

STUDIJNÍ A VĚDECKÁ KNIHOVNA V HRADCI KRÁLOVÉ ZODPOVÍDÁ E-MAILOVÉ DOTAZY

Lenka Málková, Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové

Stejně jako knihovny samotné procházejí informační a referenční služby neustálým vývojem. Jedná se o poměrně širokou škálu činností od zodpovídání referenčních dotazů a ověřování bibliografických údajů přes zjišťování citací pro meziknihovní výpůjčky a dodávání dokumentů až po informační služby, rešerše či informační výchovu.

Dalo by se předpokládat, že moderní technologie vyřeší stále více informačních potřeb uživatelů a dramaticky změní charakter informačních a referenčních služeb. Jak ukazují statistické údaje Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové (dále SVK HK), v posledních letech k poklesu počtu dotazů skutečně dochází.

Rok	1999	2000	2001	2002	2003
Dotazy celkem	6 806	6 051	5 108	4 828	4 579
Vyjádření v %	100 %	89 %	75 %	71 %	67 %

Pozn.: V dotazech jsou zahrnuty ústní dotazy ve studovně, telefonické dotazy a dotazy e-mailové.

Je dobře známo, že služba uživatelům je primárním posláním každé knihovny a knihovnická profese je orientována na služby. Vývoj knihoven je hnán vpřed uživatelskými potřebami, které jsou ovlivněny měnícím se společenským prostředím. V současné době vzkvétá e-learning a sebevzdělávání vůbec. I uživatelé knihoven se snaží sami si pomoci při uspokojování svých informačních potřeb a jen v případě nejvyšší nouze se osobně obracují na knihovníky. Je třeba věnovat zvýšenou pozornost podpoře svépomocných postupů. Přesto zůstává osobní konzultace s knihovníkem významnou částí systému podpory uživatelů.

Uživatelské potřeby se dají zhruba rozdělit do tří úrovní. První úroveň tvoří obecné uživatelské potřeby, které mají téměř všichni uživatelé. K uspokojení těchto potřeb slouží např. uživatelsky přívětivé rozhraní, které umožní snadný přístup ke zdrojům informací. Knihovník zde vykonává důležitou práci při hromadné podpoře uživatelů, i když jakoby za oponou. Druhou úroveň tvoří skupiny uživatelů s podobnými zájmy, potřebami a

dotazy. Pro tyto skupiny jsou připravovány kurzy a školení, jsou pro ně vytvářeny manuály pro samostatnou práci se zdroji informací, patří sem i FAQ a další formy on-line podpory. Vše je připravováno na základě anticipace uživatelských dotazů tak, aby si uživatelé sami dokázali nalézt odpovědi. A konečně třetí úroveň, časově nejnáročnější, zahrnuje individuální, specifické dotazy uživatelů přímo u pultu knihovny, po telefonu nebo e-mailem. Tímto způsobem knihovníci nabízejí osobní pomoc.

Tyto tři úrovně služeb jsou těsně spjaty a vzájemně se ovlivňují. Knihovna by měla být snadno přístupná všem uživatelům a předdefinovaným způsobem řešit mnoho jejich potřeb. Pokud některé potřeby zůstanou neuspokojeny, mohou uživatelé navštívit kurzy, prolistovat FAQ apod. Jestliže ani potom nenajdou odpověď na své dotazy, mají možnost požádat o pomoc knihovníka. Ten zase, pokud se určité dotazy objevují opakovaně, může být přidat do FAQ, věnovat se jim při školení uživatelů či je dokonce promítnout do uživatelsky přívětivějšího rozhraní knihovny.

Tento třístupeňový systém podpory uživatelů nám umožňuje lépe pochopit, proč v posledních letech poklesl počet dotazů směřovaných přímo na knihovníka. Do značné míry je to díky informacím na webu knihovny, dostupnosti nejrůznějších databází, školením, nápovědám, manuálům a dalším svépomocným postupům, které umožňují uživatelům samostatný přístup ke zdrojům a k jejich využívání. Neznamena to však konec referenčních služeb. Naopak, více než kdy dříve je zapotřebí podporovat informační potřeby uživatelů ze zákulisí knihovny, což možná povede k dalšímu poklesu individuálních dotazů položených knihovníkovi. Tento jev však lze chápat pozitivně.

Referenční služby se dají zajišťovat různými způsoby, z nichž každý má své slabé i silné stránky. V úvahu je třeba vzít i odlišnou situaci uživatelů. Někteří nemají přístup k počítači nebo k internetu, a nemohou tedy využít výhod počítačových a webových služeb. A konečně, rozdíly jsou i v osobnosti uživatelů. Zatímco jedni preferují lidský kontakt, jiní upřednostňují komunikaci on-line.

Jak již bylo popsáno výše, digitální referenční služby jsou pouze jednou z metod poskytování referenčních služeb. Jejich počátek spadá do druhé poloviny 80. let, kdy se začaly objevovat především v USA, ale prudký vývoj zaznamenaly zejména v posledních letech. Rozumí se jimi zpravidla referenční služby dodávané elektronickými prostředky buď s použitím asynchronního softwaru (e-mail, webové formuláře), nebo s použitím systémů pracujících v reálném čase. E-mailové a webové referenční služby jsou rutinně poskytovány v mnoha knihovnách i v České republice.

SVK HK umožňuje e-mailový kontakt od roku 1996, kdy byly vytvořeny její www stránky. Seriózně se dá o referenčních službách poskytovaných

e-mailem hovořit až od roku 2001, kdy jsme e-mailové dotazy začali evidovat a statisticky vykazovat.

