

Virtual reference desk – praktické zkušenosti z provozu

Josef Hrdlička

Národní knihovna České republiky
josef.hrdlicka@nkp.cz

INFORUM 2005: 11. konference o profesionálních informačních zdrojích
Praha, 24. - 26.5. 2005

Abstrakt. Příspěvek se zabývá běžným provozem služby Ptejte se knihovny v Národní knihovně ČR: administrací, způsobem zpracování a vyhodnocení dotazů, typy dotazů a postupy při vyhledávání informací a odpovídání.

Stručně k historii

Služba Ptejte se knihovny (<http://www.ptejteseknihovny.cz/>, dále PSK) je koordinovanou dotazovací službou českých knihoven (k 12. 4. 2005 se na projektu podílelo 36 českých knihoven, viz Příloha 1). Cílem služby je poskytnout prostor pro všeobecné dotazy na co nejviditelnějším místě. PSK navazuje na on-line referenční dotazovací službu Referenčního centra (dále RC) Národní knihovny (ta byla zřízena v r. 1999) a je obdobou zahraničních služeb tohoto typu (jako např. „QuestionPoint OCLC“).

Vytvoření a provoz služby PSK byly financovány z prostředků projektu LI200001 Referenční centrum NK ČR – brána do světa informací a z rozpočtu Národní knihovny ČR.

V současné době se služba stále rozvíjí (zapojují se nové knihovny, roste počet přijatých dotazů), má již však za sebou zkušební provoz a lze hovořit o standardních postupech administrace a zodpovídání dotazů.¹

Administrace PSK

Dotazy přicházejí několika způsoby:

1. přes logo PSK umístěné na stránkách různých knihoven, ať už jsou zapojeny pasivně nebo aktivně:
 - a) buď prostřednictvím formuláře PSK – zde čtenář volí ze seznamu aktivně zapojených knihoven a vyplňuje požadované údaje (jméno, e-mailovou adresu, kategorii dotazu, předmět dotazu),
 - b) nebo knihovna uvádí přímo vlastní e-mailovou adresu;
2. čtenáři, kteří s námi komunikují opakovaně, využívají adresu, ze které dostali odpověď;
3. u anglické verze PSK směřuje dotaz prostřednictvím e-mailu do Národní knihovny.

Podle statistik (viz Příloha 1) přichází velká většina dotazů do Národní knihovny, a to zhruba polovina všech dotazů odeslaných přes formulář. V průměru je to kolem pěti dotazů denně.

Tento příspěvek se dále věnuje zpracování dotazů v Referenčním centru Národní knihovny ČR.

V NK přicházejí dotazy do Referenčního centra, kde:

- odpovědný pracovník průběžně kontroluje došlou poštu,
- každý dotaz vytiskne a eviduje,
- předává dotazy pracovníkům RC k řešení.

Dotazy řeší v Referenčním centru NK určenými pracovníky, s ohledem na specializaci, zájem o danou oblast a samozřejmě pracovní vyčerpání se na odpovídání podílejí i ostatní kolegové.

Odpovědný pracovník přebírá vypracované odpovědi, kontroluje je a odesílá uživatelům.

Vybrané dotazy ukládá do archivu, a to buď automaticky přímo (kopie dotazu se při odeslání uživateli automaticky uloží do archivu), anebo zpětně, přes administrativní stránky PSK.

PSK garantuje odpověď do 48 hodin, fakticky velkou část, zejména provozních a jednodušších věcných dotazů, zodpovídáme dříve. Dvoudenní lhůtu využíváme u složitějších dotazů nebo tam, kde

¹ Podrobněji o historii a organizaci služby PSK:

HEMOLA, Hanuš, POSPÍŠILOVÁ, Jindřiška. Ptejte se knihovny - stará služba v novém. In Informace na dlaní. Praha : Albertina icome Praha, 2004. Dostupný z WWW: <<http://www.inforum.cz/inforum2004/sbornik.php>>.

POSPÍŠILOVÁ, Jindřiška, Karolína Košťálová Ptejte se knihovny. In Knihovny současnosti 2004. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2004.

