

REFERENČNÍ SLUŽBY ONLINE V KNIHOVNÁCH VUT V BRNĚ SLUŽBA TYPU „PTEJTE SE KNIHOVNY/KNIHOVNÍKA“

Kateřina Ševčíková, Areálová knihovna VUT v Brně

„V boji mezi tebou a digitálním světem se raději přidej
k digitálnímu světu.“
(z Murphyho obecných počítačových zákonů)

Domnívám se, že hovořit zde o tom, co jsou to referenční služby, event. jejich novější forma Ptejte se knihovny, dozajista není zapotřebí. Dnes snad již ani nemůže být knihovna, která by nějakým způsobem tuto službu nevyužívala, ovšemže v dostupné formě a provedení vzhledem k jejím možnostem. Někte stále volí klasická řešení jako jsou telefonická forma odpovědi na dotazy anebo čistě jen osobní kontakt se čtenářem. Jiné knihovny naproti tomu začínají (nebo již hojně využívají) vymoženosti, které jim v tomto ohledu plně poskytuje svět informačních technologií.

Areálová knihovna Purkyňova, se, jako jedna z prvních knihoven VUT, přiklonila k řešení, které jí nabízejí informační technologie, tj. poskytování referenčních a konzultačních služeb online formou prostřednictvím svých webových stránek. Neznamená to, že by se naše knihovna vzdala definitivně „klasických a zavedených forem“, ale pozvolna mají čím dál nižší procentuální zastoupení v celkových statistikách poskytování těchto služeb. Nespornou výhodou je jistě i forma, provedení i softwarové zajištění online služeb tohoto typu.

Produkt UNITED-NUKE

UNITED-NUKE je otevřeným systémem, který těží ze základu publikačního a redakčního systému UNITED PHP-Nuke Czech Edition. Přestože vývoj tohoto produktu začal poměrně nedávno, na podzim 2002, stačil si už najít mnoho nadšených příznivců. Stručně řečeno se jedná o platformu, která umožňuje snadné publikování informací a tvorbu dynamických webů na internetu i intranetu. Správa systému nevyžaduje v podstatě nic víc než práci a údržbu dat ve webovém rozhraní bez nutnosti dalších speciálních

nástrojů. Podle slov hlavního koordinátora a programátora v jedné osobě Jiřího Stavinohy se podařilo vytvořit „... *čistě napsaný, bezpečný a rychlý publikační systém, který je kompatibilní s PHP-Nuke.*“ A právě kompatibilita s předchozím systémem dává možnost používat velké množství modulů a bloků pro novější i starší verzi produktu.

Seznam modulů

Produkt má nepřehledné množství nástrojů, funkcí a možností využití. Seznam modulů čítá na 26 položek, které jsou pro koncového uživatele *zcela zdarma!* Placenou částí mohou být např. instalace, nastavení a otestování systému, moduly na míru a úprava systému, vytvoření grafiky, upgrade na vyšší verzi, nastavení, podpora a otestování eShopu anebo technická podpora¹. Prozatím jsou dostupné tyto volně stažitelné moduly:

- ❖ **AvantGo**
 - umožňuje prohlížení článků prostřednictvím PDA
- ❖ **Content**
 - tvorba jednoduchých www stránek nebo prezentací
- ❖ **Download**
 - archiv souborů, které lze stáhnout
- ❖ **Encyklopedia**
 - slovníky nebo jednoduché databáze
- ❖ **eShop**
 - modul pro elektronický obchod a online nakupování
- ❖ **FAQ**
 - archiv nejčastějších otázek a odpovědí
- ❖ **Feedback**
 - jednoduchý formulář pro odeslání připomínek návštěvníků vašeho webu
- ❖ **Flashnews**
 - přehled novinek a aktualit
- ❖ **phpBB forum/Splatt forum**
 - moduly pro výměnu informací mezi návštěvníky webu
- ❖ **Journal**
 - tvorba minideníčků uživatelů
- ❖ **Member_List**
 - seznam uživatelů
- ❖ **News**
 - zobrazuje články

¹ Viz: informace v Ceníku služeb na webu (<http://united-nuke.openland.cz>).

