

Univerzita Karlova v Praze  
**Filozofická fakulta**  
**Ústav informačních studií a knihovnictví**

Studijní program: Informační studia a knihovnictví  
Studijní obor: Informační studia a knihovnictví

**Bc. Veronika Ševčíková**

**Aplikace chatu ve virtuálních referenčních službách**  
**Chat application in the virtual reference services**

**Diplomová práce**

Praha 2011

PhDr. Eva Bratková, Ph.D.

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Eva Bratková, Ph.D.

Oponent diplomové práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla použita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného či stejného titulu.

V Praze, dne 27. července 2011

.....  
podpis diplomanta

## **Identifikační záznam**

ŠEVČÍKOVÁ, Veronika. *Aplikace chatu ve virtuálních referenčních službách [Chat application in the virtual reference services]*. Praha, 2011. 118 s., iv s. příl. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí diplomové práce PhDr. Eva Bratková, Ph.D.

## **Abstrakt**

Cílem diplomové práce je popis aplikace chatu ve virtuálních referenčních službách v teoretické i praktické rovině. Na základě prostudované převážně cizojazyčné literatury je napsána teoretická část práce. První úvodní kapitola pojednává o terminologii a definici referenčních služeb a následně virtuálních referenčních služeb, které doposud nejsou ustálené. Druhá kapitola se již zabývá aplikací chatu, jsou přiblíženy všechny fáze zavedení služby od plánování, přes implementaci, marketing až po výsledné hodnocení provozu a využívání služby. Třetí kapitola se věnuje chatu jako specifické formě komunikace, jsou nastíněny jeho výhody a nevýhody při využití v oblasti služeb knihoven. Poznatky z kapitol v teoretické části byly využity v analýze vybraných virtuálních referenčních služeb. Praktická část představuje ve čtvrté kapitole chat v reálném využívání, nejdříve v zahraničních knihovnách, poté i v českých. Hlavním přínosem praktické části je ovšem pátá kapitola, která popisuje přípravy chatu v rámci české kooperativní virtuální referenční služby Ptejte se knihovny v Národní knihovně ČR, na kterých se autorka této diplomové práce podílela. Závěr přináší stručné shrnutí této problematiky.

## **Klíčová slova**

Analýza, aplikace, hodnocení, chat, komunikace, Ptejte se knihovny, referenční knihovnick, software, uživatel, virtuální referenční služby

**Abstract:**

The aim of this thesis is to describe of the chat application in the virtual reference services from both theoretical and practical point of view. The theoretical part is based on close reading of the mostly foreign literature. The first introductory chapter discusses the terminology and definition of reference services and then virtual reference services, which have not been settled yet. The second chapter deals with chat application. All phases of the chat application are mentioned, from planning through implementation and marketing to the final evaluation of the service. The third chapter is devoted to chat as a specific form of communication with particular focus on its advantages and disadvantages in the library services. The findings of these chapters are used in the analysis of the chosen virtual reference services. The practical part in the fourth chapter constitutes chat in real use, first in foreign libraries, then in Czech libraries as well. The fifth chapter constitutes the main contribution of the practical part. It describes the chat preparation within the Czech cooperative virtual reference service „Ask your library“ in the National Library of the Czech Republic, in which the autor of this thesis participated. The conclusion provides a brief summary.

**Keywords:**

Analysis, application, Ask your library, chat, communication, evaluation, reference librarian, software, user, virtual reference services

# Obsah

Seznam zkratk	8
Předmluva	9
1 Úvod - terminologie a definice referenčních služeb	12
1.1 Referenční služby	12
1.2 Virtuální referenční služby	13
2 Aplikace chatu ve VRS	17
2.1 Plánování a příprava VRS	18
2.1.1 Definování vize	18
2.1.2 Vytvoření pracovní skupiny	19
2.1.3 Náklady	20
2.1.4 Uživatelé	23
2.1.5 Obsluha služby	26
2.1.6 Výběr softwaru	30
2.1.6.1 Základní SW	34
2.1.6.2 Pokročilý SW	36
2.1.7 Pravidla služby	40
2.1.7.1 Uživatelé	40
2.1.7.2 Služba	41
2.1.7.3 Chování	42
2.1.7.4 Soukromí	45
2.1.8 Hodnocení	45
2.2 Implementace chatu	46
2.2.1 Školení zaměstnanců	46
2.2.2 Umístění služby	49
2.2.3 Doba poskytování chatu	51
2.3 Marketing	52
2.4 Hodnocení	55
3 Chatová komunikace	58
3.1 Specifika chatové komunikace	58
3.2 Výhody chatu	60
3.3 Nevýhody chatu	61
3.4 Tipy a triky	64
3.4.1 Formální podoba chatu	65
3.4.2 Obsah	66
3.4.3 Čas	67
3.4.4 Nefunguje to, protože	68
4 Analýza vybraných synchronních VRS	69
4.1 Zahraniční knihovny	69
4.1.1 askON, Windsorská veřejná knihovna	69
4.1.1.1 Služba askON	70
4.1.1.2 Přístup ke službě	71
4.1.1.3 Pravidla služby askON	72
4.1.1.4 Poskytování služby	73
4.1.2 Služba UBACoach, Amsterdamská univerzita	74
4.1.2.1 Univerzitní knihovna a služba UBACoach	75
4.1.2.2 Přístup ke službě	75
4.1.2.3 Pravidla UBACoach	76
4.1.2.4 Poskytování služby	77

4.1.3	Spýtajte sa knižnice, Slovenská národná knižnica .....	78
4.1.3.1	Spýtajte sa knižnice.....	78
4.1.3.2	Přístup ke službě .....	79
4.1.3.3	Pravidla Spýtajte sa knižnice .....	80
4.1.3.4	Poskytování služby .....	80
4.1.4	Shrnutí .....	81
4.2	České knihovny .....	82
4.2.1	Ptejte se online, Městská knihovna Ústí nad Orlicí .....	82
4.2.2	Knihovna města Hradce Králové .....	84
4.2.3	OPOSSUM, Česká zemědělská univerzita .....	86
4.2.4	Shrnutí .....	87
5	Aplikace chatu v rámci služby Ptejte se knihovny.....	91
5.1	Současný stav asynchronní PSK .....	92
5.2	Aplikace chatu.....	94
5.3	Zprovoznění služby a hodnocení .....	101
6	Závěry .....	105
	Seznam použité literatury.....	109
	Seznam obrázků .....	117
	Seznam příloh.....	118

## Seznam zkratk

ALA	American Library Association
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
IM	Instant messaging
NK ČR	Národní knihovna ČR
ORMS	Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb
PSK	Ptejte se knihovny
RC	Referenční centrum
RUSA	Reference and User Services Association
SNK	Slovenská národná knižnica
SW	Software
TDKIV	Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy
VoIP	Voice over Internet Protocol
VRS	Virtální referenční služba
WCC	Web contact center



## Předmluva

Referenční služby neodmyslitelně patří mezi základní služby poskytované všemi typy knihoven. S rozvojem nových technologií bylo třeba, aby i knihovny tento rozvoj sledovaly a přizpůsobily se mu a díky tomu dnes mohou uživatelé využívat virtuální referenční služby. Stále větší nároky ze strany uživatelů přiměly v posledních letech mnohé knihovny, aby nabídly novou službu, která poskytne informace v mnohem kratší době než asynchronní e-mail. Touto službou je chat, prostřednictvím kterého získají uživatelé informaci ihned, přesně v době jejich informační potřeby. Cílem této práce je přiblížit aplikaci chatu v knihovnách a na příkladu vybraných knihoven ukázat jeho každodenní chod a využívání.

Toto téma mě ihned zaujalo především díky tomu, že se již pátým rokem pohybuji v oblasti virtuálních referenčních služeb. Současně při studiu pracuji na poloviční úvazek v Národní knihovně ČR, Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb, kde se již od počátku svého působení věnuji kooperační službě Ptejte se knihovny. Přibližně jeden rok spolupracuji i na administraci služby, tedy mám možnost vidět, jak tato asynchronní virtuální referenční služba funguje a jak je uživateli vnímána. Tato diplomová práce mi umožnila blíže poznat druhou rovinu služby, a to synchronní formu. Dalším velmi významným impulsem pro výběr tématu byl fakt, že se v Národní knihovně ČR již delší dobu diskutovalo o zavedení chatu právě v rámci služby Ptejte se knihovny. Bližší poznání procesu aplikace a následného poskytování chatu tak bylo vedle osobního i pracovním zájmem. Právě v tomto bodě se diplomová práce mírně liší od zadání, ve kterém byl zmíněn návrh na aplikaci chatu v rámci služby Ptejte se knihovny. Jelikož vedení služeb NK ČR koncem roku 2010 rozhodlo o zavedení chatu, kapitola nakonec popisuje skutečné přípravy a chod služby.

Diplomová práce popisuje chat v knihovnách ve dvou rovinách – v teoretické a praktické. Tomu odpovídala i informační příprava. Pro teoretickou část byla zpracována rešerše a určitý náhled mi poskytla také studijně rozborová práce vypracovaná na toto téma pro předmět Rešeršní služby. Bylo potřeba nastudovat zahraniční literaturu, protože v českém prostředí se o této službě v podstatě vůbec nepíše. Pilířem se tak staly knihy, ze kterých byly čerpány klíčové informace, a články, které je doplňovaly především o praktické zkušenosti z jednotlivých

zahraničních knihoven. Pro praktickou část byla vedle webových stránek knihoven důležitá především e-mailová komunikace s pracovníky, kteří službu zajišťují. Oslovené zahraniční knihovny až na jednu výjimku vždy poskytly informace o službě a některé byly i velmi ochotné při zodpovídání dodatečných otázek (zde musím vyzdvihnout především pomoc Alice Doekové z Windsorské veřejné knihovny). Vedle e-mailu byl využíván také právě chat, nejenom pro získání informací, ale také kvůli praktickému vyzkoušení používaných softwarů a samozřejmě pohledu na práci zahraničních referenčních pracovníků. České knihovny reagovaly na dotazy pro zpracování analýz s nemenší ochotou. Kapitola o aplikaci chatu v rámci služby Ptejte se knihovny vychází z vlastních zkušeností při přípravě chatu v Národní knihovně ČR.

Diplomová práce je členěna do šesti kapitol. Úvodní část práce se zabývá problematikou terminologie a definic, které nejsou v oblasti virtuálních referenčních v zahraničí ustálené, v České republice dokonce ani neexistují. Další kapitola je klíčová pro celou práci, neboť pojednává o aplikaci chatu ve virtuálních referenčních službách. V teoretické rovině jsou představeny všechny fáze, které by neměly být při zavádění služby opomenuty. Podrobně je popsána fáze plánování služby, která v podstatě službě dává v hrubších obrysech její výslednou podobu. Dále je uvedena implementace chatu a jeho rutinní provoz, propagace, která je pro službu neméně důležitá a nakonec hodnocení služby. Třetí kapitola je věnována chatu jako specifické formě komunikace.

Praktická část zahrnuje čtvrtou a pátou kapitolu práce. Popsaná podoba chatu v praxi vychází z analýzy několika vybraných knihoven, které chat v rámci svých služeb nabízí uživatelům. Výběr ze zahraničních knihoven se snaží přiblížit jak podobu služby v Severní Americe, kde se jedná o již zavedenou a především uživateli přijímanou a využívanou službu, tak i v bližším evropském prostředí, kde se počet knihoven poskytujících chat již výrazně snižuje. Kromě geografického umístění knihoven byl důraz kladen také na typovou různorodost jednotlivých knihoven (veřejné, akademické, apod.). Českých knihoven, které chat nabízí, není mnoho a jejich výběr tak by velmi omezený. Knihovny se bohužel nesetkávají s odezvou, kterou pravděpodobně očekávaly, a kterou si služba zaslouží. Přesto ve svém úsilí vesměs nepolevují.

Analýza u zahraničních i českých knihoven probíhala na základě informací dostupných na webových stránkách knihoven a velmi cenné poznatky byly získány e-mailovou a chatovou korespondencí s pověřenými pracovníky služeb. Analýza má ukázat, do jaké míry je do praxe uvedena teorie, která je zmíněna v předchozích kapitolách. Závěrečná šestá kapitola přináší shrnutí problematiky.

Diplomová práce má 118 stran a iv stran příloh, které jsou tvořeny statistikami chatu jedné z oslovených knihoven, přepisem chatových rozhovorů a statistikou návštěvnosti webové stránky služby Ptejte se knihovny. Použitá literatura je citována souladu s normami ISO 690 a ISO 690-2. V textu je použito citování pomocí prvního údaje záznamu a data vydání (tzv. Harvardský systém).

Závěrem děkuji především vedoucí mé diplomové práce PhDr. Evě Bratkové, Ph.D. za vedení práce, ochotnou spolupráci, postřehy a rady. Poděkování za podněty a připomínky patří také všem pracovníkům Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb NK ČR, které se podílely na přípravě chatu v rámci služby Ptejte se knihovny.

# 1 Úvod - terminologie a definice referenčních služeb

Terminologie v oblasti referenčních služeb je jednotná a ustálená na obecné úrovni, tj. v rámci klasických referenčních služeb. Ovšem v souvislosti s využíváním nových a moderních technologií při jejich poskytování se již setkáváme s nejednotností či dokonce neexistující definicí v českém prostředí, jak bude dále uvedeno.

## 1.1 Referenční služby

Podíváme-li se na referenční služby z obecného hlediska, patří mezi informační služby, které jsou v podstatě základní náplní činnosti knihoven a dalších informačních institucí. Jedná se tedy o poskytování informací ve všech formách a oborech lidské činnosti. Oficiálně se můžeme se samotnou podstatou služby setkat už v 19. století, kdy např. zpráva Amerického ministerstva výchovy (U.S. Department of Education) z roku 1876 o stavu veřejných knihoven okrajově zmínila pomoc uživatelům. Ze zprávy bylo možné usuzovat, že se tehdy jednalo spíše o rozptýlení od běžných a důležitějších knihovnických prací [JANES, 2003, s. 6].

V současné době jsou referenční služby v různých podobách takřka běžnou součástí a samozřejmostí knihovnické praxe a standardizovaný je tak i jejich výklad.

Porovnáme-li zahraniční a domácí definice, charakteristika jádra služby je samozřejmě stejná, liší se pouze jemné detaily jdoucí do hloubky definice. Zajímavé je také podotknout, že zatímco v Terminologické databázi knihovnictví a informační vědy (v textu dále TDKIV) lze nalézt ekvivalentní označení referenčních služeb „bibliograficko-informační služba“ (norma ČSN ISO 5127:2003 jej dokonce v rámci jednoho výkladu uvádí jako hlavní termín a referenční službu jako ekvivalent), v zahraničí se setkáváme převážně s anglickým označením „reference services“, případně „referral service“.

Jednotlivé definice ukazují dva základní přístupy v poskytování služby, tj. jako doporučení relevantních informačních zdrojů nebo přímo poskytnutí relevantní faktografické informace, případně odkaz na jinou informační službu. TDKIV uvádí definici referenčních služeb „*Informační služby, jejichž hlavním cílem je poskytování informací o informačních zdrojích nebo jiných pramenech informací, které jsou relevantní z hlediska požadavku konkrétního uživatele*“ [ŠVEJDA, 2003a]. V normě ČSN ISO 5127:2003 jsou zahrnuty definice vyjadřující obě podoby služby –

„bibliograficko-informační služba“ (ekv. „referenční služba“): „*Poskytování informací a pomoci informační a dokumentační organizací jako odpověď na požadavky.*“ a „referenční služba“: „*Informační služba, která odkazuje uživatele informací na jiný potenciální zdroj nebo informační službu v případě, že není uživateli možné poskytnout požadované informace.*“ [ČSN ISO 5127, 2003, s.84-85].

William A. Katz (někdy se také můžeme setkat s podobou jména Bill Katz), významná mezinárodní postava v oblasti referenčních služeb, profesor na Škole informační vědy a politiky Newyorské státní univerzity (School of Information Science and Policy, State University of New York) v 8.vydání své publikace Úvod do referenční práce (Introduction to Reference Work) z roku 2002 charakterizuje referenčního pracovníka jako „*osobu, která interpretuje otázky, určuje relevantní zdroje pro odpovědi a společně s uživatelem rozhoduje, zda je odpověď adekvátní dotazu. Stejný knihovník, který když je požádán, poučí uživatele, jak vyhledat informaci v elektronických nebo tištěných zdrojích*“ [JANES, 2003, s. 4]. Katz používá také vyjádření „*informační prostředník, který určuje, co je užitečné, co je potřebné a co lze odmítnout*“ [JANES, 2003, s. 4].

## **1.2 Virtuální referenční služby**

Zatímco terminologie referenčních služeb obecně je v podstatě sjednocená a definice existují v rámci norem i uznávaných terminologických zdrojů typu TDKIV, méně přehledná je situace v oblasti virtuálních referenčních služeb.

Nejprve je třeba zdůraznit, že stále neexistuje jednotná terminologie, přestože referenční služby v síťovém prostředí nejsou aktuální novinkou. Jednotliví autoři používají různá označení, některé dokumenty předkládají čtenářům několik termínů a autor následně informuje, že si pro své dílo vybral jeden z uvedených.

V českém prostředí se nejčastěji setkáváme s pojmy „virtuální referenční služby“, „digitální referenční služby“, „online referenční služby“, v komunitě informačních profesionálů a knihovníků také s „a/synchronní virtuální referenční služby“. V anglicky mluvícím prostředí je variant více: „virtual reference (services)“, „digital reference (services)“, „e-reference“, „Internet reference services“, „live reference“ (v tomto případě si někteří autoři neodpustí popíchnutí typu: „What, reference wasn't live, before?“ [DUNN, 2004, s. 202]; „...which begs the obvious, if it's not live

reference is it dead?“ [KRESH, 2004, s. 23] „live online reference services“, „real-time reference“, „web-based reference“, „interactive reference“, „real-time chat reference“, „24/7 reference“.