HEMOLA, Hanuš. Pýtajte sa knižnice v roku jeden. In IT lib. Roč. 7, č. 1 (2004), s. 22-23.

je třeba využít prameny, které nejsou přímo dostupné (knihy, časopisy v depozitářích, informace z jiného oddělení).

Součástí služby PSK je on-line archiv dotazů.² Archiv je výběrový, měly by v něm být uloženy dotazy, které jsou zajímavé nebo přinášejí dále použitelné informace, zejména pokud jde o složitější a pracnou odpověď, využití špatně dostupných pramenů nebo dosud nezpracované téma. Výběr dotazů pro archiv nakonec závisí na rozhodnutí jednotlivých knihoven. Archiv umožňuje vyhledávat podle data, tematických kategorií a slov v textu.

Pravidla odpovídání, rozdělení dotazů

Rámcově jsou odpovědi omezeny pravidly služby a možnostmi knihoven. Tedy časem (odpověď do 48 hodin), dále pracností (do pěti bibliografických záznamů), a nakonec dostupnými zdroji. Ne vždy lze tato kritéria dodržet, zejména u takových dotazů, kdy je knihovna (resp. Národní knihovna) jedinou kompetentní institucí.³ Odpověď by se ale neměla stát samostatným řešením odborného problému; měla by zůstat omezena na stručnou věcnou informaci a poukaz k dalším zdrojům, popřípadě k dalším službám (např. placené rešerše). V zásadě platí, že v rámci pravidel uvedených u formuláře dotazu⁴ se snažíme o pokud možno plnou odpověď. Jsou ovšem také případy, kdy se nám odpověď zjistit nepodaří.

Dotazy lze dělit podle několika kritérií, nejprve samozřejmě podle témat, což je položka, kterou volí již uživatel ve formuláři dotazu. Při ukládání do archivu má knihovník možnost tematickou kategorii upravit podle svého uvážení (vzhledem k vhodnosti a zavedenému úzu PSK). Nerovnoměrné rozložení dotazů podle témat ukazuje letný pohled na počty dotazů podle tematických kategorií (viz Příloha 2). Hlavním faktorem je bezpochyby to, že službu nabízejí knihovny (kategorie Informace o knihovně), ale rozložení dotazů pravděpodobně ovlivňuje také specializace zúčastněných knihoven.

Z hlediska zpracování dotazů a nároků na řešení je zajímavá škála dotazů podle toho, co od služby čtenáři očekávají, do jaké míry jde o odborné dotazy, nebo naopak dotazy nepoučených čtenářů, zda se uživatelé ptají pro zábavu, nebo se jedná o pracovní dotazy, zda již vyzkoušeli jiné možnosti, anebo se bez dalšího obrací přímo na službu PSK.

Odsud se odvíjí způsob zodpovídání dotazu – v zásadě odpověď směřuje dvojím směrem: buď spíše podáváme návod, jak se čtenář k odpovědi dostane (hledání v elektronických katalozích apod.), odkazujeme k dalšímu zdroji, anebo odpověď zjišťujeme sami. První možnost upřednostňujeme u dotazů, které vyřeší jednoduché hledání v elektronickém katalogu nebo bázi; a také tam, kde se čtenář ptá přímo na zdroj, nebo k tomu směřuje.

Některé typy dotazů, zpracování odpovědi a příklady

1. První kontakt s knihovnou a běžné provozní záležitosti (orientace v katalozích, informace o provozu knihovny, prodloužení výpůjčky apod.).

Jednoduché dotazy zodpovídáme pokud možno co nejrychleji, ty které spadají do kompetence jiných oddělení, předáváme.

2. Bibliografické informace a související dotazy (zjištění nebo doplnění bibliografických údajů, zjištění dostupnosti publikace v ČR apod.).

U náročnějších dotazů, zvláště tehdy, je-li třeba hledat ve speciálních zdrojích, podáváme pokud možno úplnou odpověď, případně odkazujeme na další relevantní zdroje, u jednodušších dotazů odkazujeme čtenáře na běžně dostupné zdroje a především se snažíme poučit o základním vyhledávání, zejména v bibliografických bázích Národní knihovny (NKC, ANL, SKC).

