hovořit o problému celkové kvality a důvěryhodnosti informací, o stavu médií a o souvisejících problémech informační společnosti. Tuto otázku – ač velmi zajímavou – ovšem z prostorových důvodů příspěvku zmíníme jen okrajově.

způsobem. Ve školách se zřídka učí více způsobů práce v cizím jazyce: čtení pro hrubé zjištění obsahu článku, rychlé nalezení hlavních myšlenek článku, porozumění organizaci textu, ověření správnosti konkrétních informací, porozumění vazbě mezi obsahem článku a stylem psaní atd.<sup>5</sup> Tento problém se ovšem netýká jen cizích jazyků; je zanedbán v celém našem školství.

**Spokojenost s prvním nalezeným výsledkem.** Na běžné otázky dokáže uživatelům dobře odpovědět většina vyhledávačů. Špatnou odpověď uživatelé obvykle nepoznají, protože nejsou často schopni posoudit důvěryhodnost nalezených informací. Zjednodušeně lze říci, že vycházejí z principu „co je psáno, to je dáno“ a nikterak o nalezených výsledcích nepochybuji. K tomuto stavu přispívají i média, která podporují zploštění kladených otázek a hledání jednoznačných odpovědí typu ano/ne. Pro komplexní analýzy tu není místa.<sup>6</sup>

Vyvstávají další otázky: Je web dobrým místem pro pokládání složitých dotazů? Kde a jak lze tyto dotazy pokládat? Současný trend zjednodušování informací a jejich černobílé podání ukazují, že zřejmě nikoliv.<sup>7</sup>

Na druhou stranu lze konstatovat zřetelný nárůst využívání kolaborativního softwaru pro publikování na WWW, především weblogů.<sup>8</sup> Domníváme se, že ve vzdělávání směrem k informační gramotnosti a v otázce komplexního pochopení vyučované problematiky mohou hrát právě weblogy klíčovou roli.

**Neexistence informační potřeby, příp. její špatná definice.** Uživatelé nejsou obvykle schopni definovat svou informační potřebu. Nevědí, co hledají, nedokážou říci, s jakým cílem čtou konkrétní text. Tento problém podle našeho mínění vyrůstá z nadbytku informací a z neustále rostoucích možností výběru zájmů. Uživatelé pak čtou články pasivně, nehledají v nich otázky na konkrétní odpovědi, nevybírají je v kontextu svého zájmu, ale čtou takřka vše, co jim přijde pod ruku. Tento problém je možné dobře ilustrovat na výuce předmětu Textové informace (IZI215), kde se mj. věnujeme uchopení dosud málo známého tématu, definici informační potřeby a stanovení přínosu seminární práce<sup>9</sup>. Většina studentů pocítí uje tuto část práce za jednu z nejnáročnějších.

---

<sup>5</sup> Greenall, S., Swan, M.: Effective Reading, příp. Ellis, R.: Understanding Second Language Acquisition.

<sup>6</sup> Viz libovolnou zpravodajskou či publicistickou relaci na českých televizních kanálech.

<sup>7</sup> Velmi trefnou shledáváme úvahu nad zjednodušujícím přístupem k informacím „Proč mám rád tlusté knihy aneb proč studovat filosofii“ in Pstružina, K.: Filosofické základy evropské kultury.

<sup>8</sup> Viz např. Ferdig, R. E., Tammel, K. D.: Content Delivery in the 'Blogosphere'.

<sup>9</sup> Materiály k předmětu Textové informace, dostupné mj. na <http://s121h06.vse.cz/vasek/izi215>

**Problém vstupních znalostí a dovedností.** Uživatelé běžně používají jeden nebo několik internetových vyhledávačů, které se jim osvědčily. Znalost se v takovém případě omezuje na zapamatování URL těchto několika vyhledávačů (zpravidla Google a Seznam). Pak stačí nalézt na stránce vyhledávací políčko a zadat jednoduchý dotaz. Některé vyhledávače jsou optimalizované na „hloupé dotazy“.

Elektronické informační zdroje vyžadují více: je třeba vědět, co je který zdroj, jaké má databáze (a co to vlastně ty databáze jsou), uživatel musí znát dotazovací jazyk (a vědět, co dotazovací jazyk je!). Navíc je celé prostředí výrazně odlišné – články jsou nazývány jinak, než jsou uživatelé z Internetu zvyklí, vyhledávače nabízejí mnohem více možností ... (Ví běžný uživatel, co je pravostranné rozšíření, co jsou proximitní operátory, co je tezaurus, proč používat rejstříky, rozlišuje mezi publikací a článkem?<sup>10</sup>).

