

Služba Ptejte se knihovny

Služba Ptejte se knihovny se představuje

Služba Ptejte se knihovny (v textu dále také PSK) je virtuální kooperační referenční služba českých knihoven určená nejširší veřejnosti. Poprvé mohli zájemci využít službu v roce 2002, od roku 2004 funguje na internetové stránce s vlastní doménou www.ptejteseknihovny.cz. Na těchto stránkách může uživatel položit dotaz přes webový formulář nebo chat, procházet archiv dotazů a odpovědí a získat informace o novinkách a aktualitách služby Ptejte se knihovny.

Hlavním posláním Ptejte se knihovny je nabídnout veřejnosti bezplatnou službu, která bude zodpovídat položené dotazy, propagovat knihovny, jejich služby a zdroje a přispívat k pozitivnímu obrazu knihoven jako moderních informačních institucí. Pro zodpovídání dotazů jsou používány ověřené informace z publikací knihovnických fondů, katalogů aází vytvořených knihovnami, z licencovaných zdrojů a také volně dostupných internetových zdrojů v případě, že jsou shledány důvěryhodnými. Jednotčím symbolem služby PSK je pro uživatele logo Ptejte se knihovny, které knihovny vystavují na svých internetových stránkách.



Zapojení knihoven do služby PSK

Účast v projektu PSK je dobrovolná. Knihovny se mohou rozhodnout, zda se do poskytování služby PSK aktivně zapojí či ji budou podporovat pasivně (více informací o spolupráci knihoven na adrese <http://www.ptejteseknihovny.cz/informace-pro-knihovny>).

Pasivní podpora spočívá v umístění loga PSK na internetových stránkách knihovny. Uživatelé takto zapojené knihovny jsou tímto informováni o existenci služby a logo poté bezprostředně odkazuje na stránky PSK.

Pokud se knihovna rozhodne pro aktivní účast, po splnění některých technických požadavků (vytvoření e-mailové adresy, umístění loga apod.) je knihovně zřízeno konto opatřené přístupovými hesly do administrátorské části stránek. V rámci svého přístupu do systému PSK může knihovna spravovat informace poskytované o knihovně a ukládat zodpovězené dotazy do archivu.

V současné době je do služby aktivně zapojeno 70 knihoven, které zodpovídají dotazy a budují archiv odpovědí, a více než 100 knihoven, jež službu propagují umístěním loga na svých webových stránkách. Seznam aktivně zapojených knihoven naleznete na adrese <http://www.ptejteseknihovny.cz/knihovny>.

Všechny knihovny aktivně zapojené do služby zodpovídají dotazy týkající se knihovny, jejích služeb a fondů a daného regionu. Některé knihovny navíc odpovídají i na dotazy z dalších oborů lidského vědění dle svého konkrétního zaměření. Odpověď na zasláný dotaz by měl uživatel obdržet do 48 hodin (v rámci pracovních dnů). Pokud dotaz spadá do oboru garantovaného jinou aktivní knihovnou, je možné tento dotaz přeposlat a uživatele o přeposlání informovat.

Položení a archivace dotazů

K zasílání dotazu slouží formulář dostupný na stránkách PSK (viz <http://www.ptejteseknihovny.cz/zadani-dotazu>). Ve formuláři si uživatel vybere knihovnu, které má být dotaz adresován, zvolí obor (kategorii) dotazu, na jehož základě se automaticky vygenerují knihovny, které garantují daný obor, vyplní e-mail, stručný název a text dotazu. Poskytování služby se řídí určitými pravidly, která uživatel nalezne u formuláře (<http://www.ptejteseknihovny.cz/zadani-dotazu/#pravidla>). Knihovny například nezodpovídají dotazy právního či lékařského charakteru ve smyslu jak řešit konkrétní problém, popřípadě specializované dotazy na hardware a software z oblasti počítačové techniky. Nevypracovávají školní úlohy a kvízové otázky.

V současné době mohou uživatelé k položení dotazu využít též chat a v průběhu března 2013 bude také představena mobilní aplikace.

Z došlých dotazů a odpovědí je budován volně přístupný archiv (<http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv>), který sám o sobě může uživatelům i knihovnám posloužit jako neocenitelný zdroj informací. V současné době je v archivu dostupných více než 8 000 dotazů a odpovědí. Stránky Ptejte se knihovny, tedy i archiv služby, jsou chráněné licencí Creative Commons (<http://www.creativecommons.cz/>) a veškeré údaje převzaté ze stránek je potřeba citovat a nesmějí být použity ke komerčním účelům. Osobní údaje tazatelů jsou pro potřeby archivace smazány.

Vyhledávání v rámci archivu PSK je možné prostřednictvím fulltextového vyhledávače. Další možností je využití chronologického či předmětového řazení dotazů, popřípadě řazení dle knihoven. V archivu též uživatelé naleznou složku všech dosud publikovaných Dotazů týdne. Další možnosti pro vyhledávání nabízí rozšířené vyhledávání (http://www.ptejteseknihovny.cz/search_form).