- ❖ **Private_Messages**
 - přeposílání krátkých zpráv
- ❖ **Recomenmend_Us**
 - modul pro doporučování vašeho webu
- ❖ **Reviews**
 - vkládání a zobrazování recenzí
- ❖ **Search**
 - prohledává články dle časového hlediska
- ❖ **Sections**
 - tvorba strukturovaných prezentací
- ❖ **Sidebar**
 - část pro prohlížeče Mozilla, Opera a Konqueror
- ❖ **Statistics**
 - kompletní a komplexní statistiky
- ❖ **Stories_Archive**
 - archiv článků
- ❖ **Submit_News**
 - slouží k vkládání článků návštěvníky
- ❖ **Surveys**
 - monitorování a práce s anketami
- ❖ **Top**
 - přehled nejúspěšnějších článků dle témat
- ❖ **Topics**
 - prohledávání archivu článků dle témat
- ❖ **Web_Links**
 - seznam odkazů (links)
- ❖ **Your_Account**
 - osobní nastavení každého uživatele

Technologie
 Publikací systém je napsán v jazyce PHP. Jeho testování proběhlo v operačním systému Linux, webovém serveru Apache a na databázi MySQL. S menším omezením je možné UNITED-NUKE používat i v systému Windows a na databázích mSQL, ODBC, Sybase a mnoha dalších². Nicméně, ať už používáme jakýkoli operační systém, je nutné používat webový server Apache. Doporučená konfigurace pro bezchybný provoz je Linux/*BSD – Apache – PHP – MySQL.

I když nebudete využívat přímo podporu tvůrců projektu, je možné spravovat, upgradovat a celkově pracovat s tímto systémem bez větších obtíží a problémů. V případě upgradu verze plně postačí číst pozorně připo-

² Viz: Informace na webu produktu UNITED-NUKE (<http://united-nuke.openland.cz/>).

jený soubor, který podrobně popisuje každý krok. Samotná práce s moduly webového rozhraní systému pak předpokládá minimálně základy HTML.

Splatt fórum jako online služba

Areálová knihovna VUT, Purkyňova 118 využila pro své referenční služby v online formě jeden z modulů publikačního systému. Splatt fórum nám umožňuje vytvářet nepřehledné (a téměř i nevyčerpatelné, pomineme-li kapacitu serveru atd.) množství kategorií pro dotazy uživatelů. Na našem webu je tato služba přístupná v menu pod tlačítkem „*Ptejte se knihovny*“. Jednoduchým kliknutím se otevře předem nachystaný seznam kategorií a čtenář si z něj vybere podle problematiky svého dotazu (viz: zvýrazněná místa na obrázku 1a a 1b).

Areálová knihovna VUT v Brně
Purkyňova 118

16. Července 2004

Index

- Aktuality
- Úvod
- Knihovna
- Průběhy a dokumenty
- Služby
- Knihovní fond
- Knihovní katalog
- Knihovnické odborné
- Informační zdroje
- Praktická informace
- FAQ
- Ptejte se knihovny**

Zpravostranná Novell

Oznamujeme všem uživatelům, že v knihovně je opět možné se připojit na **Novell** K připojení je nutné znát následující:

1. TYP
2. CONTEXT
3. SERVER
4. VÁL LOGIN + PASSWORD

Podobně naznačte tyto informace, hledáte je na webových stránkách anebo se otepte vašich fakultních správci! Obrazový návod přiložen hledáte zde: [list č. 63](#) (vizuální návod přiložen k řádku).

