

# Ptejte se knihovny - stará služba v novém


*PhDr. Hanuš Hemola a Mgr. Jindřiška Pospíšilová*

*Národní knihovna České republiky*

[hanus.hemola@nkp.cz](mailto:hanus.hemola@nkp.cz); [jindriska.pospisilova@nkp.cz](mailto:jindriska.pospisilova@nkp.cz)

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

**Abstrakt.** Služba "Ptejte se knihovny" je obdobou již běžných služeb v zahraničních knihovnách (britská služba "Ask your librarian" nebo "QuestionPoint OCLC") a v koordinovaném a kooperujícím systému ji budou poskytovat i další české knihovny. NK ČR připravila jako platformu pro spolupráci nové domácí stránky služby na vlastní doméně, speciální logo, principy spolupráce a veřejný archiv dotazů.

Webové stránky knihoven se stále častěji snaží nabídnout uživatelům na co nejnápadnějším místě možnost k zanechání dotazu, položení otázky, vznesení prosby, žádosti o informaci či o pomoc. Názvy těchto služeb jsou různé, ale v principu se jedná o tradiční dotazovací službu. Národní knihovna České republiky (dále NK ČR) poskytuje takovou službu na svých stránkách již od počátku zprovoznění webové stránky knihovny v první polovině 90. let minulého století. Služba byla poskytována jednotlivými pracovišti knihovny podle jejich specializace, nabízených služeb, ale i současného stavu automatizace, resp. přístupu k internetu. Zlomem se stalo až zřízení nového Referenčního centra NK ČR (dále RC) v roce 1999. Nabídka jeho služeb obsahovala také on line referenční dotazovací službu, jejíž organizace měla v sobě ukryty již první zárodky koordinovaně poskytované dotazovací služby. Na základě pravidelného vyhodnocování typů pokládaných dotazů, jsme vytvořili propracovanější systém vnitřní spolupráce na přípravě odpovědí v rámci knihovny. Možnosti širší spolupráce jsme si ověřili při akci [Březen měsíc internetu 2002](#) (BMI 2002). Pražská organizace Svazu knihovníků a informačních pracovníků uspořádala 24 hodinovou nonstop službu „[Bezmezná informace](#)“. Díky masivní propagaci byla tato služba hitem BMI 2002, pro knihovníky však znamenala zkoušku typu „ukáž, co umíš“. Zkušenosti jsme „přetavili“ v záměr poskytovat službu „Ptejte se knihovny“ (dále PSK), kterou jsme představili kolegům na podzim roku 2002. Inspirovali jsme se v zahraničí službami „Ask your librarian“ a „QuestionPoint OCLC“. Základním cílem služby bylo poskytnout prostor pro dotazy všeobecného typu na co nejviditelnějším a nejpřístupnějším místě na webové stránce knihovny. Služba byla prezentována v časopise *Ikaros*<sup>1</sup> a v této základní formě byla poskytována od listopadu 2002 až do konce února 2004. Prostřednictvím PSK bylo již zodpovězeno 535 dotazů. Služba inspirovala i další knihovny, např. její prozatímní logo  se objevilo nejen na hlavní domácí stránce NK ČR, ale rovněž bylo pro obdobnou službu využito i [Vědeckou knihovnou v Olomouci](#) a [Ústřední knihovnou FF MU v Brně](#). Současně s rozběhnutím služby byl zpřístupněn na domácí stránce RC veřejný archiv nejzajímavějších dotazů a odpovědí.

Inspirování v zahraničí jsme stále toužili poskytovat PSK koordinovaně s dalšími knihovnami, abychom umožnili vzájemně sdílet zejména odborné zázemí pro zodpovídání složitějších dotazů. Celý rok 2003 jsme se proto zaměřili na přípravu a propagaci nové formy služby PSK, tomuto účelu bylo věnováno 20. zasedání komise pro služby v červnu 2003 v Karlových Varech<sup>2</sup> a rovněž bylo využito jednání sekce meziknihovních a referenčních služeb na

<sup>1</sup> HEMOLA, Hanuš. Ptejte se své knihovny! *Ikaros* [online]. 2003, č. 01 [cit. 2003-01-01]. Dostupný na WWW: <<http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200212044>>. ISSN 1212-5075.

