

**Univerzita Karlova v Praze**

**Filozofická fakulta**

**Ústav informačních studií a knihovnictví**

Studijní program: informační studia a knihovnictví

Studijní obor: informační studia a knihovnictví

**Jana Frýbertová**

**Informační služby Národní pedagogické knihovny Komenského  
poskytované prostřednictvím internetu**

**Bakalářská práce**

Praha 2007-07-31

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Eva Bratková

Oponent bakalářské práce:

Datum obhajoby:



Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.

V Praze, 31.7.2007

.....

podpis studenta

## Identifikační záznam

FRÝBERTOVÁ, Jana. *Informační služby Národní pedagogické knihovny Komenského poskytované prostřednictvím internetu [Information Services of Comenius National Library of Education provided through the Internet]*. Praha, 2007-07-31. 39 s. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí bakalářské práce Eva Bratková.

### **Abstrakt**

Bakalářská práce analyzuje informační služby Národní pedagogické knihovny Komenského (NPKK, [www.npkk.cz](http://www.npkk.cz)) poskytované prostřednictvím internetu. V úvodní části textu je představena stručná historie NPKK, následuje současný stav knihovny. Další část je věnována problematice online služeb. Největší důraz je kladen na online služby NPKK, především na projekt Elektronické pedagogické knihovny (e-PK, [www.e-pk.cz](http://www.e-pk.cz)). Závěrečná kapitola obsahuje informace o americké Národní knihovně pro výchovu (NLE, <http://www.ed.gov/NLE/index.html>) a specifické místo je věnováno databázovému centru ERIC (<http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal>). [Autorský abstrakt]

### **Klíčová slova**

ERIC, informační služby, pedagogika, Národní pedagogická knihovna Komenského, online služby, výchova, vzdělání

## Obsah:

<b>Předmluva</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Národní pedagogická knihovna Komenského (NPKK)</b> .....	<b>5</b>
1.1    Prezentace knihovny .....	5
1.2    Vznik a vývoj knihovny (1918–1989) .....	5
1.3    Současný stav NPKK (1990– ) .....	7
1.4    Závěr .....	9
<b>2. Online služby v knihovnách</b> .....	<b>10</b>
2.1    Kvalita webových stránek .....	12
2.1.1    Webové stránky NPKK.....	12
2.1.2    Využití webových stránek NPKK.....	14
<b>3. Služby NPKK poskytované prostřednictvím internetu</b> .....	<b>15</b>
3.1    Elektronická Pedagogická knihovna .....	15
3.1.1    Analýza služby .....	15
3.1.2    Zahájení provozu <i>e-PK</i> .....	16
3.1.3    Organizační zabezpečení <i>e-PK</i> .....	18
3.1.4    Uživatel <i>e-PK</i> .....	18
3.1.5    Uživatelské konto.....	19
3.1.6    Technologické zabezpečení <i>e-PK</i> .....	20
3.1.7    Proces objednání dokumentu .....	21
3.1.8    Problémy s autorským právem.....	23
3.1.9    Reklamace služeb <i>e-PK</i> .....	24
3.2    Ptejte se knihovny .....	24
3.2.1    Referenční služby.....	24
3.2.2    Analýza služby .....	24
3.2.3    Princip spolupráce knihoven .....	25
3.2.4    Archiv dotazů .....	25
3.3    Přístup ke katalogům a databázím.....	25
3.4    Novinková služba.....	28
3.4.1    Aktuální výběr zajímavostí z tuzemských a zahraničních časopisů .....	28
3.4.2    Výběr z nových knih .....	29

3.4.3	Výběr z knih pro děti a mládež .....	29
3.5	Závěr .....	30
<b>4.</b>	<b>Národní knihovna pro výchovu USA (National Library of Education) .....</b>	<b>31</b>
4.1	Služby Národní knihovny pro výchovu USA .....	31
4.2	Databáze ERIC.....	32
4.2.1	Dostupnost <i>ERIC</i> .....	33
4.2.2	Vyhledávání .....	33
4.2.2.1	Formulace dotazů .....	33
4.2.3	Záznam dokumentu .....	34
4.2.4	Služba <i>MY ERIC</i> .....	35
4.3	Závěr .....	35
	<b>Seznam použité literatury.....</b>	<b>36</b>

## Předmluva

Tématem předkládané bakalářské práce je popis a analýza informačních služeb Národní pedagogické knihovny Komenského v Praze poskytované prostřednictvím internetu. Výběr mé práce byl ovlivněn mými studijními zkušenostmi na Střední pedagogické škole v Berouně a studiem bakalářského programu na Ústavu informačních studií v Praze.

Cílem práce je analyzovat a zhodnotit aktuální stav služeb Národní pedagogické knihovny Komenského poskytovaných prostřednictvím internetu jako hlavní informační institucí z oblasti výchovy a vzdělání v České republice. V práci se zmiňuji o několika informačních elektronických službách, ale prostor je věnován především nejvýznamnější z nich - nedávno vzniklému projektu *Elektronická pedagogická knihovna*.

Při hledání informačních zdrojů k danému tématu jsem vycházela především z materiálů, které vydala Národní pedagogická knihovna Komenského. Relevantní informace, potřebné hlavně k závěrečným kapitolám, jsem čerpala z databáze *ERIC*, z webu americké Národní knihovny pro výchovu, v některých případech jsem kontaktovala pracovníky NLE prostřednictvím elektronické pošty. Cenné informace o NPKK mi ochotně poskytla její současná ředitelka Ludmila Čumplová, některé ujasňující informace jsem získala od personálu NPKK osobně, popř. opět prostřednictvím elektronické pošty.

Práce je rozdělena na několik kapitol. Úvodní kapitola je věnována prezentaci NPKK. Druhá kapitola nepatrně vybočuje ze zadání bakalářské práce. Seznamuji zde s problematikou on-line služeb v obecné rovině, protože se domnívám, že tato problematika s daným tématem souvisí. Součástí kapitoly je i hodnocení webových stránek. Jádrem práce je kapitola o jednotlivých online službách NPKK, především výše zmíněnému projektu *e-PK*. Závěrečná kapitola je zaměřena na služby americké Národní knihovny pro výchovu (cílem kapitoly není informovat o historii knihovny), zvláštní prostor je pak věnován službám databázového centra pro výchovu a vzdělání *ERIC*.

Kamenem úrazu při psaní této práce byly zastaralé informační zdroje, ze kterých jsem čerpala. Protože oblast elektronických služeb se neustále vyvíjí, publikované články, ze kterých jsem získávala informace, již nejsou aktuální.



Součástí textu je několik obrázků doplňovaných prezentovanou problematiku. Dále se v textu objevují poznámky pod čarou, které přináší doplňující informace k údajům, ke kterým se vztahují.

Citace v textu jsou zapsány metodou, označovanou jako tzv. Harvardský systém – pomocí prvního údaje záznamu a data vydání. Na prvním místě je verzálkami uvedené příjmení autora, popř. název korporace, na místě druhém pak rok vydání dokumentu, v některých případech následován údajem o stránkování. Údaje jsou, z důvodu přehlednosti v textu, uvedeny v hranatých závorkách. V případě, že je citovaný dokument dílem více autorů, je citován dle příjmení prvního z nich. Rozlišení pomocí malých písmen (a, b, c, ...) zvolila autorka u takových dokumentů, které mají stejný první údaj i rok vydání.

Bibliografické záznamy citovaných zdrojů na konci textu jsou abecedně řazeny a jsou citovány podle normy ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690-2.

Na závěr bych ráda poděkovala vedoucí mé práce PhDr. Evě Bratkové za trpělivou pomoc a podnětné připomínky při zpracování následujícího textu.

# 1. Národní pedagogická knihovna Komenského (NPKK)

## 1.1 Prezentace knihovny

Národní pedagogická knihovna Komenského (dále jen NPKK, <http://www.npkk.cz/>) se sídlem v Mikulandské ulici č. 5 v Praze, patří do kategorie specializovaných knihoven dle §13 *Zákona 257/2001 Sb. o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon)*, jde tedy o „...specializovanou knihovnu se specializovaným knihovním fondem...“ [Česko, 2001]. Veřejně přístupná vědecká knihovna se soustředí na oblast výchovy, vzdělání a školství. NPKK plní funkci konzervační a poskytuje veřejné informační služby uživatelům z celé republiky. V rámci své gesce vytváří konzervační fondy učebnic pro základní a střední školy, komeniologické literatury a literatury pro mládež (Sukova studijní knihovna literatury pro mládež). Své služby poskytuje nejen učitelům a studentům pedagogických oborů středních a vysokých škol, ale i studujícím příbuzných společenských vědních oborů [ČUMPLOVÁ, 1999b]. NPKK je divizí Ústavu pro informace ve vzdělávání (dále jen ÚIV, <http://www.uiv.cz/>).

## 1.2 Vznik a vývoj knihovny (1918–1989)

Činnost knihovny zasáhlo několik vývojových období, která výrazně ovlivnila různá funkční vymezení její činnosti [MUSIL, 1989, s.19]. Knihovna slouží veřejnosti od roku 1919, kdy byl z iniciativy univerzitních profesorů pedagogiky Františka Drtiny a Otakara Kádnera založen Československý pedagogický ústav Jana Amose Komenského v Praze, pro jehož interní potřeby primárně sloužila jako odborná ústavní knihovna. Činnost ústavu a s ním i ústavní knihovny<sup>1</sup> byla zahájena 1. května 1919 v malostranském Rohanském paláci [ČUMPLOVÁ, 1999a, s. 4].

Knihovna sloužila ústavu i po roce 1922, kdy byly fondy zpřístupněny veřejnosti, knihovna měla svůj knihovní řád a získala zvláštní zaměstnance.

Rok 1925 znamenal zrušení Československého pedagogického ústavu Jana Amose Komenského a zřízení Pedagogické knihovny Komenského (PKK) jako samostatné studijní knihovny řízené ministerstvem. Knihovna zaměřuje svou činnost především na oblast výchovně-vzdělávací, pomáhá při praktické výuce na školách a při dalším

---

<sup>1</sup> Sídlo ústavu a s ním i ústavní knihovny bylo v malostranském Rohanském paláci, Karmelitská č. 8.

vzdělávání pedagogických pracovníků. V listopadu roku 1925 byla knihovna přestěhována do Letenské ulice č. 5. V tomtéž roce se přistoupilo k rozsáhlé propagaci knihovny a knihovního fondu formou článků, inzercí, poutačů a výstav [ČUMPLOVÁ, 1999a, s. 4]. V této době knihovna navazuje velmi bohaté domácí i zahraniční styky a průběžně se podílí na odborném pedagogickém dění ve státě.

Knihovna se během své působnosti několikrát stěhovala. V roce 1928 byla ve dvou etapách přestěhována do Klementina, kde získala přízemní prostory. O několik let později se stěhovala do Karlovy ul. č. 26. Zde byla přístupna od května 1942, nicméně výpůjčky byly zasílány pouze poštou pro účel složení zkoušky.

V letech 1941-1951 knihovna opouští své tehdejší užší pedagogické zaměření a pro potřeby doby rozšiřuje své fondy i služby až téměř na úroveň knihovny univerzálního zaměření.

Na své současné místo působnosti (Mikulandská ulice č. 5) se knihovna přestěhovala v roce 1951 na základě požadavku Výzkumného ústavu pedagogického, který zde sídlil.

Toto umístění se zdálo být nejvýhodnější ze všech předchozích. Průčelní křídlo a dvůr budovy chránily před hlukem z okolních ulic, okna vedla přes nevelkou zahradu do volného prostoru, plného denního světla [MUSIL, 1989, s. 21].

O tři roky později vydalo Ministerstvo školství organizační statut vědeckých knihoven, jehož příloha určuje specializace jednotlivých knihoven, včetně Státní pedagogické knihovny Komenského<sup>2</sup> (dále jen SPKK): „Státní pedagogická knihovna v Praze

- a) Je ústřední knihovnou v ČSR pro pedagogiku, pro učebnice a skripta a pro literaturu a mládež,
- b) Je ústřední knihovnou pro studium života J.A. Komenského,
- c) Rediguje a vydává bibliografie o literatuře v oborech své specializace,
- d) Je ústředím pro poskytování informací o literatuře své specializace,
- e) Je hlavním metodickým střediskem pro školní a učitelské knihovny a pro práci s pedagogickou literaturou“ [ČUMPLOVÁ, 1999a, s. 5-6]

Zaměření knihovny se tak opět vrátilo ke svému původnímu speciálnímu zaměření.

---

<sup>2</sup> Jméno Státní pedagogická knihovna Komenského se začal oficiálně používat v roce 1945.

V období v letech 1958-1973 je knihovna hospodářsky i finančně závislá na Výzkumném ústavu pedagogickém (VÚP). Stává se jeho organizační složkou a s ústavem tvoří jednu rozpočtovou organizaci. Specializace knihovny se prohlubuje. Knihovna získává právo povinného výtisku na pedagogickou produkci, navazuje úzkou spoluprací s dalšími pedagogickými knihovnami ve státě, které jako ústřední knihovna organizačně řídí, organizuje a rozvíjí metodickou činnost v síti školních knihoven, navazuje spoluprací s pedagogickými knihovnami v zahraničí [MUSIL, 1989, 22].