Autentizace: Pondělí, 21.06. 2004 @ 09:35:52 CEST (25 denů!)
(Zobrazit celý článek | Hodnocení: 0)

Prázdinný provoz

Provoz Areálové knihovny Purkyňova 118 v červnu až září 2004:

ZAVŘENO:	19.7. - 30.8. 2004
OHEZENÝ PROVOZ:	28.6. - 16.7. 2004 23.8. - 24.9. 2004

V době omezeného provozu bude knihovna otevřena:

pondělí - čtvrtek:	9:00 až 15:00 hod.
pátek:	9:00 až 14:00 hod.

ZAMĚSTNANCI AREÁLOVÉ KNIHOVNY VÁS KĚJÍ KVALIFIKOVANĚ!

Autentizace: Úterý, 08.06. 2004 @ 09:03:32 CEST (30 denů!)
(Zobrazit celý článek | Hodnocení: 0)

Kontakt

Areálová knihovna
VUT v Brně
Purkyňova 404/118
612 00 Brno
tel.: 541 149 461

obr. 1a – služba v Indexu webu knihovny

Areálová knihovna VUT v Brně
Purkyňova 118

16. Července 2004

Vítejte ve fóru na serveru Areálová knihovna Purkyňova 118

Zde si můžete vyměňovat nápady a myšlenky, nebo se můžete pokoušet pomoci ostatním.

Nebojte se diskutovat!

[Statistika](#) | [Regulace příspěvků](#) | [Vyhledat](#) |

Vyhledávání ve fóru

...Naposledy jste navštívili fórum 16.07. 2004 v 11:02
...poslední příspěvek jste odeslali 16.07. 2004 v 10:38
Momentálně je ve fóru 18 aktivních diskuzí a 40 příspěvků

Fórum	Diskuzi	Příspěvků	Poslední příspěvek	Moderátor
Dotazy na AKRU	2	4	31.03. 2004 v 09:20 Odešle seřevna	geoff, sevcovicova, knizevna
Dotazy na knihovnu	9	11	11.03. 2004 v 08:54 Odešle seřevna	geoff, sevcovicova, knizevna, signifikantna, knizevna

obr. 1b – seznam kategorií služby po otevření

Prozatím je v seznamu šest základních kategorií, z čehož jsou čtyři kategorie veřejné a čtenáři zadávají své dotazy anonymně. Poslední dvě části jsou neveřejné a pouze po zadání správného vstupního hesla (to znají jen zaměstnanci Areálové knihovny) se dají číst zprávy uvnitř anebo na ně reagovat.

Dotazy na AKPU					
Ptejte se admina knihovny: Pokud si s nečím nevíte rady (CO SE TÝKÁ POČÍTAČŮ) anebo máte návrhy, co by šlo vylepšit, zde máte prostor.	2	4	31.03.2004 v 09:20 Od: sevckova	gedik sevckova kovarova	
Ptejte se knihovníka: Online rady, napověda a pomoc při vyhledávání, konzultace prostřednictvím fóra a další pomoc pro "neknihovny" tak, aby se jim knihovnická práce a terminologie stala přitelem.	3	11	11.05.2004 v 08:54 Od: sevckova	gedik sevckova vondrova kucarova lucy kanek kovarova	
Testovací fórum: Pokusné fórum pro zaměstnance AKPU. POZOR: toto fórum je uzamčeno!	9	21	16.07.2004 v 10:38 Od: sevckova	sevckova gedik lucy kanek kucarova sigmundova vondrova kovarova	
Webové stránky AK: Prostor pro náměty a postřehy uživatelů, co by bylo ještě dobré přidat na stránky Areálové knihovny.	1	2	12.05.2004 v 15:08 Od: sevckova	gedik sevckova kovarova	
Diskuzní fórum AK: Uzavřené diskuzní fórum zaměstnanců Areálové knihovny Purkyňova. Pracovní náměty a nápady, stejně jako prosby, prosím, pište sem ... POZOR: toto fórum je uzamčeno!	1	2	02.06.2004 v 16:04 Od: sevckova	gedik lucy kanek kucarova sigmundova vondrova kovarova	
sqid a danaguardian Zde můžete anonymně nahlásit stránky, které zablokoval proxy server.	0	0	Fórum je prázdň!	gedik	

obr. 1c – seznam jednotlivých fór

Základní kategorie podrobněji:

1. **Ptejte se admina knihovny:**
 - ✓ veřejná sekce, která slouží k zadávání dotazů pro administrátora Areálové knihovny VUT
 - ✓ obsahem se dotazy dotýkají výpočetní techniky v knihovně, tj. čtenáři mají nějaké problémy v počítačové studovně, při práci se skenerem aj.
2. **Ptejte se knihovníka:**
 - ✓ tato sekce shromažďuje dotazy na knihovníky a je opět zcela veřejná
 - ✓ obsahem dotazy pokrývají problematiku, kdy si např. uživatelé nevědí rady při vyhledávání v katalogu, mají problém se svými výpůjčkami, potřebují zjistit otevírací dobu knihovny atd.
3. **Webové stránky AK:**
 - ✓ dotazy pro správce a tvůrce webových stránek knihovny

- ✓ obsahově sem patří vše, co pomůže vylepšit, zkvalitnit a upravit obsah, provedení nebo design stránek AK
- 4. **Squid a Dansguardian:**
 - ✓ sekce, kde administrátor knihovny dává prostor uživatelům k tomu, aby mohli nahlásit stránky zablokované proxy serverem
- 5. **Testovací fórum:**
 - ✓ první uzamčená a neveřejná část, která slouží pro online výuku a cvičení zaměstnanců knihovny
- 6. **Diskuzní fórum AK:**
 - ✓ uvnitř této sekce zaměstnanci knihovny mohou probírat jakékoli pracovní náměty a nápady
 - ✓ jako v předešlém případě i tady se jedná o neveřejnou část chráněnou vstupním heslem

Výhody Splatt fóra

Jakmile se čtenář rozhodne pro některou kategorii v závislosti na obsahu svého dotazu, stačí jen jednoduchým pohybem myši a přednastavených tlačítek vložit nový dotaz. Odpověď si mohou přečíst kdykoli během dne z kteréhokoli počítače s připojením k Internetu. Splatt fórum totiž neomezuje přístup na IP adresy nebo nutnou identifikaci jako je tomu např. při vstupu do OPAC katalogu knihovny. Nespornou výhodou tohoto systému je i fakt, že své dotazy odesílají jako *anonymní uživatelé*. Možnost anonymního zadávání dotazů odbourává ostych nebo případné obavy uživatelů (anonymita obecně dodává v tomto případě hlavně studentům lepší pocit) a v důsledku toho využívají tuto službu mnohem frekventovaněji než kdyby se měli osobně zeptat na problémy s výpůjčkou nebo případnými pokutami. Představa osobního, identifikovaného kontaktu je obecně chápána dost problematicky a sporně. Hodně z nás má ve svém povědomí zakotveno, že když knihovník ví, jak vypadáte a jak se jmenujete, tak se naprosto jistě nevyhnete problémům. A právě tyto zkušenosti z provozu dovedly nakonec naši knihovnu k rozhodnutí, že dáme čtenářům volnost v tom smyslu, že se nikterak nemusí identifikovat, a přesto se mohou ptát na vše, co je zajímavé. Je udivující, kolik z nich při takovémto postupu uvede např. svůj školní e-mail, kam obvykle chtějí přeposlat odpověď nebo přímo připojí k dotazu svůj podpis.