<sup>2</sup> HEMOLA, Hanuš. Zasedání Komise pro služby. Národní knihovna: *Knihovnická revue*. 0862-7487. Roč. 14, č. 3 (2003), s. 200-201

konferenci Knihovny současnosti 2003 v Seči<sup>3</sup>. Většina velkých českých knihoven přislíbila spoluúčast na koordinovaném poskytování PSK. Závěr roku jsme věnovali za vydatné spolupráce Moravské zemské knihovny v Brně (dále MZK) přípravě podmínek pro spolupráci, vytvoření nové domácí stránky a grafického ztvárnění loga služby. Většina těchto prací byla realizována za podpory Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky z prostředků projektu [LJ 200001](#) Referenční centrum NK ČR – brána do světa informací.

Od února 2004 jsme nejdříve ve zkušebním provozu na serveru MZK a od března již v ostrém provozu zpřístupnili novou domácí stránku s vlastní doménou služby <http://www.ptejteseknihovny.cz>. Nová domácí stránka je určena zejména knihovnám, potenciálním účastníkům systému PSK. Ty zde naleznou základní informace o poskytované službě, charakteristiky a obsahové garance jednotlivých účastnických knihoven a přístup k vyhledávání v archivu zodpovězených dotazů.

## Principy spolupráce na PSK

Knihovna, která se rozhodne poskytovat kooperativně službu (základní schéma návrhu spolupráce viz příloha 1), by se měla přihlásit do systému, umístit na své webové stránky vybranou variantu loga služby jako základní identifikaci a avízo pro uživatele, kde je možné umístit svůj dotaz. Logo je ke stažení v deseti barevných kombinacích, aby si knihovna mohla vybrat barvu, která bude nejvíce korespondovat s její domácí stránkou. Knihovna si sama zvolí, zda po kliknutí na logo nabídne svému uživateli možnost hned odeslat dotaz e-mailem nebo prostřednictvím domácí stránky PSK a zde vystaveným webovým formulářem. Účastnická knihovna se může podílet na poskytování PSK pasivně nebo aktivně.

„**Pasivní**“ knihovna pouze zprostředkovává službu umístěním loga na svých domácích stránkách, dotazy jsou však přeměrovány do NK ČR a ta na ně odpovídá přímo. „**Aktivní**“ knihovna má přeměrovány dotazy z loga služby do své schránky a odpovídá přímo na zaslané dotazy.

Aktivně zapojené knihovny by dále měly:

- vytvořit pro potřeby PSK speciální e-mailový účet/adresu ve formě [ptejteseknihovny@domenaknihovny.cz](mailto:ptejteseknihovny@domenaknihovny.cz). Na tuto adresu by měly být přeměrovány všechny dotazy podané do příslušné knihovny a rovněž z této adresy bude možné posílat zodpovězené dotazy do archivu;
- knihovna se může zavázat, že bude garantovat v rámci PSK odpovědi na dotazy z určité oblasti (např. regionální tematika, jednotlivé obory rozdělené podle metody Konspektu) a to bez ohledu na to, zda uživatel takovýto dotaz zaslal přímo na její adresu nebo zda jí ho předá jiná knihovna, která ho obdržela od uživatele v rámci PSK;
- knihovna obdrží od NK ČR heslo, které jí bude opravňovat ke vstupu do modulu administrace PSK;
- v modulu administrace PSK vyplní zúčastněná knihovna základní informace o knihovně (URL, e-mail, případně garantované oblasti, obory, témata). Z těchto údajů systém automaticky generuje popis aktivně zapojené knihovny, který se zobrazuje v sekci zúčastněné knihovny;
- součástí služby PSK je i archiv dotazů budovaný ze zajímavých/užitečných odpovědí. Pokud se knihovna domnívá, že zodpovídaný dotaz by mohli využít i další uživatelé (např. informace o zajímavých zdrojích, vzácných fondech, postupech při vyhledávání určitého typu dotazů), může při odesílání odpovědi uživateli uvést v kopii i adresu [archiv@ptejteseknihovny.cz](mailto:archiv@ptejteseknihovny.cz), takto zaslaný dotaz bude automaticky bez udání osobních údajů o tazateli převeden do archivu. V archivu bude u každého dotazu uvedena knihovna, která na dotaz odpovídala;
- přidělené heslo dále umožňuje knihovně vkládat dodatečně vybrané dotazy do archivu dotazů a upravovat dotazy, které do archivu již dříve vložila (ať již „ručně“ prostřednictvím modulu

