

SLUŽBA ? Ptejte se knihovny

Michaela Vondráčková – Jindřiška Pospíšilová, Národní knihovna ČR

S rozvojem a využíváním ITC se stále více knihovny zaměřují v nabídce svých služeb i na ty uživatele, kteří knihovnu nevyužívají standardně, tedy pouze nahodile, omylem či dokonce vůbec. Vystavení katalogů knihoven (OPAC i naskenovaných) na internetu bylo jakousi „první vlašťovkou“ přiblížení se veřejnosti jako celku, ale i zde, domníváme se, hledají spíše ti, kteří navštěvují/navštěvovali knihovnu a prostřednictvím online katalogů šetří čas při objednávání knih nebo ověřování citací. Velká část populace, podle dostupných informací, knihovnu nevyužívá vůbec. A právě těmto potenciálním uživatelům by knihovny rády nabídly své služby, právě na ně je zaměřený náš nový projekt „Ptejte se knihovny“.

Služba Ptejte se knihovny se začala vyvíjet již od června roku 1999, kdy bylo v Národní knihovně ČR otevřeno Referenční centrum s nabídkou široké škály služeb s cílem „zprostředkovat uživateli orientaci v současném informačním prostředí a využívat informační zdroje v tradiční i elektronické podobě.“ V březnu 2002 si poskytování informačních služeb mohly vyzkoušet některé z knihoven v rámci akce Březen měsíc internetu“ a to službou „Bezmezná informace“. V rámci ní někteří z knihovníků odpovídali na rozmanité dotazy uživatelů. Tato spolupráce dala „život“ myšlence vytvořit službu podobného charakteru a nabídnout ji všem uživatelům knihoven po celý rok, nabídnout jim možnost zaslat kdykoliv na jedno centrální místo svůj dotaz s vědomím, že bude vyřízený a to na základě jasně definovaných pravidel a podmínek.

V listopadu 2002 došlo tedy k inovaci této již existující služby, která byla a stále je poskytována v rámci nabídky Referenčního centra Národní knihovny na e-mailové adrese reference@nkp.cz. Princip nově vytvořené služby „Ptejte se knihovny“ je obdobný: *poskytnout prostor pro dotazy všeobecného typu na co nejviditelnějším a nejprístupnějším místě na webové stránce NK ČR, případně dalších knihoven, které se připojí.* V současné době je odkaz od listopadu 2002 umístěný na české a anglické verzi www stránky Národní knihovny ČR a od února 2003 na první stránce Vědecké knihovny v Olomouci. Služba je poskytována pouze prostřednictvím e-mailové adresy, kdy obě zapojené knihovny odpovídají na „své“ dotazy, služba je spojena pro uživatele pouze pomocí jednotného loga.

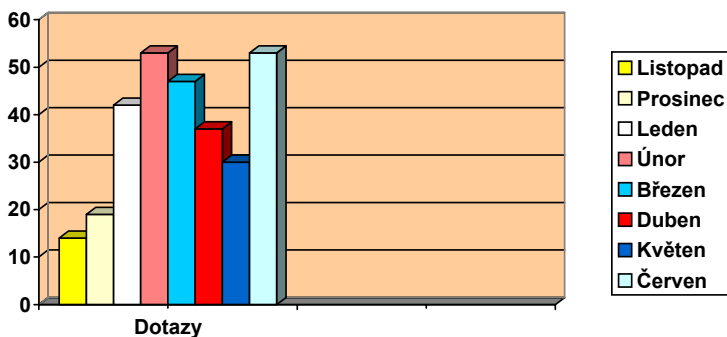
Uživatel po zadání svého dotazu přes stránky obdrží potvrzující dopis s následujícími texty:

Předmět: Tym - Ptejte se sve knihovny / Ask your library team
Vlastní sdělení: Prijali jsme Vas dotaz a do 48 hodin Vam odpovime. / We have received your query and you will hear from us within 2 days.

Pro informaci NK ČR zřídila na domácí stránce Referenčního centra **archiv dotazů a odpovědí**, který je veřejně přístupný a jsou zde shromážděny nejzajímavější dotazy a odpovědi. Půlroční fungování této služby jasně ukázalo, že rozhodujícím činitelem pro využívání je umístění odkazu z první stránky a jednoduché pojmenování služby („Ptejte se knihovny“ je jistě srozumitelnější název než „Referenční dotaz“). Umístění a jednoduchost byly „lákadlem“ nejen pro uživatele z řad široké veřejnosti, ale také pro pracovníky jiných, především menších knihoven, kteří zaslali asi 1/4 dotazů.

Statistiky, které jsme pořídili pro období od listopadu 2002 do konce června 2003, jsou důkazem toho, že služba je využívána, i když zatím v menší míře, než jsme předpokládali. V uvedeném období bylo do knihovny zasláno na 300 dotazů.

