



Ptejte se knihovny

Ask your library
English version

Virtual reference desk – praktické zkušenosti z provozu

Josef Hrdlička
Národní knihovna ČR

Inforum 2005



Dotazovací služba českých knihoven určená široké veřejnosti

Cíl - poskytnout uživatelům možnost prvního kontaktu s knihovnami a prostor pro:

- dotazy o knihovnách, jejich službách a fondech,
- bibliografické dotazy,
- věcné dotazy z různých oborů.

V současnosti je aktivně zapojeno 36 knihoven.

<http://www.ptejteseknihovny.cz/>



Zázemí a historie

- finanční podpora – MŠMT - LI200001
(Referenční centrum NK ČR – Brána do světa informací)
- koordinátor – NK ČR
- technická podpora - MZK
- ochota spolupracujících knihoven

- listopad 2002 prozatímní jednotné logo (NK ČR, VKOL, Ústřední knihovna FF MU)

- únor 2004 – testovací provoz
- březen 2004 stránky PSK v současné podobě

? Ptejte se knihovny



Pravidla pro dotazy:

- Stručné odpovědi do pěti bibliografických záznamů
PSK - nezpracovává řešerše, domácí úkoly,
 - nepodává právní rady,
 - nezastupuje státní a vědecké instituce.
- Odpověď do 48 hodin
 - u složitějších dotazů je dohodnut termín odpovědi.

Knihovny:

- Spolupracují při předávání dotazů.
- Mají povinnost zodpovídat dotazy týkající se knihovny a daného regionu.
- Mohou garantovat zvolený obor.



Administrace

Dotazy přicházejí:

- prostřednictvím formulářů
- čtenář může volit ze s
- e-mailem přímo na adre
- u anglické verze směřují

Velkou část dotazů v souč
Referenční centrum NK ČF

Odesílání dotazů z webového formuláře (od 14.9.2004 do 22.4.2005)

-knihovny podle počtu přijatých dotazů

Celkový počet odeslaných dotazů:	1249
Počet odeslaných dotazů tento měsíc:	128
Počet odeslaných dotazů tento den:	2

Národní knihovna ČR:	660
Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě:	58
Národní lékařská knihovna:	51
Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích:	41
Knihovna Jiřího Mahena v Brně:	41
Státní technická knihovna:	38
Knihovna Akademie věd České republiky:	33
Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje v Plzni:	25
ÚIV Národní pedagogická knihovna Komenského:	24
Městská knihovna Ústí nad Orlicí:	24
Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem:	22
Středočeská vědecká knihovna v Kladně:	22
Knihovna Evangelické teologické fakulty UK v Praze:	20



Administrace

V Referenčním centru NK ČR

- odpovědný pracovník pravidelně kontroluje došlou poštu,
- každý dotaz tiskne a eviduje,
- dotazy:
 - předává jiným knihovnám podle garantovaných oborů,
 - zodpovídá nebo předává dalším pracovníkům RC,
 - konzultuje nebo předává dalším institucím,
- přebírá, kontroluje a doplňuje odpovědi,
- odesílá je uživateli,
- vybrané dotazy ukládá do archivu.

[Archiv PSK](#)



Jak odpovídáme

Odpovědi jsou omezené:

- rozsahem (do pěti bibliografických záznamů)
- časem (odpověď do 48 hodin)
- rámcem a možnostmi Referenčního centra NK:
 - složitější dotazy konzultujeme s jinými institucemi,
 - předáváme k řešení jiným knihovnám nebo institucím,
 - odkazujeme čtenáře na jiné zdroje, v NK nedostupné,
 - u rozsáhlejších dotazů odkazujeme na rešeršní služby.

Odpověď nemá být:

- samostatným zpracováním odborné otázky (s výjimkou dotazů, kdy je knihovna jediným možným zdrojem),
- vypracováním školní úlohy, referátu nebo pomocí např. Ve veřejné znalostní soutěži.



