

ONLINE PORADENSKÉ SLUŽBY STUDENTŮM – STUDIJNÍ A INFORMAČNÍ CENTRUM ČZU V PRAZE

Eva Dohnálková, Studijní a informační centrum ČZU Praha

Virtuální referenční služby

Ve svém příspěvku bych se ráda zabývala online poradenskými službami, které poskytuje Studijní a informační centrum České zemědělské univerzity v Praze svým studentům.

V úvodu bych ráda vymezila termín online poradenské služby, který jsme si společně s kolegyněmi vybraly také do názvu informačního portálu OPOSSUM. Zpětně se domnívám, že tento pojem nebyl zvolen úplně přesně, protože ve své podstatě se jedná o virtuální referenční služby, nicméně v rámci zachování vtipného názvu využíváme označení online služby.

Jak jsem tedy zmínila, bude řeč zejména o virtuálních referenčních službách. Podle definice IFLA se jedná o takové referenční služby, které nějakým způsobem využívají počítačové technologie [Mezinárodní federace, 2006]. Jedná se tady o referenční službu, která je poskytována uživateli elektronicky pomocí počítače a internetu (prostřednictvím emailu, instantních služeb typu icq, msn atd., dotaz však může být zodpovězen také pomocí faxu, telefonu či jinak).

Obecně se můžeme setkat se dvěma základními typy virtuálních referenčních služeb. Se službami synchronními a asynchronními.

Při synchronní komunikaci je referenční rozhovor mezi uživatelem a pracovníkem knihovny veden například pomocí chatu na icq či přes speciální software vytvořený pro tyto potřeby (např. VRLplus, 24/7 Reference, Virtual Reference Toolkit, QuestionPoint, Tutor.com, Vienova.com) [BOSS, 2004]. Tyto aplikace nabízejí kromě běžných služeb, jako je chatování s uživatelem i další služby – například společné prohlížení webových stránek, společné vyhledávání v databázi, ale také statistické vyhodnocování zodpovězených dotazů atd.

Asynchronní komunikací rozumíme klasické e-mailů či webové formuláře na stránkách knihoven.

Virtuální referenční služby SIC ČZU

Studijní a informační centrum České zemědělské univerzity nabízí svým uživatelům (a nejen jim) možnost komunikace jak synchronní, tak asynchronní formou. V minulosti samozřejmě, vedle osobní komunikace,

převládaly klasické e-maily, s kolegyněmi jsme se však shodly na tom, že je třeba referenční služby inovovat. Proto jsme začaly pracovat na rozšíření poskytovaných služeb. Zavedly jsme tedy e-mailovou adresu zeptejse@sic.czu.cz, kam mohou uživatelé směřovat dotazy na chod knihovny, práci s databázemi, citování atd.

V minulém roce se nám však na základě získaného grantu z Fondu rozvoje vysokých škol č. 1058/2007 podařilo spustit online poradenský portál, který nám umožňuje zajišťovat referenční služby komplexněji.

Jedná se o portálek, který s názvem OPOSSUM – který připomene spíše australského vačnatce (toho naleznete i v logu portálu), než aby měl jakoukoli souvislost s knihovnou či informačními službami. OPOSSUM však není portál pro zoology, jedná se o Online POradenské Služby StUdentůM.

Portálek má již ve svém názvu služby studentům, ale samozřejmě bychom byly rády, kdyby jej nevyužívali pouze studenti, ale také vyučující. Portál je v současné době orientován spíše na uživatele SIC ČZU (zejména v sekci informací o knihovně), ale v budoucnu bychom rády rozšířily jeho působnost i na další univerzity.

OPOSSUM by měl svým uživatelům pomoci při psaní seminárních, bakalářských a diplomových prací. Proto je také strukturován do několika základních celků, které kopírují činnosti, kterými musí student (pracující na některé z výše zmíněných prací) projít:

Hledání a získávání informací (s podkapitolkami databáze, knihovny a internet, které jsou ještě dále členěny)

Zpracování podkladů a tvorba vlastního textu (dělí se na čtení, přípravu podkladů a psaní)

Formální úprava a revize (zde je kapitola o citacích a kontrole textu).

Kromě těchto částí jsme do portálu zařadily také *rozcestník webových stránek*, které mohou být studentům užitečné.

OPOSSUM
online poradenské služby studentům

Informace o portálu

Dobry den,
vítáme vás na informačním portálu Studijního a informačního centra České zemědělské univerzity v Praze.
Portál by měl sloužit nejen studentům a zaměstnancům ČZU, ale všem, kteří hledají základní informace o vyhledávání, knihovnách, oblasti citací a citování, tvorbě vysokoškolských kvalifikačních prací atd.
Portál byl vytvořen na základě grantu Fondu rozvoje vysokých škol č. 1058/2007.

Upozornění: při zkušebním provozu se ukázalo, že tento portálek bezvadně funguje při spuštění v prohlížeči Mozilla Firefox a v nové verzi Internet Exploreru. Ve starších verzích Exploreru není zobrazení bezchybné. Za to se velmi omlouváme a pokusíme se zjednat nápravu.