Sem a zčásti do předchozí skupiny patří také velká část dotazů z anglické verze PSK (Ask Your Library). Převážně jde o dotazy odborné veřejnosti týkající se údajů o historických fondech (rukopisech, starých tiscích, hudebních fondech), místa jejich uložení v ČR, možnosti studia,

² *Ptejte se knihovny* : Archiv: Všechny knihovny [online]. [2004] [cit. 2005-04-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.ptejteseknihovny.cz/search.php>>.

³ Viz např. rozsáhlé odpovědi na otázky týkající se fondů exilové a samizdatové literatury a nakládání se zvláštními fondy před r. 1989:

Ptejte se knihovny : Výpis archivu dotazů z 2004/01 [online]. [2004] [cit. 2005-04-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.ptejteseknihovny.cz/list.php?all=1&year=2004&month=01&lib=#107>>.

Ptejte se knihovny : Výpis archivu dotazů z 2004/01 [online]. [2004] [cit. 2005-04-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.ptejteseknihovny.cz/list.php?all=1&year=2004&month=01&lib=#108>>.

⁴ *Ptejte se knihovny* : Pravidla formulace dotazu [online]. [2004] [cit. 2005-04-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.ptejteseknihovny.cz/ask.php#pravidla>>.

zprostředkování kopií apod. Většinu těchto dotazů předáváme nebo řešíme ve spolupráci s dalšími odděleními NK (Oddělení rukopisů a starých tisků, Hudební oddělení).

3. Věcné dotazy z různých oborů.

a) Dotazy od nepoučených čtenářů - předmět dotazu je například nejasně zformulován, čtenář nemá přesné ponětí o předmětu.

V odpovědi se snažíme dotaz specifikovat, často následuje další komunikace se čtenářem.

b) Dotazy čtenářů, kteří přesně specifikují předmět dotazu, ale nevědí, kde najít odpověď - podle povahy dotazu buď přímo zodpovídáme, nebo odkazujeme na relevantní literaturu, popř. na další zdroje nebo kompetentní instituce.

c) Odborné dotazy

Přicházejí od institucí nebo odborné veřejnosti, většinou bývají poučené, uživatelé knihovny využívají jako odbornou instituci – v těchto případech prohledáváme především naše zdroje (tištěné – zejména speciální publikace nebo katalogy, které nejsou běžně k dispozici, elektronické zdroje).

Poměrně často přicházejí dotazy od čtenářů, většinou studentů, kteří chtějí službu využít pro vypracování vlastní práce. Podobně se objevují věcné dotazy z různých veřejných vědomostních soutěží, na něž také, pokud se nám je podaří odhalit, nepodáváme odpověď. Například:

Dotaz:

Subject: Stručná úvaha o Staroměstské exekuci (1)

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

Nakonec je možné hodnotit dotazy také podle úspěšnosti zodpovězení:

- Dotaz se podařilo plně zodpovědět na základě relevantních zdrojů, případně vyjasnit přesný předmět dotazu.
- Odpověď je v zásadě uspokojivá, ale na základě ne zcela věrohodných zdrojů (ústní informace). Zde odpověď doplňujeme o další zdroje a instituce kompetentní odpovědět.
- Dotaz se nepodařilo zodpovědět. Zde jde většinou o dotazy mimo rámec garantovaných kategorií. Snahou je odkázat na relevantní zdroje a další instituce.
- Stane se také, že uživatel otázku zformuloval nejasně a na upřesňující dotaz již neodpověděl. Při upřesňování dotazu se snažíme alespoň nabídnout možné odpovědi.

Postupy při zodpovídání dotazů a vyhledávání odpovědí

Při zpracování dotazu se rozhoduje, zda dotaz bude řešit přímo pracovník referenčního centra nebo zda dotaz bude předán dál, a to:

- v rámci NK,
- jiné knihovně v rámci PSK,
- jiné instituci.