V roce 1983 začal být knihovní fond zpracováván na elektronickém psacím stroji, který se používal i ke množení katalogizačních lístků.

Od roku 1989 knihovna začala poskytovat uživatelům reprografické služby z prezenčních fondů knihovny.

### **1.3 Současný stav NPKK (1990– )**

Devadesátá léta v knihovnictví přinesla období automatizace. Od roku 1992 knihovna disponovala 5 počítači. Byly upraveny další potřebné programy pro katalogizaci, tiskový výstup z databáze knih pro Výběr knih SPKK. Zároveň byl zakoupen program pro automatizovaný výpůjční systém. Přírůstek knihovního fondu se zpracovával na počítači v systému MAKS. O rok později byla zprovozněna počítačová síť LANTASTIC, na kterou bylo napojeno již 14 počítačů. Od března 1993 se přestávaly doplňovat lístkové katalogy.

V roce 1990 se také přistoupilo ke zpracování pedagogické bibliografické databáze<sup>3</sup> na počítači v systému MICRO CDS/ISIS, byl vytvořen datový rešeršní systém na bázi CD/ISIS, kterou od roku 1993 začalo přebírat dalších 17 institucí z ČR a SR.

V roce 1994 se na základě výběrového řízení stává ředitelkou knihovny Ludmila Čumplová, která v této funkci působí dodnes. Od téhož roku jsou na knihy nalepovány a načítány čárové kódy v souvislosti s přípravou automatizovaného výpůjčního systému. Čárové kódy se rovněž začínají vyskytovat na čtenářských průkazech.

Na základě grantu v programu *INFRA (Budování infrastruktury pro výzkum a vývoj na vysokých školách)* na projekt *Zpřístupnění knihovních fondů a služeb SPKK pracovníkům školství v regionech* z rozpočtu Ministerstva školství, mládeže

---

<sup>3</sup> Pedagogická bibliografická databáze obsahuje záznamy článků z přibližně 240 titulů našich a zahraničních odborných časopisů.

a tělovýchovy České republiky (MŠMT ČR) byla knihovna od listopadu 1995 připojena komutovanou linkou na internet. Byla vytvořena domovská stránka, která kromě informací o knihovně informovala o Aktuálních bibliografických informacích pro řídicí pracovníky školství. Od listopadu 1995 byl do zkušebního provozu uveden automatizovaný výpůjční systém.

V roce 1996 byl k domovské stránce knihovny připojen katalog SPKK a katalog Sukovy studijní knihovny literatury pro mládež. V těchto katalogích bylo možné vyhledávat v jednotlivých polích podle jména autora, slova z názvu nebo předmětového hesla, popřípadě kombinací více polí. Knihy si uživatelé mohli objednat e-mailem prostřednictvím přiloženého formuláře.

Podrobnosti z historie knihovny z roku 1997 uvádějí, že částka na nákup knihovního fondu<sup>4</sup> se snižuje a proto se převážná část knih nakupuje pouze v jediném exempláři a výpůjční lhůta se zkracuje na jeden měsíc. V důsledku toho se o 50 % zvýšil počet prezenčních výpůjček.

Několik havárií počítačové sítě, způsobující narušení provozu knihovny, urychlilo rekonstrukci počítačové sítě v srpnu 1998. Na základě výběrového řízení zakoupen integrovaný knihovnický systém KP-Sys, který byl v průběhu let nahrazen knihovnickým systémem KP-Win.

Realizace myšlenky poskytovat online dodávky úplných textů dokumentů započala dne 1.11. 2003, kdy byl zahájen testovací provoz *elektronické Pedagogické knihovny* (dále jen e-PK, viz kapitola 3.1).

Od roku 2004 užívá knihovna nový název – Národní pedagogická knihovna Komenského (dále jen NPKK).

V současné době disponuje knihovna knihovním fondem přibližně 500 tisíc svazků z oboru pedagogiky a příbuzných společenských věd. Jedná se především o knihy a periodika odborného zaměření. Knihovna disponuje speciálními sbírkami např. sbírkou učebnic pro základní a střední školy od začátku 19.století a unikátní sbírku našich i hraničních slabikářů, která obsahuje i fotokopie slabikářů z let 1547 – 1793, pedagogických časopisů od 30. let 19. století do současnosti, literatury pro děti a mládež od konce 18. století po současnost, sbírku komeniologické literatury, atd.

---

<sup>4</sup> Částka na nákup knihovního fondu snížena na 620 400 Kč. V současné době je roční rozpočet knihovny (na rok 2007) na nákup knihovního fondu 1 000 000 Kč.

Knihovna slouží veřejnosti vždy od pondělí do pátku od 9 do 18 hodin. V současnosti využívá přes 8 tisíc uživatelů tyto služby:

- Výpůjční i meziknihovní výpůjční služby
- Reprografické služby(z fondu knihovny)
- Rešeršní služby
- Referenční i virtuální referenční služby
- Služby e-PK
- Přístup k databázím (*Databáze knih NPKK, Pedagogická bibliografická databáze, Databáze komeniologické literatury, Databáze knih Sukovy studijní knihovny literatury pro mládež*)

## **1.4 Závěr**

Národní pedagogická knihovna Komenského slouží pedagogické i široké veřejnosti s menšími odchylkami ve své působnosti již 89 let.

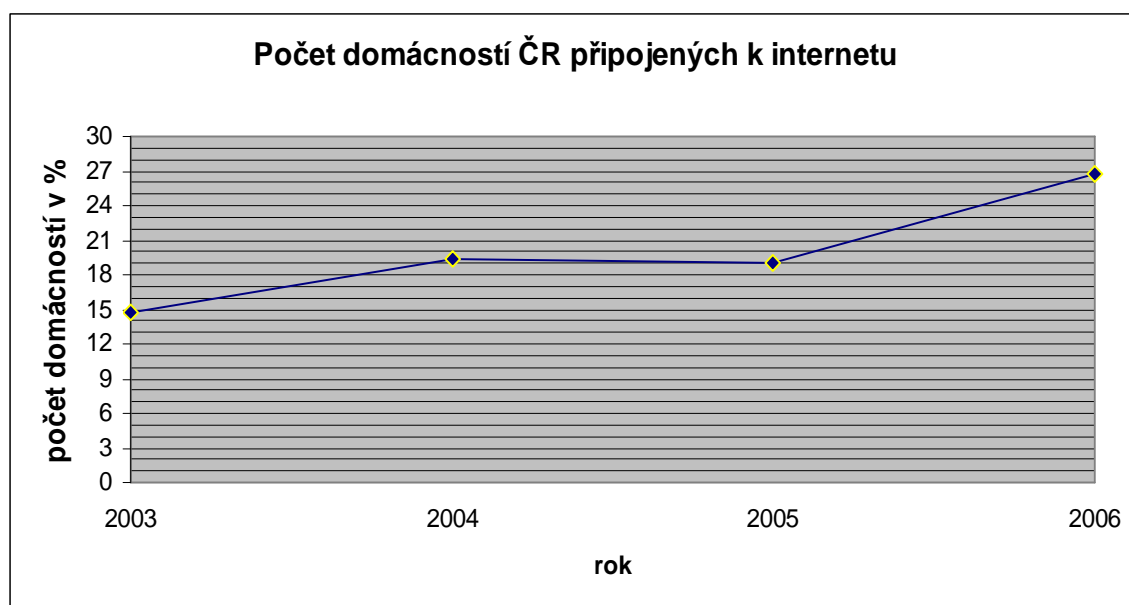
Za profesionální úroveň poskytovaných knihovnických služeb i vzdělávací činnosti patří dík nejen osobnostem, které stály v čele knihovny, ale bezesporu také jejím zaměstnancům – knihovníkům.

Knihovna, dnes sídlící v domě s bezbariérovým přístupem v centru Prahy, si klade za cíl nadále plnit svou funkci danou *knihovním zákonem*. V jejím zájmu je také provozovat kulturně-vzdělávací akce pro své čtenáře. Jako specializovaná instituce v České republice by ráda přispívala ke kulturnímu povědomí svých uživatelů, především pak v pedagogické oblasti.

Význam knihovny pro oblast pedagogiky, výchovy a vzdělávání je zřejmý. Vzhledem k současnému stavu knihovny nepochybuji o tom, že NPKK bude v rámci svých schopností a možností plynule reagovat na dynamický rozvoj informačních technologií a zachová si své renomé mezi ostatními informačními institucemi.

## 2. Online služby v knihovnách

Rozvoj informačních a komunikačních technologií v posledních letech zásadním způsobem ovlivňuje činnost knihoven. Mění tradiční postupy a služby, které musí pohotově reagovat na proměňující se požadavky uživatelů knihoven [Česko, 2004]. Internetové služby se stávají automatickou pomůckou ve všedních potřebách lidí a proto se online služby automaticky začleňují mezi služby, které poskytují i knihovny.



Obr. č. 1. Statistický přehled počtu připojených domácností za rok 2003–2006. Informace převzaty z webu Českého statistického úřadu [ČSÚ, <http://www.csu.cz/>].

V současné době mají milióny lidí po celém světě přístup k Internetu<sup>5</sup>. Většina jeho uživatelů dnes zřejmě nejvíc využívá elektronickou poštu a vyhledávání ve World Wide Web. Web se během několika let od svých počátků, kdy byl navržen především jako prostředek pro výměnu informací v akademické sféře, stal jedním z nejrozšířenějších prostředků nejen pro získávání informací, ale také atraktivním publikačním prostředím pro každého, kdo má potřebu zveřejnit jakékoliv dokumenty a služby, a využít přitom všech vymožeností sítě Internet [TKAČÍKOVÁ, 1997]. To, že se Internet pozvolna stává automatickým vybavením každé domácnosti, ukazují i statistické údaje [Obr.č. 1].

Knihovna je dle *České terminologické databáze knihovnictví a informační vědy* (dále jen TDKIV) „kulturní, informační a vzdělávací instituce, která shromažďuje,

<sup>5</sup> Název internet pochází z anglického slova network (sít). Internet slouží k přenášení informací a poskytování mnoha služeb, jako jsou elektronická pošta, chat, www stránky, sdílení on-line souborů, vyhledávání, atd. [INTERNET, 2007]

zpracovává a uchovává organizovanou sbírku dokumentů a poskytuje knihovnické a informační služby uživatelům“ [SODOMKOVÁ, 2003]. Aby se knihovny či jiné informační instituce staly pro své uživatele ještě dostupnějšími a lépe tak vyhověly čtenářským potřebám v přístupu k informacím, začíná většina z nich poskytovat online služby, tedy k „informační služby poskytované vzdáleným uživatelům prostřednictvím informačních a komunikačních technologií“ [ŠVEJDA, 2003]. Tato kategorie služeb přináší zřetelné výhody nejen poskytovatelům těchto služeb, ale především uživatelům.

Summary by Month												
Month	Daily Avg				Monthly Totals							
	Hits	Files	Pages	Visits	Sites	kB F	kB In	kB Out	Visits	Pages	Files	Hits
<a href="#">Jun 2007</a>	20941	19100	700	264	5380	8808054	0	0	1850	4900	133704	146592
<a href="#">May 2007</a>	19318	17613	1120	283	16964	36489490	0	0	8800	34743	546008	598863
<a href="#">Apr 2007</a>	16822	15558	669	249	15519	29646224	0	0	7498	20071	466767	504688
<a href="#">Mar 2007</a>	13941	12296	1683	269	17702	28577626	0	0	8355	52178	381198	432193
<a href="#">Feb 2007</a>	14541	12940	1383	221	15221	36707299	0	0	6199	38736	362327	407155
<a href="#">Jan 2007</a>	10530	9254	713	284	16154	29796170	0	0	8828	22109	286887	326446
<a href="#">Dec 2006</a>	13885	12489	707	313	15303	37192488	0	0	9730	21930	387186	430445
<a href="#">Nov 2006</a>	21493	18963	1019	364	18460	59414135	0	0	10938	30578	568899	644801
<a href="#">Oct 2006</a>	24855	22870	683	306	17465	37822380	0	0	9494	21175	708970	770517
<a href="#">Sep 2006</a>	13665	11454	695	375	13661	19777931	0	0	11260	20861	343637	409975
<a href="#">Aug 2006</a>	20599	19094	591	324	9196	11008869	0	0	10072	18327	591943	638598
<a href="#">Jul 2006</a>	13901	12446	1436	540	9311	8314854	0	0	16754	44535	385856	430935
<b>Totals</b>						<b>343555519</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>109778</b>	<b>330143</b>	<b>5163382</b>	<b>5741208</b>

Obr. č. 2. Znárodnuje statistický přehled počtu přístupů uživatelů na <http://www.npkk.cz/> za posledních 12 měsíců. Aktuální informace k dispozici na <http://www.npkk.cz/>, v sekci *O WEBU*.