V TDKIV se nevyskytuje ani jeden z uvedených výrazů, u nás tedy prozatím není žádný preferovaný termín, tím spíše definice. Významově nejbližší termíny můžeme v bázi najít „online služby“ (ekv. „dialogové služby“), charakterizované jako „*Informační služby poskytované vzdáleným uživatelům prostřednictvím informačních a komunikačních technologií*“ [ŠVEJDA, 2003b] a „elektronické služby“ definované jako „*Služby poskytované knihovnou v elektronické podobě za pomoci informační a telekomunikační technologie, díky nimž je lze využívat i mimo budovu knihovny. Jedná se o služby týkající se výpůjček (vyhledávání v katalozích, objednávky dokumentů, jejich rezervace, nahlížení do konta, prodlužování výpůjček, elektronické dodávání dokumentů, objednávky meziknihovnických služeb ad.), služby informační, referenční či rešeršní, zpřístupňování elektronických dokumentů a portálů apod.*“ [HAVLOVÁ, 2003].

V podstatě také minimálně vychází články o virtuálních referenčních službách v odborných časopisech, tedy není zde viditelná aktivita dávající impuls ke změně.

Jiná situace je oproti tomu v zahraničí. Mezinárodní organizace vypracovávají doporučení, vychází články a příspěvky ve sbornících, debatuje se o terminologii. Například Sdružení pro referenční služby knihoven (Reference and User Services Association, v textu dále RUSA, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/index.cfm>), jedna z jedenácti divizí Asociace amerických knihoven (American Library Association, v textu dále ALA, <http://www.ala.org/>) vypracovala v roce 2010 manuál Pokyny pro implementaci a udržování virtuálních referenčních služeb (Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Service, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>). V bodě 2.1-2.3 se věnuje definicím a charakteristikám virtuálních služeb (všimněme si, že RUSA přijala a využívá označení „virtuální referenční služby“). Volný překlad definice [Reference and User, 2010]:

- „Virtuální reference je elektronicky zahájená referenční služba, kdy uživatelé využívají pro komunikaci s pracovníky služeb počítač nebo jiné komunikační technologie, aniž by byli fyzicky přítomni. Mezi často využívané komunikační

kanály ve virtuálních referenčních službách patří chat, videokonference, VoIP, co-browsing, e-mail a instant messaging.“

- „Zatímco online zdroje jsou často využívány při poskytování virtuálních referenčních služeb, jejich samotné použití při vyhledávání odpovědí není sama o sobě virtuální referenční služba.“
- „Virtuální referenční služby jsou někdy doprovázeny telefonem, faxem, osobním kontaktem nebo e-mailovou korespondencí, i když tyto způsoby komunikace nejsou považovány za virtuální“.

Další významná asociace Mezinárodní federace knihovnických sdružení a institucí (International Federation of Library Associations and Institutions, v textu dále IFLA, <http://www.ifla.org/>), konkrétně sekce Referenční a informační služby (Reference and Information Services, <http://www.ifla.org/en/reference-and-informationservices>) zveřejnila doporučení nazvané IFLA Referenční směrnice (IFLA Reference Guidelines, <http://www.ifla.org/en/publications/ifla-digital-reference-guidelines>).

IFLA si vybrala termín „digitální referenční služby“, ovšem na začátku manuálu uznává různé pojmy, které jsou zaměnitelně využívány a jsou definovány jako referenční služby „...*kteřé nějakým způsobem využívají výpočetní techniku*“ [Mezinárodní federace, 2008].

Na rozdíl od České republiky vychází v zahraničí velké množství článků a příspěvků o virtuálních referenčních službách. V nich se můžeme setkat se stručným definováním „*digitální referenční služby jsou referenční služby poskytované via web v reálném čase*“ ... „*uživatelé nechtějí nebo nejsou schopni osobně se zeptat u referenčního pultu, ale často chtějí rychlejší odpověď, než kterou mohou dostat via e-mail*“ [BREZNAY, 2004, s. 102].

Ovšem výjimkou nejsou ani několikastránkové rozborů definic, tak jako svou knihu Zahájení a provozování živé virtuální referenční služby : Jak to udělat manuál pro knihovníky (Starting and Operating Live Virtual Reference Services: a How-To-Do-It Manual for Librarians) uvádí autoři Marc Meola a Sam Stormont. Po básnickém vyjádření, že virtuální referenční služby jsou jako „dobrý ročník vína ve zbrusu nové lahvi“ [MEOLA, 2002, s. 3], kde vínem se myslí klasické „živé“ referenční služby a novou lahví internet, je doslova do posledního písmene rozebrána jednoduchá věta „*Virtuální referenční služba je tedy lidská pomoc poskytovaná v reálném čase*

*prostřednictvím internetu*“ [MEOLA, 2002, s. 3]. Co znamená „reálný čas“? Vliv a přínos „lidské pomoci“. Služba „poskytovaná prostřednictvím internetu“. Na tyto tři základní komponenty výše uvedené definice pohlíží jejich autoři z několika úhlů pohledu a nabízí tak čtenářům hlubší zamyšlení nad smyslem této služby.

Někteří autoři na úvod svých prací porovnávají dva základní typy virtuálních referenčních služeb: asynchronní a synchronní. Asynchronní VRS jsou nejčastěji poskytované prostřednictvím e-mailu a jejich nevýhoda oproti synchronním je nereálný čas, tj. otázky a odpovědi nejsou poskytovány současně. Dalšími zmiňovanými a porovnávanými typy jsou „živá“ referenční služba v knihovně, kdy je ovšem „omezován“ uživatel nutností osobní účasti v knihovně. Meola a Stormont také uvádí službu 24/7 jako další možnost poskytování služby. Ovšem podle nich je mylná často se opakující domněnka, že 24/7 je synonymem pro synchronní VRS, ovšem ty nevyžadují aktivitu 24 hodin denně 7 dní v týdnu. VRS mohou být poskytovány např. v době otevření knihovny nebo pouze ve vybraných hodinách [MEOLA, 2002, s. 11].

Závěrem této kapitoly bych synchronní referenční služby ráda zhodnotila jako služby vycházející z tradičních referenčních služeb, ovšem využívající nové moderní komunikační technologie. I přes zvyšující se zájem o službu u nás neexistuje ustálená terminologie a autorizovaná definice.



## 2 Aplikace chatu ve VRS

Zavádění synchronních virtuálních referenčních služeb se většinou neděje na tzv. zelené louce, tedy zcela bez jakýchkoli zkušeností s referenčními službami obecně. Aplikace chatu je v podstatě logickým pokračováním nabídky služeb a navazuje převážně na asynchronní VRS poskytované především via e-mail nebo speciálně vytvořený webový formulář. Přesto by aplikace chatu neměla být podceňována a je důležité jednotlivé postupy přípravy, následného zavádění a udržování chodu služby respektovat a naplňovat. Tato kapitola přiblíží všechny tyto fáze – plánování, implementaci, marketing a samozřejmě průběžné hodnocení. Každé fázi bude věnována samostatná podkapitola, neboť každá je neméně důležitá a zásadní pochybení některé z nich by mohlo mít negativní dopad na celou, jinak perspektivní službu.

Průběh zavádění chatu v knihovnách se liší podle modelu VRS. Obecně jej lze rozdělit na následující:

- VRS poskytované jednotlivými knihovnami – v tomto případě se rozhodne instituce poskytovat VRS sama za sebe, vytváří si podmínky poskytování služby a zpravidla využívá programy, které jsou volně k dispozici, příp. dle finančních možností i sofistikovanější programy. Tento model dává knihovnám svobodu přizpůsobit si jednotlivé fáze služby svým potřebám, komunikace mezi pracovníky je v rámci jedné organizace. Na druhou stranu limitovaný počet personálu omezuje možnosti poskytování služby a finanční náklady závisí právě na jedné knihovně.
- Kolaborativní model – na poskytování VRS spolupracuje několik knihoven, většinou je využíván placený, ovšem vysoce efektivní software s mnoha přídatnými funkcemi. Knihovny mohou pokrýt široké spektrum oborů dotazů a taktéž může být nabízen chat v mnoha časových variantách (v ideálním případě 24/7), ovšem knihovny musí počítat i s neatraktivními časy – např. pozdě večer či víkendy. Náklady na tento model bývají z pravidla větší, ovšem jsou rozpočítávány mezi jednotlivé knihovny. Obtížná však může být komunikace mezi spolupracujícími knihovnami, potažmo jejich pracovníky. Nová knihovna musí přijmout pravidla jiných knihoven, ne všechny knihovny mají přístup ke stejným databázím a dle velikosti konsorcia mohou nastat také

problémy u uživatelů, kteří pochází z jiného území (v případě mezinárodních konsorcií).

Tato práce bude popisovat především první uvedený model, tedy ten, kdy se knihovna rozhodne poskytovat chat sama, nikoli jako součást většího celku (pokud knihovna přistupuje do kolaborativního modelu, jsou odbourány některé fáze – např. není třeba vybírat vhodný software, nestanovuje pravidla poskytování služby – to vše zpravidla přebírá, apod). V některých fázích mohou být zmíněny části či komponenty, které přísluší ke kolaborativnímu modelu, ovšem bude tak činěno vzhledem k jejich zajímavosti např. software a jeho nástroje jako přidaná hodnota služby.

## **2.1 Plánování a příprava VRS**

Tato fáze je dle mého názoru nejdůležitější, neboť v teoretické rovině definuje všechny zbývající. Zda nebylo plánování VRS podceněno, se ukáže až při provozu služby. Zároveň je třeba si uvědomit, že praxe je většinou trochu odlišná od teorie, tedy sebelepší plánování nezabrání případným úpravám služby během ostrého chodu.

### **2.1.1 Definování vize**

Vytvoření vizí a představ o službě, kterou chce knihovna poskytovat, v podstatě znamená vytvořit si základní a povrchový náhled na vnitřní a vnější podmínky, které budou VRS ovlivňovat a zároveň vykreslit jasnější obrysy služby. Lze toho docílit pomocí následujících otázek, ovšem platí zde čím jednoduší a výstižnější, tím lepší.

- Jaké jsou obecně hlavní cíle služby?

Odpověď lze vztáhnout na uživatele i na knihovnu samotnou. Potřebuje knihovna nabídnout novou, atraktivní službu, aby získala nové uživatele? Oslovit stávající? Sleduje implementací oživení služeb nebo pouze následuje trendy, které nelze v oblasti informačních služeb přehlížet? Nebo je služba dokonce „pouze“ zpestřením pro knihovníky i uživatele, která činí ze zkosnatělé instituce přístupnější a laskavější místo? Jaké je očekávání od budoucnosti – jak se bude služba v případě úspěchu dále vyvíjet?

- Co chceme, aby služba splňovala? Jaká je hlavní náplň služby?

Tato otázka se týká především toho, jakou službou chce knihovna poskytovat. Bude odpovídat pomocí jednoduchých odpovědí nebo chce poskytovat i sofistikovanější

nástroje? Chce podporovat co-browsing, web-pushing nebo dokonce nabízet službu 24/7? Tato část souvisí především s technickým zabezpečením, které je z velké míry ovlivněno dostupnými financemi, o kterých bude pojednáno dále.

- Proč?

Otázka „Proč?“ úzce souvisí s filozofií knihovny, resp. filozofií služeb. Je velmi důležité zamyslet se nad tím, jak bude nová VRS kooperovat s již existujícími službami, neboť by měla být jejich součástí, příp. jakousi nadstavbou, nikoli samostatnou jednotkou, která by dokonce měla ostatní nahradit. Dále k zamyšlení slouží otázka, zda jsou službou primárně sledovány potřeby „běžných“ uživatelů (konkrétně uspokojení jejich informačních potřeb; obecně otázka uživatelů služby je zásadní a bude jí věnováno více prostoru), zda služba bude určena převážně pro distanční uživatele (zde především myšlení studenti dálkového studia), zda služba významně přispěje k zlepšení schopností a dovedností knihovníků (nebo jsou již s těmito technologiemi seznámeni?) a v neposlední řadě může být zásadní motivací také sledování a udržování tempa s vývojem referenčních služeb.

- Jak toho dosáhnout?

Poslední, ovšem pravděpodobně nejvíce důležitá otázka se týká peněz, od kterých se odvíjí v podstatě celý chod služby. Bude služba hrazena z prostředků knihovny nebo využije grant? Ušetří na výběru SW a bude poskytovat službu sama nebo se stane součástí některého z kolaborativních modelů? Budou se na přípravě a provozu služby podílet pouze interní nebo i externí zaměstnanci?

### **2.1.2 Vytvoření pracovní skupiny**

Knihovna jakékoli velikosti a využívající jakýkoli model VRS by měla ustanovit pracovní skupinu, která je především v této fázi plánování důležitá. Mezi povinnosti jejích členů patří především pravidelná setkání zabývající se jednotlivými body plánování, na jejichž základě přijímají rozhodnutí; zajišťování formálních náležitostí; rozdělování dílčích úkolů a podpora komunikace. Tato skupina by měla podporovat kreativní myšlení celého týmu i jednotlivé pracovníky a odvracet možné problémy [MEOLA, 2002, s. 57-58].

Počet členů skupiny je samozřejmě s každou institucí odlišný dle jejich individuálních možností a potřeb. Větší počet členů v sobě skýtá záruku pro případ,

že některý z nich odstoupí, změni zaměstnání, apod., ovšem v zájmu přehledné komunikace by číslo nemělo být vysoké příliš. Spíše než počet je většinou zdůrazňována zainteresovanost osob.

Breznay a Haas ve svém článku uvádí tři zásadní role ve skupině [BREZNAY, 2004, s. 104].:

1. Manažer/koordinátor – ve skupině by měl být alespoň jeden člověk, který povede celý projekt od začátku do konce. Měl by být poradcem, řešitelem problémů, povzbuzovačem a manažerem, který dokáže službu „prodat“ zaměstnancům i uživatelům.
2. Technická podpora – neodmyslitelná je také přítomnost odborníka, který pomůže nastavit technické parametry služby. Je-li to nezbytné, má také technická práva a privilegia, která zajistí plynulý chod služby.
3. Webová podpora – role tohoto odborníka je jedna z klíčových pro úspěch služby, neboť umísťuje odkazy na službu na webových stránkách a zajišťuje, že design webových stránek a ikon učiní službu viditelnou a úspěšnou.

### **2.1.3 Náklady**

Rozpočet, který má knihovna k dispozici, významně ovlivňuje celou podobu VRS. Je to právě výše uvedená pracovní skupina, která zjišťuje možnosti finančního zajištění služby. Měla by prokoumat následující tři možné zdroje: interní, externí financování a spolupráce v konsorciu [MEOLA, 2002, s. 60]. Zajištění interních zdrojů může být velmi jednoduchý proces, při kterém se pracovní skupina sejde s ředitelem příslušného oddělení a dohodnou se na výši příspěvku, příp. je sepsán oficiální požadavek. Externí zdroje zahrnují především granty, jejichž získání již vyžaduje zcela formální postupy a žádosti. Poslední možností jsou konsorcia, do kterých se mohou knihovny a další instituce sdružovat na různých úrovních (regionální, celostátní). Jejich výhodou je především sdílení finančních nákladů na přípravu a následné provozování služby.

Obecně je doporučováno sledovat výdaje (jedná se převážně o očekávané výdaje) v oblastech dlouhodobého plánování, personálu, SW a dalšího potřebného technického zajištění, vybavení, výdaje pro běžný chod a výdaje spojené s propagací služby [BREIDENBAUGH, 2006, s. 117; Reference and User, 2010].

Detailnější zkoumání výdajů ukáže především následující oblasti, které by měly být brány v úvahu při sestavování předpokládaných výdajů:

- Na administrativní úrovni zajištění dlouhodobých zdrojů pro VRS – zdroji VRS jsou myšleny především online databáze, které jsou nezbytné pro zodpovídání referenční dotazů.
- Náklady na personál – zde je třeba rozlišovat, zda se zaměstnanci budou věnovat VRS v rámci své běžné pracovní doby a budou odměňováni standardním platem nebo zda se bude jednat o nadstandardní práci a je třeba odměny započítat do výdajů služby. Je však doporučováno pro všechny možnosti brát ohled na příplatky v podobě odměn pro zainteresované pracovníky. V případě potřeby je třeba rozlišovat také mezi interními a externími pracovníky. V závislosti na typu vybraného SW je třeba také počítat s výdaji na školení zaměstnanců. Pokud si knihovna vybere sofistikovaný SW, součástí jeho ceny je většinou také seznámení a tréninkové školení, které ovšem není vždy určeno pro všechny pracovníky, kteří budou službu poskytovat. Většinou se školení účastní vybraný pracovník/minimální počet pracovníků, kteří s programem následně seznámí zbytek kolektivu.
- Software a další technické zařízení – software je většinou nejdražší položkou v seznamu nákladů na službu. Knihovna si může vybrat z různých druhů a obecně platí, že se v ceně odráží dostupné funkce SW. Je možné si stáhnout programy zcela zdarma či za minimální poplatek (v našem prostředí např. známé ICQ; v cizím AOL Instant Messenger, atd.), využít open source SW nebo zvolit speciální softwary, mnohdy vytvořené přímo pro účely služby, za které je však třeba již zaplatit výraznou sumu (a zároveň by mělo být počítáno i s výdaji na udržování a podporu SW). Sdílet výdaje na SW lze v rámci zmiňovaných konsorcií, kde je třeba počítat s určitou vydanou sumou, ovšem za peníze rozdělené mezi zúčastněné instituce získá knihovna často velmi sofistikovaný SW. Přestože co se financí týče, mohou se zdát SW v obchodní oblasti pro knihovny nedosažitelné, je minimálně zajímavé sledovat dění i v této oblasti, neboť tyto programy jsou nejdříve vyvinuty pro komerční sféru a teprve poté (s možnými úpravami) předávány do knihoven.