Obecně předáváme ty dotazy, na něž nejsme schopni kompetentně nebo plně odpovědět. V rámci PSK se snažíme přednostně předávat dotazy těm knihovnám, které garantují příslušný obor. Instituce nezapojené do PSK oslovujeme naproti tomu až ve chvíli, kdy vyčerpáme své vlastní možnosti. Pokud dotaz předáváme mimo knihovny podílející se na PSK, žádáme své spolupracovníky, aby na naši adresu zaslali kopii nebo aby odpověděli naším prostřednictvím.

U bibliografických dotazů podle povahy hledaného údaje využíváme zdroje dostupné v NK⁵ a dále odkazujeme na zdroje dalších institucí, nedostupné v NK (speciální katalogy, oborové bibliografie, placené databáze).

U faktografických dotazů, které zůstávají k řešení v NK, přicházejí v úvahu v různém pořadí tyto kroky:

1. Zjištění pramenů k dané otázce. Především je třeba identifikovat oblast, do které dotaz spadá (tematická kategorie uvedená uživatelem nemusí být vždy správná a dostatečně konkrétní). Ve velké míře se tu zhodnotí praxe v řešení bibliografických dotazů, znalost zdrojů a práce s nimi.
2. Práce s nalezenými prameny. Pokud není nalezena odpověď, doplňují se další prameny podle bibliografií a citací atd.

⁵ Přehledné zpracování základních bibliografických zdrojů (on-line i tištěných) je uvedeno na stránkách NK: *Národní knihovna České republiky : Jak najít* [online]. c2005 [cit. 2005-04-14]. Dostupný z WWW: <http://www.nkp.cz/pages/page.php3?navez=Jak_nbsp;najit&menu=4>.

3. Konzultace. Důležitou roli hrají osobní kontakty, konzultace dotazů s kolegy; dalším krokem je oslovení odborných institucí (specializované a odborné knihovny mimo rámec PSK, vědecké instituce, státní instituce a úřady).

4. Hledání na internetu.

5. Sestavení odpovědi na základě zjištěných informací. Odpověď by měla být podložena relevantním pramenem, tj. odbornou nebo oficiální publikací. V případě, že odpověď není jednoznačná,⁶ je třeba uvést prameny, a vhodné alespoň stručně zhodnotit uvedené informace.

K informacím ze soukromých nebo neznámých internetových přístupů jako k neověřeným údajům. Často ovšem pomohou dojít k řešení, i pak je ale snahou doložit takové informace ještě z jiného zdroje.

Tradičně se osvědčuje spolupráce s řadou institucí (jako Ústavy AV ČR, řadu dotazů konzultujeme např. s jazykovou poradnou Ústavu pro jazyk český). U mnoha dotazů jsou neocenitelné zkušenosti a znalosti. Mezi ně patří dotazy na knihy či básně, které čtenáři četli, a pamatují si z nich několik veršů nebo část děje. I na takové otázky se někdy podaří odpovědět. Například:

Dotaz:

Ráda bych znala autora a název knihy čtené přibližně před deseti lety. Autorkou knihy je pravděpodobně žena nečeského původu. Kniha (román pro ženy?!) pojednává o dvou sestřích, z nichž jedna posléze vlastní jakousi výrobu čokolády. Tot' vše, co jsem o dokumentu zjistila. Omlouvám se za značně nekonkrétní dotaz a těším se na konkrétní odpověď.

Odpověď:

Podle kolegyně, která se v knihách z této oblasti dobře orientuje, by mělo jít o knihu: *Oddané sestry*, autor Eileen Goudge. Připojujeme katalogizační záznam.⁷

Služba PSK se během své existence setkala s poměrně příznivým přijetím čtenářů. Mnozí z nich se s podobnou službou setkávají poprvé a hodnotí ji jako nadstandardní aktivitu knihoven. Objevují se reakce na informace uložené v archivu (a to i kritické). Význam má také to, že počet dotazů, které prostřednictvím služby přicházejí, stále roste (viz statistiku dotazů zaslaných přes formulář PSK v přílohách): v roce 2003 evidovala Národní knihovna 430 dotazů, v roce 2004 865 dotazů.