Pro poskytovatele informačních institucí znamenají online služby řešení problému omezené otvírací doby i řešení potíží, vytvořených v rámci omezeného počtu zaměstnanců [PÁVEK, 2002, s. 356]. Koncoví uživatelé, kteří hodlají využívat služeb knihovny, jich mohou využít prostřednictvím online služeb, které mají v případě připojení k internetu k dispozici neomezeně - bez ohledu na vzdálenost a čas. Ze statistických údajů NPKK vyplývá, že uživatelé online služeb hojně využívají [Obr. č. 2].

NPKK je specifická knihovna a má své i potenciální uživatele po celé republice a i z tohoto důvodu – být dostupná i vzdáleným uživatelům - se orientuje poskytování online služeb.



## 2.1 Kvalita webových stránek

Dnes je takřka vše v oblasti poskytování informací spojeno s webovým prostředím, ne jinak je tomu i v oblasti knihovnictví. Nezáleží však jen na tom, jaké služby na webu knihovny nabízí, důležité je i to, jakým způsobem [TKAČÍKOVÁ, 1999]. Vzhled webových stránek úzce souvisí s jejich využíváním v budoucnu. Aktuální, informačně bohaté a přehledné uspořádání webových stránek je základním prvkem úspěchu knihovny. Uživatelé, kteří stránky navštěvují se zde totiž snadno pohybují, věnují dostatečnou pozornost sdělením, která jsou na stránkách vystavena a tím dochází k následnému využívání nabízených služeb.

Kvalitní webová stránka kulturní instituce by (dle principu kvality) měla být:

- **přehledná** (logická struktura stránek koresponduje s grafickým designem; logické, hierarchické uspořádání)
- **průběžně aktualizována** (přiměřeně častá aktualizace, vhodná je aktualizace prováděná s měsíčním intervalem)
- **přístupná pro všechny uživatele** (bez ohledu na to, jakou technologii využívají či bez ohledu na jejich eventuální handicap)
- **vícejazyčná** (poskytnout alespoň část svého obsahu ve více než jednom jazyce)
- **orientovaná na uživatele** (schopná reakce na potřeby uživatele, poskytovat možnost otázek)[MARVANOVÁ, 2006]

### 2.1.1 Webové stránky NPKK

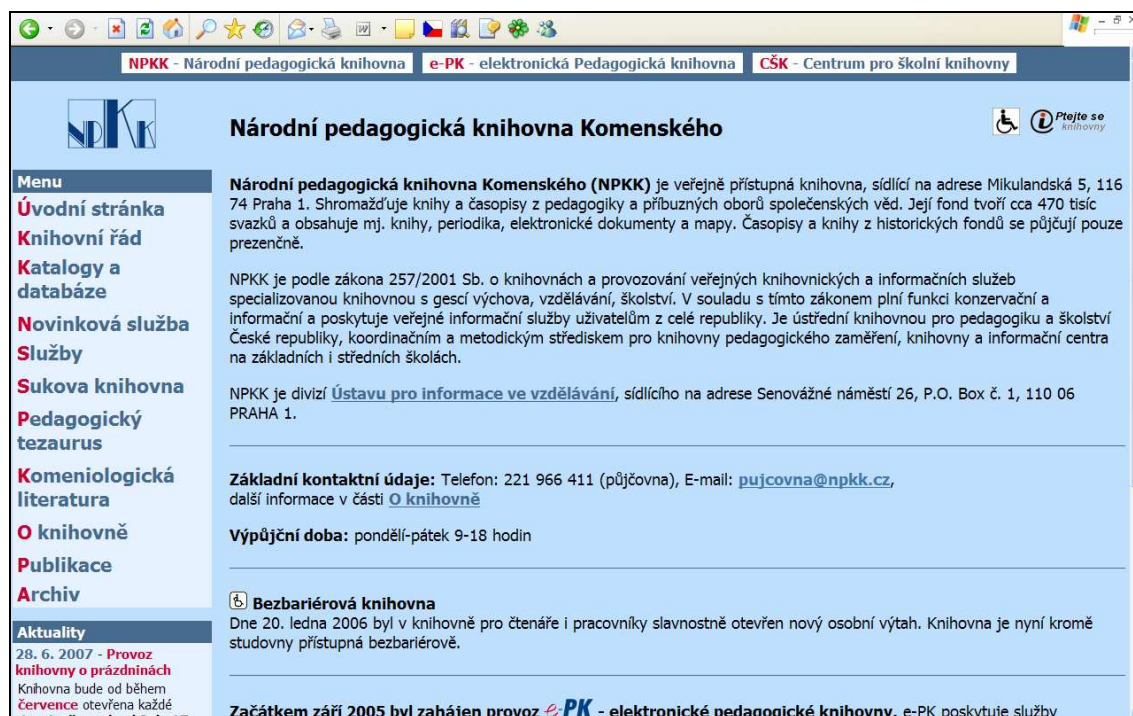
NPKK je na webu přítomna od roku 1995 (<http://www.npkk.cz/>). Pro svou prezentaci na webu zvolila světle světle modré pozadí s malým logem knihovny<sup>6</sup> v levé horní části (Obr. č. 3.). Hned na úvodní stránce se v pravé, dostatečně prostorné, části stránky čitelným fontem dozvídáme základní parametry o knihovně, jako jsou: kompletní adresa, kontakt, zaměření, rozsah a obsah knihovního fondu, výpůjční doba. V textu se objevují podtržené, barevně zvýrazněné odkazy, které ale neinformují o tom, zda se jedná o navštívený či nenavštívený odkaz.

---

<sup>6</sup> Logo ve většině případů slouží i jako odkaz na úvodní stránku, ale protože někteří uživatelé tuto informaci neví, doporučuje se zároveň udávat i textový odkaz [TKAČÍKOVÁ, 2006].

Horní část úvodní stránky NPKK zobrazuje nabídky v horizontálním pomocném menu. Jednotlivé položky - NPKK (zpět na úvodní stránku), e-PK - elektronická Pedagogická knihovna (online služba dodávání dokumentů), CŠK – Centrum pro školní knihovny (webové stránky zaměřené na podporu školních knihoven) – jsou nastaveny na automatické přesměrování na externí stránky.

V levé horní části je umístěno logo virtuální služby *Ptejte se knihovny* (více informací viz kapitola 3.2).



**Obr.č. 3. Domovská stránka Národní pedagogické knihovny Komenského.**

Hlavní orientační pomůckou je horizontálně zobrazený navigační panel MENU v levé části stránky. Po kliknutí na jednotlivé názvy z uvedených kategorií se zobrazí další, podrobnější informace o požadované sekci, v některých případech doplněné fotografiemi.

Další uvedenou sekcí je sekce AKTUALITY, kde uživatelé naleznou aktuální podstatné informace o akcích, které knihovna pořádá, např. 4.6.2007 – Výstava Rosteme s knihou [cit. 2007-06-11], nebo podstatné informace o provozu v knihovně např. 28.6.2007 Provoz knihovny o prázdninách [cit. 2007-07-10].

Na webu lze najít i výše zmíněné statistické informace o počtu jednotlivých přístupů na web za posledních 12 měsíců (Obr. č. 2).

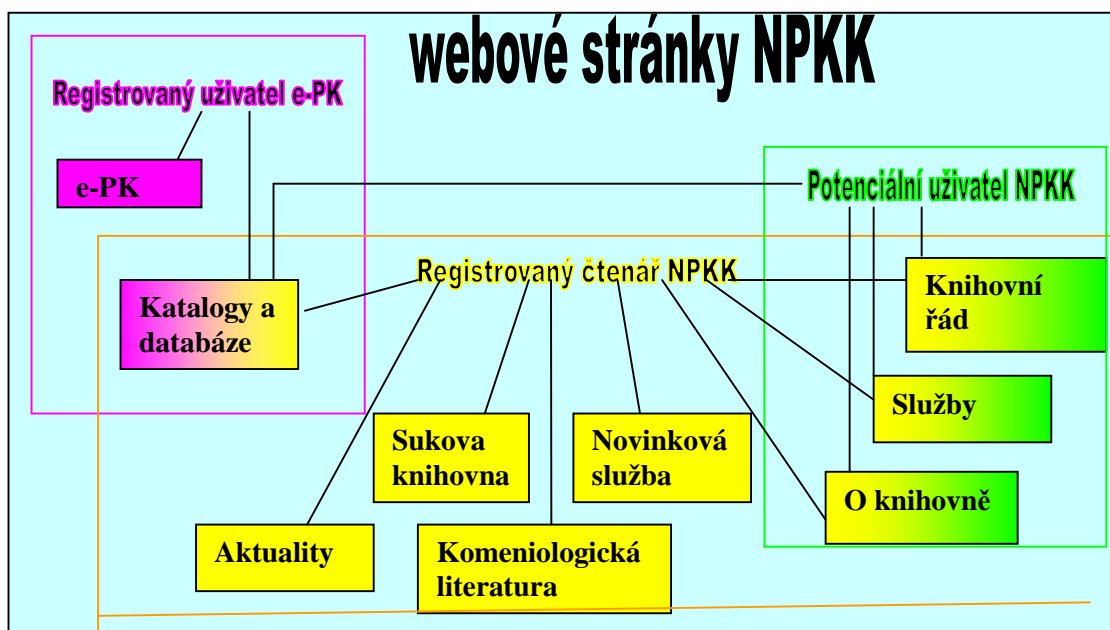
Z pohledu uživatele online služeb si dovoluji podotknout, že webové stránky NPKK jsou kvalitně a celkem přehledně zpracované. Úvodní stránka knihovny se nezdá být příliš graficky atraktivní, nicméně po obsahové stránce uživatelsky přínosná. Autor webových stránek se patrně řídil heslem, že „v jednoduchosti je krása“ a vytvořil graficky ne příliš náročné stránky, které jsou bohužel ochuzeny o údaj aktualizace. Jinak jsou stránky ale pečlivě udržované a pravidelně přinášejí aktuální informace.

V závěru lze říct, že na první pohled méně poutavé stránky přinášejí kvalitní informace a strukturou webových stránek se knihovně podařilo usnadnit potenciálním i registrovaným uživatelům jejich vyhledání, např. oceňuji, že důležité informace (jako je otvírací doba, či adresa) jsou uvedeny na úvodní stránce a uživatel nemusí zbytečně proklikávat mezi dalšími nabídkami [BROŽEK, 2002].

### 2.1.2 Využití webových stránek NPKK

Webové stránky knihovny, jsou koncipovány tak, aby vyhovovaly především uživatelům, kteří je navštěvují. Jednotlivé sekce, které na webu NPKK najdeme, jsou vybírány s ohledem na kategorie čtenářů, jimž slouží (Obr. č. 4). Rozeznáváme tři základní uživatelské kategorie:

- Registrovaný čtenář NPKK (student, pedagog, knihovník školní knihovny)
- Registrovaná čtenář e-PK (např. student)
- Potenciální uživatel (NPKK či e-PK)



br. č. 4. Schéma využití webových stránek uživateli NPKK.

O

### 3. Služby NPKK poskytované prostřednictvím internetu

Knihovny se svým uživatelům snaží vyjít maximálně vstříc a proto prostřednictvím webových stránek poskytují i takové služby, které nevyžadují jejich fyzickou návštěvu v příslušné instituci.

Online služby knihoven lze obecného hlediska rozdělit na:

- **Pasivní** – předzpracované informace určené pouze ke čtení; služby bez přímé účasti knihovníka. Např. vyhledání katalogizačního záznamu v OPACu
- **Aktivní** – služby, které při splnění určených podmínek může uživatel využívat sám, bez účasti knihovníka. Např. prodloužení výpůjčky
- **Kombinovaná** - zažádání o službu uživatelem, následné vyřízení knihovníkem; nutná účast knihovníka [PÁVEK, 2002, s. 357]

#### 3.1 Elektronická Pedagogická knihovna

##### 3.1.1 Analýza služby

Jednou z nejvýznamnějších online služeb NPKK je *elektronická Pedagogická knihovna* (dále jen *e-PK*). *e-PK* je výsledkem tříletého projektu *LI 01040 Multifunkční knihovnické centrum* z programu *Informační zdroje pro výzkum a vývoj*, kdy se společenství 6 knihoven<sup>7</sup> pedagogického zaměření rozhodlo společně poskytovat služby typu dodávky dokumentů z oblasti, zaměřené na výchovu, vzdělávání, školství a další související společensko-vědní obory. Zakládající institucí je Ústav pro informace ve vzdělávání (dále jen ÚIV), zřizovatelská instituce NPKK, která zároveň slouží i jako servisní centrum *e-PK*. [NPKK, 2005a]. Základním cílem projektu bylo poskytování rychlejších a kvalitnějších informačních a meziknihovních reprografických služeb uživatelům v prostředí internetu, tzn. ve virtuálním prostředí, bez nutnosti fyzické přítomnosti v knihovně. Komunikace mezi uživatelem a *e-PK* včetně poskytování služeb probíhá prostřednictvím uživatelského konta *e-PK*, částečně je využívána i elektronická pošta [ČUMPLOVÁ, 2004b]. Pro provoz *e-PK* byla zřízena doména

---

<sup>7</sup> Ústav pro informace ve vzdělávání - Národní pedagogické knihovna Komenského, Knihovna Pedagogické fakulty Univerzity Jana Evangelisty Purkyně, Ústí nad Labem, Knihovna Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, Univerzitní knihovna University Hradec Králové, Pedagogická knihovna Západočeské univerzity, Ústřední knihovna Pedagogické fakulty Univerzity Karlovy.