- Náklady potřebné na běžnou údržbu služby při jejím provozování – údržbou služby je myšlena především technická údržba – tedy náklady na IT tým, který bude službu spravovat. Náklady jsou závislé na typu používaného SW – v případě neplaceného SW se může jednat o pracovníky IT oddělení knihovny, v případě placeného SW je podpora a údržba již většinou zahrnuta v ceně programu.
- Vybavení potřebné pro chod služby (pracovní prostory, nábytek) – zde záleží na místě, které si knihovna vybere pro poskytování služby. Je možné chat obsluhovat přímo v místě referenčního pultu, na již existujícím místě v kanceláři či zřídit místo zcela nové (více o možných místech pro službu v kapitole 2.2.2). V případě poslední možnosti je třeba počítat s náklady na nový nábytek, případně i počítač/e, ale také např. základní příruční referenční fond.
- Identifikace nákladů vztahujících se k marketingu – po zprovoznění služby je třeba, aby se o ní dozvěděli také uživatelé. Odkazy na domovské stránky knihovny, letáky, reklamy – to vše může sloužit pro zviditelnění služby. Marketing může zajišťovat pověřená pracovní skupina, speciálně vytvořený expertní tým či samotní knihovníci. Od toho se samozřejmě odvíjí cena za služby poskytované odborníky a samotný marketing služby.
- Stanovení, zda bude služby poskytována zdarma nebo bude zpoplatněná, případně definovat výjimky, kdy/kým bude služba placená – VRS chatu jsou většinou poskytovány zdarma, ovšem knihovna si samozřejmě může účtovat poplatky (např. pro určité skupiny uživatelů, specifické dotazy, atd.).

Všechny tyto položky je třeba brát jako potenciální výdaje, avšak zdaleka ne všechny se skutečně objeví ve vyúčtovacím seznamu.

Zajímavý pohled nabízí Breidenbaugh ve svém článku, kde definuje tzv. „decision unit“ (jakési rozhodovací jednotky, které mají napomáhat při stanovení nákladů potřebných pro zajištění různých stupňů referenčních služeb). Rozlišuje tři jednotky: „minimum“ (minimální), „continuation“ (pokračování) a „desired“ (požadovanou) úroveň na základě jejich významu v celkovém rozpočtu. Minimální úroveň je financována na základním stupni a zahrnuje např. základní tištěnou referenční příručku či počet pracovníků potřebných pro zajištění osobního referenčního kontaktu s uživateli; tato úroveň nepočítá s dalším rozvojem. Všechny další úrovně referenčních služeb jsou stavěné právě na této základní - zbylé dvě úrovně jsou tedy

rozšířením této základní. Na úrovni pokračovacích referenčních služeb mohou být nabízeny služby via e-mail nebo telefon, veřejné informační a vzdělávací programy, atd. Poslední úroveň může zahrnovat přidané výdaje na zaměstnance, software a další potřebné vybavení pro VRS [BREIDENBAUGH, 2006, s. 4]. Každá další úroveň tedy počítá s výdaji pouze dané konkrétní úrovně VRS.

#### **2.1.4 Uživatelé**

Definování uživatelů, pro které má být služba určena, je vesměs všemi informačními materiály, které se uživatelskou základnou v rámci VRS zabývají, označováno jako jeden ze stěžejních úkolů v rámci přípravy chatu. Důležitost tohoto kroku trefně vyjádřil ve své knize Janes: „*Referenční služby neexistují proto, že tu jsou referenční knihovníci, kteří potřebují něco dělat. Existují proto, aby sloužily potřebám různých skupin uživatelů v situacích, ve kterých se nachází*“ [JANES, 2003, s. 169].

Dříve než knihovna začne konkrétněji definovat skupiny uživatelů, je zajímavé zamyslet se nad tím, kdo a jaký uživatel vlastně obecně je. Základní charakteristikou je online uživatel. Pro něho je v některých případech virtuální svět druhým domovem, preferuje anonymitu a svobodu internetu oproti setkání tváří v tvář se skutečným, živým knihovníkem. Knihovník je navíc mnohdy tím, kdo v reálném světě usměrňuje a přebírá kontrolu nad rozhovorem. Tyto výhody často probouzí v uživateli odvahu zeptat se – můžeme mít na mysli nejenom školáka, který potřebuje vypracovat domácí úkol, ale také dospělého jedince, který může mít jakékoli důvody, proč nechce oslovit knihovníka osobně ve studovně. Online uživatel tak dnes může být prakticky kdokoli a z tohoto širokého spektra uživatelů je úkolem knihovny vybrat uživatele VRS. Velmi zde samozřejmě záleží na tom, o jaký druh knihovny se jedná a výběr uživatelů by měl korespondovat s celkovou politikou knihovny.

Konkrétnější stanovení nejenom skupin uživatelů, ale také jejich komunikačních preferencí, standardních postupů a zvyků při vyhledávání či možnosti přístupu k internetu umožňuje průzkum. Nejsnáze proveditelný průzkum může vycházet z již existujících statistických údajů, získaných z dalších služeb, především asynchronních a osobně poskytovaných referenčních služeb či z obecného uživatelského prostředí celé knihovny. V tomto případě je mnohdy určující již zmíněný typ knihovny.

Akademické knihovny jsou mnohdy spojeny s fenoménem uživatelů chatu – studenty distančních vzdělávacích programů. Tento pojem v sobě zahrnuje nejenom studenty dálkového studia, ale také studenty denního studia, kteří se účastní online výuky. Pro studenty dálkového studia je přínos nejviditelnější, neboť je do určité míry zrovnoprávňuje s „běžnými studenty“ ohledně využívání služeb knihovny a přístupu k dokumentům. Ostatně vzrůstající počet těchto studentů může být samotným důvodem pro zavedení chatu, jak zmiňuje ve svém článku Stehen Francoeur, informační pracovník Newmanovy knihovny na Baruchově vysoké škole v New Yorku (Newman Library, Baruch College, New York) [FRANCOEUR, 2001, s. 197].

Veřejné knihovny mají poněkud širší pole působnosti, ve kterém mohou oslovit různé typy uživatelů. Chat mohou brát jako příležitost, jak přiblížit knihovnu mladým uživatelům a zároveň se reprezentovat jako moderní, otevřená instituce. Pro děti a teenagery je online komunikace téměř každodenní činností a knihovny se tak mohou stát jejich součástí a být ve stálém spojení s jejich světem. Některé knihovny zaměřily své úsilí cíleně na tuto skupinu a vytvořily projekt se specifickým cílem pomáhat při školní přípravě a domácích úkolech, příkladem je Morrisova Krajská knihovna v New Jersey (Morris County Library in New Jersey, odkaz na službu na adrese <http://www.gti.net/mocolib1/kid/index.html>) [MEOLA, 2002, s. 20].

Knihovna takto nejenom osloví mladé uživatele, ale také má možnost „zajistit si a vychovat“ spokojené uživatele na další léta.

Další specifickou cílovou skupinou mohou být jednotlivci s různými typy postižení, pro které z nejrůznějších důvodů může být problematická osobní návštěva knihovny. Přestože dnes většina knihoven umožňuje bezbariérové přístupy a nabízí čtečky a další zařízení pro různé druhy postižení či fyzického omezení, chat a virtuální referenční služby obecně aspirují stát se významnou informační podporou pro tyto uživatele.

Pokud knihovna v rámci politiky VRS určí vybrané skupiny uživatelů, mělo by být zajištěno jejich ověření. Autentikace může být prováděna pomocí údajů z knihovního průkazu, ovšem v zahraničních knihovnách se častěji setkáváme s ověřováním prostřednictvím tzv. ZIP code, jakési obdoby poštovního směrovacího čísla v USA. Toto ověřování „pravosti“ uživatele není ve skutečnosti přesné, neboť není nic snadnějšího, než udat falešné číslo a využívat službu, přestože na ni uživatele nemá



oficiálně nárok. Přesto může odradit některé neoprávněné uživatele. Podle mého názoru je tato autentikace lepší než pomocí hesla, uživatelského jména, čarového kódu a podobných náležitostí, kterými se může prokázat skutečný uživatel knihovny. Tyto podmínky diskriminují ty, kteří sice nejsou čtenáři knihovny, avšak zajímají se o tuto službu nebo možná jen potřebují informace o tom, jak se čtenáři stát. Dalšími možnostmi je ověření IP adresy či proxy serveru.

Se selekcí uživatelů se setkáváme spíše u akademických knihoven a knihoven kampusů, které také mnohem častěji vyžadují proces autentikace, na jehož základě zpřístupňují nejenom své služby, ale také informační zdroje vybraným skupinám.

Knihovna se ovšem také může rozhodnout, že služba bude poskytována všem, bez rozdílu příslušnosti ke knihovně, věku, pohlaví, sexuální preferenci, náboženství, sociálního a ekonomického postavení, fyzického postižení. I v tomto případě, stejně jako u specifických skupin uživatelů, je třeba o této skutečnosti informovat a v případě, že služba nebude poskytována určitým skupinám, je třeba uplatňovat tato omezení bez výjimky a jednotně [Mezinárodní federace, 2008].

I přes tuto maximální otevřenost služby je vhodné zodpovědět základní otázky o stávajících uživateli, které zaměstnancům pomohou vytvořit si představu, jací uživatelé budou službu s největší pravděpodobností využívat. K zamyšlení mohou vést následující otázky: Kdo jsou jednotliví uživatelé? Studenti, zaměstnanci fakulty, široká veřejnost, žáci, vědci, senioři? Existuje zde významná menšina, ať již jazyková, národnostní, kulturní, náboženská? Lze definovat skupinu/komunitu, ke které tito uživatelé náleží? Neboli patří ke knihovně skrze nějaké společenství – geografické, podnikové, akademické nebo školní? [JANES, 2003, s. 44]

Poté, co si knihovna vytvoří základní představu o současných a potenciálních uživateli, měla by stručně zanalyzovat stávající stav, na jehož základě lze určit, zda má předpoklady pro vybudování úspěšné synchronní VRS. Jako prvním ukazatelem se nabízí dobře fungující a ze strany uživatelů žádaná asynchronní VRS. Dalším významným indikátorem jsou uživatelé, kteří využívají či dokonce preferují online komunikaci a pravidelně, ať již v knihovně, doma, škole či práci používají internet. Nezbytnými informačními zdroji pro knihovnu jsou online databáze, bez kterých je VRS takřka nemyslitelná. Pokud toto vše knihovna splňuje, má tak dobré předpoklady k vybudování efektivního chatu.

### 2.1.5 Obsluha služby

Jestliže byla v předchozí části zmíněna důležitost stanovení uživatelských skupin, pak ještě o úroveň výše lze zařadit výběr zaměstnanců podílejících se na obsluze VRS. Knihovna může sice znát své uživatele, ale pokud nemá personál, který dokáže jejich potřeby uspokojit, uživatelé nebudou spokojeni a budou hledat pomoc jinde.

Na samém počátku služby většinou stojí jednotlivec či úzká skupina pracovníků, kteří mají vizi (jejich podrobnější definování v části 2.1.1, měli by být schopni odpovědět především na otázku „Proč nabízet chat?“). Pokud dokáží tyto vize dále šířit a zajmout, úspěch služby poté záleží na dvou různých skupinách osob: na vedení a „běžných“ zaměstnancích. Vedení musí být nakloněno ideji zavedení nové služby a mělo by prozkoumat a rozšířit její myšlenku. Bez podpory vedení nemá VRS v podstatě šanci na další rozvoj.

Poté, co je služba zaštitěna vedením, přichází na řadu zaměstnanci. Bylo by bláhové očekávat, že všichni do jednoho budou z nápadu nadšení a ochotni věnovat mu své úsilí či dokonce svůj mimopracovní čas. Pokud má příslušné oddělení více zaměstnanců, je vhodné si pro začátek vybrat menší skupinu zainteresovaných pracovníků a „stavět“ VRS na jejich základech. Každopádně přesvědčit zaměstnance o výhodách, možnostech a úspěchu služby je klíčové a pro tyto účely je vhodná i jejich participace na budování služby. Vždyť to budou oni, kteří se velkou měrou budou podílet na chodu služby, měli by tedy být součástí týmu a přinášet do něj své postřehy, nápady a myšlenky, které často vychází z praxe a mohou být tak velmi cenné. Kromě nadšení by se však pracovníci měli vyznačovat profesními schopnostmi. Referenční pracovník, který poskytuje informace osobně v knihovně, telefonicky nebo online, by měl při referenčním rozhovoru dodržovat následující postupy [KOVACS, 2007, s. 5]:

- poslouchat a pamatovat si, co uživatel říká
- opakovat, co uživatel říká a dát mu tak možnost opravit nebo zpřesnit svá tvrzení a požadavky
- používat otevřené otázky a donutit tak uživatele říci co nejvíce informací, které mohou usnadnit nebo zpřesnit vyhledávání
- nevytvářet či dokonce veřejně formulovat hypotézy o sociální a intelektuální úrovni uživatele

- opakovat strategie správného rozhovoru (některé uvedeny v předchozích bodech) za účelem nashromáždění informací, které pomohou v rozhodnutí, informace jaké úrovně uživatel potřebuje (zájem, vysokoškolská pomoc, atd.)
- ověřování spokojenosti uživatele otázkami typu: „Je tato informace ta, kterou jste potřeboval/a?“ „Potřebujete více informací, jaké?“
- odpovědět na všechny otázky, včetně: „Omlouváme se, informaci se nepodařilo dohledat. Zkuste se obrátit na ...“

Nároky kladené na obsluhu chatu vychází z klasických referenčních služeb, ovšem jsou navýšeny o dovednosti specifické pro online prostředí. Pomyslným podstavcem tedy jsou konvenční schopnosti referenčního pracovníka, na kterých stojí nejenom veškerá referenční činnost, ale také další dovednosti. Mezi tyto základní předpoklady patří:

- schopnost knihovníka poskytovat služby, které přesně reagují na potřeby uživatelů
- efektivně organizovat a nabízet referenční a další služby pro primární skupiny uživatelů
- schopnost poskytovat kvalitní služby a analyzovat jak služby, tak informační zdroje
- sledování nejrelevantnějších informačních zdrojů k zajištění přehledu vývoje v oblasti referenčních služeb a rozvoji služeb ve vlastní instituci
- přehled o referenčních zdrojích, které má pracovník k dispozici a schopnost je efektivně využívat
- sledování obecného vývoje v oblasti referenčních služeb
- schopnost vést efektivní referenční rozhovor
- sdílení zkušeností s kolegy
- pohlížení na uživatele jako na rovnocenného partnera v procesu vyhledávání
- efektivní využití nástrojů pro průzkum uživatelů a jejich informačních potřeb

Tyto a další předpoklady, spolu se strategiemi, jak jich dosáhnout, jsou zpracovány v dokumentu RUSA – Profesionální kompetence pro knihovníky referenčních a uživatelských služeb (Professional Competencies for Reference and User Services Librarians) [Reference and User, 2003].

Kromě těchto spíše ryze pracovních kompetencí bych ráda zmínila také psychické vlastnosti, které možná nejsou zásadní podmínkou pro výkon tohoto povolání, ale mnohdy mohou referenčnímu pracovníkovi pomoci při zvládnání krizových momentů či přinášet uspokojení a radost z jeho práce. Psychickou odolností a možnými riziky se ve své diplomové práci „Syndrom vyhoření knihovníků se zaměřením na práci v referenčních službách“ z roku 2008 mimo jiné zabývala studentka Kabinetu informačních studií a knihovnictví Filozofické fakulty v Brně Kateřina Byloková. Mezi rizikové faktory, které mohou vést až k syndromu vyhoření u referenčních pracovníků, uvedla kontakt s lidmi, vysoké nároky na referenčního pracovníka (zde bych ráda zmínila přímý rozpor v nárocích – profesních i osobních – a tomu odpovídající odměny. V českém prostředí je práce knihovníka nedoceněna a okolím často vnímána jako podřadná a knihovník nemá jak odpovídající finanční ohodnocení, tak ani prestiž a často možnost povýšení), pracovní prostředí, změny v referenčních službách (uvádí právě přechod od klasických referenčních služeb k online prostředí), technostres a informační přetížení [BYLOKOVÁ, 2008, s. 19-34].

V diplomové práci jsou také nastíněny některé možnosti, jak předejít syndromu vyhoření. U profesí, jejichž hlavní náplň je komunikace s lidmi, autorka doporučuje vytvořit si určitý odstup od klientů a hovořit ke klientovi bez osobního přístupu a emocí. Osobně se domnívám, že referenční pracovník by samozřejmě neměl překračovat určité hranice osobního přístupu k uživateli, ale zároveň se dle mého názoru od něj očekává jistá míra emocí a empatie, která je nezbytná při kontaktu s osobami, které vyhledávají knihovníka v době, kdy mají informační potřebu či problém. Pokud uživateli poskytneme informaci spolu s „vlídným slovem“ a projeveným zájmem, ocení nás a naši práci více.

Vedle osobního přístupu je však takřka nutná jistá dávka asertivity, neboť v knihovně se zdaleka nenachází pouze tišší, slušní a vychovaní uživatelé. Otázka dobrého pracovního kolektivu, realistického vidění sama sebe a delegace práce je neméně důležitá.