Kontakty a konzultace

Kdy jsme online:
pondělí, středa 9.00 - 16.00
úterý, čtvrtek 9.00 - 15.00
pátek 9.00 - 12.00

Eva Doňalíková
doňalio(a)@sic.czu.cz
ICQ: 455-302-817

Alžběta Čechová
cechova(a)@sic.czu.cz
ICQ: 445-661-565

Hanka Landová
hanalando(a)@sic.czu.cz
ICQ: 404-870-133

Petra Mýšková
myskova(a)@sic.czu.cz
ICQ: 468-474-047

Obr. 1. Úvodní stránka poradenského portálu OPOSSUM

Rády bychom na OPOSSUM vkládaly informace o nově vydaných knihách a článcích, věnujících se problematice plagiátorství, citační etiky, stylizace textu atd.

Na portálu nechybí diskusní fóra, která by mohla studentům sloužit k výměně informací týkajících se studia, služeb knihovny, tvorby kvalifikačních prací, citování a případně dalších témat. Pokud by uživatelé portálu neměli chuť diskutovat, připravily jsme pro ně sekci častých dotazů (FAQs), kde jsou předem připravené odpovědi na nejčastěji kladené otázky z oblastí citací, databází a služeb naší knihovny.

Vzhledem k tomu, že portál nese hrdě ve svém názvu „online poradenské služby“, stanovily jsme si s kolegyněmi virtuální služby, časy, ve které je vždy alespoň jedna z nás online, abychom tam uživatelům umožnily kontaktovat nás co nejrychleji (přes ICQ či email). Zasláné dotazy uživatelů archivujeme, a ty nejzajímavější nebo ty, které se často opakují, přidáváme k již avizovaným FAQs.

Co se týká technického zabezpečení, celý portál vytváříme ve volně dostupném redakčním systému DRUPAL (doufám, že odpustíte tuto malou reklamu). To nám dává možnost zasahovat do struktury portálu prakticky bez znalosti HTML či CSS, můžeme kdykoliv upravit či doplnit přesně to, co potřebujeme, a nejsme závislé na podpoře ze strany správců univerzitních stránek. Samozřejmě ale volně dostupný systém má i své nevýhody (nejistota dalšího vývoje systému, neexistující podpora ze strany producentů systému aj.).

V budoucnosti bychom rády rozšířily působnost portálu OPOSSUM i za hranice naší univerzity, a vytvořily tak portál, který by využívali studenti více univerzit v České republice (již v současné době dostáváme dotazy i od studentů jiných univerzit).

Spravování portálu OPOSSUM nám však přináší také starosti, domníváme se například, že jsme zvolily špatné načasování spuštění portálu – propagace vrcholila v době, kdy většina studentů své bakalářské a diplomové práce již dokončovala (březen–duben 2008), proto jsme se setkaly pouze s malým ohlasem a množstvím zasláných dotazů je stále malé (lze je počítat zatím pouze na desítky). Doufáme však, že s novým akademickým rokem se nám podaří k portálu přitáhnout více pozornosti a tím pádem i více uživatelů.

Problematická je také evidence dotazů ve formě konverzací (většinu dotazů dostáváme formou ICQ).

Celkově však hodnotíme vytvoření poradenského portálu kladně. Ze zpětné vazby studentů se domníváme, že o podobnou službu je zájem a studenti mají často pocit, že knihovna je první místo, kde jim byly poskytnuty přesné a jasné informace. Příkladem může být například ukázková konverzace:

D+D (12:08):

Dobrý den paní Dohnálková, jste tady?

Eva Dohnalkova (12:09):

dobry den, jsem

D+D (12:09):

Ráda bych se zeptala na pár věci. Máte chvíličku?

Eva Dohnalkova (12:10):

Samozřejmě, ptejte se.

D+D (12:11):

18.6. dělám přijímací testy na pedagog. fakultu obor Jazyková a literární kultura. Divám se na citační normy a přemýšlím, jak nejlépe práci napsat. Poradíte mi prosím??

Eva Dohnalkova (12:13):

Ráda poradím, co přesně byste potřebovala, nevím jestli Vám dobře rozumím.

Chcete vědět, jak postupovat při psaní? Nebo jak má práce vypadat? Jak citovat zdroje?

D+D (12:15):

no, abych se přesně vyjádřila, tak z doporučené literatury je tam uvedeno: Stručná mluvnice česká, Média a společnost, Pravidla čes. pravop., Dějiny českého divadla, Malý labyrint filmu..... Ano, ráda bych věděla, jak to napsat

Eva Dohnalkova (12:16):

ano, rozumím

teď jde o to, jestli ty knihy máte v ruce, nebo budete citovat jen podle katalogu

D+D (12:17):

nebo spíš jak to má vypadat. Z toho seznamu jsem spíš zmatená, mám sice spoustu přečtených knih, ale dějiny české země jsou spíše jako encyklopedie se stručným přehledem, třeba na každé téma dvoustrana, no něco budu citovat z katalogu a něco mám přečtené

Eva Dohnalkova (12:17):

dobře

pošlu Vám nějaké odkazy a komentář k nim

Eva Dohnalkova (12:18):

D+D (12:19):

Moc Vám děkuji

D+D (12:22):

jste zlatá

Chceme tedy v poskytování informací touto formou pokračovat, doufáme, že se nám podaří zefektivnit propagaci a tím i zvýšit počet dotazů a spokojených studentů.

Použité zdroje:

BOSS, Richard W. Virtual Reference. *Tech Notes* [online]. 2004, no. 30 [cit. 2008-05-20]. Dostupné z: <<http://www.ala.org/ala/pla/plapubs/technotes/virtualreference.cfm>>.

Mezinárodní federace knihovnických asociací. Reference and Information Services Section. 2006. *IFLA Digital Reference Guidelines* [online]. Latest revision : 1 December, 2006 [cit. 2008-05-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>.