**Neschopnost nalézt odpovídající klíčová slova.** Nalezení dobrých klíčových slov je dlouhodobý proces, zahrnující získání základní orientace ve zpracovávaném oboru, postupné vyhledávání, osvojování terminologie oboru, hledání jmen lidí, kteří se problematikou zabývají, organizací, které by mohly poskytnout nějaké informace, příp. které se v řešeném problému angažují atd. Proti tomuto zdlouhavému postupu stojí potřeba uživatelů mít potřebné informace k dispozici ihned. Hledání trvající týdny či měsíce nepřichází v úvahu, ať už kvůli termínům odevzdání studentských seminárních prací nebo pro vyčerpání „důležitějšími“ problémy a následnou tvorbu seminární práce na poslední chvíli.

**Uživatelé se domnívají, že EIZ nepotřebují.** Stav je většinou takový, že je zatím nikdy nepotřebovali a celkem dobře se bez nich obešli. Vyučující po nich nechtějí ověřené zahraniční zdroje a zatím vše potřebné našli buď v knihovně nebo na WWW.

Tyto problémy považujeme za hlavní příčiny nevyužívání EIZ ze strany uživatelů.

## **Producenti zdrojů**

Vývoj vyhledávacích nástrojů na WWW ukazuje, že hledání směřuje k integraci, maximálnímu zjednodušení a zároveň k nabídce co nejvíce rozšiřujících služeb (hledání obrázků, souborů, zpravodajství atd.). Nezanedbatelným faktorem je také rychlost hledání.

**Složitost ovládnutí EIZ ve srovnání s webovými vyhledávači.** Porovnejme hledání v Googlu a v ProQuestu na příkladu jednoduchého hledání se špatně definovanou informační potřebou a pouze vágními klíčovými slovy (většinou nastává tento případ).

---

<sup>10</sup> Příklady jsou pro zjednodušení převzaty pouze z ProQuestu, ale týkají se většiny EIZ.

Google: do vyhledávače zadám URL. Prakticky hned se zobrazí jednoduchá stránka s vyhledávacím okénkem. Zadám jednoduchý dotaz a dost pravděpodobně dostanu relevantní výsledek.

ProQuest:<sup>11</sup> do vyhledávače zadám URL. Nejsm-li ve škole, musím zadat uživatelské jméno a heslo, aby mě školní server ověřil (mám-li nastavený prohlížeč tak, aby používal školní proxy).<sup>12</sup> Vyberu databáze, ve kterých chci hledat (ví běžný uživatel, co je to za databáze a které má vybrat?). Zvažuji, zda mě zajímají články nebo publikace. Zadám jednoduchý dotaz. Pravděpodobně kýžený výsledek hned napoprvé nedostanu, protože tento zdroj není optimalizován na „hloupé dotazy“ a protože obsahuje jiný druh informací, než běžné webové stránky, na které jsou uživatelé zvyklí.

K tomu lze přičíst ještě snahu vyhledávačů o co nejsnazší dostupnost (vyhledávání zadáním klíčových slov do řádku s URL v Mozille, různé toolbary atd.).

**Rychlost.** Stránky EIZ jsou obvykle o poznání větší, než stránky dobrých vyhledávačů. Přitom stránka, na které je možné zadat dotaz, se obvykle nezobrazí jako první, ale až jako druhá či třetí. Uživatelé jsou přitom ochotni na natažení stránky čekat pouze krátkou dobu.

**Přílišná obsáhlost a malá strukturovanost z pohledu uživatele.** EIZ jsou pro běžného uživatele bez dobré informační potřeby neuchopitelné, protože obsahují příliš mnoho informací, které nejsou adekvátně strukturovány (viz výše poznámku o popularitě portálů). Takový stav uživatele nenavnadí k hledání, ale zparalyzuje ho. Uživatel zmaten prchá do světa „jednoduchých“ portálů a vyhledávačů. Znovu motivovat takového uživatele k návratu do „neuchopitelného“ světa EIZ je problematické.

**Problém terminologie.** EIZ jsou strukturovány jinak, než jsou uživatelé zvyklí. Jsou zpravidla rozděleny na části, ale uživatelé nevědí, kterou část vybrat. Často ani nevědí, co jsou v EIZ databáze. Dokáží si pod konkrétním názvem databáze něco představit? Jsou schopni vyznat se v terminologii?