Základní typologie dotazů

1. podle tematických kategorií

- volí uživatel ve formuláři – knihovník může upravit pro potřeby archivu
- rozdělení dotazů je velmi nerovnoměrné, převažují dotazy související s knihovnou

Informace o knihovně:	426
Informace o vydaných dokumentech:	154
Jazyk, lingvistika a literatura:	153
Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie:	96
Knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura:	88
Matematika:	56
Umění, architektura, muzeologie:	40
Fyzika a příbuzné vědy:	6
Tělesná výchova a sport. Rekreace:	5
Chemie. Krystalografie. Mineralogické vědy:	4



Základní typologie dotazů

2. rámcově:

- první kontakt s knihovnou, provozní záležitosti
- bibliografické dotazy
- věcné dotazy

3. hledisko informovanosti :

- dotazy zcela nepoučených čtenářů, kterým je cizí i oblast dotazu
- dotazy informovaných čtenářů (často studenti), kteří hledají další zdroje nebo doplňují známé informace
- dotazy odborné veřejnosti

Příklady – Na co již neodpovídáme.

Dobrý den, hledám rubriku "Co, jak proč" která vycházela v některém českém časopise někdy mezi lety 1960-1989. Ten časopis by mohl být všeobecně vědecký nebo lékařský. Mockrát díky.

V podobných případech nelze použít bibliografie, a pokud nepřijde „šťastný nápad“, žádáme čtenáře o další upřesňující údaje.

Dobrý den, žádám Vás o stručnou úvahu o Staroměstské exekuci. Tak plus mínus na jednu stránku A4. Mnohokrát Vám děkuji. Nashledanou.

V těchto případech zase odkazujeme na elektronické katalogy a poučujeme, jak vyhledávat.

Příklady – faktografický dotaz

Chtěla bych se zeptat co označoval výraz zboží v majetkoprávních vztazích v 6.-19. století. Jaký je rozdíl mezi panstvím a zbožím. Děkuji za odpověď.

1. základní hledání v dostupných zdrojích – příručka RC, elektronické katalogy, lístkové předmětové katalogy, el. článkové bibliografie

výsledek: představa o jazykovém úzu na základě jazykových slovníků;
zůstává otázka právní a historické relevance

2. možnost předání některé z knihoven v rámci PSK: ne

3. telefonicky: knihovna Ústavu státu a práva AV ČR, zaslání dotazu e-mailem

Odpověď z knihovny Ústavu státu a práva:

Doporučujeme, aby se čtenářka podívala do zemských zřízení (Vladislavské zřízení zemské a Obnovené zřízení zemské), do Koldínova městského zákoníku z roku 1579 a do Všeobecného občanského zákoníku z roku 1811. Vl.zř. z. nalezne v Archivu českém V, OZZ a Koldínův zákoník v edici Codex iuris Bohemici. Zásadně panství znamenalo vlastnictví či vrcholnou moc nad statky (nemovitostmi), eventuelně nad osobou (nevolníci). U zboží šlo o věci, se kterými bylo možné obchodovat. I když i zboží se někdy užívalo ve smyslu vlastnictví.

Příklady - knihovnický dotaz

Potřeboval bych vědět kdo zavedl, případně i zrušil (bylo-li zrušeno) razítko (razítkování) knih v knihovnách označením "JSEM ČESKÁ KNIHA...". Pokud si nikdo nebude moci vzpomenout, tak kde bych to případně našel. Zatím se mi nedařilo. Zkousím nyní pracovat podle hesla : "Nakupujte u odborníků".
Děkuji.

Čtenář dal svému dotazu příznačné téma – paměť. U tohoto typu dotazů skutečně jde o to najít pamětníka. Na druhou stranu podobné dotazy nás upozorňují, že – paměť by měla být udržována, že existují skutečnosti, které mohou z paměti prostě zmizet.

Přes veškerou snahu ale odpověď zůstala částečná. Otázka zůstává otevřená.

Hledáním na internetu jsme narazili na několik textů pamětníků, kteří se s razítkem setkali v době těsně po válce (1947-1946).

Dotaz byl konzultován v rámci Referenčního centra a Knihovnického institutu NK.

Odsud přišly některé další podněty a informace.

- V našich zdrojích jsem odpověď nenalezla, ale na svých www stránkách používá toto razítko, dokonce na několika místech, Městská knihovna v České Skalici <http://www.knihovna.ceskaskalice.cz/>:

Jsem česká kniha. Posilovala jsem český národ v těžkých dobách.
Chci mu ještě dlouho sloužit a proto mě šetři! - Děkuji.