⁶ Viz např. biografický dotaz, v němž prameny rozcházejí:

Ptejte se knihovny : Výpis archivu dotazů z 2004/01 [online]. [2004] [cit. 2005-04-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.ptejteseknihovny.cz/list.php?all=1&year=2004&month=01&lib=#41>>.

⁷ Viz: *Ptejte se knihovny : Výpis archivu dotazů z 2004/04* [online]. [2004] [cit. 2005-04-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.ptejteseknihovny.cz/list.php?all=1&year=2004&month=04&lib=#141>>.

Příloha 1

Počet dotazů odeslaných celkově a jednotlivým knihovnám přes formulář PSK k datu 15. 4. 2005
(Nejsou započítány dotazy přicházející přímo na e-mailovou adresu služby.)

Odesílání dotazů z webového formuláře (od 14.9.2004)

Celkový počet odeslaných dotazů:	1208
Počet odeslaných dotazů tento měsíc:	87
Počet odeslaných dotazů tento den:	3
Národní knihovna ČR:	637
Vědecká knihovna v Olomouci:	18
Státní technická knihovna:	38
Krajská knihovna Vysočiny Havlíčkův Brod:	4
Krajská knihovna v Pardubicích:	4
Krajská knihovna Karlovy Vary:	11
Knihovna města Ostravy:	15
Národní lékařská knihovna:	50
Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě:	53
Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích:	40
Knihovna Bedřicha Beneše Buchlovana, Uherské Hradiště:	8
Knihovna Jiřího Mahena v Brně:	40
Městská knihovna Jihlava:	4
Knihovna Karla Dvořáčka Vyškov:	7
Knihovna Karla Hynka Máchy v Litoměřicích:	8
Knihovna Evangelické teologické fakulty Univerzity Karlovy v Praze:	19
Knihovna města Hradce Králové:	6
Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem:	21
Ústav zemědělských a potravinářských informací - knihovna:	11
ÚIV Národní pedagogická knihovna Komenského:	24
Knihovna Kroměřížska:	6
Krajská vědecká knihovna v Liberci:	17
Krajská knihovna Františka Bartoše, Zlín:	15
Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje v Plzni:	23
Středočeská vědecká knihovna v Kladně:	22
Městská knihovna Ústí nad Orlicí:	23
Městská knihovna Bohumín:	16
Masarykova veřejná knihovna Vsetín:	2
Slovácké muzeum v Uherském Hradišti - knihovna:	5
Městská knihovna Nový Bydžov:	1
Městská knihovna Třinec:	11
Univerzita J.E.Purkyně v Ústí n.L., Středisko vědeckých informací FSE:	2
Knihovna Akademie věd České republiky:	31
knihovna Židovského muzea v Praze:	7
Městská knihovna Pelhřimov:	1
Městská knihovna Benešov:	6
Městská knihovna v Třebíči:	0
Muzeum města Ústí nad Labem:	0

Příloha 2

Počet dotazů podle tematických kategorií k 15. 4. 2005

Informace o knihovně:	407
Informace o vydaných dokumentech:	146
Antropologie, etnografie:	8
Biologické vědy:	14
Divadlo, film, tanec:	15
Ekonomické vědy, obchod:	10
Filozofie a náboženství:	11
Fyzika a příbuzné vědy:	5
Geografie. Geologie. Vědy o zemi:	17
Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie:	91
Hudba:	19
Chemie. Krystalografie. Mineralogické vědy:	4
Jazyk, lingvistika a literatura:	144
Knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura:	87
Lékařství:	27
Matematika:	56
Politické vědy (Politologie, politika, veřejná správa, vojenství):	13
Právo:	13
Psychologie:	10
Sociologie:	8
Technika, technologie, inženýrství:	15
Tělesná výchova a sport. Rekreace:	5
Umění, architektura, muzeologie:	38
Výchova a vzdělávání:	19
Výpočetní technika:	8
Zemědělství:	18