Výše uvedené profesní a osobnostní vlastnosti jsou předpoklady pro výkon kvalitní a uspokojivé referenční práce. V online prostředí se ovšem nároky na zaměstnance navyšují o specifické dovednosti. Většina knih a článků o chatu definují různé podrobné dovednosti, pro tuto práci byl vybrán úplný přehled „Washingtonský státní

virtuální referenční projekt: dovednosti pro efektivní virtuální reference“ vytvořený Seattleskou veřejnou knihovnou („Washington State Virtual Reference Project: Skills for Effective Virtual Reference“, Seattle Public Library), projekt byl ukončen v září 2006 [RONAN, 2003, 94-95]:

1. Schopnost odvodit profesionální uspokojení z virtuální referenční transakce
2. Způsobnost psaní na klávesnici
3. Online komunikační dovednosti a etiketa pro chat, e-mail a další online komunikaci
4. Schopnost vést efektivní referenční rozhovor v online prostředí včetně vytváření a využívání předpřipravených zpráv
5. Dovednosti vyhledávání v prostředí internetu, zejména schopnost vybrat nejlepší výchozí zdroj pro online řešerši
6. Schopnost vyhledávat efektivně a předvést vyhledávání v databázích knihovny
7. Schopnost pomáhat online uživatelům v rozvoji kritického myšlení při hledání, používání a hodnocení informací
8. Schopnost efektivně vyhledávat spolu s uživatelem
9. Hodnocení online referenčních transakcí a identifikace strategií rozvoje
10. Multitasking a správa více oken; efektivní použití Windows příkazů a zkratk
11. Dovednost při technických obtížích a schopnost vysvětlit problém IT pracovníkům pro usnadnění diagnózy a řešení
12. Schopnost aplikovat pravidla referenčního rozhovoru v online prostředí (např. časový limit, obscénní uživatelé)
13. Závazek k průběžnému učení a motivaci zlepšovat své dovednosti ve všech oblastech referenčních služeb

Výběr zaměstnanců samozřejmě také záleží na velikosti knihovny, počtu zaměstnanců, finančních možnostech, kontaktech na další instituce a typu zvolené synchronní referenční služby. Je možné zaměstnávat pouze pracovníky knihovny, navázat spolupráci s externími odborníky či přizvat ke spolupráci studenty knihovnických škol. Každopádně volba obsluhy chatu je jedním z klíčových úkolů

při plánování a pouze výběrem zaměstnanců nekončí. Stejně jako službu samotnou je třeba udržovat v „dobré kondici“ i pracovníky, neboť vzájemný vliv pracovníků na službu a naopak je více než zřejmý.

### **2.1.6 Výběr softwaru**

Problematice týkající se softwaru je ve většině publikací věnovaná samostatná rozsáhlá kapitola. Výběr SW v podstatě ovlivňuje podobu celé služby a knihovny mají v současné době na výběr z mnoha programů v různých cenových kategoriích, kterým odpovídají i různé funkce. Za účelem přehlednosti diplomové práce je ponechán přehled SW v této jedné podkapitole, protože jeho výběr je významnou položkou plánování. Ve stručnosti zde budou nastíněny možnosti a úskalí jednotlivých typů SW. Tato část je tedy rozsahově delší, avšak nabízí ucelený základní přehled.

V současné době je na trhu k dispozici mnoho programů, které mohou knihovny využít k poskytování synchronních VRS. Programy se základními funkcemi, které lze stáhnout zdarma na internetu či placené programy nabízející sofistikované prostředí a k tomu mnoho přídavných funkcí. Výběr SW je více než kterákoli jiná položka přípravy chatu ovlivňován finančními možnostmi knihovny. Rozhodne-li se knihovna poskytovat službu sama, zvolí s největší pravděpodobností jednodušší a cenově dostupnější SW, zatímco vstoupí-li do konsorcia s ostatními knihovnami, bude pravděpodobně využívat dražší, ovšem vysoce efektivní programy. Kromě financí by měla knihovna také posoudit vhodnost vybraného programu pro svůj konkrétní typ knihovny a v neposlední řadě zahrnout do diskusí a výběru také zaměstnance – ostatně jejich participace je doporučována v rámci celého procesu plánování a přípravy chatu. Výběr mohou usnadnit např. následující okruhy otázek, které by měly v diskuzi zaznít [MEOLA, 2002, s. 94-95]:

- Náklady. Má knihovna rozpočet na tento program?
- Budou si muset uživatelé stáhnout a nainstalovat SW, budou-li chtít službu využít? Neodradí tato bariéra případné zájemce?
- Dovoluje program připojení více nebo právě jenom jednoho knihovníka?
- Mohou být ze systému generovány statistické údaje, např. pro potřeby hodnocení?
- Bezpečnost a soukromí při rozhovoru.

- Je možné upravovat uživatelské rozhraní?
- Možnost poskytování technické podpory. Jaká pomoc je účtována v rámci pravidelných poplatků a jaká je již placena extra?

Kromě těchto záchytných bodů je možné také definovat funkce, které jsou od SW požadovány. Níže uvedený výčet funkcí je v dnešní době součástí všech propracovanějších SW a především v zahraničí se jedná o automaticky požadované nástroje ze strany knihoven.

### ***Push page***

Push page lze označit jako nadstavbový nástroj nad funkcí proklikatelné URL (zkopírování a zaslání URL adresy v rámci textu chatu, kdy uživatel může jedním kliknutím stránku ve svém prohlížeči otevřít). Z pohledu vzájemné spolupráce knihovníka a uživatele představuje push page ve svém základu jednosměrnou formu komunikace a je nejstarší formou sdíleného webové prohlížení/brouzdání [JOHNSON, 2006, s. 135] (i v českém prostředí vžitě anglické označení „browsing“). Tuto funkci lze jednoduše definovat jako možnost poslat webovou stránku uživateli. Knihovník klikne na URL stránky a uživateli se stránka zobrazí na jeho počítači. Jednoznačnou výhodou push page tedy je, že knihovník v rámci zpřesnění dotazu nemusí vypisovat možnosti, které jsou na dané stránce k dispozici (např. přehled titulů), ale může uživateli stránku rovnou poslat, aby on sám provedl hodnocení a výběr. Naopak matoucí se může stát následná práce s poslanou stránkou. Knihovník po odeslání stránky již neví, jak uživatel dále s odkazem pracuje. Zatímco tedy na začátku se oba dívají na poslanou stranu A, uživatel se může bez vědomí knihovníka proklikat na stranu B, zatímco knihovník je stále na A nebo jinými kroky se dostane na stranu C, apod. Obě strany by tedy měly být v neustálém kontaktu k zajištění, že se pohybují na stejných úrovních stránek.

### ***Co-browsing (též escorting)***

Co-browsing je bez výjimky vnímán jako jeden z nejefektivnějších nástrojů pro synchronní virtuální komunikaci. Zde se oproti push page jedná o reálné oboustranné sdílení, které lze přirovnat k osobnímu setkání uživatele a knihovníka, kdy oba využívají stejný počítač a knihovník je zde ve funkci rádce a usměrňuje proces vyhledávání. V online prostředí dochází k synchronizaci prohlížeče knihovníka a uživatele, tedy cokoli udělá knihovník, uvidí i uživatel a jakýkoliv krok uživatele

uvidí i knihovník – všechny kroky jsou tedy sdílené. Dochází tak nejenom k odstranění nevýhody uvedené u push page, ale uživatel navíc vidí všechny kroky, které informační profesionál provádí např. při vyhledávání v online databázi (zadání klíčových slov, operátory, upřesnění vyhledávání, apod.). Uživatel je tak zároveň vzděláván, což lze označit za přidanou hodnotu co-browsingu.

### ***VoIP***

VoIP (Voice-over Internet Protocol) nepatří mezi základní funkce, které jsou od SW pro VRS požadovány, přesto mohou být součástí některých programových balíčků a knihovny jej mohou využívat. V podstatě se jedná o možnost využívat internet jako telefon, tj. přenášet zvuk v reálném čase. Mikrofon, reproduktory nebo sluchátka s mikrofonem patří mezi základní komponenty pro přenos zvuku. Vedle placených SW nabízí tuto funkci také zdarma dostupný Skype, který patří mezi největší poskytovatele VoIP a jeho služby využívá přibližně 560 miliónů uživatelů (zajímavostí může být, že z celkového počtu uživatelů využívá placených služeb Skype pouze 1,4 %, tj. cca 8 miliónů uživatelů) [LAUSCHMANN, 2011].

### ***Předpřipravené zprávy***

Velmi oblíbenou funkcí knihovníků je možnost výběru z předpřipravených zpráv a odpovědí a jejich rychlé poslání uživateli. V takovémto souboru zpráv může mít knihovník často používané formulace („Jak Vám mohu pomoci?“, „Počkejte chvíli, prosím, vyhledávám pro Vás informaci.“), adresy na pravidelně odkazované webové stránky nebo často využívané instrukce při vyhledávání. Vedle těchto zpráv, které jsou připraveny a zasílány knihovníkem, existují další dva typy, které mohou být zasílány automaticky programem. Prvním z nich je zpráva, která uživatele informuje během jeho čekání ve frontě na knihovníka (např. jak dlouho bude čekat či ujištění, že knihovník se mu bude věnovat, jakmile dokončí rozhovor se současným uživatelem). Druhým typem je zpráva, která se naopak objevuje automaticky po dokončení rozhovoru (např. průzkum spokojenosti uživatele jako podklad pro hodnocení služby nebo informace o možnostech zaslání přepisu rozhovoru) [KERN, 2009, s. 56]. Všechny druhy předpřipravených zpráv výrazně ušetří čas knihovníkům a menší prodleva při odpovědích je příjemná také pro uživatele.

### ***Přepis rozhovoru***

Většina programů nabízí automatické ukládání a následnou další práci s chatovými rozhovory. Přestože tato funkce může být shledána jako mírně problematická



z hlediska ochrany osobních údajů (o ochraně soukromí více v kapitole 2.1.7, obecně je doporučováno citlivé údaje uchovávat mimo klasický přepis nebo neuchovávat vůbec), pro uživatele může být velmi přínosné zaslání přepisu rozhovoru včetně URL adres stránek využívaných při push page nebo co-browsingu, kdy stačí pouze kliknout na URL a stránka se v uživatelově prohlížeči načte. Tato možnost přepisu také může zkvalitnit samotné chatování, kdy si uživatel během chatu nemusí psát poznámky a pamatovat si jednotlivé kroky vyhledávání. Pro knihovnu je přepis možností, jak získat data potřebná pro hodnocení služby. Z uchovaných chatů je možné nejenom určit typ kladených otázek, ale SW v sobě mají také instalovány nástroje pro statistické vyhodnocení. Pro automaticky získané statistické informace mohou být také vytvořeny kategorie, které usnadní jejich výslednou interpretaci, např. počet připojení, délku rozhovoru nebo druhy otázek. Při vytváření kategorií otázek Ronanová doporučuje nepřehlížet ale také oblasti plnotextových článků, meziknihovních služeb, problémy s připojením nebo postoupení dotazu dále [RONAN, 2003 s. 73].

### ***Sdílení souborů***

Zasílání souborů různých formátů dnes podporují i méně sofistikované programy, přesto nelze tento nástroj umožňující poslání např. instrukcí nebo Power Pointových prezentací přehlížet.

### ***Administrativní nástroje***

Rozdělení pravomocí mezi jednotlivé pracovníky umožňují nástroje, které slouží k administraci služby. Je možné rozdělit zaměstnancům různá práva, tzn. někdo může spravovat bázi přepisů chatu a osobní údaje v nich obsažené, někdo může vytvářet individuální konta pro jednotlivé knihovníky či sledovat statistické údaje o službě.

Dalším nástrojem je možnost kontrolovat a upravovat množství uživatelů, kteří mohou být připojeni ke službě ve stejný čas. Záleží na každé konkrétní knihovně, zda preferuje komunikaci jeden na jednoho nebo zda povolí větší počet uživatelů najednou. Pokud program dovolí více uživatelů, měl by také mít vyřešenou problematiku front, kdy je uživateli poslána zpráva, že musí počkat a je mu přiřazeno dané pořadí ve frontě. Toto může být problém u volných zdarma stáhnutelných programů, které nemají nástroj na frontu, tedy komunikuje-li knihovník s jedním uživatelem, kdokoli jiný může rozhovor doslova nabourat svým vlastním dotazem.

### ***Technické požadavky***

Kromě výše uvedených funkcí by měl vybraný software a jeho součásti splňovat podmínky kompatibility s technickým vybavením knihovny – používaným operačním systémem, HW, webovými prohlížeči. Pokud SW pro VRS požaduje specifický plug-in, jeho instalace je neodkladná. Zajištění interoperability je většinou úkolem technické podpory v pracovní skupině (viz podkapitola 2.1.2) nebo IT oddělení knihovny.

Výše popsané funkční možnosti softwarů ukázaly, že vybraný program může být efektivním nástrojem pro poskytování chatu. Bohužel ne každý program jimi disponuje. Rozdělení SW je úkol, kterého se každý autor zhostí jinak, obecně však dělení respektuje právě funkčnosti jednotlivých SW a nezanedbatelná je také jejich cena. Specifickou oblast také tvoří chatovací místnosti, které mohou knihovny pro komunikaci využívat (např. <http://chat.lide.cz/>). Pro tuto práci bylo vybráno nejzákladnější dělení – tj. softwary základní a pokročilé.

#### **2.1.6.1 Základní SW**

Tyto SW jsou vhodné především pro knihovny, které s poskytováním synchronních virtuálních referenčních služeb teprve začínají či do nich nechtějí investovat mnoho financí. Po nainstalování je mohou knihovny ihned využívat, tj. většinou odpadá školení, které vzhledem k jednoduchosti ovládání programů není nutné. Je také možné je považovat za jakési startovací SW, které – pokud se služba osvědčí, mohou být nahrazeny výkonnějšími programy. SW nabízí většinou pouze základní funkce (chat, zasílání souborů), chybí sofistikovanější nástroje. Některé také vyžadují stáhnutí programu jak na straně knihovny, tak i na straně uživatele – tzn. účet si musí vytvořit obě strany, což může být vnímáno jako nevýhoda. Tím se logicky nabízí služby pouze těm, kteří využívají stejný program jako knihovna. Tento problém řeší některé programy (např. Meebo, Pidgin, Trillian), které dovolují odesílat a přijímat zprávy z různých instant messaging<sup>1</sup> (dále IM) programů současně v rámci jednoho rozhraní [BEDWELL aj., 2008, s. 3]. Právě IM v podstatě tvoří tuto skupinu základních SW. IM jsou zpravidla poskytovány zdarma, alespoň jejich základní podoba a vedle chatování umožňují např. posílání souborů, hlasovou nebo

---

<sup>1</sup> Instant messaging je internetová služba, která umožňuje uživatelům přidávat si do kontaktů své přátele, sledovat, kdy jsou připojeni a komunikovat s nimi (chat, posílání zpráv, přeposílání souborů, spod.). První IM službou byla síť IRC (Internet Relay Chat), od té doby je na trhu velké množství, např. ICQ, QIP, Miranda, Trillian, Yahoo Messenger.

audiovizuální komunikaci, personalizaci účtu či hraní her. U těchto SW se ale také setkáváme s reklamami a animacemi, které mohou komunikaci velmi narušovat. Dříve mohlo být jejich poměrně běžné využívání v každodenním životě mezi uživateli především mladší věkové kategorie vnímáno jako výhoda (např. u nás známé ICQ), ovšem v současné době se setkáváme s menším zájmem o tyto komunikační služby.

### ***ICQ***

V českém prostředí patří ICQ mezi nejrozšířenější chatové komunikační nástroje a u nás je také využíváno převážnou většinou knihoven, které nabízí chat. ICQ (při hláskování dostanete „I seek you“ neboli „hledám tě“) bylo vytvořeno v červnu roku 1996 pod názvem Mirabilis čtveřicí počítačových nadšenců z Izraele – Yair Goldfinger, Arik Vardi, Sefi Vigiser a Amnon Amir. O dva roky později bylo ICQ odkoupeno společností American Online [ICQ, 2011a], v roce 2010 proběhla další transakce – tentokrát do rukou ruské společnosti Digital Sky Technologies [ŠPULÁK, 2010].

V současné době je od 17. 4. 2011 dostupná nejnovější verze ICQ 7.5. Stáhnutí a využívání ICQ je zcela zdarma a dle oficiálních zpráv jej využívá 42 milionů aktivních uživatelů, z toho je 80 % v rozmezí 13-29 let [ICQ, 2011b].

ICQ je se svými nástroji skutečně primárně určeno pro volnočasovou zábavu a komunikaci. Nová verze nabízí nové ikony pro vyjádření nálady, napojení na sociální síť Facebook, atraktivnější úpravu uživatelského konta nebo ještě více online her. Patrná je snaha o určitou konkurenci sociálním sítím – např. pomocí nové funkce oznámení, jejímž prostřednictvím lze sdílet svá oznámení a sledovat jejich oblibu a komentáře. Pro potřeby chatu v knihovnách mohou být vedle klasických nástrojů chatu, posílání souborů a webových adres zajímavé následující funkce: vylepšené audio-video pro videokonverzaci, historie zpráv, kde lze prohledávat uchovanou komunikaci s přáteli nebo posílání zpráv online.

Pro využívání ICQ je třeba si stáhnout SW a lze komunikovat pouze s lidmi, kteří zde mají také účet.

### ***AIM***

Software AIM (také někdy nazývaný AOL Instant Messenger) je produktem společnosti AOL (American Online), která v 90. letech patřila k nejvýznamnějším

společnostem poskytujícím internetové služby na americkém trhu. Uživatelé si nyní mohou stáhnout verzi 7.5., stáhnutí je zdarma a podobně jako u ICQ lze komunikovat pouze s těmi, kteří zde mají také účet. Informace o nástrojích bohužel nejsou tak podrobně a přehledně zpracovány jako u ICQ, ale z dostupných informací ze stránek služby lze usoudit, že nabízí velmi podobné – až takřka stejné funkce jako ICQ. Z pohledu VRS samozřejmě chat, sdílení souborů a posílání funkčních webových adres, posílání zpráv off-line. Právě tento program je u amerických knihoven využívajících IM často používán.