<sup>3</sup> Meziknihovni a referenční služby, jednání v sekci řídí Hanuš Hemola. Knihovny současnosti 2003. Sborník z 11. konference, konané ve dnech 16. – 18. září 2003 v Seči u Chrudimi. Brno, Sdružení knihoven ČR 2003, s. 257 – 324.

administrace nebo automaticky odesláním e-mailu v kopii na adresu [archiv@ptejteseknihovny.cz](mailto:archiv@ptejteseknihovny.cz));

- povinností knihovny, je odpovědět na dotaz do 48 hodin od jeho doručení (tzn. od data přijetí na server knihovny), do lhůty 48 hodin se nezapočítávají dny, kdy je knihovna oficiálně uzavřená (např. neděle, státní svátky atd.);
- pokud knihovna nemůže dotaz zodpovědět do 48 hodin (např. komplikovaný dotaz, v případě nutné konzultace se specialisty, při časově náročné expedici z depozitářů apod.), je její povinností tazatele o tomto zdržení informovat;
- knihovna je povinna zodpovědět dotazy, které se týkají jejích fondů a poskytovaných služeb, resp. dotazy z oblasti, kterou se zavázala v rámci systému PSK garantovat;
- dotaz, který knihovna nemůže zodpovědět, předá neprodleně buď knihovně, jež v rámci PSK garantuje odpovědi na dotazy z konkrétní oblasti nebo NK ČR. O předání dotazu knihovna informuje uživatele, předáním dotazu jiné knihovně se začíná lhůta 48 hodin „počítat“ znovu.

Rádi bychom motivovali knihovny, které chtějí přistoupit ke spolupráci, aby se staly knihovnami *aktivními*, protože většina dotazů, které byly položeny (srovnej přiložené statistiky v příloze 2), jsou zaměřeny na služby konkrétní knihovny, v našem případě více jak 40 %. Je zřejmé, že každá knihovna „musí“ poskytovat obdobný typ služby, proto je velmi výhodné využít jednotné logo a v případě nedostatečných vlastních odborných zdrojů využít k zodpovězení dotazu potenciálu všech spolupracujících knihoven. Která knihovna či jejím prostřednictvím případně další instituce odpoví je pro uživatele lhostejné. Důležité je dodržet lhůtu a garantovat kvalitu poskytnuté informace. PSK je pro české knihovny v podstatě starou službou v novém kabátě. Stříh pro nový kabát jsme použili z osvědčených vzorů meziknihovnických služeb.

Co je tedy tak převratného na PSK? Nová forma, atraktivní místo na domácích stránkách knihoven, 48 hodinová lhůta a jednotné logo; to vše pomůže službu zviditelnit a zjednoduší přístup k potřebným informacím. Uživatelé se poměrně obtížně orientují v sebelépe připravených domácích stránkách knihoven a služba PSK jim má usnadnit cestu. Dobře poskytovaná a propagovaná služba naopak pomůže zviditelnit nejen jednotlivé knihovny, ale ukáže našim uživatelům, že jsme schopni v zájmu uspokojení jejich informačních potřeb operativně spolupracovat. Pokud se stane „íčko v zavináči“ pro naše uživatele tak symbolické, jako jsou např. Zlaté stránky, červený kříž v bílém poli, prostě užitečná adresa a známka kvality poskytované služby, tak jsme udělali kus dobré práce. Domácí stránka PSK dnes představuje devět spolupracujících knihoven. Čím více knihoven se bude podílet na PSK, tím bude služba kvalitnější i operativnější. Máme ještě další záměry, které jsou limitovány našimi finančními možnostmi i nedůvěrou okolo nás, jsme zatím teprve na začátku cesty<sup>4</sup>.