- Text „Jsem česká kniha...“ byl používán v knihovnách vzniklých ze čtenářských spolků v obrozenecké době - tedy bych se ptala u těch, které měly výročí, resp. Čtenářský spolek: Dvůr Králové n.L., např. Hořice, o věci budou vědět v Jičíně, nebo v Knihovně města Hradce Králové určitě bude zmínka. Ta Česká Skalice - to je přesně to Náchodsko, správná trefa.

Dotaz doplněný o zjištěné informace jsme poslali do knihoven ve východních Čechách:

➤ Informační středisko Knihovny města Hradce Králové:

Dobrý den, bohužel jsme zatím nenašli nic konkrétního ohledně vašeho dotazu. Podle informací od kolegů knihovníků a historiků se tento text a razítko používaly spíše po roce 1918. Pokud se nám podaří ještě něco dalšího zjistit, budeme vás informovat.

➤ Městská knihovna Slavoj ve Dvoře Králové nad Labem:

Jedno takové razítko vlastním a měla jsem svatě ta to, že se používalo až za 2. sv. války. Až se dopátráte nějakého uspokojivého výsledku, docela by mě to zajímalo.

U toho se hledání řešení dotazu prozatím zastavilo... odpověď zůstává neúplná.

Razítko s nápisem „Jsem česká kniha...“ bylo používáno ve veřejných knihovnách a navazuje na tradici obrozenských čtenářských spolků, pravděpodobně ale bylo užíváno až po roce 1918, možná i později, během druhé světové války. S označováním knih se nejspíš přestalo postupně, bez nějakého nařízení. S razítkem se můžete setkat ještě dnes v některých starších knihách.

Dobrý den, ráda bych Vás poprosila o přehled výzkumných zpráv zpracovaných v souvislosti s rozpadem Československa v roce 1993 a jejich bibliografické údaje. Mám na mysli zejména ty, týkající se vzájemného vztahu Čechů a Slováků po rozpadu, zprávy zabývající se důvody rozpadu, názor občanů obou zemí na rozdělení Československa apod.

V podobných případech odkazujeme na zdroje bibliografických informací. Otázkou je tedy evidence výzkumných zpráv a tím směrem bylo zaměřeno hledání.

1. Existuje katalog šedé literatury na stránkách STK – ten sice zahrnuje VZ, ale k tématu rozpadu ČR v něm není nic.
2. Do roku 1990 byly vydávány tištěné bibliografie, zahrnující i výzkumné zprávy:
Československé výzkumné zprávy a disertace : Výběr 1 - 38. 1990, díl 5. -- Praha : ÚVTEI, 1990.
3. Hledání v databázi ADR – ÚVTEI (Ústředí vědeckých, technických a ekonomických informací), zda a jak se pokračuje ve zpracování bibliografie.

1. Odkaz na Státní technickou knihovnu. Na telefonický dotaz žádné nové informace.
 2. Odkaz na ministerstvo informatiky jako nástupnickou organizaci. Telefonický dotaz – negativní odpověď.
 4. Částečná odpověď čtenáři
+ předání dotazu Knihovně Akademie věd ČR s prosbou o doplnění.
- odpověď z Knihovny AV ČR o evidenci výzkumných zpráv z ústavů Akademie věd
 - doplnění odpovědi čtenáři
 - uložení dotazu do archivu PSK

[Odpověď v archivu PSK](#)

Příklady – bibliografické dotazy

Vážení, obracím se na Vás s prosbou o pomoc při zjištění, zda práce, k níž znám pouze následující údaje, byla vydána v tištěné podobě?

Fridrich Hermann - Bergmann Kögel: Atlas pro praktického mlynářského sekerníka, 2. polovina 19. století, německy, 40 listů nákresů mlynářských zařízení. Uvedené údaje jsou opsány ze staré přírůstkové knihy a nelze je nijak ověřit. Ze souvislostí předpokládám, že název je překladem německého originálu. Samozřejmě je možné i to, že se jedná o rukopis.