<http://pedagogickaknihovna.cz>, v současné době nahrazena doménou <http://www.epk.cz>.

### 3.1.2 Zahájení provozu e-PK

V prvním roce provozu byl v souladu s projektem a na základě výsledku výběrového řízení zakoupen software *AiP Safe Document delivery* a hardware pro technologické centrum v NPKK, tzn. server, knižní skener a pracovní stanice pro skenování. Byla vytvořena pracovní skupina pro řešení záměrů a cílů projektu, kterou tvořili zástupci všech zúčastněných knihoven. Dále bylo nutné zřídit společnou e-mailovou adresu ([pedknihovny@spkk.cz](mailto:pedknihovny@spkk.cz)), prostřednictvím které spolu zástupci knihoven komunikovali. Později byla e-mailová adresa nahrazena elektronickým forem<sup>8</sup> [ČUMPLOVÁ, 2004a, s. 330].

V dalším roce provozu byly aplikace *Document delivery* systému *AiP Safe*<sup>9</sup> nainstalovány na počítače pracovníků. Byly vyřešeny otázky kvality skenování, navrženy a vytvořeny formuláře objednávek pro uživatele, byl vytvořen proces realizace objednávek uvnitř NPKK a vyzkoušen proces objednávky až po jeho realizaci [ČUMPLOVÁ, 2004b].

Pro souborný katalog časopisů spolupracujících knihoven byla vytvořena SQL<sup>10</sup> databáze, nejprve naplněna daty NPKK, posléze byla přidána data ostatních knihoven. Procesu vystavení databází *PBD* a *KOM* na internetu předcházela analýza zaměřená na strukturu dat těchto databází a byla navržena technologie převodu jejich dat do systému *AiP Safe*. Převod proběhl ve třech následujících fázích

- Převod *PBD* a *KOM* v ISIS z kódování češtiny Kamenických do Latin 2
- Převod dat *PBD* a *KOM* do XML<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Založeno bylo 6 základních okruhů: Legislativa, Smlouvy, SK-časopisů, Technická podpora, Účetnictví, Akce pro čtenáře [ČUMPLOVÁ, 2003].

<sup>9</sup> AiP Safe je modulární systém pro tvorbu, editování, archivování a poskytování digitálních dokumentů, poskytování kopií elektronickou cestou a pro řízení procesů s tím souvisejících. Systém je otevřený a umožňuje napojení na jiné informační systémy, umožňuje rychlý přístup k digitálním dokumentům pomocí vyhledávacích dotazů. V jednom okamžiku může s daty pracovat více uživatelů [ČUMPLOVÁ, 2004, s. 331]

<sup>10</sup> Structured Query Language = strukturovaný dotazovací jazyk. Typ neprocedurálního databázového jazyka, založený na teorii množin a relační algebře, optimalizovaný pro práci s relačními databázemi. Je využitelný pro všechny typy operací s daty: založení databáze, definování tabulek a indexů, stanovení integritních omezení, vkládání a změny dat, výběr dat z databáze, zobrazení dat [KUČEROVÁ, 2003].

<sup>11</sup> Značkovací jazyk, který je schváleným standardem pro značkování dokumentů. XML je dostatečně flexibilní a perspektivně využitelný pro různorodé oblasti, např. pro webové stránky, elektronickou

- Převod dat do *AiP Safe* [ČUMPLOVÁ, 2004a, s. 331].

Závěrečný rok řešení projektu *e-PK* přinesl změny v rámci nahrazení dosavadního systému *AiP Safe 2.5* za vyšší verzi *2.6*. Řešením této verze byl vývoj takového prostředí, přes které mohly všechny účastnické knihovny nezávisle vstupovat do systému, přebírat své objednávky a následně je vyřizovat. V původní verzi měla přístup do systému pouze NPKK a objednávky, které byly určeny jiným knihovnám, se složité přeposílaly elektronickou poštou. Toto nové efektivní řešení umožňuje nezávislý další vývoj funkcí systému a také umožňuje rozšíření o další účastnické knihovny, které by o spolupráci projevily zájem.

Původní databáze SQL umožňovala vyhledávání podle slov z názvu nebo prohlížení v rámci abecedního rejstříku. Nevýhodné bylo omezení, podmiňující, že vstupní řetězec nesmí obsahovat písmena s diakritikou. Dalším záporem byly nevyhovující a nepřesné údaje o vlastnictví jednotlivých titulů časopisů konkrétními knihovnami v daném období. Poslední podstatnou nevýhodou, vzhledem k tomu, že databáze časopisů rychle zastarávají, byla chybějící možnost aktualizace dat. Všechny zmíněné nevýhody se podepsaly na vzniku databáze nové. Při rozhodování mezi dvěma možnostmi, zda využít data z původní báze nebo použít data nová, byla zvolena možnost druhá – převzetí dat ze *Souborného katalogu ČR* (dále jen *SK ČR*). Výhodou převzetí záznamů byla jejich úplnost, retrospektiva a jednotná datová struktura. *Souborný katalog časopisů e-PK* (dále jen *SK e-PK*) je součástí *e-PK* jako zdrojová báze pro uživatele. Kromě dat převzatých z *SK ČR* obsahují záznamy také informace o účetnických knihovnách, údaje o rozsahu, druhu i termínech služeb (včetně konkrétních parametrů) poskytovaných v rámci *e-PK* [ČUMPLOVÁ, 2004a, s. 331-333].

Databázemi *e-PK* jsou:

- *Článeková databáze PBD*
- *Databáze komeniologické literatury (KOM)*
- *Souborný katalog e-PK (SK e-PK)*

---

výměnu dat, vektorovou grafiku, systémy hlasové pošty apod. Nabízí možnost vytváření na platformě nezávislých a dlouhodobých datových formátů [SKLENÁK, 2003].

### 3.1.3 Organizační zabezpečení e-PK

Pravidla dodržování spolupráce a služeb v systému *e-PK* jsou definována v následujících organizačních dokumentech:

- **Knihovní řád e-PK** – základní dokument upravující vztah mezi *e-PK* a uživatelem. Je přílohou smlouvy, kterou uživatel uzavírá s *e-PK*. *Knihovní řád e-PK* je platný od 1. září 2005
- **Ceník služeb e-PK** – seznamuje uživatele s aktuálními cenami za nabízené služby
- **Smlouva o užívání tzv. uživatelského konta, na zabezpečeném serveru ÚIV-NPKK y o využívání služeb kooperačního systému Elektronické pedagogické knihovny** (dále jen *smlouva*)

V systému e-PK existují dva základní typy účastnických knihoven:

1. **Servisní centrum** (dále jen SC) – správcem a provozovatelem systému je ÚIV-NPKK, které zároveň slouží i jako účastnická knihovna poskytující služby a dodávající data do *e-PK*. SC spravuje systém uživatelských kont i finančních účtů, spravuje systém pro komunikaci účastnických knihoven a zajišťuje provoz a rozvoj souvisejících technologií.
2. **Účastnická knihovna e-PK** je poskytovatelem služby a dodavatel aktuálních dat pro databáze e-PK, popř. dalších databází.

Novou účastnickou knihovnou se může stát knihovna, která souhlasí s *Knihovním řádem řádem e-PK* a je schopna akceptovat pravidla poskytování služeb. Tzn. že je povinna zajišťovat poskytování služeb ve lhůtách určených *Knihovním řádem e-PK* a *Ceníkem služeb e-PK* a dodržovat ostatní ustanovení [ČUMPLOVÁ, 2004b].

### 3.1.4 Uživatel e-PK

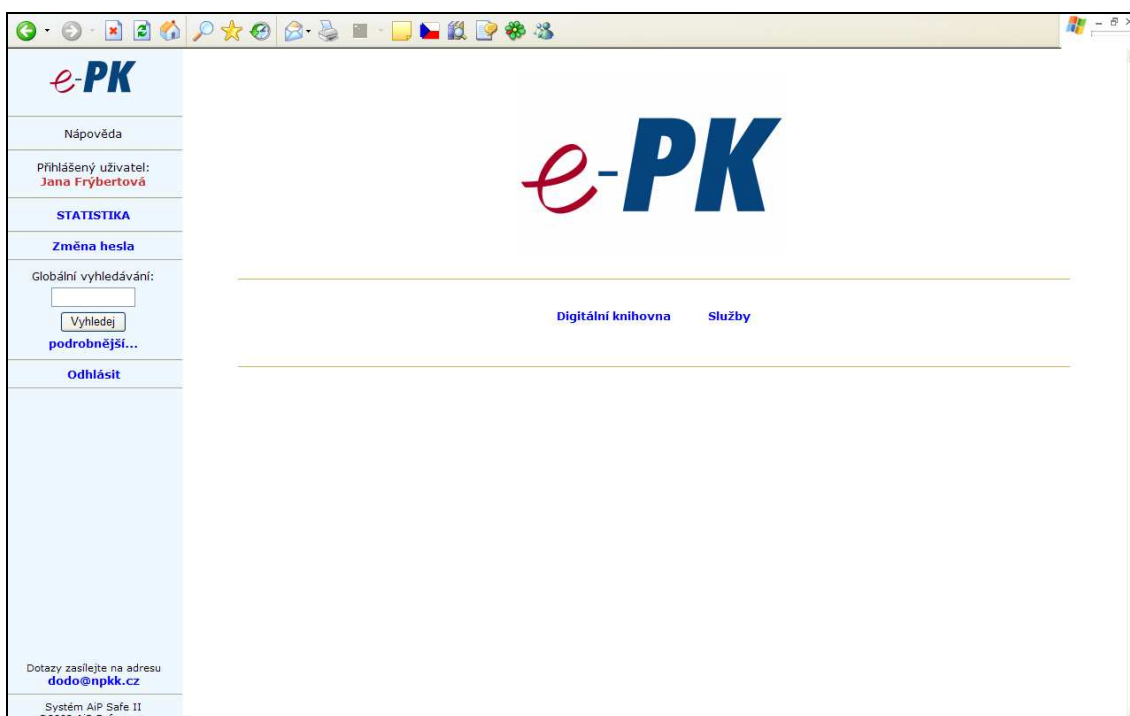
Uživatelem služeb *e-PK* se může stát osoba:

- **Fyzická** - občan ČR starší 18 let, resp. cizí státní příslušník starší 18 let
- **Právníká** - knihovna, školské zařízení nebo archiv služeb pro své vlastní (koncové) uživatele [ČUMPLOVÁ, 2004b]

Podmínkou registrace je podpis dvou exemplářů *smlouvy*. Text smlouvy je k dispozici na internetové adrese <http://www.epk.cz>. Uživatel žádající o zřízení uživatelského konta smlouvu vyplní a zašle poštou nebo donese na fyzickou adresu knihovny, a zaplatí poplatek. Finanční hotovost lze uhradit:

- Osobně v ÚIV-NPKK platbou v hotovosti
- Bankovním převodem na zálohový podúčet ÚIV na základě faktury, kterou vystaví NPKK
- Poštovní poukázkou vydanou ÚIV na zálohový podúčet ÚIV
- Poštovní poukázkou typu C [viz *Smlouva o užívání konta, na zabezpečeném serveru ÚIV-NPKK a o využívání služeb kooperačního systému e-PK*]

Výhodou je, že potenciální uživatel služeb *e-PK* nemusí být registrovaný uživatel ÚIV-NPKK nebo kterékoli z dalších účastnických knihoven.



Obr. č. 5. Zpřístupnění uživatelského konta po obdržení přihlašovacích údajů.

### 3.1.5 Uživatelské konto

Prvním krokem k získání možnosti využívání služeb je zřízení uživatelského konta *e-PK* v Servisním centru *e-PK*, tzn. poskytnutí nezbytných osobních údajů (databázi uživatelů spravuje ÚIV-NPKK v souladu se *Zákonem č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů pro evidenci uživatelů v databázi uživatelů*), krokem druhým zaplacení



jednorázového paušálního poplatku nutného ke zřízení uživatelského konta na časově neomezenou dobu. Následujícím krokem je již samotné zpřístupnění uživatelského konta v *e-PK* [ČUMPLOVÁ, 2004b].

Bezprostředně po obdržení přihlašovacích údajů již uživatel může využívat služeb *e-PK* prostřednictvím svého uživatelského konta – speciální webová stránka generovaná systémem - které je dostupné pouze jednotlivému uživateli po zadání jeho autorizačních údajů (Obr. č. 5).