### ***Meebo***

Instant messenger Meebo se objevil na americkém trhu teprve v roce 2005, ovšem u nás není úplně neznámý. Mezi jeho největší přednosti patří, že je provozován přes webové rozhraní, tzn. jeho uživatelé mohou komunikovat s různými IM programy – ICQ, AIM, Yahoo!, Google Talk, atd. Není třeba si do svého počítače stahovat žádný SW, stačí si pouze zřídit účet na stránce služby (<http://www.meebo.com>) a Meebo je následně integrován do webové stránky knihovny. Meebo nabízí z pohledu VRS standardní funkce – chat, sdílení souborů či ukládání komunikace. Pro zajímavost: Meebo je pro účely chatu v knihovně používán i u nás a to konkrétně v Městské knihovně Ústí nad Orlicí (<http://www.knihovna-uo.cz/>) .

### **2.1.6.2 Pokročilý SW**

Pokročilé softwary již představují vyspělé nástroje pro poskytování vysoce profesionálních referenčních služeb, které se mnohdy blíží svým provedením živým referenčním službám poskytovaným přímo v knihovně. Výše uvedené funkce jsou standardními nástroji, které by měl každý SW z této skupiny obsahovat (k tomu mohou přistoupit další, např. spolupráce několika odborníků na zodpovídání jednoho dotazu). Kromě nich patří mezi významná pozitiva skutečnost, že uživatel si nemusí na svůj počítač nic instalovat, může se rovnou ptát či v souvislosti s návaznými službami vyplnit formulář na stránkách knihovny (individuální požadavky na jméno, příjmení, e-mailovou adresu, apod.). Také uživatelské prostředí je vesměs vnímáno jako vysoce přívětivé. Mezi zásadní nevýhodu těchto programů patří jejich vysoká cena, dále mnohdy nutnost delší doby tréninku (ten je zpravidla zajišťován dodavatelem) a seznámení se s fungováním programu. Právě náklady spojené s koupí

SW jsou často řešeny formou konsorcií a vytvoření kolaborativní VRS – o jejich výhodách a nevýhodách je stručně pojednáno v úvodu kapitoly 2.

Tyto SW spadají v podstatě do dvou základních kategorií: SW, které jsou vyvíjeny primárně pro knihovny (např. Virtual Reference Librarian (VRLplus) od firmy Docutek) a webová kontaktní centra (web contact center, též web call center, v textu dále WCC), které patří k tomu nejlepšímu, co lze v synchronních VRS nabídnout.

Webová kontaktní centra byla vytvořena primárně pro oblast obchodu a podnikání. Firmy na svých webových stránkách nabízely zákazníkům možnost přímé online komunikace a pomáhaly jim nejenom v orientaci v prostředí internetu, ale především zodpovídaly otázky ohledně nabízených produktů. Zákazník tak získal nejenom požadované informace, ale také vstřícný přístup k jeho osobě. Později začaly být programy využívány také knihovnami a firmami, které je nabízejí, řadí dnes knihovny mezi své plnohodnotné zákazníky.

### ***LivePerson***

Společnost LivePerson byla založena v roce 1995 a specializuje se na poskytování řešení online komunikace v reálném čase. Mezi její zákazníky patří vedle knihoven také online podniky, vládní instituce nebo neziskové organizace, řadí se tedy k WCC. Těmto různým skupinám také odpovídají nabídky produktů, firma nabízí tři balíčky softwarových řešení pro chat: LivePerson Pro (malé podniky s menším počtem uživatelů a webových stránek a celkově nižšími výdaji a peněžním obratem), LivePerson Premier (středně velké firmy s vyššími obraty) a LivePerson Enterprise (velké podniky a specializovaná kontaktní centra). Jednotlivé balíčky jsou samozřejmě odstupňovány nejenom nástroji, které v sobě zahrnují, ale také cenou.

LivePerson Pro nabízí vedle klasického chatu monitorování uživatelského chování, push page, předání chatu jinému odborníkovi, uživatelský průzkum před nebo po chatu, zaslání přepisu rozhovoru, předpřipravené zprávy, kontrola při psaní [LivePerson, 2011]. Cena za tento balíček je 99 \$ měsíčně za jedno místo<sup>2</sup>.

LivePerson Premier navíc obsahuje např. předpokládané otázky na základě předchozích odpovědí, zabránění zneužití informací o uživateli blokovaním jejich

---

<sup>2</sup> Platba za jedno místo znamená, že může být využíván libovolný počet operátorů, obsluhováni libovolné počty počítačů, ale pouze jeden operátor může být přihlášen v jednom okamžiku.

IP adresy, co-browsing, atd. [LivePerson, 2011]. Cena začíná na 149 \$ měsíčně za jedno místo.

Platba probíhá vždy měsíčně prostřednictvím kreditní karty a společnost neumožňuje žádné minimální omezené smlouvy, žádné individuální nastavení poplatků a dává uživatelům možnost kdykoli zrušit svůj účet.

Webová prezentace firmy na rozdíl od předcházejících typů SW (a bohužel i u VRLplus firmy Docutek) byla na velmi dobré úrovni. Společnost má přesně takové stránky, které jsou od firmy orientující se na pomoc při pohybu v online prostředí očekávané. Jsou jasné, přehledné a poskytují naprostý dostatek základních informací. Ihned při posunutí na nižší úrovně stránek automaticky naskočí okno, že je připravený operátor návštěvníkovi pomoci. Jeho nabídku jsem využila poté, co jsem nikde nenalezla cenu o produktech. Nejdříve se objevila zpráva o pořadí ve frontě a odhadovaný čas čekání, který byl přesný (jednalo se o necelou minutu). Dotaz na cenu SW asi budil představu, že jsem podnikatel a informace, že údaj bude součástí diplomové práce, operátorku asi trochu překvapila. Nicméně reagovala rychle a ochotně. Po ukončení rozhovoru se objevilo okno s možností zaslání přepisu rozhovoru na moji e-mailovou adresu a krátké hodnocení (konkrétně spokojenost se službami LivePerson a spokojenost s dnešním chatem).

### ***Livehelper***

Soukromá společnost Livehelper nabízí institucím nástroje pro podporu interaktivní online komunikace při provozování online podnikání, marketingu a poskytování služeb uživatelům. Podobně jako LivePerson nabízí tři základní balíčky služeb: Basic, Professional a Corporate.

Basic obsahuje např. chat, ukazatel psaní, posílání URL a obrázků, administraci nebo e-mailový podpis. Základní cena je 25 \$ (v době psaní DP, konkrétně ke dni 2. 6. 2011, byla nabízena zvýhodněná nabídka pro nové zákazníky 14,95 \$). Každá další přidaná funkce je zpoplatněna (např. za 10 \$ lze získat přepis rozhovoru a kontrolu pravopisu, za 15 \$ push page, za 20 \$ nástroje na průzkum a čekání ve frontě).

Professional obsahuje všechny nástroje uvedené u Basic a k nim přidaný např. zmíněný push-page, přepis rozhovoru či průzkum. Za 25 \$ je možné dodatečně získat co-browsing či hlasovou službu. Cena začíná na 85 \$, v době slevy 39,95 \$.

Poslední balíček obsahuje všechny výše uvedené služby, zákazník si pouze za cenu 100 \$ – 150 \$ může dokoupit nástroje specializované na online prodej. Cena je 250 \$, při akci 99,95 \$. Všechny výše uvedené údaje jsou dostupné na webových stránkách společnosti [Livehelper, 2009].

### ***Docutek***

Založen v roce 1995 jako Docutek Information System Inc. a v současné době je Docutek, a Sirsidynix Company prezentován jako leader v řešení e-learningové spolupráce a komunikace pro K12, vysoké školy a knihovny. Sirsidynix Company vyvíjí, prodává a podporuje kompletní softwarové řešení pro stále se měnící informační prostředí knihoven a konsorcií knihoven všech typů a velikostí. Systém dnes využívá přes čtyři miliony uživatelů knihoven, včetně tři a čtvrt milionů studentů. Jedním z nabízených produktů je Docutek VRLplus pro virtuální referenční služby [DOCUTEK, 2010].

Poslední dostupnou verzí je Docutek VRLplus v3.2.02. Software samozřejmě podporuje všechny nástroje potřebné pro VRS (chat, integrovaný e-mail, push page, co-browsing, statistika, správa a zaslání přepisů rozhovoru, automaticky vytvářený expertní systém z online konverzace, vytváření a sdílení odpovědí na často kladné otázky, fronty a směrování příchozích požadavků, převádění uživatelů mezi knihovnami, sdílení referenčních služeb mezi institucemi, generování statistik, apod.) [Altamara, 2011]. Nová řada 3.2.01 umožnila např. nastavení alternativních jazyků v uživatelském i administrativním rozhraní, zlepšení uživatelských průzkumů, posílání přepisů zpráv ve formátech HTML, Excel a Word nebo zlepšení funkce sledování obsluhy dalším institucemi (Collaborative Systeme) [Docutek, 2011a]. Každá nová verze přináší informace o opravených chybách a vylepšeních, prozatím poslední verze opravila např. duplikování otázek a/nebo přepisů a byly přidány další vylepšení, např. v rozhraní „Live chat“ v modulu „Text-only“ nelze nyní využívat funkce co-browsing a push page nebo instalování nápovědy do všech oblastí statistických zpráv [Docutek, 2011b].

Roční poplatek za využívání SW je 2 995 \$, k tomu je třeba připočítat instalační poplatek v hodnotě od 1 999 \$ [GÜNTHER, 2005, s. 52].

## 2.1.7 Pravidla služby

Vypracování a zveřejnění pravidel při poskytování synchronních VRS je důležité stejně pro uživatele a jejich očekávání od služby, tak i pro knihovníky, kteří mají jednotný standard pro poskytování služby. Pravidla mohou vycházet z již existujících pokynů pro poskytování asynchronních referenčních služeb, které je možné v několika málo bodech přizpůsobit živé komunikaci. Největší důraz je kladen především na následující oblasti: uživatelé, služba, chování a soukromí. Každá tato oblast bude nyní blíže popsána a teorie bude doplněna praktickými ukázkami tak, jak mají vybrané knihovny zformulovaná pravidla na svých webových stránkách<sup>3</sup>.

### 2.1.7.1 Uživatelé

V pravidlech služby by neměla chybět informace, pro koho je vlastně určena. Obecně referenční služby poskytované u referenčního pultu v knihovně jsou z určitého úhlu pohledu příležitostí pro užší okruh uživatelů. Uživatel musí dojít osobně do knihovny, a pokud není jejím uživatelem, mnohdy se nemusí o této službě ani dozvědět. Většinou jsou alespoň základní referenční služby poskytované všem, i neregistrovaným uživatelům, tedy zde omezení není. Oproti tomu virtuální služby si všimnou registrovaní uživatelé nejprve na domovských stránkách knihovny, ostatní mohou na službu mnohdy narazit úplnou náhodou, nejčastěji při vyhledávání prostřednictvím search engines – zájemcem o využití virtuální služby se tak může stát kdokoli. Může ji skutečně využívat bez výjimky kdokoli? Nebo jsou definovány skupiny, které ji mohou či naopak nemohou využívat? A jak je zajištěna kontrola oprávněnosti využití služby neboli autentikace uživatelů? Právě tyto informace by měly být součástí pravidel. Podrobněji o výběru uživatelské skupiny a možnostech autentikace pojednává podkapitola 2.1.3.

Příklady formulace pravidel o dostupnosti služby z hlediska uživatele:

*Zeptej se knihovníka, Kongresová knihovna, Pravidla referenční korespondence, 13. 5. 2011 (Ask a Librarian, Library of Congress, Reference Correspondence Policy, 13. 5. 2011)*

Hlavním posláním Kongresové knihovny je sloužit členům Kongresu a poté členům vlády, ostatním knihovnám a veřejnosti. Personál knihovny bude odpovídat na

---

<sup>3</sup> Příklady formulace pravidel obsahují do češtiny přeložený název služby, jméno knihovny, pojmenování pravidel a datum, kdy byla pravidla citována. Tytéž údaje jsou uvedeny i v originálním jazyce. Poté již následuje konkrétní formulace pravidel z webových stránek knihoven.



referenční a informační dotazy odpovídat v souladu s tímto posláním [Library of Congress, 2011].

*OPOSSUM, Studijní a informační centrum, Česká zemědělská univerzita v Praze, 13. 5. 2011*

Portál by měl sloužit nejenom studentům a zaměstnancům ČZU, ale všem, kteří hledají základní informace o vyhledávání, knihovnách, oblasti citací a citování, tvorbě vysokoškolských kvalifikačních prací, atd. [Česká zemědělská univerzita, 2007].

### **2.1.7.2 Služba**

V této části je důležité zdůraznit, jaké odpovědi budou poskytovány a jaké typy otázek mohou uživatelé klást. Definování poskytované služby je důležité především proto, aby uživatelé věděli, co mohou od služby žádat a co očekávat. Pokud službu nabízí veřejná knihovna, která není nijak oborově profilovaná, může zdůraznit, že nebude odpovídat např. na otázky z právní, psychologické nebo lékařské oblasti (přestože se doporučuje používat převážně pozitivní tón, v tomto případě se často přiklání k negativní „na jaké typy otázek neodpovídáme“). Naopak specializovaná knihovna může zodpovídat pouze dotazy ze svého zaměření. Déle je třeba se v rámci diskuze mezi pracovníky dohodnout na úrovni služby. Bude služba poskytována v rozsahu běžných referenčních služeb? Budou knihovníci při odpovědích i „učit“ uživatele nebo jim poskytnou rovnou požadovanou informace? Jaké informační zdroje budou používány – tištěné nebo online? Pomohou knihovníci najít dokument, kde by se mohla vyskytovat očekávaná informace nebo se ji pokusí rovnou najít – tj. budou poskytovány i faktografické informace nebo pouze bibliografické? V souhrnu by měly být odpovědi na tyto otázky v pravidlech obsaženy.

Spektrum dotazů je obvykle velmi bohaté, a přestože jsou stanovena pravidla, ne všechny mohou být zodpovězeny ihned online. Pro tyto případy je nutné dodatečně nabídnout uživatelům k využití e-mailovou službu, která poskytuje knihovníkům více času na zpracování odpovědi.

Čas vymezený pro referenční rozhovor je další položkou, která by v pravidlech neměla chybět. Striktní omezení není doporučováno, může být stresující jak pro uživatele, tak i pro knihovníka. Uživatel někdy neví, jak přesně se zeptat či může dojít k prvotnímu nepochopení a knihovník by byl zbytečně ve stresu při hledání vhodného zdroje či relevantní informace. Je však třeba pamatovat na uživatele, kteří

nepotřebují ani tak informaci, jako spíše posluchače. Vedle nich je třeba také počítat se situací, kdy se sejde více uživatelů a knihovník se může věnovat pouze jednomu. Pro tyto případy, které sice mohou být výjimečné, ale přesto je třeba s nimi počítat, je vhodné stanovit délku rozhovoru.

#### Příklady formulace pravidel zodpovídaných otázek a délce rozhovoru:

*Zeptej se knihovníka, Kongresová knihovna, Pravidla referenční korespondence, 13. 5. 2011 (Ask a Librarian, Library of Congress, Reference Correspondence Policy, 13. 5. 2011)*

Uživatelé jsou vedeni k používání lokálních a online zdrojů. Pro ty, kteří hledají další pomoc, bude personál reagovat na jejich informační potřeby v nejvyšší možné míře. Protože se knihovna podílí na celosvětové síti knihovníků zodpovídajících dotazy elektronicky, může být váš dotaz předložen do této sítě k odpovědi. Vezměte, prosím, na vědomí, že rozsah této služby neobsahuje: kompilace rozsáhlých bibliografií, informace spojené se soutěží, domácí nebo pracovní úkoly, překlady nebo výzkumy v oblasti heraldiky či genealogie [Library of Congress, 2011].

*Zeptej se knihovníka, St. Louiská krajská knihovna, Pokyny pro vyhledávání, 13. 5. 2011 (Ask a librarian, St. Louis County Library, Research Guidelines, 13. 5. 2011)*

Zodpovíme vám chatové, e-mailové a telefonické dotazy, které vyžadují omezené bádání, např. potvrzení data, vyhledání telefonního čísla nebo nalezení článku na dané téma. Prosíme, navštivte vaši místní knihovnu pro pomoc s dotazy, které vyžadují hlubší výzkum. Nemůžeme zodpovědět právní nebo lékařské dotazy vyžadující více než jednoduchou definici [St. Louis County Library, 2010].

*askON, Windsorská veřejná knihovna, 13. 5. 2011 (askON, Windsor Public Library, 13. 5. 2011)*

Buďte s námi trpěliví. Online jsou 2–4 knihovníci, ale někdy jsme zaneprázdněni zvládnutím velkého počtu uživatelů, kteří se ptají ve stejný okamžik. Referenční rozhovor via chat může trvat 10–15 minut nebo více. Pokud nejste schopni počkat, zkuste, prosím, askON později. Děkujeme [Windsor Public Library, 2011a].

### **2.1.7.3 Chování**

Přestože většina uživatelů referenčních služeb jsou slušní lidé, kteří potřebují informaci a jsou vděční za pomoc, je třeba myslet i na ty, jejichž chování je hrubé

a urážlivé nebo se potřebují pouze vypovídat nebo si postěžovat. Co lze označit za nevhodné chování? Může to být nejen útočný tón, urážky, hanlivé a hrubé výrazy, sexuální narážky, v americké literatuře zmiňované i rouhání, ale také chytrácké řeči, které mají primárně zveličit osobu tazatele a vyprovokovat k negativním emocím a výměně názorů, které mohou vést až k hádkám. Jestliže software umožňuje připojení několika uživatelů najednou, je třeba také zahrnout do nevhodného chování obtěžování a narušení rozhovoru třetí osobou. Jestliže není druhý uživatel ochotný čekat, až ukončí knihovník rozhovor s prvním uživatelem a doslova vpadne do procesu vyhledávání a pokračuje v nežádoucí komunikaci, práce knihovníka je znehodnocena a celá situace je velmi nepříjemná.