K dispozici je tištěná bibliografie: *Gesamtverzeichnis des deutschsprachigen Schrifttums (GV). 1700 – 1910.*

Podle příjmení Kögel lze dojít k tomuto údaji:

Der praktische Mühlenbauer und Zeugarbeiter : ein unentbehrliches Handbuch zum Selbstunterricht für Mühlenbesitzer ... ; mit 22 lithographirten Foliotafeln / bearb. von L. Bergmann. [Verf.: L. Bergamnn]. - 2., sehr verb. u. um 18 Druckbogen verm. Aufl. / von K. H. Kögel. - Weimar : Voigt, 1846 Neuer Schauplatz der Künste und Handwerke ; 99

Delší dobu sháním v knihovně knihu, kterou jsem četl jako dítě a nemohu ji v knihovních registrech najít. Jedná se o knihu "Neuvěřitelná dobrodružství džina Hasana ibn Chaturaba v Sovětském Svazu." Kniha mohla být vydána kolem roku 1960, originál byl ruský, autora neznám. V knize vystupují, mimo džina, ruský pionýr Volka Kostylkov atd. Knihu bych si rád znovu přečetl. Děkuji za pomoc.

Hledání v katalozích na základě známých údajů k výsledku nevede – zbývá ústní informace. Podle údajů kolegů z „oboru“ jsme našli záznam v elektronickém katalogu.

Dobry den, k vašemu dotazu sdělujeme, že se s největší pravděpodobností jedná o knihu:

Nové příhody starého džina / [Autor:] L. Lagin ; Z rus. orig. Starik Chottabyč přel. Libuše Kavanová ; Il. František Skála. -- 1. vyd.. -- Praha : Svět sovětů, 1956. -- 242, [4] s. : [9] barev. obr. příl. ; 8°

[Záznam v bázi NKC](#)

Příklady – nakonec věčný dotaz

Doporučíte mi jakým postupem zrestaurovat železnou váhu a žehličky. Předměty jsou trochu zrezlé a zašlé. Jelikož se tímto oborem nezabývám (předměty jsou po babičce), uvítala bych, kdyby prostředky byly snadno dostupné. Děkuji za odpověď.

Dobry den, přesný postup, jak restaurovat železnou váhu a žehličky, Vám doporučit nemůžeme. Ze zkušenosti ale víme, že by možná postačil tvrdý kartáč (třeba drátěný) nebo nějaká elektrická bruska a pak jemnější smirkový papír na očištění rzi. Existují i chemické přípravky na odstranění rzi, poradí ve větších prodejnách drogerie, barvy laky apod.

Z našich dostupných zdrojů vám můžeme dát několik odkazu, kde by hledaná problematika mohla být vysvětlena. Jedná se např. o tyto publikace viz přílohy. Na webové adrese <http://www.appdesign.cz/clanky/vahy/Vahy.htm> je také pojednání - rada, jakým způsobem lze restaurovat staré kovové váhy.

Pokud by vám ani jeden tip nevyhovoval, doporučujeme obrátit se např. na poradnu pro kutily a zahrádkáře v poradu Receptář prima nápadů, televize Prima nebo Jak na to, tuším televize ČT1, Rady ptáka Loskutáka, myslím TV Nova. Existují jistě i další podobné pořady nebo rubriky v různých periodikách. Např. periodikum Udělej si sám nebo Polytechnická knihnice - Udělejte si sami - edice, která vydává různé příručky pro kutily, chataře a chalupáře. Tam by mohl být návod na opravu kovových částí různých zařízení a přístrojů také. Přehled o tom ale bližší nemáme a prohlížení jednotlivých čísel z naší strany není možné.



ZÁVĚR – ohlasy, možnosti

Služba PSK je uživateli poměrně příznivě hodnocena a chápána jako obohacení nabídky knihoven. Svědčí o tom i rostoucí počet dotazů (podle údajů Referenčního centra NK):

rok 2004	430 dotazů
rok 2005	865 dotazů

- Připravují se obdobné stránky v angličtině.
- O spolupráci projevují zájem další knihovny.



Ptejte se knihovny

 **Ask your library**
English version

**DĚKUJEME ZA POZORNOST
TÝM PTEJTE SE KNIHOVNY**