Uživatelská konta všech uživatelů spravuje SC *e-PK*, kde je v evidenci uložen jeden exemplář smlouvy o zřízení konta [ČUMPLOVÁ, 2004b].

e-PK		DODO objednávky				
Název objednávky	Typ	Stav	Detail	Upravit	Výsledek	Smazat
(OPAC) Pedagogická knihovna se mění	Objednávka kopií článku z časopisu z DB NPKK	Vyřízená	[X]		[X]	
(OPAC) Systém ERIC	Objednávka kopií článku z časopisu z DB NPKK	Vyřízená	[X]		[X]	
(OPAC) Zájem o služby knihoven stále roste	Objednávka kopií článku z časopisu z DB NPKK	Vyřízená	[X]		[E]	
(OPAC) Elektronické informační služby na V&copy;E v Praze	Objednávka kopií článku z časopisu z DB NPKK	Vyřízená	[X]		[D]	
(OPAC) Elektronické informační služby na V&copy;E v Praze	Objednávka kopií článku z časopisu z DB NPKK	Vyřízená	[X]		[D]	
(OPAC) Státní pedagogická knihovna Komenského	Objednávka kopií článku z časopisu z DB NPKK	Vyřízená	[X]		[E]	
(OPAC) Státní pedagogická knihovna Komenského	Objednávka kopií článku z časopisu z DB NPKK	Vyřízená	[X]		[D]	
Poznámka: duplicitní objednávka						
(OPAC) Na cestě k automatizované knihovně	Objednávka kopií článku z časopisu z DB NPKK	Vyřízená	[X]		[E]	

Dotazy zasílejte na adresu [dodo@npkk.cz](mailto:dodo@npkk.cz)

Systém AIP Safe II  
©2002 AIP Safe s.r.o.

Obr. č.6. Zobrazení všech objednávek v uživatelském kontu.

### 3.1.6 Technologické zabezpečení *e-PK*

Projekt *e-PK* je, jak už je výše zmíněno, zabezpečován softwarem *Aip Safe*. Tento software zahrnuje správu uživatelských kont, distribuci požadavků a systém pro komunikaci servisního centra a účastnických knihoven. *Aip Safe* umožňuje:

- správu uživatelských kont, distribuci požadavků, řízení zpracování požadavků apod.

- přístup jednotlivých digitalizačních pracovišť do systému *AiP Safe* prostřednictvím tzv. workflow<sup>12</sup>

### 3.1.7 Proces objednání dokumentu

Proces objednávky dokumentu se odehrává prostřednictvím webového formuláře. *E-PK* nabízí dva základní typy objednávek:

- Tzv. blank objednávka, tj. prázdný objednávkový formulář na kopie dokumentů, které sice jsou ve vlastnictví NP KK, ale záznamy těchto dokumentů nejsou obsaženy v databázích *e-PK*.
- Objedávka z databází *e-PK* (Obr. č.7), tzn. formulář, který již obsahuje předvyplněné údaje o požadovaném dokumentu. Uživatel může zadat zpřesňující údaje [NP KK, 2003].

Objednávkový formulář obsahuje tzv. povinné údaje, bez kterých objednávka nelze odeslat. Služby *e-PK* jsou hrazeny z finanční hotovosti složené na uživatelském kontě. Kopie doručované elektronickou cestou jsou vkládány na zvláštní vyhrazený prostor na zabezpečeném serveru ÚIV-NP KK, kopie v papírové podobě jsou zasílány poštou. Ke dni 30.7. 2007 bylo založeno pouze 65 uživatelských kont a vytvořeno 380 objednávek [ČUM PLOVÁ, 2004b].

Odesláním objednávky uživatelem se objednávka zobrazí v modulu administrace v SC *e-PK*, které zahájí proces jejího vyřizování. Současně se proces zpracování zobrazí i v uživatelském kontě čtenáře. Ve čtenářském kontě se zároveň zobrazí stav objednávky (Obr. č. 6). Pokud je objednávka vyřízená, je příslušný dokument ve formátu PDF vystaven v uživatelském kontě po dobu 14 dnů (Obr. č. 8). Po uplynutí této lhůty již není přístupný a čtenář jej v případě potřeby musí objednat znovu.

Během tohoto procesu, který může čtenář sledovat na svém kontě, systém doručí objednávku prostřednictvím webového workflow příslušné knihovně. Údaje o uživateli, který si službu objednal, nejsou součástí údajů zpřístupněných prostřednictvím workflow vyřizující knihovně. Osobní údaje čtenáře se knihovně zobrazí pouze u takových objednávek, u nichž je výsledkem služby papírová kopie doručovaná klasickou poštou. V tomto případě obsahuje objednávka také adresu, na kterou má být

<sup>12</sup> Workflow je schéma provádění nějaké komplexnější činnosti, rozepsané na jednodušší činnosti a jejich vazby. Obvykle se tímto pojmem popisuje technologie řízení podniků, projektů, či zpracování dokumentů [WORKFLOW, 2007]

dokument poslán. Účastnická knihovna zhotoví kopie a prostřednictvím workflow je předá do SC, které ukončí proces objednávky a zajistí zpřístupnění kopií na konto, ze kterého byly kopie objednány. Současně s tím systém odečte fakturovanou částku ze čtenářského konta a částku připíše na konto knihovny, která kopie zhotovila. Pro vyúčtování objednávky vyplňuje účastnická knihovna příslušné údaje do elektronického formuláře přístupného u každé objednávky na workflow, kde uvede počet zhotovených kopií a informace o případném dalším poplatku (poštovní, expresní apod.). Vyúčtování jednotlivých objednávek má uživatel k dispozici na svém kontě (Obr. č. 7).

**e-PK** **DODO OBJEDNÁVKA - detail**

Nápověda Zpět

**HLAVNÍ STRANA**  
**DODO OBJEDNÁVKY**

Nová objednávka  
Vaše transakce

Odhlásit

Objednávka kopií článku z časopisu z DB NPKK	
Název objednávky	(OPAC) Pedagogická knihovna se mění
Zdrojová knihovna	NPKK
Název časopisu	Lidové noviny
Název série/Fady časopisu	
Vydavatel	
ISSN časopisu	
Název článku	vol. Roč. 11(1998)
Autor/ autoři článku	č. 9.X.
Rok vydání	s.22
Ročník	
Číslo	
Rozmezí stran	
Typ služby	digitální
Poštovní adresa	
Poznámka	
Objednat přes meziknihovní službu?	ne

**Cena objednávky**

Základní cena objednávky	0	Počet dokumentů:	0	Cena za jednotku:	0
Cena za dokumenty	0	Počet stránek:	1	Cena za jednotku:	2
Cena za stránky	2	Počet dat:	0	Cena za jednotku:	0
Cena za data	0				
Speciální cena	0				
<b>Celková cena</b>	<b>2</b>				

Vytvoření objednávky: 2007-06-23 18:46:57  
 Poslední změny objednávky: 2007-06-23 18:46:57  
 Začátek realizace objednávky: 2007-06-25 08:15:42  
 Ukončení realizace objednávky: 2007-06-25 10:06:57

Dotazy zasílejte na adresu [dodo@nppk.cz](mailto:dodo@nppk.cz)

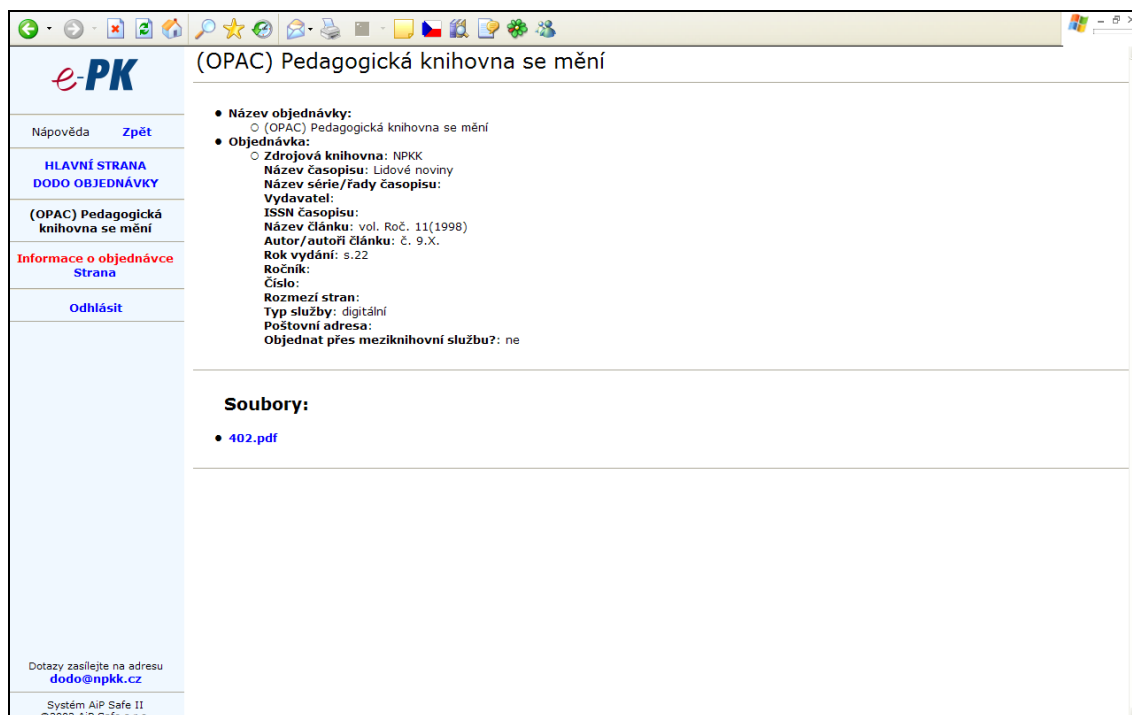
Systém AIP Safe II  
©2002 AIP Safe s.r.o.

**Obr. č. 7.** Vyúčtování objednávky na kontě uživatele.

Pokud dokument, který uživatel žádá, vlastní více knihoven, má uživatel možnost zvolit si knihovnu, od které službu požaduje. Systém automaticky předá objednávku dané knihovně, která je povinna vyřídit objednávku v řádném termínu. Pokud knihovna nemá dokument, ze kterého jsou požadovány kopie (např. z důvodu výpůjčky), musí to neprodleně oznámit systému, který buď zajistí předání požadavku jiné knihovně, nebo oznámí uživateli, že objednávka nemůže být kladně vyřízena [ČUMPLOVÁ, 2004b].

Lhůta na vyřízení standardních objednávek doručovaných elektronickou cestou je 72 hodin. Kopie v papírové podobě stejné služby budou odeslány během tří pracovních dnů, nebo mohou být uživateli zaslány faxem (připočítává se faxovné). Expresní služby se navyšují o expresní příplatky, avšak ne každá z účastnických knihoven expresní

služby poskytuje. Hlavním přínosem e-PK je zajištění moderní formy knihovnicko-informačních služeb pro oblast výchovy, vzdělání a školství. Přináší ekonomické využívání jednotlivých zdrojů a výhledově i možnost finanční úspory v důsledku koordinace nákupu informačních pramenů [ČUMPLOVÁ, 2003].



Obr. č. 8. Detailní pohled na zhotovenou objednávku ve formátu PDF, vystavenou v uživatelském kontě po dobu 14 dnů.

### 3.1.8 Problémy s autorským právem

Pro kopie dodávané elektronickou cestou platí, že "...Uživatel se dále zavazuje v souladu s §30, §90 a §91 Zákona č.121/2000 o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a i změně některých zákonů (autorský zákon) zhotovit z elektronické mezitímní podoby (= prozatímní elektronický soubor pouze umožňující dálkový přenos) zaslaného dokumentu jednu tiskovou (papírovou) rozmnoženinu, popř. jednu náhradní tiskovou (papírovou) rozmnoženinu, pokud předchozí bude pro vadné vytištění nepoužitelná, a po vytištění vymazat (zničit) uvedenou elektronickou podobu zaslaného dokumentu, resp. všechny elektronické soubory ji obsahující. Uživatel je srozuměn s tím, že k jeho osobní potřebě může sloužit je tisková (papírová) rozmnoženina, nikoliv elektronická podoba zaslaného dokumentu, která byla použita pouze pro usnadnění a urychlení komunikace uživatele s původní předlohou a jakékoliv jiné její použití je hrubým porušením této smlouvy i autorského práva..." [ČUMPLOVÁ, 2004b].

Z důvodu porušování autorského práva tedy nemohla být realizována počáteční myšlenka poskytování úplných textů prostřednictvím *e-PK*.