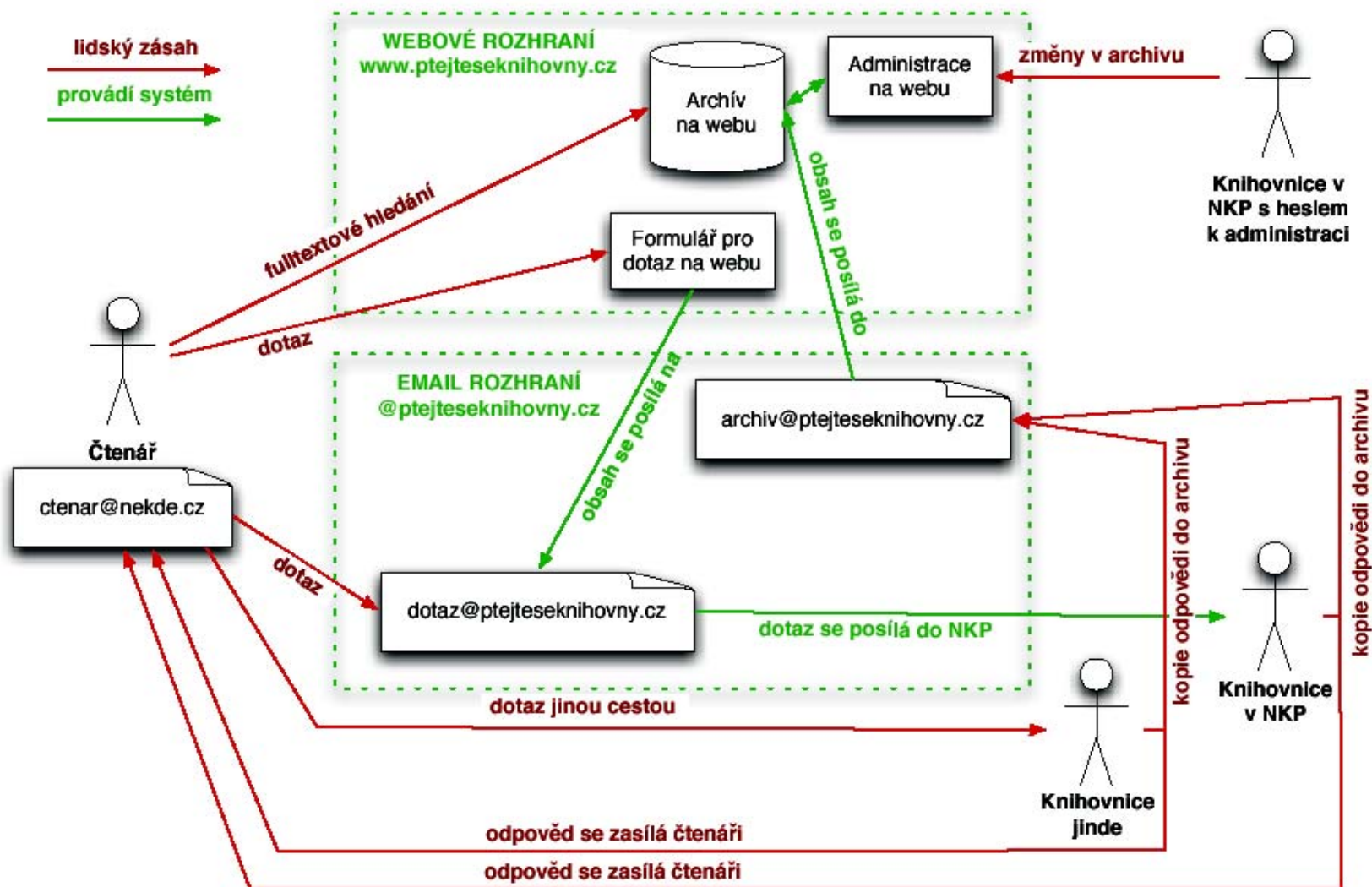
---

<sup>4</sup> Více o službě PSK:

- VONDRÁČKOVÁ, Michaela – POSPÍŠILOVÁ, Jindřiška. Služba ?Ptejte se knihovny. Knihovny současnosti 2003. Sborník z 11. konference, konané ve dnech 16. – 18. září 2003 v Seči u Chrudimi. Brno, Sdružení knihoven ČR 2003, s. 287 – 290
- POSPÍŠILOVÁ, Jindřiška. Ptejte se knihovny: příklad možné spolupráce knihoven. *Čtenář*. 2003, roč. 55, č. 7-8, s. 198-200.
- POSPÍŠILOVÁ, Jindřiška. Referenční služby v praxi knihoven. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 1213-8231. Roč. 3, č. 4 (2003), dostupný z WWW: [http://www.knihzdar.cz/kzv/04-2003/pospisilova\\_ref\\_sluzby.htm](http://www.knihzdar.cz/kzv/04-2003/pospisilova_ref_sluzby.htm)
- HEMOLA, Hanuš. Pýtajte sa knižnice v roku jeden. *Informačné technológie a knižnice* [online]-- 1336-0779. -- Roč. 8, č. 1 (2004) Prístup z: <http://www.cvtisr.sk/itlib/itlib041/hemola.htm>