	Diskuze	Reakce	Odesílatel	Zobrazení	Datum
	kontrola prodloužení	1	Anonymní	38	11.05. 2004 v 08:54 Od: sevcikova
	Prodloužení skript	1	Anonymní	59	24.03. 2004 v 16:12 Od: sevcikova
	Normální otevírací doba	1	Anonymní	83	06.01. 2004 v 20:48 Od: sevcikova
	Vyhledávání	1	Anonymní	90	04.11. 2003 v 15:31 Od: sevcikova
	Přihlášení do DPAC katalogu	2	Anonymní	72	03.11. 2003 v 09:54 Od: Anonymní

obr. 1d – detail sekce „Ptejte se knihovníka“

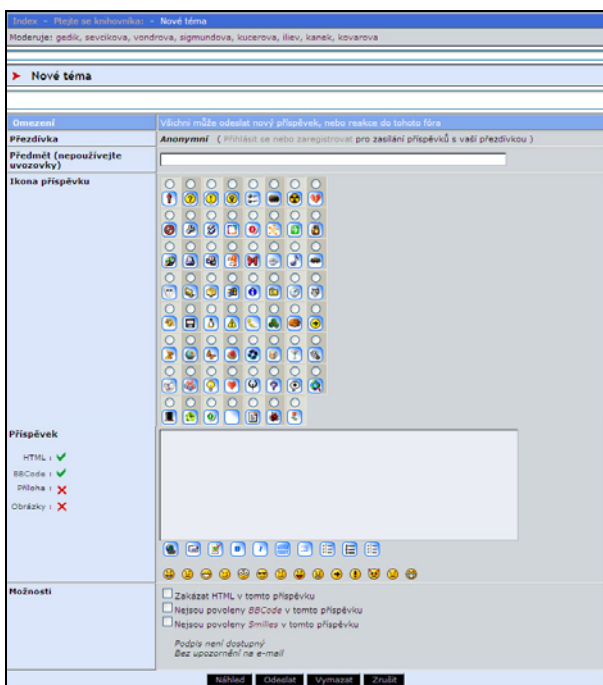
V detailu obrázku 1d je struktura Splatt fóra. Položky jsou vysvětlené zleva doprava:

1. první sloupec označuje pouze přidání prvku skupiny, tj. jakési pořadí příspěvku
2. druhý sloupec umožňuje připojit ikonu, která někdy napomůže charakterizaci nebo důležitosti dotazu
3. třetí sloupec označuje název diskuze, tj. přímo název příspěvku
4. čtvrtý sloupec signalizuje počet reakcí na příspěvek, tj. jestli na něj bylo již reagováno
5. pátý sloupec ukazuje odesílatele dotazu
6. šestý sloupec ukazuje počet zobrazení daného příspěvku, tj. kolikrát byl někým otevřen
7. poslední sloupec doplňuje celkový přehled tím, že jasně vidíme kdo, kdy a v kolik hodin příspěvek odeslal nebo na něj reagoval

Naproti tomu zaměstnanci knihovny odpovídají na dotazy jako *identifikovaní uživatelé* fóra, tj. čtenář přesně ví, kdo zodpovídá za reakci na jeho dotaz. Ke každému příspěvku se navíc připojuje podpis zaměstnance. Těmito dvěma kroky je zajištěno pro historii dotazů, že bude možné dohledat v případě problémů (stížnost na postup u vedoucí knihovny) původce takové reakce.

Nový dotaz, editace dotazu

Vyplnění, odeslání a práce s novým příspěvkem v mnohém připomíná práci s novou zprávou poštovního klienta. Také tady se uvede *předmět zprávy*, *text*, připojí se *podpis* (pouze u odpovědi na dotazy čtenářů) a pro zpestření můžeme připojit i *obrazovou ikonu* charakterizující obsah příspěvku. Také lze využít *HTML tagy* (tučné písmo, vložení linku nebo e-mailové adresy) a *BBCode* (obdoba HTML tagů uvnitř Splatt fóra).



obr. 1e – detail formuláře nového dotazu

Editace každého dotazu se odehrává prostřednictvím webového administrativního rozhraní. Všichni zaměstnanci Areálové knihovny VUT mají od hlavního správce webových stránek povolenou manipulaci se Splatt fórem, tj. mohou mazat, vkládat, odpovídat a upravovat příspěvky a tím vlastně reagovat na dotazy čtenářů a návštěvníků stránek. Každá z šesti sekcí fóra má svého „hlavního moderátora nebo moderátory“, kteří ji mají na starosti. Kromě sekce Squid a Dansguardian, kde je hlavním moderátorem pouze administrátor knihovny, se na všech ostatních podílí skoro všichni zaměstnanci knihovny. Jediným limitem je tu úroveň znalostí dané problematiky.