### **3.1.9 Reklamace služeb e-PK**

Uživatel má možnost reklamovat službu, pokud se domnívá, že nebyla provedena v požadované lhůtě, kvalitě či rozsahu. Reklamace probíhá tak, že uživatel zašle Servisnímu centru e-mailem reklamovanou objednávku včetně textu reklamace. SC zajistí, aby účastnická knihovna, která objednávku vyřizovala, zajistila nápravu v požadované lhůtě a kvalitě. Pokud by došlo k nekorektnímu vyřízení je SC povinno zajistit nápravu zprostředkováním služby z jiného zdroje. V tomto případě hradí náklady na zprostředkování včetně manipulačního poplatku ve výši 100 Kč účastnická knihovna, která zajištění služby nesplnila [NPKK, 2003].

## **3.2 Ptejte se knihovny**

### **3.2.1 Referenční služby**

Zavedený termín „bibliografické-informační služby“ v 90. letech nahradil ekvivalent „referenční služby“, ale v podstatě se jedná o služby vedoucí k uspokojování informačních služeb uživatelů. Historie této služby sahá až do konce 19. století v USA, kdy ji poprvé definoval<sup>13</sup> William B. Child. Z hlediska vývoje informačních technologií se nemění princip služby, nicméně formy poskytování se mění docela zásadním způsobem. Nabízené služby lze totiž poskytovat buď klasickým způsobem (prostřednictvím dopisu, telefonu, osobního rozhovoru) nebo formou elektronickou (vyžitím moderních technologií - prostřednictvím chatu, www formuláře) [POSPÍŠILOVÁ, 2003].

### **3.2.2 Analýza služby**

Virtuální referenční služba Ptejte se knihovny (dále jen PSK) českých knihoven (obdobu zahraniční „*Ask your librarian*“ nebo „*QuestionPoint OCLC*“), určenou nejširší veřejnosti. Názvy těchto služeb jsou různé, ale v podstatě jde o tzv. dotazovací službu – poskytnutí uživatelům prostor k zanechání dotazu, prosby, žádosti, popř. pomoci na co možná nejviditelnějším místě na webové stránce knihovny [HEMOLA, 2004].

---

<sup>13</sup> „Referenční práce je prostě pomoc knihovníka čtenáři při seznamování se s komplikovaným katalogem, v odpovídání otázek, v krátkosti poskytnutí všeho, co je v jeho silách, aby umožnil přístup ke zdrojům knihovny, za kterou je odpovědný“ [POSPÍŠILOVÁ, 2003].

Uživatelé tuto službu poznají na webových stránkách díky jednotnému logu, které všechny účastnické knihovny používají.

### **3.2.3 Princip spolupráce knihoven**

Účastnická knihovna poskytující tuto virtuální referenční službu, by měla na své webové stránky umístit vybranou variantu loga služby - základní orientační místo pro uživatele, kam mohou umístit svůj dotaz. Knihovna sama si zvolí, zda po kliknutí na logo nabídne svému uživateli možnost hned odeslat dotaz e-mailem nebo prostřednictvím domácí stránky [www.ptejteseknihovny.cz](http://www.ptejteseknihovny.cz) a zde vystaveným webovým formulářem [HEMOLA, 2004].

Účastnická knihovna si také může vybrat, zda se na službě bude podílet aktivně nebo pasivně. Pasivní přístup znamená zprostředkování služby na webových stránkách prostřednictvím loga, avšak umístěné dotazy uživatelů jsou automaticky přeměrovány do Národní knihovny České republiky (dále jen NK ČR), která na ně odpovídá přímo. Aktivní přístup znamená přeměrování dotazů přímo na speciální e-mailový účet knihovny ve formě [ptejteseknihovny@domenaknihovny.cz](mailto:ptejteseknihovny@domenaknihovny.cz), odkud knihovna na zaslané dotazy odpovídá [HEMOLA, 2004]. NPKK se aktivně podílí na zodpovězení dotazů z oblasti výchovy a vzdělání.

### **3.2.4 Archiv dotazů**

Na výše uvedených webových stránkách PSK je k dispozici veřejně přístupný archiv, který obsahuje nejzajímavější dotazy uživatelů s odpověďmi řazené tematicky či chronologicky. Vybraný dotaz vkládá do archivu knihovna, která jej vyřídila, bez udání osobních údajů uživatele, který dotaz zaslal. V archivu jsou vystavené jen takové dotazy, které lze považovat za zajímavé a které mohou zajímat více uživatelů.

## **3.3 Přístup ke katalogům a databázím**

NPKK pro své registrované i potenciální uživatele nabízí vyhledávání v několika speciálních online databázích a katalozích.

### **Pedagogická bibliografická databáze (dále jen PBD)**

Databáze vznikla na počátku roku 1990. Obsahuje anotované dokumentační záznamy české i zahraniční článkové literatury z oblasti výchovy, vzdělávání a školství

a v současné době zahrnuje okolo 101 000 záznamů od roku 1990 do současnosti, s ročním přírůstkem přibližně 7 000 záznamů.

Excerptní základnu tvoří okolo 100 českých časopisů a více než 150 titulů zahraničních. Základem databáze jsou vypracované speciálním oddělením NPKK nicméně podstatnou měrou přispívaly i spolupracující instituce (např. Moravská zemská knihovna v Brně, Státní vědecká knihovna v Ostravě, Výzkumný ústav pedagogický v Praze, atd.). Aktuálně knihovna spolupracuje již jen se Státní vědeckou knihovnou v Ostravě a s Národním ústavem odborného vzdělávání v Praze. Na základě dohody se do databáze ukládaly také záznamy zpracované ve Slovenské pedagogické knižnici v Bratislavě. Tato spolupráce již byla přerušena v důsledku značného omezení bibliografické činnosti Slovenské pedagogické knižnice. Spolupracující instituce od NPKK přebírají záznamy zdarma [KOŠKOVÁ, 2001].

Záznamy byly do ledna roku 2004 ukládány v systému micro CDS-ISIS. V témže roce došlo ke změně systému a zpřístupnění databáze na webu zdarma. V současné době se používá systém KP-Win. Věcnými selekčními jazyky *PBD* jsou *Mezinárodní desetinné třídění* (především třída 37), *Český pedagogický tezaurus*<sup>14</sup> (k formulaci dotazů při vyhledávání lze použít deskriptory i nedeskriptory – systém automaticky vyhledá vazbu na správný deskriptor; deskriptory lze také kombinovat s dalšími termíny z rejstříků a polí) a od roku 2007 je používána i metoda *Konspekt*<sup>15</sup>. Záznamy jsou dále obohacovány o specifické termíny z oblasti vzdělávání. *PBD* je napojena na *elektronickou pedagogickou knihovnu* a kopie vyhledaných článků si lze prostřednictvím *e-PK* objednat [ČUMPLOVÁ, 2004b]. *PBD* také v rámci své gesce přispívá svými záznamy do *Kooperačního systému článkové bibliografie (KOSABI)*.

### **Komeniologická bibliografická databáze (dále jen KOM)**

Databáze budovaná od roku 1993, která v současné době obsahuje přes 5 700 záznamů knižní i článkové literatury týkající se života Jana Amose Komenského. Základním

---

<sup>14</sup> *Český pedagogický tezaurus* obsahuje termíny z oblasti výchovy a vzdělávání (jejich teorie, výzkumu i praxe) a výběrově termíny z dalších souvisejících oblastí (psychologie, sociologie, jazykovědy, přírodních a společenských věd, ekonomiky apod.). Vznikl překladem anglické verze *Evropského pedagogického tezauru* a jeho doplněním o řadu dalších potřebných termínů. Deskriptory v něm jsou uspořádány do tematických oddílů, tzv. mikrotezaurů a propojeny vazbami VIZ a VIZ TÉŽ. Tezaurus je průběžně aktualizován a doplňován tak, aby odrážel změny v daném vědním oboru. Výstupem je tištěná verze *Český pedagogický tezaurus* (2. vydání z roku 2002), elektronická verze je v češtině i v angličtině k dispozici na webu NPKK v podobě tematického stromu.

<sup>15</sup> Metoda konspektu umožňuje popis fondu dle několika úrovní. První úroveň tvoří 24 oborových skupin, druhou 500 kategorií, třetí 4 000 témat. Metoda vypracovaná původně pro klasifikaci Kongresové knihovny (Library of Congress, <http://www.loc.gov/index.html>) [KALÍŠOVÁ, 2000].

selekčním jazykem je řízený slovník (*Český pedagogický tezaurus* rozšířený o termíny z oblasti kmenologie, historie a teologie). *KOM* je doplňována nejen průběžně, ale - v rámci možností knihovny - také retrospektivně. Tiskovým výstupem *KOM* je *Komeniologická literatura za rok ...* s dodatky ze starší získané literatury [KOŠKOVÁ, 2001].

### **Databáze časopisů**

Databáze obsahuje záznamy časopisů odebíraných NPKK. U aktuálně odebíraných časopisů; je k dispozici přehled došlých čísel a titulů. Tituly, které jsou excerповány z *PBD* a *KOM*, je možné po kliknutí na odkaz „Články“ zobrazit záznamy článků.

### **Historické učebnice**

V této části se uživatel může seznámit s plnými texty některých vystavených učebnic, které jsou přístupné v katalogu v sekci *Digitální knihovna*

### **Sukova knihovna**

Na webu se lze seznámit i s katalogem speciální Sukovy studijní knihovny literatury pro mládež, obsahující literaturu pro děti a mládež vydávané na našem území od konce 18. století do současnosti. Sukova knihovna je tzv. knihovna v knihovně, tzn. že má vlastní evidenci, vlastní přírůstková čísla. Fond Sukovy knihovny je přísně prezenční, protože knihovna od každého dokumentu knihovna vlastní pouze jeden exemplář (nemá právo povinného výtisku). Její záznamy jsou zpracovány v systému MAKS-ISIS a brzké budoucnosti se plánuje konverze do knihovního systému KP-Win. V současné době tvoří celkový knihovní fond asi 60 000 svazků, ale katalog obsahuje pouze necelých 25 000 záznamů s časovým záběrem od roku 1991. Všechny jednotky by měly být s přechodem na nový knihovní systém zkatalogizovány a zpřístupněny na webu, výhledově přibližně do druhé poloviny roku 2008. Momentálně je na webu k dispozici současný katalog Sukovy knihovny. Návod k použití katalogu je také vystaven na webových stránkách. Záznamy jsou jednoduché, obsahují pouze nejn nutnější údaje – jméno autora, název díla, signaturu, popř. ještě předmětová hesla.

Speciální fond Sukovy studijní knihovny literatury pro děti a mládež vyhledává zvláštní skupina uživatelů. Mezi ně patří nejen studenti pedagogických škol ale především nakladatelé, ilustrátoři nebo redaktoři.



### **3.4 Novinková služba**

Novinková služba neboli Novinky v NPKK je online služba informující uživatele knihovny o nových publikacích ve fondu NPKK. Novinky jsou rozděleny do jednotlivých sekcí dle zdrojových dokumentů.

#### **3.4.1 Aktuální výběr zajímavostí z tuzemských a zahraničních časopisů**

Aktuální nabídka zajímavostí z tuzemských a zahraničních časopisů je podrobněji rozčleněna do PDF<sup>16</sup> souborů. Plné texty článků uvedených v jednotlivých nabídkách si může uživatel objednat v elektronické podobě prostřednictvím *e-PK*, v papírové podobě prostřednictvím dané e-mailové adresy uvedené v dané sekci. Záznamy uvedených článků obsahují informace o zdrojovém dokumentu, český ekvivalent názvu článku a stručný abstrakt.

##### **Informace ze zahraničních časopisů**

Jedná se o výběr článků z nejnovějších zahraničních pedagogických časopisů odebíraných NPKK.

##### **Informace pro řídicí pracovníky ve školství**

Výběrová rešerše z *PBD*. Články mají informativní charakter zejména pro učitele a ostatní pracovníky orientující se na oblast vzdělání, výchovy a školství v ČR i v zahraničí.

##### **Školní knihovny**

Výběrová rešerše z *PBD*. Záznamy se týkají článků věnovaných problematice školních knihoven - jejich posláním, statickými i dynamickými prvky knihovnického systému, nedokonalou legislativou, problémům s jejich provozem, atd.

##### **Dramatická výchova**

---

<sup>16</sup> PDF (Portable Document Format – Formát pro přenositelné dokumenty) je souborový formát vyvinutý firmou Adobe pro ukládání dokumentů nezávisle na softwaru i hardwaru, na kterém byly pořízeny. Soubor typu PDF může obsahovat text i obrázky, přičemž tento formát zajišťuje, že se libovolný dokument na všech zařízeních zobrazí stejně. Pro tento formát existují volně dostupné prohlížeče pro mnoho platforem, nejznámějším je oficiální prohlížeč mateřské firmy Adobe – AdobeReader [PDF, 2007].

Výběrová rešerše z *PBD*. Záznamy článků, které představují dramatickou výchovu jako nástroj vhodný k učení zábavnou formou i prostředek ideální pro uplatnění a rozšíření schopností a dovedností dětí.