**Potřeba znalosti pokročilého vyhledávání.** Vzhledem k neexistenci optimalizace EIZ na „hloupé“ dotazy musí uživatelé znát dotazovací jazyky používaných vyhledávačů. Tyto jazyky se často liší, a to jak od běžných dotazovacích jazyků používaných ve vyhledávačích, tak od sebe navzájem. Porovnejme např. syntaxi zápisu zástupných znaků nebo frází v různých vyhledávačích a EIZ.

---

<sup>11</sup> ProQuest je použitý jen pro ilustraci. Stejná situace je prakticky u všech EIZ.

<sup>12</sup> Opět v případě, že toto daná škola umožňuje. Zná běžný uživatel nastavení „své“ proxy?

**Plnotextové vs. abstraktové báze.** Často narážíme na problém, že uživatelé nevědí, k čemu použít abstraktové báze. Tento stav vyrůstá z „plnotextovosti“ webu. Potřebné služby, poskytující uživatelům plné texty (např. EDD<sup>13</sup>) nejsou dosud v takovém stavu a tak levné, aby byly běžně využitelné.

**Široká nabídka.** Elektronických informačních zdrojů je – z pohledu uživatelů – příliš mnoho a jsou různé. Pro každý takový zdroj je třeba vědět, co v něm lze nalézt, a znát jeho vyhledávací mechanismy a omezení. Hledání však často probíhá v časovém tlaku, kdy uživatelé nemají čas zjišťovat, co který zdroj nabízí – přestože takové přehledy existují.<sup>14</sup>

## **Poskytovatelé EIZ (knihovny)**

Poskytovatelé obvykle nabízejí přehled dostupných EIZ s popisem, co který zdroj obsahuje. K tomu připravují různé manuály pro hledání v těchto EIZ.

**Nemožnost poskytnout tak rychlý přístup k EIZ jako je k běžným vyhledávačům.** Poskytovatelé nedokáží, především kvůli technickým omezením, poskytnout tak snadný a rychlý přístup k EIZ, aby byly srovnatelné s vyhledávači. Na některých školách je třeba nastavovat prohlížeč pro použití proxy serveru<sup>15</sup>, někde je třeba projít jinou procedurou<sup>16</sup>. Tento problém je však podle našeho názoru neřešitelný.

**Otázka strukturování informací, které lze najít v EIZ.** Domníváme se, že k většímu používání EIZ by přispělo, kdyby poskytovatelé informace dostupné v EIZ pro své uživatele časově nebo prostorově strukturovali. V praxi to znamená např. zasílání novinek o titulech, které do konkrétních EIZ přibyly, rozesílání obsahů nových čísel časopisů, upozorňování na zajímavé články z různých oborů atd. V tomto bodě však narážíme na nedostatečné kapacity knihoven.

**Reklama.** Poskytovatelé mají často své poslání rozdělené mezi více činností. Jejich hlavní náplní bývá provozování klasické knihovny a EIZ chápou (stejně jako další elektronické služby) jako nadstavbu této základní náplně. Proto není na www stránkách poskytovatelů věnován EIZ takový prostor, jaký by byl pro větší využívání EIZ potřeba.

---

<sup>13</sup> V kontextu Vysoké školy ekonomické viz <http://edd.vse.cz>.

<sup>14</sup> Viz Elektronické informační zdroje na VŠE, <http://www.vse.cz/zdroje>.

<sup>15</sup> Např. <http://www.vse.cz/proxy>

<sup>16</sup> Např. <http://dialog.cvut.cz>

Často se lze setkat i s tím, že knihovny chápou svůj web jako web instituce, a náplní jejich stránek je pak spíš prezentace instituce než prezentace služeb. Tento jev se ale pomalu vytrácí. Doufejme, že se vytratí docela.

Knihovny nejsou také zvyklé provádět větší reklamní akce. Jejich reklamní činnost se omezuje na vydávání návodů k EIZ, na školení a obecné prezentace. Většinou zcela chybí konkrétní, dobře zacílené reklamní akce.

## **Vzdělavatelé<sup>17</sup>**

V prostředí VŠE je základ používání EIZ zařazen do cvičení celoškolsky povinného předmětu INF201 Informatika pro ekonomy.<sup>18</sup> Rozsah předmětu umožňuje věnovat EIZ obvykle 60–90 minut.