Příloha 1 – schéma návrhu spolupráce

# www.ptejteseknihovny.cz

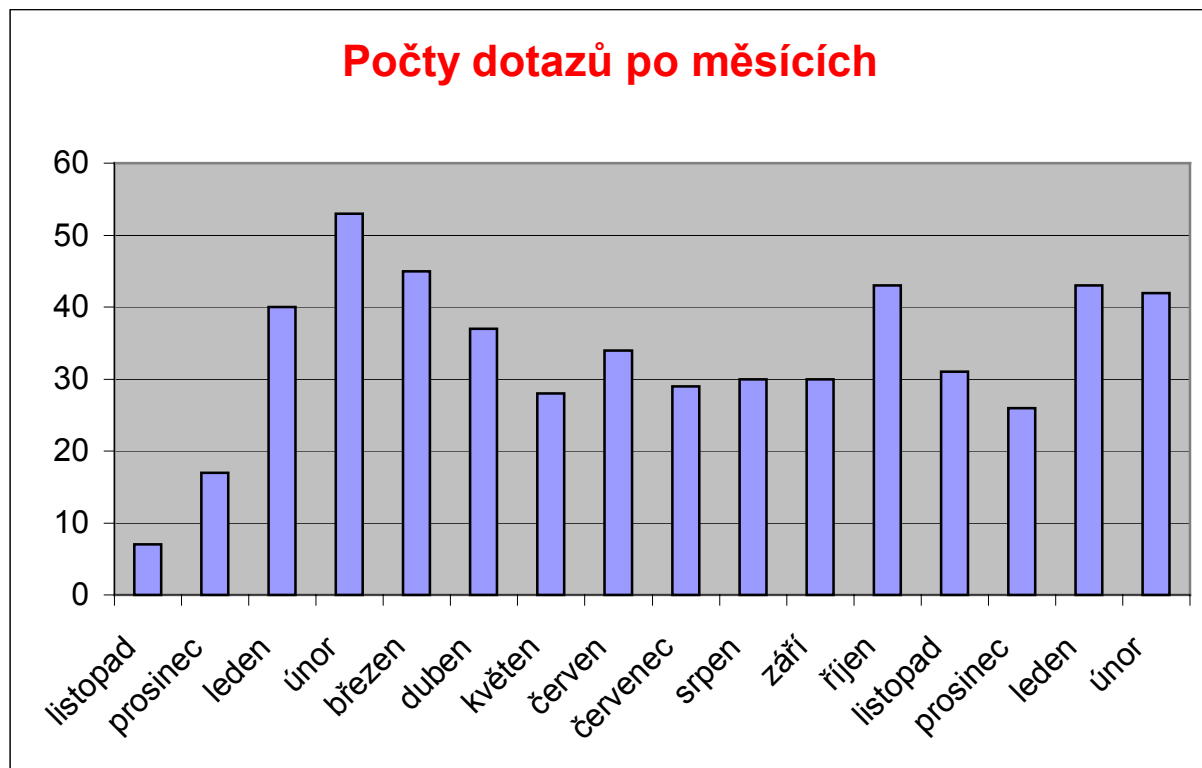


## Příloha 2

Tabulka 1 – počty dotazů v NK ČR od listopadu 2002 do února 2004

	leden	únor	březen	duben	květen	červen	červenec	srpen	září	říjen	listopad	prosinec	celkem	
<b>2002</b>	služba poskytována v jiném režimu											7	17	24
<b>2003</b>	40	53	45	37	28	34	29	30	30	43	31	26	426	
<b>2004</b>	43	42	služba poskytována v jiném režimu											85
<b>celkem</b>	83	95	45	37	28	34	29	30	30	43	38	43	<b>535</b>	