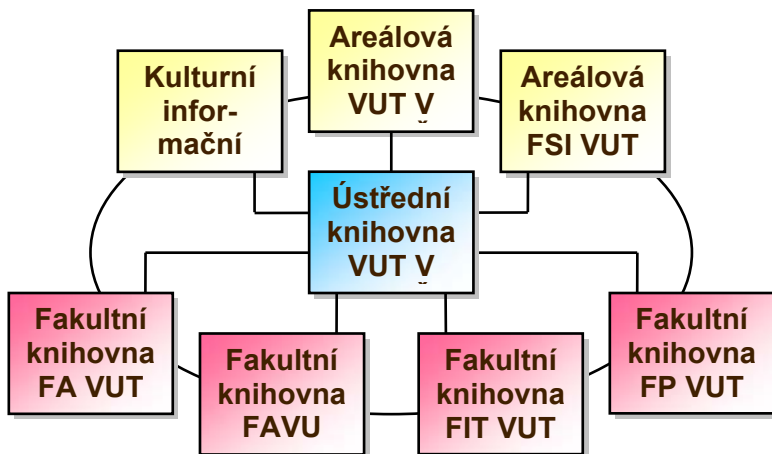
Příklady:

1. dotaz se týká výpůjčního protokolu – např. student chce znát maximální počet možných limitů pro prodloužení vypůjčených skript – na tento dotaz bude pravděpodobně odpovídat nejvhodněji člověk, který ve výpůjčním protokolu pracuje

- na druhou stranu na dotaz ohledně nastavení a vybavení pracovních stanic v počítačové studovně knihovny bude dozajista nevhodnější odpověď přímo od administrátora a nikoli od někoho z knihovníků (aniž bychom tím chtěli znevažovat znalosti některého z nich)

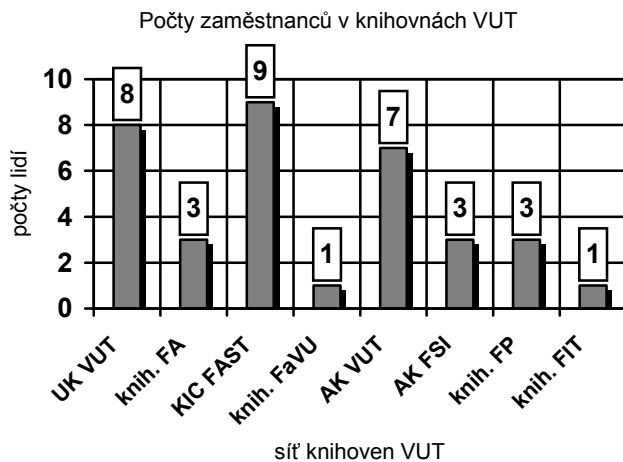
Situace na VUT

Úroveň a formu poskytování referenční služeb v síti knihoven VUT nejlépe objasní následující schémata, tabulky a grafy³. Data vychází ze statistického průzkumu, který byl proveden formou dotazníku ve všech knihovnách VUT. Sledovali jsme formu, druh a obsah referenčních služeb, dále frekvenci a četnost, kontaktní osoby této služby v knihovnách a zastoupení dotazující se uživatelské obce.



obr. 1f – síť knihoven VUT

³ V tabulkách a grafech nejsou zahrnuta a zpracována data z fakultní knihovny FIT, kromě počtu zaměstnanců. Data z této knihovny nebyla bohužel doručena včas pro zpracování a jejich následné zaznamenání do tabulek a grafů.