### 3.4.2 Výběr z nových knih

Tato knižní novinková služba je časově rozdělena dle měsíců v roce a dále členěna oborově. Obsahové rozdělení ilustruje následující příklad - **Rok 2007 – květen** nabízí podkapitoly:

**Učebnice** – záznamy nových učebnic ve fondu NPKK, opatřené signaturami.

**Pedagogika** – záznamy nových knih ve fondu NPKK z oblasti pedagogiky, opatřené nejen signaturami, obrázky i anotacemi.

**Psychologie** – záznamy nových knih ve fondu NPKK z oblasti psychologie, obsahující signatury, obrázky i anotace.

**Ostatní** – záznamy nových oborově nespecifikovatelných knih ve fondu NPKK. Záznamy mají stejnou strukturu jako výše zmíněné.

**Zajímavé knihy** – záznamy nových knih encyklopedického charakteru ve fondu NPKK. Záznamy mají stejnou strukturu jako výše zmíněné.

### 3.4.3 Výběr z knih pro děti a mládež

Pracovníci Sukovy studijní knihovny literatury pro děti a mládež informují své uživatele i o nově vyšlých dokumentech pro děti a mládež. Jednotlivé knihy jsou opět časově rozděleny po měsících v roce. Viz **Rok 2007 – červen:**

**První čtení** – záznamy knih pro nejmenší jsou, stejně jako v následujících sekcích obohacené anotacemi i obrázkem obálky knížky.

**Knížky pro 1.st. ZŠ** – záznamy knih vhodné pro děti mladšího školního věku. Po obsahové stránce se jedná o pohádkové příběhy nebo příběhy s dětským hrdinou.

**Knížky pro 2.st ZŠ** – záznamy dobrodružných knih pro děti staršího školního věku.

**Naučná literatura** – záznamy encyklopedií a příruček.

**Přečtěte si s dětmi** – záznamy ilustrovaných knih (říkadla, písničky, pohádky, ukolébavky) vhodných zejména pro nejmenší děti ke zlepšení výslovnosti a procvičení slovní zásoby.

### **3.5 Závěr**

Cílem online služeb je umožnit čtenářům provádět vzdáleně a samoobslužně vybrané činnosti, které nevyžadují fyzickou návštěvu čtenáře v knihovně.

Dle mého názoru se NPKK snaží svým uživatelům vyjít maximálně vstříc, především projektem *e-PK*. Služeb *e-PK* jsem, při hledání informačních pramenů pro tvorbu tohoto textu, využila několikrát a pouze jednom z osmi případů mi nebylo - z důvodu momentální nedostupnosti zdrojového dokumentu - vyhověno.

NPKK vynakládá velkou snahu, aby se poskytováním svých služeb vyrovnala ostatním moderním knihovnám, samozřejmě v rámci možností. NPKK bohužel nemá v realizaci svých nápadů a projektů příliš velkou podporu. Hlavním nedostatkem uskutečnění jejích plánů jsou pochopitelně finance. Tento typ problémů lze částečně řešit pomocí žádosti o granty, které ale většinou také nepokryjí veškeré náklady spojené s realizací projektů.

Dalším příkladem nedokonalého přístupu podpory k efektivnímu služeb je státní správa, která v pravděpodobně s v příštím roce nařídí snížit stavu zaměstnanců o 10 % , což by v případě NPKK znamenalo ztrátu 3 zaměstnanců.

Posledním významným problémem, o kterém bych se chtěla zmínit, je nedostatečná využitelnost projektů NPKK – konkrétně se jedná o projekt *e-PK* – uživateli. Bylo pro mě velkým překvapením, že tuto (dá se říci nadstandardní službu) využívá tak malý počet uživatelů. Příčinu zmíněného problému lze, dle mého stanoviska, pravděpodobně hledat ve specializaci NPKK, tedy obor výchovy, vzdělání a příbuzných sociálních věd. Tato oblast patrně neklade tak velký důraz na pravidelnou, častou informovanost uživatelů, jako je tomu u jiných exaktních věd, např. lékařství, a proto i uživatelé (pedagogičtí pracovníci, studenti pedagogických škol, aj.) nejsou vystaveni tlaku mít vysoké nároky a tím zvýšit procento informačních potřeb. K nedostačujícímu využívání služeb *e-PK* uživateli pravděpodobně přispívá i nutné zpoplatnění těchto služeb.

## 4. Národní knihovna pro výchovu USA (National Library of Education)

### 4.1 Služby Národní knihovny pro výchovu USA

Národní knihovna pro výchovu USA (National Library of Education, dále jen NLE, <http://www.ed.gov/NLE/index.html>) sídlí na Maryland Avenue 400 ve Washingtonu.

NLE je především vědecká knihovna se zaměřením na výchovu a vzdělání.

Knihovna poskytuje své služby nejen studentům pedagogických oborů, zaměstnancům Kongresu a jiným představitelům vládních agentur a institucí, ale také široké veřejnosti.

Knihovna disponuje několika knihovními fondy. Mezi základní knihovní fond NLE patří:

- **Půjčovní fond** - fond je zaměřen nejen na oblast vzdělání a výchovy, ale také na související a příbuzné oblasti jako je právo, veřejná politika, ekonomika, sociologie, historie, filozofie, psychologie nebo informační věda. Zahrnuje více než 100 000 dokumentů publikovaných od roku 1965.
- **Příruční fond referenčních služeb** – zahrnuje indexování a tvorbu abstraktů, mezi které patří např. Průběžné indexování časopisů z oblasti výchovy (*Current Index to Journals in Education*, dále jen *CIJE*) a Zdroje ve výchově (*Recources in Education*, dále jen *RIE*). Další dostupné zdroje jsou adresáře, slovníky, příručky a specializované encyklopedie. Zmíněné informační zdroje jsou dostupné v tištěné i elektronické podobě na CD-ROM nebo na Internetu.
- **Fond periodik** – 850 titulů předplacených novin a časopisů orientovaných na oblast výchovy a vzdělání a další příbuzné obory.
- **Fond mikrozáznamů** – zahrnuje přes 450 000 popisných jednotek. Převládají technické zprávy, příspěvky z konferencí, učební plány, nebo učitelské příručky.

Mezi speciální fond NLE patří např.:

- **Historická sbírka** – tento fond se nepůjčuje, jelikož obsahuje více než 20 let staré monografie, které jsou z historického hlediska významné.

- **Sbírka mikrozáznamů databáze ERIC** – sbírka obsahuje všechny mikrozáznamy produkované Střediskem pro informační zdroje z oblasti výchovy a vzdělávání (ERIC). Tento speciální fond se nepůjčuje.
- **Sbírka učebnic** – zahrnuje americké učebnice z 19. a především 20. století. Fond se opět nepůjčuje.

Katalog knihovny je přístupný pouze z přes intranet NLE– z místních počítačových terminálů popřípadě po zaregistrování a získání přístupových údajů.

Modernizovaná knihovna poskytuje své služby jak v místě budovy, tak i prostřednictvím telefonu, faxu, přes Internet nebo elektronickou poštou. NLE je otevřena od pondělí do pátku od 9 do 17 hodin, kromě státních svátků. Kontakty a další informace jsou dostupné na webových stránkách knihovny.

## **4.2 Databáze ERIC**

Nejznámější a nejvýznamnější informační zdroj, a nejrozsáhlejší celosvětový digitální archiv pedagogické literatury, je Středisko pro informační zdroje pro oblast výchovy a vzdělávání (Education Resources Information Center, dále jen *ERIC*, <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal>). Slouží jako hlavní informační zdroj z oblasti výchovy a vzdělání s celosvětovým záběrem, detailní záběr je však kladen na USA.

Databáze je sponzorována americkým Institutem vzdělávání (Institute of Education Sciences, <http://ies.ed.gov/>) a poskytuje přístup k bibliografickým záznamům z periodické i neperiodické literatury zaznamenané od roku 1966 do současnosti.

Bibliografický záznam databáze ERIC obsahuje citace, abstrakt a další data z více než 1,2 mil. položek. Z hlediska typu dokumentů obsahuje: články, knihy, učebnice, učební texty, výzkumné a technické zprávy, zprávy z konferencí, disertační a diplomové práce. Excerptní základna tvoří přes 600 titulů časopisů. Každý rok se databáze obohatí přibližně o 34 000 nových záznamů [SMARTE, 2000]. Databáze obsahuje asi 1 140 400 záznamů, které jsou aktualizovány s týdenním odstupem. U 107 000 záznamů je k dispozici plný text dokumentu, zpravidla ve formátu PDF. Výstupy z databáze ERIC jsou:

- *Resources in Education (RIE)*
- *Current Index to Journals in Education (CIJE)*

### 4.2.1 Dostupnost *ERIC*

Databáze *ERIC* je přístupná:

- z více než vědeckých a veřejných 1 000 knihoven a vzdělávacích center na světě (tyto knihovny jsou označeny jako *ERIC RESOURCE COLLECTION*) většina těchto míst má také k dispozici sbírku mikrozáznamů, čtečku mikrozáznamů a tiskárnu pro vytváření kopií dokumentů *ERIC*. Některé z nich nyní poskytují elektronické kopie *ERIC* dokumentů,
- volně přístupná na internetu (<http://www.eric.ed.gov/>),
- dostupná k zakoupení na CD a tím použitelná na domácím počítačovém terminálu. Lze zakoupit od několika prodejců, např. The Dialog Corporation, EBSCO Publishers, SilverPlatter Information, Inc, atd.

### 4.2.2 Vyhledávání

Databáze *ERIC*, stejně jako další databáze společnosti EBSCO, nabízí 2 možnosti vyhledávání (záložka *ERIC Search*):

- **základní, jednoduché vyhledávání** (*Basic Search*). Zápis dotazu pouze do jednoho pole s možností použít booleovské či proximitní operátory, nebo znaky pro zracování. Dotaz je možné omezit nebo naopak rozšířit.
- **pokročilé vyhledávání** (*Advanced Search*) Rozšířená nabídka .kritérií pro zpřesnění rešerše. Zápis možné zapsat do více polí, která lze mezi sebou kombinovat pomocí booleovských nebo proximitních operátorů. Rolovací menu nabízí zadat kódy konkrétních polí, v nichž má být hledaný výraz obsažen.
- **v tezauru *ERIC*** – abecedně řízený slovník termínů z oblasti pedagogiky a dalších příbuzných oborů. Deskriptory jsou používány utřídění dokumentů v databázi dle jejich předmětu. Používáním deskriptorů při vyhledávání lze nalézt dokumenty s větší relevancí.

#### 4.2.2.1 Formulace dotazů

Při formulaci dotazu lze použít tzv. **Booleovských operátorů**<sup>17</sup>, které umožňují rozšíření či zúžení dotazu. **Operátor AND** (záznam musí obsahovat všechna slova

---

<sup>17</sup> Booleovská logika definuje vazby mezi jednotlivými slovy ve vyhledávacím řetězci.

uvedená v řetězci), **OR** (záznam musí obsahovat alespoň jedno slova uvedené v řetězci, tzn. jeden, případně oba či více termínů) a **NOT** (nevyhledá záznamy, v nichž je v řetězci uvedený termín obsažen).

Vyhledávání pomocí **proximitních operátorů** je způsob jak vyhledat dvě či více slov, která se vyskytují ve specifické skupině slov. Operátory používáme ve spojení s číslovkou, která určuje počet slov. **Operátor Near (N)** – např. **N3** vyhledá slovní spojení, ve kterých jsou požadované slova od sebe vzdálená maximálně 3 slova bez ohledu na pořadí, ve kterém se vyskytují. **Operátor W (Within)** – např. **W5** vyhledá slovní spojení, ve kterých se vyskytují požadovaná slova v pořadí, v jakém byla zapsána, a to maximálně v rozmezí 5 slov.

Při formulování dotazu můžeme také použít tzv. **znaky pro zkracování a nahrazování** písmen, např. symbol otazníku (?) pro nahrazení písmene uprostřed slova, znak hvězdičky (\*) pro pravostranné krácení pomocí. **Zúžení rešerše** dosáhneme omezením vyhledávání dle jednotlivých druhů dokumentů, data publikování, zúžením výsledků pouze na plné texty, atd. [NK ČR, 2005]

Formulaci dotazů ulehčuje uživatelům fakt, že systém nerozlišuje psaní **velkých a malých písmen**, popř. jejich kombinaci.

### 4.2.3 Záznam dokumentu

Záznam v databázi *ERIC* obsahují takové údaje, jako je *ERIC* přírůstkové číslo (identifikační číslo následně přiřazené dokumentu tak, jak byl zpracován), autor, název, instituce, kde vznikl originál, sponzorující instituce (úřad, agentura zodpovědná za vznik, financování a řízení projektu), datum publikování, údaje o rozsahu, dostupnost dokumentu přes *Reprografickou službu ERIC dokumentů* (ERDS), typ dokumentu, klíčová slova (možno naleznout v *ERIC* tezauru, podstatná klíčová slova jsou označena hvězdičkou), abstrakt dokumentu. Jednotlivé záznamy se od sebe mohou lišit podle databáze, ze které byl záznam převzat.