Využití služby „Ask your library“ období 11. – 12./2002 a 1.-6./2003

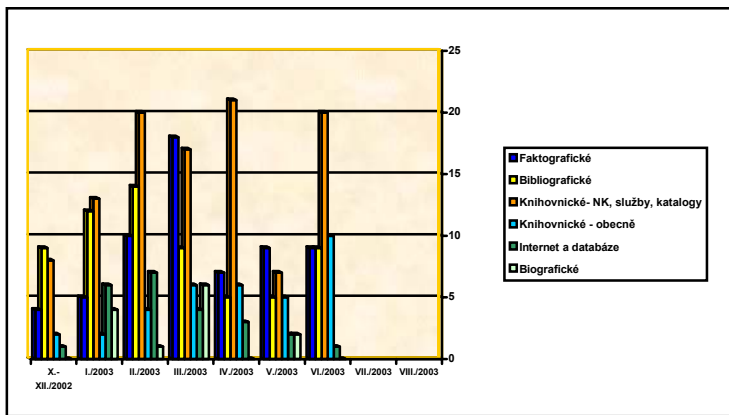


Jak je patrné z grafu, byla služba zpočátku využívána méně, pravděpodobnou roli zde hrála i nedostatečná informovanost uživatelů. Nejvyšší počet dotazů byl zaznamenán v únoru a v červnu, na čemž se zřejmě i odráží zkuškové období studentů vysokých škol.

Další graf ukazuje strukturu zaslanych dotazů. Patrné je, že se uživatelé nejvíce dotazovali na knihovnické a faktografické informace.

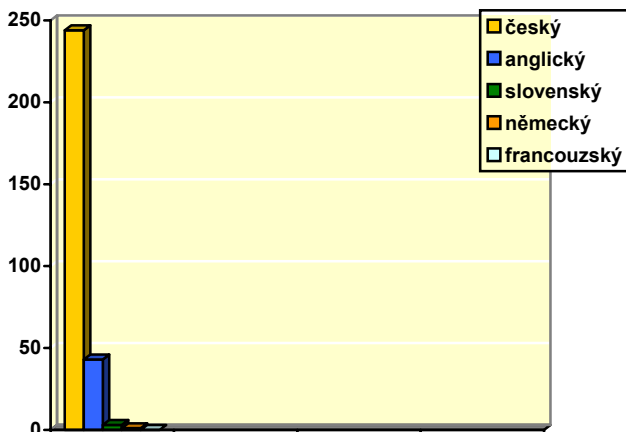
Bibliografické dotazy souvisely ve většině případů s využíváním online katalogu NK ČR – báze NKC.

Příchozí dotazy a jejich rozdělení období 11.-12./2002 a 1.-6./2003



Následující graf poukazuje na jazykovou strukturu pokládaných dotazů. Je z něj patrné, že česká verze služby „Ptejte se knihovny“ je prozatím více využívána, než verze anglická „Ask your library“.

Cizojazyčné dotazy „Ask your library“ období 11.-12./2002 a 1.-6./2003



Dotazy, které jsou do archivu ukládány, jsou řazeny prozatím podle data doručení, stránky jsou statické bez možnosti vyhledávání. V budoucnu, v rámci navrhovaného řešení předpokládáme třídění dotazů podle předmětových kategorií (byla vybrána metoda Konspektu, kde universum lidského vědění je rozčleněno do 24 skupin, podrobnější informace můžete nalézt na adrese <http://konspekt.nkp.cz>).

Ve dnech 4. a 5. června 2003 se konala v Krajské knihovně v Karlových Varech Komise pro služby, které se tradičně účastní pracovníci služeb ústředních odborných knihoven a krajských knihoven. Závěry z tohoto jednání mimo jiné zdůrazňují, že zájem o koordinované poskytování této služby ze strany českých knihoven je, a to na principu decentralizovaného systému. Každá připojená knihovna umístí na svých www stránkách viditelně logo této služby. „Prolink“ povede na www formulář nebo e-mail, kam bude moci uživatel zapisovat své dotazy, a také na informační stránky služby, kde se tazatel dozví podrobnosti o této službě. Zasláné dotazy do jednotlivých knihoven budou vyřizovány v rámci již poskytovaných referenčních (bibliograficko-informačních) služeb dané knihovny s tím, že v případě potřeby může knihovna využít kteroukoliv jinou knihovnu zapojenou do systému, popř. směřovat dotaz na NK ČR. Koordinátorem celého projektu byla zvolena Národní knihovna ČR

Již brzy budou k dispozici www stránky, kde uživatel nalezne informace o službě, o spolupracujících knihovnách a jejich oborovém zaměření, jednoduchý formulář pro zadání dotazu spolu s archivem zajímavých dotazů. Logo, které je v tuto chvíli využíváno, vzniklo narychlo pro potřeby NK ČR. Připravujeme ve spolupráci s grafikem návrh nového loga, které se stane symbolem poskytování referenčních služeb v českých knihovnách pro všechny, blízké či vzdálené, registrované či náhodné uživatele.

A proč vlastně taková služba, neposkytují snad knihovníci tyto informace i bez ní?

Ano poskytují. Naším záměrem je však umožnit nejen registrovaným a poučeným uživatelům, ale i těm, kteří knihovnu nikdy nepotřebovali, opravdu svobodný přístup k informacím všeho druhu a to způsobem lehce dosažitelným, přehledným a jasným. Chtěli bychom, aby se tato služba stala pomocníkem v orientaci v nabídce a využívání informačních zdrojů, které jsou v knihovnách k dispozici a které jsou v mnoha směrech využívány nedostatečně.

Použitá literatura:

BOROVANSKY, Vladimír T. Referenční služby v amerických universitních knihovnách. *Národní knihovna*. 1993, roč. 4, č. 1, s. 25-33.
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.