Za zmínku jistě stojí také zkušenosti při vyhledávání pomocí vyhledávače Google. Pokud se výraz zadaný v Google vyskytuje v archivu služby, odpovědi z archivu PSK se zobrazují zpravidla na prvních místech odkazů.

Dotazy zodpovězené prostřednictvím služby Ptejte se knihovny tvoří velmi pestrou škálu zájmu tazatelů a archiv služby se tak stává bohatým faktografickým zdrojem. Některé dotazy a odpovědi na ně jsou natolik zajímavé, že inspirovaly administrátory služby k vytvoření „Dotazu týdne“ a v návaznosti na něj také anketě „Dotaz roku“. Zamysleli jste se někdy nad tím, proč spolu v jedné chaloupce žili [Křemílek a Vochomůrka](#)? Jak má vypadat [správný úklid](#)? Co se děje v [knihovnách po setmění](#) nebo jak se [plave v oleji](#)? Toto a mnohem více se dozvíte v archivu služby Ptejte se knihovny.

Dotaz týdne je na stránky Ptejte se knihovny vystavován každý čtvrtek a uživatelům nabízí šanci přečíst si ten nejzajímavější dotaz, který NK ČR obdržela předcházející týden. „Dotaz týdne“ je také samostatnou kategorií v archivu služby (<http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv/dotazy-tydne>), uživatelé tak mohou na jednom místě nalézt výběr toho nejlepšího a nejzajímavějšího.

Již třetím rokem probíhá vždy na počátku nového roku anketa „Dotaz roku“. V ní hlasují sami návštěvníci stránek Ptejte se knihovny a jejich hlasy rozhodují o zvolení nejzajímavějšího dotazu uplynulého roku. Jako první vítěz ankety byl zvolen dotaz „První česká knihovnice“, další ročník se nesl v uvolněnějším duchu s dotazem „Která věc se považuje za nejvíce smrdící na světě“. Na dotaz roku 2012 si budeme muset ještě přibližně 14 dní počkat, právě totiž probíhá hlasování. Do ankety je vždy vybráno 10 dotazů z odpovědí všech knihoven, které jsou aktivně zapojeny do služby PSK, a které své

dotazy ukládají do archivu. Ukládání do archivu tak knihovnám přináší také jednu z forem zviditelnění právě možností výběru jejich dotazu do ankety.

Služba Ptejte se knihovny žije moderně!

Služba Ptejte se knihovny se snaží nejenom svým uživatelům, ale také všem návštěvníkům stránek, nabízet nové služby a možnosti využívání PSK.

Vzrůstající obliba sociálních sítí ukázala nové trendy komunikace a sdílení mezi všemi věkovými a zájmovými skupinami obyvatel. V českém prostředí si nejvíce příznivců našla především sociální síť Facebook. V létě 2010 si zde vytvořila svůj profil také služba Ptejte se knihovny. Již od počátku bylo jejím cílem zachovat určitý standard vkládaných příspěvků. Fanoušci stránky, jejichž počet ke dni 26.2.2013 dosáhl čísla 333, se tak mohou především pobavit i poučit nad nejzajímavějšími dotazy z archivu služby PSK. Dotazy jsou vybírány tematicky k danému období i zcela nahodile. Kromě toho se zde fanoušci stránek ihned dozvědí o všech novinkách služby PSK. V nové rubrice „Mrkněte na...“ se uživatelé mohou seznámit také se zajímavými volně dostupnými zdroji, např. z oblasti genealogie, historie či literatury. Mezi fanoušky služby na Facebooku patří knihovny, které mnohdy sdílí zajímavé příspěvky na svém vlastním profilu, i jednotliví uživatelé, z nichž někteří využívají profil Ptejte se knihovny také pro položení dotazu. Službu naleznete na Facebooku na adrese <http://www.facebook.com/pages/Ptejte-se-knihovny/>.

Služba má také vlastní heslo v internetové encyklopedii Wikipedie (http://cs.wikipedia.org/wiki/Ptejte_se_knihovny). Jsou zde uvedeny základní informace o službě, příklad dotazu spolu s odpovědí a odkazy, kde se mohou uživatelé dozvědět o PSK více (články v odborných periodikách).

Uživatelé, kteří chtějí být tak řečeno „v obraze“ bez námahy, mohou využít RSS kanály. Podle tematické kategorie dotazu, kterou si vyberou, automaticky dostávají nově přidané dotazy a odpovědi prostřednictvím své RSS čtečky.