Zobrazení vyhledaných záznamů lze řadit dle několika parametrů (dle **data, autora, zdroje, relevance**) výběrem z menu, uživatel si může také vybrat s kolika záznamy na stránce chce manipulovat nebo může zvolit, zda chce pracovat se stručnými nebo úplnými abstrakty. Vybrané záznamy je pak také možno ukládat do schránky, která je

funkční pouze po dobu připojení systému. Záznamy si lze také posílat e-mailem, popř. vytisknout.

#### **4.2.4 Služba *MY ERIC***

Službu *MY ERIC* mohou využívat pouze registrovaní čtenáři. Výhodou služby je ukládání formulací rešeršních dotazů do uživatelských složek, které nejsou závislé na připojení - takto uložené formulace zůstanou ve složce dokud je uživatel sám nevymaže. Po zadání uživatelského jména (e-mail uživatele) a hesla se uživatel může vrátit k rozpracované rešerši, kterou si uložil při předchozí návštěvě.

### **4.3 Závěr**

I když česká obdoba služby dodávky dokumentů má ještě co dohánět, služby *e-PK* se hodně podobají službám *ERIC*. Samozřejmě velkou roli v tomto směru „zaostávání“ hrají finance a podpora dílčích vládních agentur, která *e-PK* chybí.

Oblast pedagogiky, školství, výchovy a vzdělávání je tímto dobře zabezpečená a o informační zdroje z této oblasti (bohužel *ERIC* přináší informace především z amerického kontinentu) jsou snadno dostupné.

Dá se předpokládat, že vývoj informačně-knihovnických online služeb se bude neustále vyvíjet vysokou rychlostí a že tak nám, uživatelům, přibudou komfortnější a ekonomicky méně náročné služby, které budou uspokojovat naše informační potřeby.



## Seznam použité literatury

- BROŽEK, A. 2002a. Navštěvujeme webové stránky českých knihoven. *Ikaros* [online]. 2002, roč. 6, č. 1 [cit. 2007-04-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/997>>. ISSN 1212-5075.
- BROŽEK, A. 2002b. Úvod do problematiky online služeb v knihovnách. In *Knihovny současnosti 2002 : sborník z 10. konference, konané ve dnech 24.-26. září 2002 v Seči u Chrudimi*. Brno : Sdružení knihoven, 2002, s. 350-353. ISBN 80-01-03228-0.
- BULÍNOVÁ, E. 2002. Online služby v knihovnách. *Ikaros* [online]. 2002, roč. 3, č. 6 [2007-04-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/965>>. ISSN 1212-5075.
- Česko 2000a. Zákon č. 101/2000 ze dne 4. dubna 2000 o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 32, s. 1521-1532. Dostupný také z WWW: <<http://www.mvcr.cz/sbirka/2000/sb032-00.pdf>>
- Česko 2000b. Zákon č. 121/2000 ze dne 7. dubna 2000 o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon). In *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 36, s. 1658-1685. Dostupný také z WWW: <<http://www.mvcr.cz/sbirka/2000/sb036-00.pdf>>.
- Česko 2001. Zákon č. 257/2001 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 98, s. 5683-5688. Dostupný také z WWW: <<http://www.mvcr.cz/sbirka/2001/sb098-01.pdf>>.
- Česko 2004. Vláda. Usnesení vlády České republiky ze dne 7. července 2004 č. 679 o Koncepti rozvoje knihoven v České republice na léta 2004 až 2010. In *Věstník vlády pro orgány krajů a orgány obcí*. 2004, roč. 2, částka 4, s. 212. Dostupný také z WWW: <[http://www.mkcr.cz/assets/kulturni-dedictvi/knihovny/Koncepce\\_rozvoje\\_knihoven\\_v\\_esk\\_republice\\_na\\_1\\_ta\\_2004\\_8211\\_2010.doc](http://www.mkcr.cz/assets/kulturni-dedictvi/knihovny/Koncepce_rozvoje_knihoven_v_esk_republice_na_1_ta_2004_8211_2010.doc)>.
- Český statistický úřad (Česko). *Český statistický úřad* [online]. 2007 [cit. 2007-06-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.czso.cz/>>.
- ČUMPLOVÁ, L. 1999a. *Státní pedagogická knihovna Komenského : 80 let 1919-1999*. Praha : Ústav pro informace a vzdělávání, 1999, 35 s. ISBN 80-211-0324-8.
- ČUMPLOVÁ, L. 1999b. Státní pedagogická knihovna Komenského v roce svých osmdesátin. *Ikaros* [online]. 1999, roč. 3, č. 5 [cit. 2007-04-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/354>. ISSN 1212-5075>.
- ČUMPLOVÁ, L. 2003. *L101040 Multifunkční knihovnické centrum pro pedagogiku a školství: závěrečná zpráva o řešení projektu (2001-2003)*. Praha: Ústav pro informace ve vzdělávání, 2003. 1 sv. (různé stránkování).

- ČUMPLOVÁ, L. 2004a. Elektronická knihovna – nová služba nejen pro oblast pedagogiky a školství. In *Knihovny současnosti 2004 : sborník z 12. konference, konané ve dnech 14.-16. září 2004 v Seči u Chrudimi*. Brno : Sdružení knihoven, 2004, s. 328-334. ISBN 80-86249-30-1.
- ČUMPLOVÁ, L.; ŠVASTOVÁ, Z. 2004b. Elektronická Pedagogická knihovna – nová služba pro oblast pedagogiky a školství. In *INFORUM 2004 : 10. konference o profesionálních informačních zdrojích, Praha 25.-27. května 2004*, Vysoká škola ekonomická, Praha [online]. Praha : Albertina icome Praha, 2004 [cit. 2007-04-17]. Dostupný z WWW: <[http://www.inforum.cz/inforum2004/pdf/Cumplova\\_Ludmila.pdf](http://www.inforum.cz/inforum2004/pdf/Cumplova_Ludmila.pdf)>.
- Educational Research Information Center. *Help Overview* [online]. [Cit. 2007-06-10]. Dostupný z WWW: <<http://eric.ed.gov>>.
- HEMOLA, H.; POSPÍŠILOVÁ, J. 2004. Ptejte se knihovny – stará služby v novém. In *INFORUM 2004 : 10. konference o profesionálních informačních zdrojích, Praha 25.-27. května 2004*, Vysoká škola ekonomická, Praha [online]. Praha : Albertina icome Praha, 2004 [cit. 2007-04-17]. Dostupný z WWW: <[http://www.inforum.cz/inforum2004/pdf/Hemola\\_Hanus.pdf](http://www.inforum.cz/inforum2004/pdf/Hemola_Hanus.pdf)>.
- INTERNET. In *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. Last modified 27 April 2007 [cit. 2007-05-29]. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Internet>>.
- KALÍŠOVÁ, J.; STOKLASOVÁ, B. 2000. Konspekt jako nástroj pro popis a hodnocení fondů. *Ikaros* [online]. 2000, roč. 4, č. 10 [cit. 2007-07-02]. Dostupný na WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/678>>. ISSN 1212-5075.
- KLOUČKOVÁ, Z. 2000. *Služby knihoven v elektronickém prostředí*. Praha : Státní technická knihovna, 2000. 70 s. : il. ISBN 80-86504-01-8.
- KOŠKOVÁ, A. 2001. Informace o databázích Státní pedagogické knihovny Komenského. *Ikaros* [online]. 2001, roč. 5, č. 12 [cit. 2007-04-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/875>>. ISSN 1212-5075.
- KUČEROVÁ, H. 2003. SQL. In *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. 2003- [cit. 2007-06-10]. Systém. č.: 000000132. Dostupná z WWW: <<http://sigma.nkp.cz/cze/ktd>>.
- MARVANOVÁ, E. 2006. Kvalitní webové stránky. In *Knihovnický zpravodaj vysočina* [online]. 2006, roč. 6, č. 2, [cit. 2007-04-17]. Dostupný z WWW: <<http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=749&idr=6&idci=15>>.
- MUSIL, J. 1989. 70 let Státní pedagogické knihovny Komenského. *Metodický zpravodaj odvětvového informačního střediska v oblasti výchova, vzdělávání, školství*. 1989, roč. 6, č. 1, s. 18-28.
- Národní knihovna ČR (Praha, Česko). 2005. *Vyhledávací techniky databází EBSCO* [online]. Praha: NK ČR, 2005 [cit. 2007-06-10]. Dostupný z WWW: <<http://eifl.nkp.cz/vyhl.htm#vyhl>>.

- Národní pedagogická knihovna Komenského (Praha, Česko) 2003. *Koncept e-PK* [online]. Praha :NPKK, 2003 [cit. 2007-06-10]. Dostupný z WWW : <[http://www.epk.cz/prilohy/P1\\_Koncept\\_epk.pdf](http://www.epk.cz/prilohy/P1_Koncept_epk.pdf)>.
- Národní pedagogická knihovna Komenského (Praha, Česko) 2005a. *Knihovní řád e-PK* [online]. Praha :NPKK, 2005 [cit. 2007-06-10]. Dostupný z WWW : <[http://www.epk.cz/knihovni\\_rad.php#knihovni\\_radhttp://www.nkp.cz/](http://www.epk.cz/knihovni_rad.php#knihovni_radhttp://www.nkp.cz/)>.
- Národní pedagogická knihovna Komenského (Praha, Česko) 2005b. *Smlouva o užívání tzv. uživatelského konta, na zabezpečeném serveru ÚIV – NPKK a využívání služeb kooperačního systému Elektronické Pedagogické knihovny* [online]. Praha :NPKK, 2005 [cit. 2007-06-10]. Dostupný z WWW : <[http://www.epk.cz/dokumenty/Sml\\_uk\\_FO.pdf](http://www.epk.cz/dokumenty/Sml_uk_FO.pdf)>.
- Národní pedagogická knihovna Komenského (Praha, Česko) 2005. *NPKK : Národní pedagogická knihovna Komenského* [online]. Praha :NPKK, 2005 [cit. 2006-11-07]. Dostupný z WWW : <<http://www.npkk.cz/>>.
- PÁVEK, V. 2002. Knihovny a online služby. In *Knihovny současnosti 2002 : sborník z 10. konference, konané ve dnech 24.-26. září 2002 v Seči u Chrudimi*. Brno : Sdružení knihoven, 2002, s. 356-359. ISBN 80-01-03228-0
- PDF. In *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. Last modified 14 July 2007 [cit. 2007-07-17]. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Workflow>>.
- POJEROVÁ, K. 2004. Elektronická Pedagogická knihovna do dubna zdarma. *Ikaros* [online]. 2004, roč. 8, č. 4 [cit. 2007-06-10]. Dostupný na WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/1611>>. ISSN 1212-5075.
- POSPÍŠILOVÁ, J. 2003. Referenční služby v praxi knihoven. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2003, roč. 3, č. 4 [cit. 2007-06-17]. Dostupný z WWW: <<http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=437&idr=3&idci=11>>. ISSN 1213-82311.
- SKLENÁK, V. 2003. XML. In *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. 2003- [cit. 2007-06-10]. Systém. č.: 000000689. Dostupná z WWW: <<http://sigma.nkp.cz/cze/ktd>>.
- SMARTE, L. 2000. *All about ERIC*. Washington: Office of Educational Research NLE, 2000. 40 p. Dostupný také z WWW: <[http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content\\_storage\\_01/0000019b/80/16/d4/e8.pdf](http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/16/d4/e8.pdf)>.
- SODOMKOVÁ, J. 2003. Knihovna. In *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. 2003- [cit. 2007-06-10]. Systém. č.: 000001990. Dostupná z WWW: <<http://sigma.nkp.cz/cze/ktd>>.
- ŠEDINOVÁ, P. 2001. Elektronické informační zdroje pro pedagogiku. *Ikaros* [online]. 2001, roč. 5, č. 1 [cit. 2007-04-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/1048>>. ISSN 1212-5075.

- ŠVEJDA, J. 2003. Online služby. In *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. 2003- [cit. 2007-06-10]. Systém. č.: 000001868. Dostupná z WWW: <<http://sigma.nkp.cz/cze/ktd>>.
- TKAČÍKOVÁ, D. 1995. Knihovny, knihovníci a internet. *Knihovní obzor* [online]. 1995, č. 3 [cit. 2007-06-12]. Dostupný z WWW: <[http://www.vkol.cz/obzory/953\\_01.htm](http://www.vkol.cz/obzory/953_01.htm)>. ISSN 1214-6498..
- TKAČÍKOVÁ, D. 1997. WWW není jen HTML aneb Co by měl také umět autor domovských stránek. *Ikaros* [online]. 1997, roč. 1, č. 4 [cit. 2007-06-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/44>>. ISSN 1212-5075.
- TKAČÍKOVÁ, D. 1999. Elektronické publikování a služby knihoven. *Ikaros* [online]. 1999, roč. 3, č. 3 [cit. 2007-04-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/316>>. ISSN 1212-5075.
- WORKFLOW. In *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. Last modified 27 April 2007 [cit. 2007-05-29]. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Workflow>>.