Takovéto chování je často považováno za důvod k ukončení komunikace, potrestání (např. je-li uživatel čtenářem knihovny, může mu být zapsán záznam o nevhodném chování do jeho konta) nebo dokonce vyloučení ze služby. Stejně jako definování nevhodného chování a následného postihu, je třeba zvážit, jak přistupovat k opakovanému a vědomému porušování pravidel. Postihy se mohou stupňovat od upozornění, dočasného vyhoštění až po úplný zákaz využívání služby. Softwary většinou umožňují blokaci či odpojení nevhodných uživatelů.

#### Příklady formulace pravidel nevhodného chování:

*Zeptej se knihovníka, St.Louiská krajská knihovna, Pokyny pro výzkum, 13 .5. 2011 (Ask a librarian, St. Louis County Library, Research Guidelines, 13. 5. 2011)*

Nevhodné chování nebo rouhání budou mít za následek ukončení vašeho telefonního rozhovoru nebo chatu [St. Louis County Library, 2010].

*QuestionPoint 24/7 referenční služby, 24/7 Pokyny a předpisy pro kooperativní reference, 13. 5. 2011 (QuestionPoint 24/7 reference services, 24/7 Reference Cooperative Policies and Procedures, 13. 5. 2011)*

Typy uživatelů [QuestionPoint, 2011]:

- Nevhodné chování

Stručné shrnutí textu: Někteří uživatelé jsou škodolibí a záměrně provokují. Nicméně v některých případech, kdy se uživatel zdá být hrubý nebo urážlivý, nemá v úmyslu knihovníka urazit. Lidé se vyjadřují různými způsoby a to, co je pro některé urážlivé, může být pro druhé běžný způsob komunikace. Uživatel, jehož vyjadřování se zdá být nesouvislé, nemusí být nutně hrubý: děti, ESL (English as a second language;

zkratka pro uživatele, pro které je angličtina druhý jazykem) a uživatelé s komunikačními problémy mohou chatovat s jinými strukturami vět. V dalších případech může být uživatel frustrován nutností čekat na odpověď nebo pokud jeho předchozí relace nešla dobře. Podobně uživatel, který se přihlásí vícekrát, nemusí být hrubý: možná pouze poprvé nedostal odpověď na to, co hledal. Ve všech těchto případech je nutné poskytnout na profesionální úrovni referenční pomoc těm, kteří ji hledají. ... Nicméně, knihovníci nemusejí komunikovat s uživateli, jejichž jazyk nebo chování je urážlivé, hanlivé, sprosté včetně komunikace sexuálního nebo příliš osobního charakteru.

- K-12 studenti<sup>4</sup>

Stručné shrnutí textu: jedná se o studenty, kteří jsou hrubí, neboť služba nechce vypracovat jejich domácí úkoly či se pouze nesmyslně ptají.

- Sebevražední uživatelé

Struční shrnutí textu: Nejdříve je třeba se ujistit, zda se nejedná o školní úkol, při kterém si mladí lidé často vybírají toto téma. Pokud se jedná skutečně o sebevražedný záměr, je třeba si v první řadě uvědomit, že referenční pracovník není způsobilý řešit tyto případy z pohledu psychologa. Vhodnými otázkami lze zjistit, zda si chce uživatel o sebevraždě popovídat či o ní vážně uvažuje. Každopádně se doporučuje nabídnout pomoc a zároveň kontaktovat příslušné instituce, linky pomoci, apod.

- Trvale se opakující/neodbytní uživatelé

Stručné shrnutí textu: Uživatelé, kteří opakovaně kladou službě stejné či podobné dotazy, na které již dříve dostaly odpovědi, nemusí být hrubí, ale jejich nevyžádaná vytrvalost se může stát unavující pro chatující knihovníky. V případě, že jejich komunikace není v rozporu s pravidly slušného chování, není doporučováno konverzaci ukončovat, ale naopak se uživateli věnovat, aby přesně definovali svoji informační potřebu.

---

<sup>4</sup> K-12 je souhrnné označení pro primární a sekundární stupeň vzdělávání ve Spojených státech amerických, Kanadě a Austrálii, kde je také používáno označení P-12. K-12 v sobě zahrnuje stupně od mateřské školy (4-6 let) až po 19 let, tedy první až poslední bezplatný stupeň vzdělávání v těchto zemích [K-12 (education), 2011].

#### 2.1.7.4 Soukromí

Vzhledem k povaze chatové komunikace by měla být pozornost věnována i ochraně soukromí a citlivých údajů uživatelů. Samozřejmostí pro knihovníky by mělo být vnímání celého chatového rozhovoru jako soukromého. Pokyny pro VRS vypracované RUSA dále doporučují důvěrné a diskrétní informace shromažďované za účelem tréninku zaměstnanců a hodnocení služby chránit, stejně jako dodržovat zásady při uchování a zveřejňování transakce. Uživatel by měl mít možnost se dozvědět, zda transakce bude uložena a pokud ano, jak bude naloženo s jeho osobními údaji (především jméno, e-mail, přezdívkou používaná pro online komunikaci, číslo účtu). Při vytváření veřejně dostupné databáze referenčních transakcí, případně FAQ by měli knihovníci dbát, aby tyto údaje nebyly jejich součástí a zároveň citlivě vybírat dotazy a odpovědi, aby nebyla narušena také důvěrnost. Zároveň dát uživatelům možnost požádat o odstranění z databáze otázek a při oprávněné prosbě tak učinit [Reference and User, 2010].

Příklady formulace pravidel ochrany soukromí:

*Zeptej se knihovníka, Univerzita Carnegie Mellon, Ochrana soukromí, 13. 5. 2011 (Ask a librarian, Carnegie Mellon University, Privacy Notice, 13. 5. 2011)*

Přepisy e-mailových nebo chatových referenčních dotazů mohou být používány pouze oprávněnými pracovníky knihovny pro výzkumné účely. Všechny identifikační údaje budou odstraněny. Pokud nechcete, aby byl záznam vašeho dotazu uchován, můžete kontaktovat knihovníka osobně nebo telefonicky [Carnegie Mellon, 2010].

*askON, Windsorská veřejná knihovna, 13. 5. 2011 (askON, Windsor Public Library, 13. 5. 2011)*

System askON sbírá minimální množství informací od návštěvníků nezbytné k zajištění efektivní služby. Vaše e-mailová adresa, pokud je zadána, není uložena a nebude využita pro žádné jiné účely [Windsor Public Library, 2011a].

#### 2.1.8 Hodnocení

Evaluační služba je poslední položkou, která by měla být ve fázi plánování projednána. Přestože hodnocení může přinést cenné poznatky zpětné vazby, průzkum, který provedl Janes, ukázal, že pouze 9 % knihoven systematicky provádělo evaluaci služby [JANES, 2003, s. 179]. Hodnocení se může zaměřit na

kvantitativní oblasti (počet dotazů a počet odpovědí, počet dotazů přeposlaných na e-mailovou službu, délka chat rozhovorů, počet nových uživatelů za dané časové období, atd.) nebo kvalitativní (spokojenost uživatelů s odpovědí, druhy dotazů, typy uživatelů, hodnocení ze strany knihovníků, atd.).

Hodnocení služby a jeho výsledky by měly být zohledněny v rámci celé organizace. Samostatné výsledky mohou být zajímavé, ale skutečný smysl dávají až v kontextu celé palety referenčních služeb. Existují různé metody, jak získat z dostupných dat výsledky a záleží na knihovně a dostupných prostředcích a programech, jaké postupy pro evaluaci použije. Je třeba si také uvědomit, že hodnocení služby může přinést nejenom pozitivní výsledky, ale může také ukázat na nedostatky, které je však možné mnohdy napravit a přispět tak ke zkvalitnění služby. Podrobněji se evaluací služby zabývá kapitola 2.4.

## **2.2 Implementace chatu**

Jestliže knihovna shledala synchronní VRS jako jednu ze svých prioritních oblastí, má k nim předpoklady (již existující asynchronní VRS, zaujaté zaměstnance, techniku), je zajištěna finanční otázka a prodiskutované jednotlivé fáze plánování (včetně výběru SW), může přejít k další fázi, kterou je realizování VRS. Přestože většina otázek byla položena a zodpovězena ve fázi plánování, i nyní se mohou vyskytnout další otázky a pochyby, které však mívají praktičtější ráz. Realizace služby je závislá především na typu služby (konsorcium versus samostatné poskytování) a zvoleném SW. Tato fáze je především o reálné přípravě na poskytování služby a o zaškolení zaměstnanců.

### **2.2.1 Školení zaměstnanců**

Přestože by mělo být školení součástí každé nově zaváděné VRS, jedná se o individuální záležitost, jejíž náplň se odvíjí především od typu SW. Obecně lze říci, že bez ohledu na použitou techniku, by měl referenční pracovník u chatu disponovat vlastnostmi, které jsou podrobně popsány v kapitole 2.1.5 (jedná se o profesionální schopnosti společné pro všechny typy referenčních služeb, o psychické předpoklady a u VRS dále o specifické dovednosti související s obsluhou chatu).

Školení by mělo začít právě definováním specifických dovedností, které jsou od pracovníků v souvislosti s chatem požadovány. Jestliže knihovna využívá IM, jež

disponuje pouze základními komponenty, požadavky na trénink budou právě tak minimální, jako celé plánování. Navíc s velkou pravděpodobností bude mít některý referenční pracovník se SW tohoto typu již osobní zkušenosti, lze tedy vyzkoušet komunikaci i z domova zaměstnance. Přesto by měl být každý pracovník poučen jak se přihlásit, jak poznat, že se připojil uživatel, jak vést online referenční rozhovor a využívat při něm dostupné nástroje a jak se odhlásit. Vzhledem k jednoduchosti systému bude časová náročnost tréninku velmi malá a skutečný trénink přijde spíše až při spuštění služby, kde se u jednotlivých dotazů ukáží i problémy a dříve přehlédnuté možnosti. Na webových stránkách programů lze také nalézt podporu, která obsahuje nejenom FAQ, ale také fóra uživatelů nebo znalostní bázi pro nejrůznější okruhy problémů. Vzhledem k omezeným možnostem IM z pohledu referenčních služeb je dobré dbát na stanovení pravidel a zde především typu a úrovně otázek, které služba zajišťuje.

Zcela odlišně bude probíhat školení u sofistikovanějších typů SW, které také kladou mnohem větší nároky na obsluhu služby. Většina firem nabízí buď osobní školení na místě pro omezený počet zaměstnanců, nebo různé podoby online tréninků. Školení na místě jsou také většinou zpoplatněna, např. Docutek nabízel nejkratší 3denní školení za 1 500 \$ [GÜNTHER, 2005, s. 77]. Výhody této formy školení jsou především osobní kontakt s pracovníky SW firmy, kteří mohou ihned zodpovědět dotazy školených zaměstnanců a dle jejich pokynů se zaměstnanci seznamují s jednotlivými nástroji a případně si vyzkouší improvizovaný online rozhovor. Školení prostřednictvím internetu má většinou podobu různých manuálů a video nahrávek. Jejich nevýhodou je velká míra samostatnosti a úsilí, které musí zaměstnanci při školení vyvinout, všem jsou bezplatné a mnohonásobně využitelné. Propracovanější je také podpora, která vedle klasických FAQ může nabízet např. detailní formuláře pro popis problému.

Specifickou podobu bude mít školení zaměstnanců u kolaborativního modelu služby, při kterém jsou zpravidla také využívány sofistikované SW, tedy nelze tuto etapu vzhledem k SW a výsledné efektivitě a kvalitě poskytovaných VRS vynechat. Komplikovanější je tato etapa kvůli různým informačním zdrojům, které má každá knihovna jiné a kvůli jejich různé lokaci, která vyžaduje mnohem větší koordinaci celého projektu. Pro tento případ se opět ukazuje důležitá role koordinátora (viz kapitola 2.1.2). Zaměstnanci každé participující knihovny by měli nejenom zvládat

práci se SW, ale také přijmout za své prostředí ostatních knihoven, tj. znát jejich pravidla, principy vyhledávání v online katalozích a nabízené databáze. Důvodem jsou uživatelé, kteří v rámci spolupráce knihoven většinou mohou oslovit kteroukoli, nikoli pouze tu, jejíž jsou čtenářem. Meola zcela bez iluzí komentuje, že pro většinu knihovníků je právě tak dost znát svoji vlastní knihovnu a představa, že je třeba poznat dalších deset či patnáct, může být děsivá. Jako jedno možné řešení nabízí webovou stránku, kde mohou knihovníci rychle nalézt všechny důležité informace o jednotlivých knihovnách [MEOLA, 2002, s. 127].

Jak již bylo dříve uvedeno, SW s komplexním vybavením obsahuje nástroje, s kterými se někteří knihovníci mohou setkat poprvé (např. co-browsing). Pro školení, které nejenom připraví knihovníky na reálnou službu, ale také je bude bavit a nestane suchopárným školením (pateticky lze říci, že by si k němu měli vytvořit kladný vztah, ostatně bude důležitou součástí jejich informační profese), je důležité začít od nejzákladnějších dovedností a vybudovat tak pevný základ pro vyšší úroveň. Ukázkový příklad takového hierarchického tréninku uvádí Ronanová. Níže uvedený seznam hierarchicky uspořádaných dovedností byl vytvořen a úspěšně aplikován při implementaci chatu na Floridské univerzitě (University of Florida) [RONAN, 2003, s. 99].

1. Přihlásit se, odhlásit se
2. Přijmout dotaz od uživatele
3. Konverzovat s uživatelem pomocí chatu do té doby, dokud se jedná o příjemný rozhovor
4. Seznámit se s webovým prohlížečem, který je softwarem podporovaný (pokud je jen jeden), najít tlačítko „domů“, „zpět“ a vpřed a pole pro vložení URL
5. Multitask<sup>5</sup>
  - a. Otevřít webový prohlížeč (odděleně od SW)
  - b. Procvičovat přepínání mezi prohlížečem a SW
6. Poslat uživateli naprogramované zprávy
7. Poslat uživateli v záložce webovou stránku z interního prohlížeče v SW

---

<sup>5</sup> Multitask je souběžné zpracování více úloh; možnost spuštění více procesů najednou [KÁNSKÁ, 1999, str. 43].



8. Push page
9. Předat uživatele jinému knihovníkovi
10. Psát dalšímu knihovníkovi za využití nástroje back-channel<sup>6</sup> nebo IM
11. Vyjmout a vložit text nebo URL do chatu v rámci SW, poté z chatu vyjmout informaci a vložit ji do databáze nebo webového vyhledávače k jejímu vyhledání
12. Escorting
  - a. Doprovázení uživatele při webovém vyhledávání
  - b. Následování uživatele při vyhledávání v databázi

### **2.2.2 Umístění služby**

Rozhodnutí, kde bude služba poskytována, se odvíjí především od velikosti knihovny a vytíženosti služby, respektive referenčních pracovníků. Existuje několik možných řešení, z nichž každé má svá úskalí.

Prvním z nich je obsluha všech referenčních služeb z jednoho místa, tj. referenční pult slouží k zodpovídání telefonických, e-mailových a chatových dotazů, stejně jako pro osobní komunikaci s uživatelem. Jednoznačnou výhodou je blízkost referenční příručky, která by se v místě referenčního pultu měla logicky vyskytovat. Mohou tak být zodpovídány nejenom dotazy bibliografického rázu (tj. doporučení literatury), ale také stručné faktografické otázky, což ocení především ty knihovny, které zodpovídají e-mailové dotazy obsáhleji a do větší hloubky než pouhým doporučením relevantní literatury. Zajišťovat službu z jednoho místa je možné také v začátcích, při nízké frekvenci dotazů. Pokud služba nebude výrazně využívána, není třeba místo měnit (jako ukázkový příklad lze zmínit v ČR menší městské knihovny, které nevykazují velký zájem o službu ani velký počet zaměstnanců). Výhodou také může být propagace všech služeb najednou. Tento model, který je mnohdy jediným řešením pro malé knihovny se zmíněným nedostatečným počtem personálu, musí však řešit zásadní problém priority, kvůli kterému není většinou příliš doporučován. Jedná se o situace, který uživatel bude mít při podobné či dokonce shodné době

---

<sup>6</sup> Backchannel komunikace je sekundární elektronická komunikace, která probíhá ve stejnou dobu jako konverzace hlavní (např. konference, přednáška nebo instruktorem vedená výuková činnost). Na neformální úrovni se může jednat o komunikaci studentů o probíhající přednášce pomocí Twitteru. Tato forma komunikace se stále častěji stává součástí oficiálního proudu rozhovoru, jejím přínosem je především zapojení účastníků, připojení jejich komentářů, sdílení názorů a zjištění zpětné vazby [Educase, 2010, str. 1].

položení dotazu přednost. Kdo bude chatovat, když se knihovník bude věnovat uživateli ve studovně? Jak knihovník vyřeší situaci, když během online rozhovoru přijde uživatel nebo zazvoní telefon? Bude uživatel požádán o strpení a telefon bude dále zvonit? Tyto chvíle, ač nyní pro ukázkou mírně vykonstruované, mohou být pro knihovníka velmi stresující a uživatel nemusí mít pochopení jak pro dobu čekání, tak pro stresovaného knihovníka.