Vyučující ostatních předmětů však sami často EIZ neznají a nepoužívají, a proto jejich užití také nepožadují po svých studentech. Vyučujícím úvodního kursu to sice umožňuje motivovat studenty (budou znát něco, co jejich vyučující ne), ale tento efekt je z širšího pohledu méně podstatný.

Jedním z problémů je samotný způsob zadávání seminárních prací. Práce s tématy „Kulturní dědictví Evropy na 10 stran“, „Problémy globalizace na 5 stran“, „Přínosy a negativa vstupu ČR do EU na 10 stran“ studenty mohou jen těžko motivovat k hlubšímu studiu tématu. Není pak příliš překvapivé, že jedním z důsledků takovýchto témat je rozmáhající se plagiátorství.<sup>19</sup>

## ***Možné způsoby řešení***

### **Vzdělávání uživatelů**

**Prostor pro dotazy.** První problém, na který při vzdělávání uživatelů narazíme, je jejich neochota ptát se. Této neochotě lze předcházet zřejmě nejen kvalitními službami (při spoléhání na verbální reklamu a postupné „vychování“ uživatelů), ale i např. uspořádáním

---

<sup>17</sup> V této kapitole vycházíme především ze zkušeností na VŠE, protože jinde nemáme terén dostatečně dobře zmapovaný.

<sup>18</sup> [http://pes.vse.cz/main.php?action=PRED\\_INFO&id\\_predmetu=INF201](http://pes.vse.cz/main.php?action=PRED_INFO&id_predmetu=INF201)

<sup>19</sup> Viz oblíbené servery <http://www.seminarky.cz>, <http://vse.borec.cz> ; z druhé strany např. Standler, R. B.: Plagiarism in Colleges in USA

prostoru<sup>20</sup>. Samozřejmě budou školení informačních pracovníků ve vystupování a jednání s klienty – uživateli. Celá knihovna se musí tvářit tak, aby se žádný uživatel nebál položit jakýkoli (i zcela nesmyslný) dotaz.

**Osobní konzultace při tvorbě informační potřeby.** V otázce informační potřeby by bylo podle našeho názoru vhodné, aby zaměstnanci knihoven byli schopni spolu s uživatelem definovat jeho informační potřebu takovým způsobem, aby tento uživatel dokázal příště rozlišit dobrou informační potřebu od příliš vágní nebo obecně špatné. Toho lze docílit poskytnutím obecných doporučení pro tvorbu dobré informační potřeby poté, co pracovník knihovny s uživatelem definuje konkrétní informační potřebu. Samozřejmě lze vydat pro uživatele různé „manuály“, ovšem dle našeho názoru spíše fungují v této fázi vzdělávání osobní konzultace, často i opakované. Dobře zpracovaný podpůrný web může jediné pomoci.

**Online konzultace při hledání.** Když už se uživatel rozhodne použít nějaký EIZ, je podle našeho mínění třeba jej maximálně podpořit. Znamená to nabídnout ze strany poskytovatelů (knihoven) takové prostředí, aby se byl ochoten zeptat, případně aby mu knihovník či jiný vyškolený pracovník aktivně asistoval při hledání a při seznamování se s konkrétním zdrojem (např. online konzultace pomocí ICQ, služba Ask Librarian, sdílená plocha, videokonzultace atd.). Výsledkem takové konzultace je uživatel, který našel, co hledal, má alespoň základní přehled o EIZ a je schopen a ochoten příště v nich znovu hledat.

**Konkrétně zaměřená školení.** Knihovny mohou nabízet konkrétně zaměřená školení.<sup>21</sup> Obecné školení na používání EIZ zpravidla zvýší povědomí uživatelů o existenci takových zdrojů, ale nedovede je až k jejich aktivnímu používání. Přitom toto aktivní používání by mělo být cílem školení. Domníváme se, že kdyby školení bylo zaměřeno na konkrétní informační potřebu, uživatelé budou hledat pro ně smysluplné informace a budou daleko více motivováni k jejich nalezení. Takový přístup ovšem vyžaduje spolupráci mezi zadavatelem školení a školitelem (knihovnou) ještě před zahájením školení. Uživatelé by jistě také uvítali kvalitní zpětnou vazbu vztahující se k výsledkům jejich hledání. Zaměstnanci knihoven jim mohou na jejich konkrétním hledání a výsledcích tohoto hledání ukázat, jak by šlo např. zpřesňovat dotaz, použít nějaké rozšiřující funkce EIZ nebo jaká další klíčová slova lze použít.