Webové stránky SVK HK nabízejí několik kontaktních e-mailových adres pro komunikaci uživatelů s knihovnou. Jsou to kontakty na půjčovnu, studovnu, webmastera a na sekretariát ředitelky. Až do května letošního roku fungoval i odkaz s názvem *Návrhy a připomínky*, který byl přejmenován na *Ptejte se knihovny*. Je možno konstatovat, že referenční dotazy přicházejí na všechny uvedené adresy, snad s výjimkou webmastera. Dotazy jsou přeposílány na pracoviště, která mají k problematice nejbližší. Dále se budu věnovat rozboru dotazů, které došly, případně byly přeposlány na oddělení informačních a referenčních služeb (dále IRS). Počty e-mailem zaslaných dotazů na oddělení IRS ukazuje následující tabulka.

Rok	2001	2002	2003	2004 (1.pol.)
Počet dotazů	54	117	60	45

Oddělení archivuje dotazy od roku 2003. Podívejme se tedy na tematiku těchto dotazů.

Z celkového počtu 105 e-mailových dotazů přijatých oddělením IRS v roce 2003 a v 1. pololetí roku 2004 příslušelo 63 svou tematikou skutečně tomuto oddělení. Ve 13 případech se jednalo o dotazy regionální, které se týkaly historie měst a obcí, regionálních osobností, událostí a dokumentů. Dále byly poměrně časté dotazy na vyhledání určité publikace ve fondu knihovny a na doplnění chybějících bibliografických údajů v citaci dokumentu. Literatura byla občas dohledávána i v katalozích jiných knihoven, případně byli tazatelé odkázáni na jiné instituce – muzea, archivy, zahraniční knihovny atd. Často uživatelé požadovali vyhledání literatury na určité téma. Pokud byl výsledkem hledání malý počet záznamů, obdrželi přímo odpověď, ve složitějších případech jim bylo nabídnuto vypracování písemné rešerše. Objevily se i požadavky na zaslání kopií rešerší, na dohledání norem v plnotextové databázi nebo na ověření možnosti přístupu do zahraničních zdrojů na internetu. Několik dotazů bylo faktografických.

Dalších 8 dotazů ze 105 bylo provozního charakteru. Je z nich zřejmé, že uživatelé tápou především v oblasti služeb poskytovaných přes internet. Na webu SVK HK uživatel nalezne přístup do on-line katalogu, konto čtenáře, formulář žádanky MVS, formulář objednávky rešerše a přihlášky na školení uživatelů. Ostatní je zatím nutné vyřizovat e-mailem nebo návštěvou knihovny.

V 17 případech byly dotazy přeposlány do půjčovny, neboť se týkaly prodloužení výpůjčky nebo šlo o objednávky knih ze skladu. Na oddělení periodik bylo přesměrováno také 17 dotazů. Byly to objednávky kopií

článků z časopisů a objednávky časopisů do studovny k prezenčnímu studiu.

Z uvedeného rozboru vyplývá, že naši uživatelé příliš nerozlišují charakter svých dotazů a nezkoumají, na kterou kontaktní e-mailovou adresu je směřovat. Naší zásadou ale je, že dotaz je zodpovězen bez ohledu na to, zda byl zaslán na správnou adresu.

Od května letošního roku je na našich www stránkách odkaz nazvaný *Ptejte se knihovny*, na který v průběhu dvou měsíců došlo 12 dotazů. Po kliknutí na odkaz se zobrazí formulář, který uživatel vyplní a odešle. Pověřený pracovník, na kterého je odkaz nasměrován, dotaz posoudí a buď na něj sám odpoví, nebo jej přepošle na příslušné oddělení. Všechny dotazy i odpovědi jsou archivovány. SVK HK však zatím není zapojena do stejnojmenného projektu Národní knihovny Praha. Jak totiž vyplývá z výše uvedené analýzy témat dotazů, většina z nich se týká přímo provozu, fondu nebo služeb SVK HK, značný je také podíl dotazů regionálních. I na ostatní dotazy je knihovna díky svému kvalifikovanému personálu schopna poskytnout faktografickou či bibliografickou odpověď. Oddělení IRS má v současné době pět vysokoškolsky vzdělaných pracovníků, kteří zodpovídají dotazy uživatelů ve studovně a vypracovávají písemné rešerše na objednávku. Všichni pracovníci IRS rutinně ovládají vyhledávání ve zdrojích, ke kterým má knihovna přístup nebo které sama vytváří. Navíc zajišťují i informační výchovu uživatelů formou exkurzí a školení. Pokud přece jen ve výjimečných případech nejsme schopni kvalifikovaně odpovědět, buď sami kontaktujeme jinou knihovnu, nebo na ni čtenáře odkážeme. Na dotazy odpovídáme obratem, v případě složitých dotazů se s uživatelem domluvíme na termínu nebo navrhneme vypracování písemné rešerše. Schopností zodpovědět téměř jakýkoliv dotaz zvyšujeme prestiž knihovny v očích čtenářů, což je i jedním z našich cílů.

Zodpovídání e-mailových dotazů je pouze jednou z forem řešení informačních požadavků uživatelů. Práce referenčního knihovníka by měla zahrnovat všechny složky výše zmíněného tříúrovňového systému. V SVK HK tomu tak skutečně je. Oddělení IRS se podílí na výběru informačních zdrojů jak klasických, tak elektronických, přispívá k tvorbě uživatelsky přívětivého webového rozhraní, připravuje manuály a pomůcky pro samostudium uživatelů, zajišťuje nácvikové lekce pro práci s databázemi, katalogem knihovny a internetem, vypracovává písemné rešerše a zodpovídá dotazy uživatelů.

Použitá literatura:

HAN, Lifeng - GOULDING, Anne. Information and reference services in the digital library. *Information Services & Use*. 2003, vol. 23, issue 4, p. 251-262.