Prívětivější se zdá být varianta, při které je chat obsluhován mimo hlavní referenční pult. Pracovní místo může být vedle referenčního pultu a knihovník se může zabývat pouze chatem, případně virtuálními referenčními službami jako celkem. Odpadá stres z několika souběžně čekajících uživatelů a zároveň je stále dostupný tištěný referenční fond. Otázkou je, jak budou řešeny situace, kdy knihovník nebude obsluhovat žádného virtuálního uživatele, zatímco vedle bude čekat několik fyzicky přítomných uživatelů. Bude se věnovat i jim? Další možností je také vytvořit stanoviště zcela oddělené od referenčního pultu, resp. mimo studovnu. Může se jednat o samostatnou místnost, častěji však o vymezený pracovní prostor v rámci kanceláří referenčních pracovníků. Absence příručního referenčního fondu by měla ovlivňovat charakter služby (tj. typy zodpovědaných dotazů), ovšem práce v kolektivu spolupracovníků může přinést podněty a rady při zodpovídání složitějších dotazů. Navíc knihovník se může soustředit na svoji běžnou práci a věnovat se chatu tehdy, když se přihlásí uživatel. Jednoznačnými výhodami takto oddělených míst pro synchronní VRS je klid a tím větší míra soustředění na dotazy.

Poté, co se referenční služby sžijí s virtuálním prostředím a pracovníci při jejich poskytování budou cítit jistotu i uspokojení, se velmi zajímavým modelem může stát práce z domova. Samozřejmostí by mělo být zajištění počítače, zaplacení přístupu na internet a elektřiny ze strany knihovny. Pracovník sice nemá přístup k tištěným zdrojům v knihovně, ale z tohoto pohledu se ocitá v podobné situaci zmíněné v předcházejícím odstavci. Tato varianta pracovního místa pro VRS může být mimořádně výhodná např. pro pracovníky s malými dětmi či jinými povinnostmi, které jim brání v každodenní docházce do zaměstnání, ale zároveň chtějí být stále aktivně činní. I z domova může být knihovník stále ve spojení se svými kolegy (e-mail či výše zmiňovaný backchannel). Navíc zatímco čeká na dotaz uživatele, může pracovat na dalším úkolu, např. vyřizování dotazu via e-mail. I přes relativně klidnější prostředí než rušná kancelář jsou však v domově také nástrahy, které mohou

při práci rozptylovat (např. již zmíněné děti). V tomto ohledu jsou tedy na člověka kladeny větší nároky ohledně pracovní morálky než v kanceláři, kde se v podstatě nic jiného než práce neočekává. Čas vymezený práci doma by tedy měl být časem více pracovním než soukromým, ovšem je třeba počítat s jistou izolovaností od pracovního kolektivu. Všechna možná negativa však přebíjí skutečnost, že práce z domova umožňuje nabízet uživatelům z jejich pohledu velmi atraktivní časy, především večery a víkendy – tedy naopak ty nejméně atraktivní z pohledu knihovníků v knihovně. Výhody této práce jsou shrnuty v praktických zkušenostech samotných knihovníků: „Práce z domova je skvělá, rozčlení mi můj den a umožní mi vyzvednout děti ze školy. Nemám k němu žádná negativa.“ „Flexibilita poskytování referenčních služeb z domova je úžasná.“ „Doma je tišší prostředí a je menší pravděpodobnost, že budu rušen..., zpravidla příjemnější atmosféra než v mé kanceláři.“ [LINDBLOOM, 2006, s. 10].

### **2.2.3 Doba poskytování chatu**

Čím více je doba poskytování chatu omezena, tím méně „živá“ je služba ve skutečnosti [MEOLA, 2002, s. 80]. Tato jednoduchá věta v podstatě plně vystihuje celou podstatu této podkapitoly. Určit vhodnou dobu, kdy bude knihovna online, není otázkou nahodilého výběru hodin, ale spíše výsledkem analýzy uživatelů. Výjimečná tedy není změna časů v průběhu poskytování služby a to nejenom ve smyslu rozšíření hodin v důsledku velkého zájmu, což je samozřejmě ta nejlepší varianta. Mnozí autoři shodně uvádí faktory, na které je třeba se zaměřit při výběru hodin. Ronanová je přehledně shrnuje do třech základních skupin: počet zaměstnanců a hodiny dostupnosti, doba uživatelské aktivity a možnost rozšíření hodin via outsourcing nebo sdílenou obsluhu služby [RONAN, 2003, s. 87].

V první řadě by se knihovna měla zaměřit na uživatele, kdo jsou, jací jsou a kdy využívají knihovnu, potažmo referenční služby (kdy je nejvíce uživatelů u referenčního pultu/ve studovně, v jakém přibližném časovém rozmezí přichází nejvíce e-mailových dotazů). Každá knihovna bude mít samozřejmě jinou návštěvnost, u akademických knihoven mohou být jiné výsledky v době zkušebního období, veřejné knihovny mohou zaznamenat výraznější čísla v odpoledních a večerních hodinách a o víkendu, apod. Tyto hodiny s největší aktivitou by knihovna měla následně porovnat s dobou, kdy je možné zajistit službu a na tomto základě vytipovat nejvhodnější hodiny.

Menší knihovny, kde se soustředí veškeré referenční služby na jedno místo a většinou i u jednoho pracovníka, mohou nabízet chat v podstatě v hodinách otevření knihovny. Frekvence referenčních služeb zpravidla není příliš vysoká, aby tento model nemohl být úspěšně aplikován. Navíc tyto knihovny často využívají IM, tedy pokud se knihovník nemůže věnovat online uživateli, případné zájemce o tomto stavu informují ikony.

U větších či specializovaných knihoven je samozřejmě nejvyšší metou poskytovat službu formou 24/7, což je v reálu možné pouze u konsorcií. U nás prozatím bohužel neexistuje chat v rámci konsorcií, ovšem o to hezčí příklad si lze vypůjčit ze Spojených států amerických, kde některé knihovny využívají časových pásem k obsluze služby. Služba „Zeptej se knihovníka“ („Ask a Librarian“) společnosti Boeing Company je pro uživatele dostupná od pondělí do pátku od 6.00 do 16.00. Ráno začíná knihovnou v St. Louis a poté se posouvá do ostatních hlavních regionálních knihoven do Arizony, Kalifornie a Puget Sound tak, jak den postupuje [KERN, 2009, s. 77; MARTIN, 2003, s. 131].

Jak bylo řečeno, ne všechny knihovny dosáhnou na úroveň 24/7. Pro ty zbylé je tedy nutné, na základě výše uvedených faktorů, stanovit nejvhodnější časy a ty aplikovat. Může se tak stát, že zvolené hodiny nejsou vyhovující a za pochodu je třeba je změnit. Ovšem pro všechny časové dostupnosti stále platí, že knihovny by měly dbát a uživatele výslovně upozorňovat (minimálně v pravidlech služby), že v době off-line služby mají další možnosti, jak kontaktovat knihovnu a využít referenčních služeb (zpravidla asynchronní e-mail).

### **2.3 Marketing**

Naplánovat novou službu, uvést ji do chodu a čekat na uživatele nestačí. Představa „službu zprovozníme a uživatelé sami přijdou“ [KRESH, 2002/2003, s. 25] je mylná a byla by velká škoda, kdyby po veškerém úsilí o zavedení chatu, které bylo do teď v jednotlivých krocích zmíněno, nebyla služba úspěšná proto, že o ní uživatelé nevědí. Marketing je široce uchopitelné odvětví individuální pro každý jednotlivý typ organizace. V ideálním případě by neměl být otázkou výhradně pro úzkou skupinu lidí, ale měl by to být způsob myšlení a seberealizace celé organizace. Pomocí organizační strategie může knihovna naplňovat své vize, jejichž stanovení patřilo mezi první úkoly v rámci fáze plánování (2.2.1) a zároveň jej započítat do

předpokládaných výdajů (2.1.3). Knihovna by měla vycházet z obecných marketingových zásad, které následně aplikuje na své specifické prostředí (k tomu může posloužit analýza vnějšího a vnitřního prostředí, např. pomocí marketingových nástrojů SWOT či PEST analýzy). Celý marketing je v podstatě o hledání toho, co chtějí zákazníci, vývoji strategie směřující k uspokojení těchto potřeb, vytvoření plánu, jeho zavedení a plnění [RUSSELL-JONES, 2005, s. 7]. V centru pozornosti tak stojí zákazník, resp. uživatel.

Uživatel, který potřebuje informace dnes, se liší od uživatele, který potřeboval informace dříve. Zatímco před několika lety byla knihovna výlučným místem, kde bylo možné získat informace požadované relevance a kvality, dnes většina uživatelů nejdříve zkouší internet a search engines a na knihovnu si vzpomenu zřídka, zda-li vůbec. A právě marketing by měl zajistit, aby bylo na službu alespoň v těchto situacích vzpomenu, ideálně byla využívána častěji. Při plánování marketingové strategie by měli být zohledněni nejenom stávající uživatelé, ale také cílová skupina potenciálních uživatelů. Každý uživatel vzhledem ke svému věku, postavení a příslušnosti k sociální či zájmové skupině preferuje jiné komunikační kanály, kterými je možné se o službě dozvědět.

Základní marketingový krok, který by měla každá knihovna podniknout (bez ohledu na to, zda poskytuje chat sama via IM nebo pomocí speciálního SW), je výběr názvu a loga služby. Obojí by mělo vystihovat podstatu služby a být něčím nápadité. U jména nelze tolik experimentovat, většinou se setkáváme s názvy „Ze/Ptejte se knihovníka“, „Ze/Ptejte se knihovny“, „Chat s knihovnou“, apod., stejně tak u anglických ekvivalentů. I v tomto případě je vhodné zapojit do diskuzí samotné referenční pracovníky, ostatně oni budou ti, kteří budou reprezentovat službu, která je na první pohled reprezentována právě svým jménem. Tento postup zvolila např. Knihovna Univerzity v Buffalu v New Yorku (University at Buffalo, New York). Koordinátor služby poslal zaměstnancům návrhy na jméno služby a na základě jejich hlasování byl zvolen název Instant Librarian. Podobně zainteresováni mohou být zaměstnanci i do návrhu loga [TADDEO, 2008, s. 230]. Jak autorka článku zmiňuje, v knihovně jsou mnohdy talentovaní lidé, kteří dokáží navrhnout zajímavé logo, které navíc vychází z jejich znalosti a praktických zkušeností s referenční službou.

Jaké přínosné se v této fázi může také ukázat doporučení mít v týmu webovou podporu (2.1.2). Mezi její úkoly vedle návrhu, případně vytvoření loga dle návrhu

někoho jiného, patří umístění služby na vhodně zvolená místa. Odkaz na službu by rozhodně neměl chybět na domovské stránce knihovny, stránce služeb, u FAQ a všude tam, kde knihovna nabízí své služby a pomoc. Jedná-li se o vysokoškolskou knihovnu, odkaz může být i v rámci webu univerzity, vysokoškolských kolejí nebo existují-li studentské stránky s praktickými radami pro studium a vysokoškolský život. Lze také oslovit spřátelené organizace a umístit odkaz na jejich stránky. Mezi další možnosti patří zaslání oznámení o nové službě do různých diskusních skupin, ústní šíření v nejširším okruhu zaměstnanců a známých, zmínit se o službě v pravidelně aktualizovaný letáčích knihovny, napsat článek do odborného časopisu stejně jako do místního plátku. Tyto všechny návrhy vyžadují minimální finanční náklady.

Další formy propagace jsou již finančně náročnější, ale pokud má knihovna dostatek financí, rozhodně by je měla využít. Lze nechat zhotovit reklamní předměty (tužky, záložky, malé kalendáře, hrníčky, poznámkové bloky), propagovat se v reklamě v televizi, využít událostí, kde se prezentuje nebo které sponzoruje knihovna, atd.

A jak se uživatelé dozvídají o službě v reálu? Na základě průzkumu, který zpracovala QandA NJ v roce 2007 u svých virtuálních uživatelů, bylo zjištěno následující [KERN, 2009, s. 105-106]:

35 % odkaz na webových stránkách knihovny

27 % ústní sdělení (přátelé, rodina, učitel)

13 % článek v novinách nebo časopise

13 % search engine

9 % plakáty/záložky

7 % odkaz z jiných webových stránek

2 % televize

Závěrem bude uvedeno pár tipů pro marketing, které sice na první pohled nemusí být zřejmé, ale stojí za zamyšlení [WALLACE, 2002]:

- zapojte do propagace zaměstnance
- služba je nová jen jednou, využijte toho
- zaměřte se na to, co dělá novou službu jedinečnou
- jednoduchost je někdy více, mějte jasná poselství

- sledujte zpětnou vazbu, hodnotěte a vylepšujte marketingové strategie

## **2.4 Hodnocení**

Protože existuje mnoho hledisek, podle kterých může knihovna služby hodnotit, měla by být evaluace zahrnuta již do fáze plánování (viz kapitola 2.1.8). Dříve než začne jakákoli etapa hodnocení, musí být jasné, na jaké otázky chce knihovna získat odpovědi, co hodnocením sleduje, co potřebuje vědět o referenčních službách jako celku a co o VRS, konkrétně chatu. Je důležité si uvědomit, že jakýkoliv sběr dat bez ujasnění, co je vlastně sledováno, je výrazná ztráta času, která se nakonec může ukázat jako zbytečná. Existují nadčasové otázky, které lze uplatnit ve všech podobách referenční služby: kdo jsou naši uživatelé a jak používají naše služby; jak a kým je služba obsluhována; jsou odpovědi přesné a správné; jak spokojení jsou naši uživatelé s pomocí, kterou poskytujeme [KERN, 2006, s. 100]. Tatáž autorka o odstavci níže zmiňuje podstatnou práci Dorothy Caleové z roku 1946, která zkoumala typy otázek ve veřejných, akademických a odborných knihovnách a studii Joan Durranceové z roku 1989 o důležitosti uživatelské spokojenosti jako měřítka pro úspěšnou referenční službu. To ukazuje, že již celá desetiletí je pro knihovny důležitá zpětná vazba.

Hodnocení nově zavedené služby by mělo být úzce propojeno s již existujícím hodnocením referenčních služeb jako celku. Přestože se ve VRS vyskytují oblasti hodnocení specifické pouze pro online prostředí, nelze službu od ostatních striktně oddělit. V tomto případě můžeme mluvit o metodě srovnávání – počet 50 dotazů položených via chat za měsíc je jednoduché číslo, které nám však v kontextu s počtem 200 všech referenčních dotazů či 150 virtuálních referenčních dotazů (tj. via chat a e-mail) může přinést zajímavé poznatky z jejich vzájemného porovnání.

Synchronní virtuální referenční služby se ale také vyznačují unikátními možnostmi, které dovolují hodnocení pouze u tohoto typu služby – možnosti softwaru a přepisu rozhovoru. Každý SW obsahuje vlastní nástroje, ale více méně pro většinu by měl být společný minimálně automatický sběr dat a času rozhovoru, délky transakce, počtu dotazů a vybraných údajů o uživateli (např. IP adresa, status). Tato data jsou předmětem převážně pro statistickou analýzu. Chce-li s nimi knihovna dále pracovat, zpravidla jí postačí základní výpočty – aritmetický průměr, příp. medián nebo modus

pro určení průměrného počtu dotazů, délky chatu nebo počtu uživatelů za dané časové období.

SW také přináší další unikátní nástroj pro hodnocení, kterým je uložení celého virtuálního referenčního rozhovoru umožňující dále jej zkoumat z několika různých hledisek. Přepis je pokladem pro důležité informace – typ kladených otázek, přesnost a úplnost odpovědí, celkového hodnocení transakce, ale také způsoby vyjadřování jak ze strany uživatele, tak především ze strany knihovníka (v podstatě se jedná o suplování nonverbální komunikace, která ve virtuální komunikaci ve své ryzi podobě chybí). Analýza těchto dat již klade mnohem větší nároky na knihovníky než předchozí analýza. Přestože některé SW umožňují přiřazení předmětových hesel nebo klíčových slov, vytváření skupin a vkládání je primárně ovlivněno člověkem a pokud je toto zajišťováno více než jedním pracovníkem, musí být dodrženy stejné aplikační metody [KERN, 2006, s. 105].

Výše uvedené hodnocení se týkalo vesměs služby samotné, ovšem jak již bylo několikrát zmíněno, pro referenční služby jsou klíčoví její uživatelé. Ostatně u některých autorů se lze setkat s rozdělením evaluace právě z hlediska služby a hlediska uživatelů [LUO, 2008, s. 72]. Obecně lze říci, že zatímco analýza z pohledu služby zkoumá, jak je služba poskytována, z pohledu uživatele jde o to, jak je vnímaná. Z perspektivy uživatelů se jedná především o to, jak jsou spokojeni se službou obecně, zda je pro ně uspokojivá a přínosná poskytnutá odpověď či zda pro ně měla VRS přínos z pedagogického hlediska – budou schopni využít doporučené databáze a způsoby vyhledávání příště bez pomoci knihovníka? Odpovědi na tyto otázky jsou získávány především dotazníkem, který je uživatelům nabídnut k vyplnění po skončení rozhovoru buď samotným knihovníkem, nebo automaticky programem.

V souvislosti se sběrem dat je třeba také dodržovat stanovená pravidla ochrany soukromí a etické chování. Údaje o uživatelích mohou být automaticky uchovávány v souboru mimo přepis transakce, mělo by být vyřešeno oprávnění přístupu k těmto datům a uživatel by se měl dozvědět, jak bude nejenom s jeho identifikačními údaji, ale i celým rozhovorem dále nakládáno. Důkladněji je problematika soukromí rozebrána v kapitole 2.1.7.



Vše, co bylo dosud uvedeno, se z velké části týká spíše knihoven, které využívají sofistikované druhy SW. Ty, které poskytují chat via IM, nemají nástroje pro kompletní evaluaci a ta je tak velmi omezená. Přesto lze základní hodnocení ohledně počtu uživatelů či typů kladených otázek provést, ovšem spíše v podobě ručního zápisu a následného setkávání zaměstnanců a diskuzí.