## **Knihovny: propagace EIZ**

**Plán EIZ.** Navrhujeme vytvoření přehledné „mapky“ EIZ (podobně jako třeba plán metra), ze které bude patrné, které zdroje pokrývají které tematické oblasti. Samozřejmě je třeba takový přehled šířit všemi cestami.

---

<sup>20</sup> Dove, A.: Designing space for knowledge work. Update, March 2004 [cit. 20. 3. 2004]. Dostupný na [www: http://www.cilip.org.uk/update/issues/mar04/article3march.html](http://www.cilip.org.uk/update/issues/mar04/article3march.html)

<sup>21</sup> Dobrou ukázkou je např. školení firmy Albertina icome Praha typu ProQuest pro ekonomy a další obory.



**Propagace konkrétních titulů, konkrétních článků.** Uživatelé nevědí, že např. v ProQuestu naleznou elektronickou podobu časopisu Newsweek. Nabídneme-li jim odkazy na některé zajímavé články z posledních Newsweeků (na které je možné udělat díky OpenURL přímý odkaz), zvýšíme jejich povědomí o EIZ a naučíme je tyto zdroje používat, i když zatím „jen“ formou čtení konkrétních titulů.

**Oborové přehledy zdrojů.** EIZ obsahují celou řadu zajímavých časopisů z oborů, jimž se věnují jak jednotlivé předměty na VŠE, tak konkrétní pedagogové. Ve spolupráci s pedagogy (příp. studenty doktorského studia) je možné připravit stránky o jednotlivých oborech, ze kterých povedou odkazy na časopisy, zabývající se danou tematikou, na zajímavé články atd. Tyto stránky mohou obsahovat i předdefinovaná hledání, seznamy použitelných klíčových slov, jména významných badatelů, informace o tom, kdy který časopis vychází a v kterém zdroji je dostupný. Stránka může být průběžně doplňována jak pedagogy, tak studenty (např. jako hodnocená část seminární práce).

**Zaměřit weby knihoven na propagaci EIZ.** Poskytovat pravidelně tipy na zajímavé zdroje, novinky, oborové přehledy atd. Vědí uživatelé, co je MasterFILE Premier, co tam najdou a proč by to měli používat? Jeden z možných příkladů „novinek“.

## **Vzdělavatelé: motivace uživatelů**

**Motivace uživatelů ukázkami „perel“ a tematickým zaměřením výuky EIZ.** Při výkladu EIZ nestačí ukázat, že tyto existují (a kde), ale je nutné uživatelům ukázat pro ně smysluplný obsah (příklad na konkrétní informační potřebu, kterou i oni mohou vzít za svou).<sup>22</sup>

**Příprava stránek, které shrnují, co nabízí které zdroje ke konkrétním tématům.**

Podobně, jako zpracovávají rešerše studenti ÚISK FF UK.<sup>23</sup> Možné využití takových stránek později ve výuce.

**Požadavky vyučujících.** Vyučující mohou požadovat od studentů, aby při zpracování seminárních prací používali zahraniční zdroje. EIZ se pak nabízejí jako dobrý zdroj kvalitních a ověřených textů.

**Jazyková příprava, využití EIZ ve výuce jazyků.** Ve využití EIZ ve výuce nelze zanedbat jazykovou přípravu, aby studenti byli schopni a ochotni číst texty v cizím jazyce. Učitelé angličtiny mohou EIZ využívat na hledání článků pro výuku; tyto články mohou pak studenti např. shrnovat nebo hledat podobné články či články vyjadřující opačný názor.

---

<sup>22</sup> Blíže viz Kačín, R.: Hledání a utváření hodnoty pro uživatele komerčních databází

<sup>23</sup> Např. Digitální knihovna webovských plnotextových dokumentů z oboru Informační věda, <http://www.cuni.cz/~brt/dk/dk.htm>

## **Producenti: optimalizace EIZ**

Ze strany producentů lze uvažovat o mnohém zlepšení. Jedním z významných kroků bylo v nedávné minulosti zavedení standardu OpenURL, ovšem je možné ještě pokračovat. Lze optimalizovat vyhledávání podle již zadaných dotazů, nabízet synonyma k zadávaným klíčovým slovům atd. Tyto změny se ovšem týkají různě různých EIZ, a rozsah našeho příspěvku nedovoluje tyto možnosti dostatečně zpracovat.