Jak již bylo řečeno, služba Ptejte se knihovny se snaží sledovat nové trendy v internetové komunikaci a online referenčních službách. Uživatele, kteří preferují pružnější formu komunikace než prostřednictvím e-mailu, potěší především zavedení chatu. Abychom lépe pochopili výhody chatu v online referenčních službách, je potřeba nastínit jeho základní přednosti při komunikaci. Uživatel, který položí svůj dotaz prostřednictvím chatu, očekává především okamžitou odpověď oproti e-mailovému formuláři, který garantuje odpověď do 2 pracovních dnů. Zavedením chatu má také služba šanci přiblížit se mladší generaci uživatelů, která tuto formu komunikace využívá téměř každodenně a změnit tak její pohled na knihovny a jejich služby obecně. Chat prostřednictvím služby PSK slouží především k ověření rychlých bibliografických dotazů, podání informací o knihovně a zodpovězení všeobecných faktografických dotazů, kdy je možné použít internetové zdroje, příp. ve spolupráci s kolegy také knižní fondy příruční knihovny.

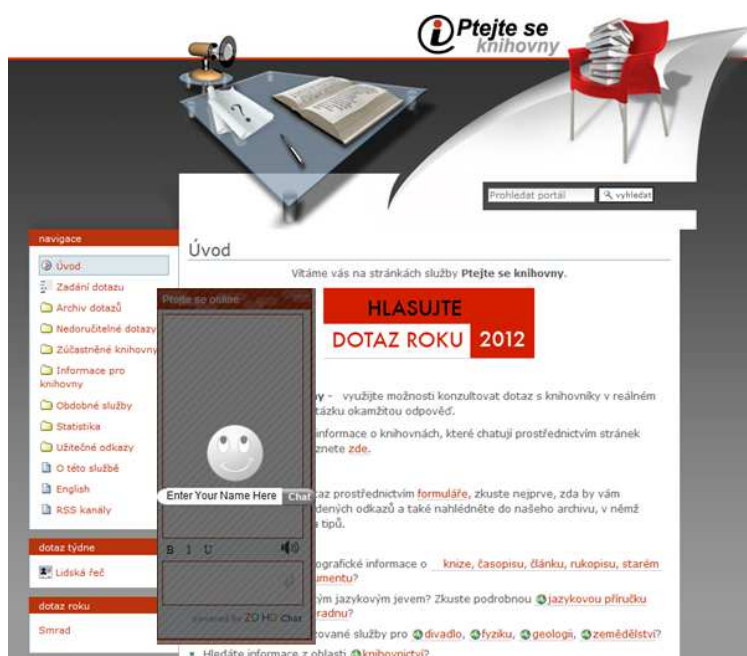
V současné době je pro poskytování chatu používán program Zoho (<https://chat.zoho.com/>), který umožňuje integrovat okno chatu přímo na stránky Ptejte se knihovny. Uživatel si díky tomu nemusí stahovat žádný program, nemusí se nikde přihlásit, jednoduše může svůj dotaz ihned položit. Velmi jednoduché je také administrátorské rozhraní, kam se hlásí knihovny, jež se na poskytování služby podílí.

Na poskytování chatu v současné době spolupracují čtyři knihovny, které se střídají v zajišťování online hodin. Jedná se o následující knihovny: Středočeská vědecká knihovna v Kladně (úterý 9.00 – 12.00), Národní technická knihovna (středa 9.00 – 12.00), Zemědělská a potravinářská knihovna (pátek 9.00 – 13.00) a Národní knihovna ČR (pondělí a čtvrtek 9.00 – 16.00, úterý a středa 12.00 – 16.00).

V průběhu března v souvislosti s akcí „Březen měsíc čtenářů“ bude představena významná novinka služby pro rok 2013 - mobilní aplikace Ptejte se knihovny pro iPhone a iPady společnosti Apple. Aplikace, která odráží nejnovější trendy v informačních technologiích, přinese uživatelům nový způsob komunikace a možnost položit jejich dotaz kdykoli a kdekoli.

Během „Března měsíce čtenářů“ bychom rádi přiblížili službu Ptejte se knihovny nejen co nejširšímu okruhu veřejnosti, ale také všem českým knihovnám. Ty bychom rádi oslovili a vyzvali ke spolupráci na této službě, ať již v pasivní nebo aktivní formě. Služba PSK je významnou informační službou českých knihoven celostátního charakteru, těší se zájmu u svých uživatelů a podle zpětné vazby od nich samotných také dobrému jménu. Dle statistik eviduje systém ročně přibližně 3 500 došlých dotazů, stránky PSK zaznamenají každý rok více než jeden milion návštěvníků. Pro knihovny tak zapojení do služby Ptejte se knihovny představuje jednou z možností propagace.

Pokud se chcete zapojit do služby PSK (aktivně či pasivně) nebo máte dotazy týkající se chodu a zajišťování služby, můžete se obrátit na hlavního koordinátora služby PhDr. Janu Huňovou (Jana.Hunova@nkp.cz), využít e-mailovou adresu pro obsah a fungování služby psk@nkp.cz, zatelefonovat na číslo 221 663 161 (kontakt na Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb NK ČR, které službu koordinuje) nebo položit dotaz prostřednictvím chatu služby Ptejte se knihovny v době online hodin Národní knihovny ČR.



Zpracovalo Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb NK ČR, 28.2.2013.