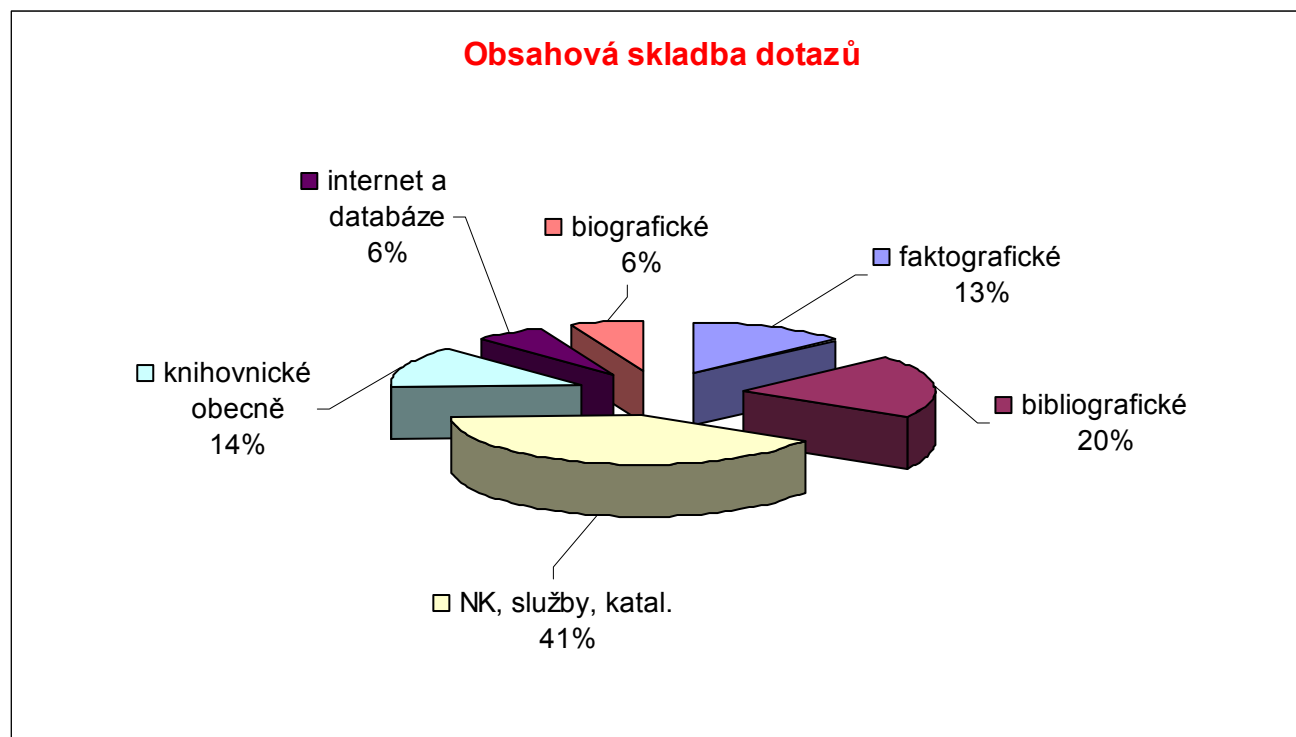
Graf 1



Tabulka 2 – počty dotazů v NK ČR podle obsahu

Počty dotazů podle obsahu	2002	2003												2004		celkem
	list./pros.	leden	únor	březen	duben	květen	červen	červenec	srpen	září	říjen	list.	pros.	leden	únor	
faktografické	2	5	7	6	4	4	1	2	3	5	7	10	4	4	7	71
bibliografické	8	10	9	7	4	8	6	5	7	5	16	4	5	7	8	109
NK, služby, katal.	11	13	23	21	19	10	21	15	15	10	10	13	3	18	13	215
knihovnické obecně	1	4	6	4	7	4	5	4	3	4	7	2	6	7	11	75
internet a databáze	1	3	5	4	3	0	1	2	2	4	1	2	2	1	1	32
biografické	1	5	3	3	0	2	0	1	0	2	2	0	6	6	2	33

Graf 2



Tabulka 3 - počty dotazů v NK ČR podle jazyků

jazyk	počet dotazů
čeština	434
angličtina	86
slovenština	11
němčina	3
polština	1

Graf 3