## **Závěr**

Domníváme se, že úsilí vedoucí k adekvátnímu využívání kvalitních elektronických informačních zdrojů musí vycházet nejen od uživatelů, ale i od všech dalších zainteresovaných stran. Náš příspěvek by měl sloužit jako přehled míst, na kterých je možné využívání EIZ zlepšovat. Zároveň jsme se pokusili nastínit některé možnosti řešení. Věříme, že spolupráce producentů s poskytovateli a vzdělavateli a nalezení „perel“ v informačních zdrojích povede – v součinnosti se vzděláváním uživatelů – k objevení skutečné hodnoty těchto zdrojů.

## **Použitá literatura**

Dove, A.: Designing space for knowledge work. Update, March 2004 [cit. 20. 3. 2004]. Dostupný z [www: <http://www.cilip.org.uk/update/issues/mar04/article3march.html>](http://www.cilip.org.uk/update/issues/mar04/article3march.html)

Ellis, R.: Understanding Second Language Acquisition. Oxford University Press, 1985. ISBN 0-19-437081-X.

Ferdig, R. E., Tammel, K. D.: Content Delivery in the ‘Blogosphere’ [online]. T.H.E Journal“ February 2004 [cit. 20. 3. 2004]. Dostupný z [www: <http://www.thejournal.com/magazine/vault/A4677.cfm>](http://www.thejournal.com/magazine/vault/A4677.cfm)

Greenall, S., Swan, M.: Effective Reading. Cambridge University Press, 1986. ISBN 0-521-31760-6.

Kačín, R.: Hledání a utváření hodnoty pro uživatele komerčních databází. Příspěvek ve sborníku konference INFORUM 2003, Albertina Icome Praha s.r.o., ISSN 1214-1429. Dostupný z [www: <http://www.inforum.cz/inforum2003/prispevky/Kacin\\_Radovan.pdf>](http://www.inforum.cz/inforum2003/prispevky/Kacin_Radovan.pdf).

Pstružina, K.: Filosofické základy evropské kultury. Vysoká škola ekonomická, Praha, 2001.

Standler, R. B.: Plagiarism in Colleges in USA [online]. Dostupný z [www: <http://www.rbs2.com/plag.htm>](http://www.rbs2.com/plag.htm)

### **Autor**

Autor je absolventem VŠE Praha, oboru Podniková ekonomika a Informatika. V současné době působí jako asistent na katedře systémové analýzy Fakulty informatiky VŠE a jako vyučující na Vyšší odborné škole informačních služeb Praha. Vyučuje kurzy Ekonomická analýza práva, Informatika pro ekonomy, Textové informace, Marketingová komunikace. V posledních letech byl řešitelem nebo spoluřešitelem projektů pro GAČR, IGA VŠE, Nadaci CERGE-EI, FRVŠ MŠMT a držitelem vědeckého Fulbrightova stipendia.

### **Spoluautor**

Autor je absolventem VŠE Praha, oboru Informatika. Pracuje v Centru informačních a knihovnických služeb VŠE, kde se zabývá e-learningem a využíváním elektronických informačních zdrojů. Je správcem www stránek virtuální ekonomické knihovny Econlib ([www.econlib.cz](http://www.econlib.cz)). Studuje v doktorském studijním programu Informatika na katedře systémové analýzy fakulty informatiky a statistiky na VŠE. Na VŠE vyučuje kurzy práce s informacemi.

### *Abstract*

*The number of actual user accesses to paid electronic information sources does not correspond to the prices the universities pay for them. Nevertheless very often these sources provide outstanding and verified information. So why do the users not use them as one would expect? The authors analyze the current situation and find possible reasons for the low usage with all the parties involved – users, producers and middlemen (libraries, universities). Do the users know what they are looking for? Do they have sufficient skills and knowledge? Can they evaluate the quality of results? Are the sources possibly too difficult to use? Is the correct solution “the Google way” (most simple questions provide most relevant answers) or the approach of an experienced researcher (knowledge of the sources and search tools must lead to the information sought)? How can librarians make the electronic sources more popular? Can they convincingly tell the users, what is so interesting inside the databases? The authors outline possible solution: collaboration of interested parties on (1) the creation of well-designed and simple access to the electronic sources; (2) training of end users in using the sources and (3) creation of specialized topical overviews. They also highlight possible strengths and weaknesses of this solution and confront this with experience at the University of Economics, Prague.*