	Poskytuje knihovna ref. služby?	Forma: osobní kontakt	Forma: e-mail	Forma: telefonicky	Forma: online formulář
ÚK VUT	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
AK VUT	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
AK FSI	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
KIC FAST	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
FK FP	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
FK FaVU	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
FK FA	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
* FK FIT	-	-	-	-	-

tab. 1 – forma referenčních služeb v knihovnách VUT

	UK VUT	AK VUT	KIC FAST	AK FSI	FK FP	FK FaVU	FK FA	* FK FIT
O knihovně	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	-
O knihov. fondech	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	-
O katalogu	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	-
O elektor. informač- ních zdro- jích	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	-
Novinky v knihovně	NE	ANO	ANO	ANO	NE	NE	ANO	-
Informace všedního dne	NE	ANO	NE	ANO	NE	ANO	ANO	-
Informace k rešeršní činnosti	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	ANO	ANO	-

tab. 2 – nejčastější obsah dotazů

	UK VUT	AK VUT	KIC FAST	AK FSI	FK FP	FK FaVU	FK FA	* FK FIT
Denně	10	5-10	10-20	-	3	5	50	-
Týdně	-	-	-	5	15	-	-	-
Měsíčně	-	-	-	-	330	25	-	-
Ročně	-	-	-	-	3300	-	-	-

tab. 3 – frekvence a počet dotazů

	UK VUT	AK VUT	KIC FAST	AK FSI	FK FP	FK FaVU	FK FA	* FK FIT
Studenti VUT	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	-
Zaměst- nanci VUT	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	-	-	-
Externisté na VUT	ANO	ANO	-	-	ANO	-	-	-
Veřejnost	-	ANO	-	-	ANO	-	-	-

tab. 4 – typy nejčastějších uživatelů

Shrnutí

Forma referenčních služeb, kterou zvolila Areálová knihovna VUT, je možná poněkud netradiční, ale podle prvních předběžných výsledků se osvědčila. Nejedná se přímo o spoluúčast v projektu „Ptejte se knihovny“.⁴ Takováto forma poskytování služeb je čtenářům bližší hned z několika důvodů:

1. forma a provedení služby je našim čtenářům poměrně známá (viz: nejruznější chatovací stránky jako např. xChat.cz, dále výukové prostředí předmětu Počítačová gramotnost I.+ II. pro studenty knihovnictví na FF MU, prostředí projektu Moodle a spousta dalších)⁵
2. čtenář se nemusí obávat položit téměř jakýkoli dotaz týkající se knihovny a jejích služeb formou nepřímé komunikace prostřednictvím počítače s připojením k internetu
3. anonymnost prostředí této služby – tazatel není identifikován, ale reagující knihovník ano
4. otevřenost uživatelům – nejsme limitováni otvírací dobou knihovny a jejích studoven
5. komplexnost modulu Splatt – máme možnost vložení e-mailové adresy, linku, obrázku a práce s formátovaným textem

Hlavní management knihoven VUT v budoucnosti uvažuje o využití tohoto systému poskytování informací např. v rámci celouniverzitního knihovního systému Aleph500, dále pak v portálu knihoven, což je součást

⁴ Podrobnější informace o projektu získáte na stránkách <http://www.ptejteseknihovny.cz>.

⁵ Ukázky stránek klientů, kde se používá produkt UNITED-NUKE na webu (<http://united-nuke.openland.cz>).

univerzitního informačního portálu, ale i jako zabudovanou součást webových prezentací všech knihoven VUT. Pokud se knihovny VUT přímo nestanou součástí již zmíněného projektu „www.pjtejteseknihovny.cz“, mohla by takováto forma zprostředkovávání referenčních služeb online formou přinést všem zúčastněným stranám oboustrannou spokojenost, zkvalitnění a výrazné zrychlení poskytování knihovních specializovaných služeb.