Poté, co je jakýmkoli způsobem provedena evaluace, je třeba vyvodit závěry ze získaných dat. Samozřejmě, že žádoucí jsou dobré výsledky – tedy služba je využívána, odpovědi kvalitní, zaměstnanci nemají při poskytování služby problémy a uživatelé jsou spokojeni. Takovéto výsledky nejen potěší, ale především ukáží, že služba je vedena správným směrem. Poté je možné přemýšlet nad novinkami, které uživatelům v rámci služby nabídnout, případně nad jiným hlediskem hodnocení a získat tak nová data. Pokud naopak nejsou výsledky uspokojivé, je třeba brát ohledy na to, co je dle hodnocení špatně. Některé negativní výsledky nemusí ohrozit chod služby, stačí pouze změnit taktiku v dané oblasti. Některé jsou naopak natolik závažné, že je třeba hledat jejich hlubší příčinu, pokusit se nalezenou chybu opravit a učinit tak službu životaschopnou. Při dlouhodobě špatných výsledcích je však také třeba počítat s úplným zastavením služby, ačkoli je možné ji pouze pozastavit a nabídnout v lepší dobu a s poučením z předchozích chyb.

### **3 Chatová komunikace**

Internetová komunikace má svá specifika, která v závislosti na několika faktorech má blíže buď k písemné (více formální) nebo mluvené (více neformální) podobě jazyka. Komunikace je ovlivněna celkovou situací, ve které je vedena a v neposlední řadě i osobami jednotlivých komunikujících. Elektronická komunikace může být formální, pokud se osoby neznají či se jedná o formální záležitost, pak se forma blíží písemné podobě jazyka. Pokud naopak jsou osoby v blízkém neformálním vztahu a konverzace je také vedena v tomto duchu, styl je blízký mluvené řeči. Toto poměrně striktní dělení je možné úspěšně aplikovat především u e-mailu, tedy v prostředí, kde se od pisatele neočekává okamžitá odpověď a on si může rozmyslet, co a jak napsat. Chat nelze zařadit ani do jedné skupiny, kolísá mezi oběma a lze jej charakterizovat jako mluvenou řeč v psané podobě. Chat je v současné době běžnou formou komunikace a díky sociálním sítím i neodmyslitelnou součástí života mnoha lidí, proto se jeho charakteristické vlastnosti mohou zdát nezajímavé právě pro svou běžnost a všeobecnou znalost. Avšak jedná se o natolik specifické úkazy, se kterými se každý referenční pracovník setká, že by měl být na ně nejenom připraven, ale také umět adekvátně reagovat. Tato kapitola přiblíží základní charakteristické rysy chatu, které velmi úzce souvisí s klady a zápory služby. Nakonec bude zmíněno několik praktických rad, jak si osvojit chat a nabídnout tak uživatelům atraktivní podobu referenčních služeb při zachování jejich základního poslání.

#### **3.1 Specifika chatové komunikace**

Chat se vyznačuje několika specifiky, která natolik ovlivňují poskytování virtuálních referenčních služeb, že ačkoliv by mohla být uvedena zde, větší prostor jim bude vyhrazen v podkapitolách o výhodách a nevýhodách chatu ve VRS. Jedná se především o anonymitu, absenci nonverbálních komunikace, možnost okamžité reakce a s tím související náležitosti, možnost učení, velká svoboda uživatele a internetové prostředí, které ovlivňuje chování uživatelů.

Byla zmíněna anonymita, která pro uživatele patří k největším lákadlům. Uživatel se může zcela odprostit od své skutečné identity a prezentovat se naprosto svobodně bez mantinelů, které mu v běžném životě staví společnost i blízké okolí. Toto je lákavé především pro mladé lidi, kteří tvoří většinu uživatelů chatu (ať se jedná o chatovací místnosti, programy typu ICQ nebo Skype či chat jako součást sociálních

sítí, př. Facebooku). Pro ně je mnohem snazší touto cestou prezentovat své mnohdy neujasněné názory, přirozený ostych z osobních kontaktů tu není potřeba přemáhat a dnešní doba tuto formu komunikace také úspěšně podporuje (vždyť kdo nemá profil na Facebooku, jakoby ani nebyl). Mladí lidé jsou také mnohem více vynalézavější, co se online jazykové oblasti týče, a chat není výjimkou. Tato podkapitola se zaměří právě na jazyk chatu, analyzován bude samozřejmě český jazyk.

Vzhledem k osobnímu charakteru chatu, který se blíží klasickému živému dialogu, se chat může vyznačovat prvky mluveného projevu především nepřípravností, emocionálním zabarvením či neformálností. Proto se v chatu setkáváme s některými jazykovými odlišnostmi, které v běžném psaném projevu spíše nevyužíváme. Nespisovné výrazy či slova z hovorové češtiny tu jsou zcela normální vyjadřovací prostředky, ostatně spisovný jazyk zde není ani „cool“. Jedná se o např. o nespisovné koncovky (pěknej, dobrej, ňákej, jakej), slovtvorná specifika (telka x televize, gambáč x Gambrinus, písnot x napsat). Velmi často se lze právě v této komunikaci setkat s přejetými výrazy, především anglicismy (heplnout, pěknej week, familie).

Dalším velmi výrazným projevem chatové komunikace jsou jazykové hry [JANDOVÁ, 2006, s. 140, 147-150]. Právě ty jsou dobře uplatnitelné u anglicismů, např. výskyt číslice ve větě místo daného písmene: 8 – gr8, sk8, w8 a 4 ve významu předložky for (pro). Ovšem v poslední době ani čeština není pozadu – o5 z5 (opět zpět), 13nácka (tj. třináctiletá dívka), 100dolní (Stodolní ulice v Ostravě). Často se lze také setkat se zkratkami či jinak zkrácenými projevy, např. všeobecně známé btw. (by the way, mimochodem) nebo u (you, ty), how r u (how are you, jak se máš). Ostatně příklad si lze vzít i z obyčejného českého výrazu „jo“ a z něj zesíleného „jo jo“, které je v chatu většinou zastoupeno „jj“, obdobně opak „nn“.

Právě mluvená podoba, která proniká do psané, je důvodem nespisovnosti. Tedy to, co běžně slyšíme okolo nás, si lze přečíst i při chatu. Příkladem lze uvést sem x jsem, pudeš x půjdeš, páč x protože, du x jdu, dycky x vždy. Někdy je dokonce psaná podoba až zkomolená výslovností a dochází k záměně za neobvyklá písmena: jaxe x jak se, sqěle x skvěle [JANDOVÁ, 2006, s. 147].

Zcela kapitolou sama pro sebe jsou gramatické chyby, které zatímco v neformálním chatu mohou být použity i záměrně, při komunikaci s knihovníkem, jakožto

neznámou osobou a v rámci relativně formálnějšího rozhovoru je na její dodržování více dbáno.

### **3.2 Výhody chatu**

Mezi nejvýraznější přednosti chatu patří jeho podstata samotná, tedy synchronnost a dostupnost. Synchronní služba je tu pro uživatele ve stejném okamžiku, kdy potřebuje informace. Uživatelé jsou dnes zvyklí všechno, co potřebují vědět (nezáleží na tom, zda se jedná o pracovní nebo soukromou potřebu), hledat na internetu a ten jim také vždy dá odpověď. Ne vždy je její relevance dostačující a ne vždy je uživatel ochoten věnovat hledání svůj volný čas. Tehdy hledá pomoc jinde, ale zároveň přitom očekává, že odpověď dostane stejně rychle, jako by mu nabídl výsledky internet. Právě toto náročné očekávání se snaží chat naplnit, a právě proto je to také často zmiňováno v rámci marketingové strategie jako propagace služby. V podstatě se chat ohledně odezvy blíží klasickému dialogu, pouze s časovou prodlevou na psaní odpovědi, tedy se nejedná o zcela čistou synchronní komunikaci. Další zmíněnou výhodou je dostupnost, která má opět velmi blízko k internetovým návykům při hledání. Potřebuje-li uživatel informace, nejenom, že ji očekává ihned, ale zároveň nechce fyzicky opustit své pracovní místo, aby ji získal. Zde mu opět chat vychází vstříc, neboť uživatel nemusí chodit do knihovny, nemusí ztrácet čas cestou do knihovny, v podstatě nemusí opustit kancelář, pokoj doma či jakýkoliv veřejný prostor s připojením k Wi-Fi.

V úvodu části 2.1.4 je krátké zamyšlení, kdo je vlastně dnes uživatelem. Bylo zmíněno online prostředí, které je především pro mladé lidi natolik známým, že neváhají mu dát přednost před reálným světem. Ostatně dnes už je internet dostupný i pro starší generaci, alespoň co se základních služeb týče. Anonymita, která je součástí veškeré online komunikace dovoluje uživatelům skrýt svou pravou identitu (důkazem mohou být různé přezdívky místo jména) a inspiruje je tak k činům, které by za jiných okolností možná ani neudělali. Předchozí věta má takřka kriminální nádech, ale nezdá se, že se ve studovně setkáváme s uživateli, kteří jsou v knihovně poprvé a nevědí, jak to tu chodí nebo neznají všechny možnosti vyhledávání a kýžený výsledek se tak nedostaví. Knihovníka se přesto nezeptají nebo ho osloví až po dlouhé době tápání. Ten pak může vidět jejich rozpaky a záleží pouze na něm, kdy pozná, že už je třeba jít za uživatelem sám a nabídnout mu pomoc. Někteří

uživatelé se stydí nebo je pod jejich úroveň požádat o pomoc a cítí se vůči knihovníkovi v podřadné roli. Toto všechno chat odbourává a uživatel navíc pokládá otázku ve známém prostředí, kde se pravděpodobně cítí příjemněji než v knihovně. Ačkoli dnešní společnost klade na všechny vysoké nároky a výsledkem toho jsou lidé asertivnější, průbojnější a sebevědomější, skutečnost, že se mohou ptát, aniž by byli vystaveni osobnímu kontaktu a prozrazení sebe sama, je stále velkým lákadlem.

Dalším nepřehlédnutelným faktem souvisejícím s online prostředím a získáváním informací je skutečnost, že uživatel je ze zkušeností s vyhledávací přesvědčen, že požadovaná informace existuje, jen ji nemůže najít. To platí nejenom pro search engines, ale také pro odborné databáze. Fenomén dnešní doby, informační exploze, této situaci jenom nahřává. Referenční rozhovor je tak příležitostí pro tzv. „moment učení“ (někdy také označovaný jako „aha moment“). Ten je charakterizován jako „chvilka k příležitosti učení, kdy člověk, speciálně dítě, je příznivě nakloněn se něco naučit nebo je mimořádně vnímavý k tomu, být poučen nebo být o něčem informován“ [DESAI, 2008, s. 242]. Zatímco v odpovědi via e-mail knihovník může popsat postup rešerše, nemá však již zpětnou vazbu, v chatu, podobně jako v klasickém rozhovoru, je tato příležitost k učení podpořena. Je-li navíc chat vybaven nástroji push page a především co-browsing, idea učení je v podstatě naplněna. Možnost učení však stojí vedle otázky, zda-li má vůbec uživatel zájem, být poučen. Odpověď na ni je záležitost uplatňované filozofie knihovny [KERN, 2003, s. 49]. Oklikou se tak vracíme na začátek práce, k dvěma základním přístupům referenčních služeb popsaných v podkapitole 1.1.

V neposlední řadě chat ukazuje knihovnu jako instituci, která se nebojí přijímat za své změny, které s vývojem nových technologií neodkladně souvisí. Prezentuje tak knihovnu jako místo, které vychází vstříc potřebám rozmanitých skupin uživatelů, dětí, mládeže, vysokoškolských studentů – obecně všem těm, kterým online komunikace zpřijemňuje či usnadňuje život.

### **3.3 Nevýhody chatu**

Referenční pracovník by měl být převážně informačním profesionálem, ale zároveň také pedagogem se znalostmi oblasti psychologie a sociální komunikace. Zatímco u klasického referenčního pultu lze tyto dovednosti minimálně ověřit, v lepším případě uplatnit, v online prostředí se pro ně mnohdy nenaskytanou ani dostatečné

příležitosti. Zatímco setkání naživo knihovníkovi i uživateli může o druhém povědět mnohem více, než bylo ve skutečnosti vysloveno, online prostředí již tak vstřícné není. Řeč je o nonverbální komunikaci. Jakýkoli článek či publikace o VRS absenci tohoto významného prvku komunikace zmiňuje. O jeho důležitosti svědčí následující fakta, která mohou být zajímavá i pro referenční práci: člověk umí použít a rozpoznat přibližně 250 000 tisíc výrazů tváře, verbální komunikace probíhající tváří v tvář obsahuje 35 % verbální složky a 65 % komunikace probíhá na neverbální úrovni, při obchodních jednáních má řeč těla vliv na úspěch ze 60 % – 70 % a během prvních minut setkání si lidé utvoří o svém protějšku 60 % – 80 % názoru [PEASE, 2008, s. 23]. Referenční pracovník tak může z gest a mimiky např. poznat, jak moc naléhavě uživatel potřebuje pomoc, zda je poskytnutá rada relevantní a hlavně dostat od uživatele zpětnou vazbu. Základní signály řeči těla jsou vrozené, tedy všem kulturám společné a tím pádem i snadno identifikovatelné. Má-li uživatel sraštěné čelo, přivřené oči, ústa ohnutá směrem dolů, překřížené ruce nebo jednoduše otáčí hlavou ze strany na stranu, lze velmi snadno usoudit, že něco není v pořádku a přizpůsobit tomu referenční rozhovor. Naopak pokývání hlavou, úsměv, přímý a klidný pohled či dlaně vzhůru jako symbol otevřenosti nejspíše značí, že je uživatel spokojený. Kromě toho je mocným nástrojem také hlas, který různou intonací může dát obyčejnému „aha“ zcela odlišné významy. Toto všechno virtuální referenční služby postrádají.

Pro online knihovníka tak není snadné odhadnout náladu, emoce, spokojenost uživatele s odpovědí či předvídat další průběh rozhovoru. Je závislý pouze na tom, co je napsané, což podobně jako u mluveného slova nemusí být projevem skutečného stavu komunikačního partnera. Aby byl tento nedostatek alespoň z části kompenzován, existuje několik možností psaného projevu. Mezi nejznámější patří použití tzv. smajlíků (v anglickém originále „smiley“, česky také používaný výraz „ksichtík“). Smajlíky jsou vedle slov nejvýstižnějšími ukazateli nálady a zpětné vazby uživatelů (navíc napsat malý obličej zabere mnohem méně času než několika slovný popis rozpoložení uživatele). Smajlík mimo jiné boří formální podobu rozhovoru, posouvá ho blíže k mluvenému rozhovoru a lze ho vnímat také jako určitý druh potvrzení, že u počítače (stroje, neživé bytosti, která nemůže chápat, jak moc je informace pro uživatele důležitá) sedí živý člověk, který toho naopak schopen je a vložením smajlíku pravděpodobně i uživatele chápe. Existuje široká škála

smajlíků, od nejjednodušších po složité, které jsou spíše malými uměleckými díly či směšnými výtvary (např. tučňák <("), upír :-[ , vyceněný upír :-E , vyceněný upír s chybějícím zubem :-F ) [JANDOVÁ, 2007, s. 250-253]. Referenční pracovník se však může setkat spíše s těmito smajlíky:

:-) spokojený, veselý, přátelský	:-/ rozladěnost
:-) hodně veselý	:´- ( pláč; :´-) pláč štěstím
:-( zamračený, nespokojený, smutný	8-o velký údiv, wow!
;-) vtip, spiklenectví	O:-) svatý

Mezi další pomůcky patří psaní velkými písmeny, které se v mluveném projevu blíží výkřiku, naléhavému požadavku či výtce. Z pochopitelných důvodů se tak nedoporučuje je během konverzace využívat, neboť působí příliš násilně. Jak již bylo řečeno, knihovník si při chatu musí většinou vystačit pouze se slovy, a proto je vhodné je maximálně efektivně využívat: ptaní (Jste spokojený? Stačí Vám to? Potřebujete další informaci?) a povzbuzení a vytvoření milého prostředí vhodnými slovy (Zajímalo by mě, zda-li...).

Problematickou oblastí také může být netrpělivost uživatelů. Ačkoli je chat prezentován jako služba, která poskytne informaci ihned, v podstatě to tak není. Uživatel položí dotaz a už jenom napsání odpovědi zabere určitý čas. Schopnost rychlého a přesného psaní se tedy ukazuje jako jeden z požadavků na referenčního pracovníka. Otázkou zůstává, zda psát rychle na úkor překlepů a rizika gramatických chyb nebo přesně na úkor času. Uživatel také může být netrpělivý kvůli procesu vyhledávání, které je jednostranné, není-li využíván co-browsing. Dotaz může být náročný na zvolení vhodné rešeršní strategie nebo je prohledáváno více databází najednou a ačkoli doba odezvy nevybočuje ze standardu, uživateli se může zdát dlouhá. Záleží pak na každém jednotlivci, zda bude knihovníka urgovat, taktně na sebe upozorňovat či prostě slušně počká. Pokud uživatel skutečně dává svoji netrpělivost najevo, celý online rozhovor se může stát stresujícím i pro samotného knihovníka, který si začne klást otázky, zda je chyba opravdu na jeho straně, zda zvolil špatnou databázi, vyhledávání nebo pomalu píše.

S netrpělivostí je také spojen tzv. mizející uživatel [KRESH, 2004, s. 24], kdy se během zpracování dotazu uživatel náhle odhlásí. Důvodem může být nejenom došlá trpělivost, ale také technické problémy, mylná představa uživatele, že již dostal

odpověď, či nedostatek slušnosti. V těchto chvílích knihovník neví, co se děje, kde je chyba a zda rozhovor považovat za ukončený. Z tohoto pohledu je tak na knihovníka vyvinut větší nátlak při zpracování dotazu než ve studovně, neboť uživatel za prodlevou nevidí práci, kterou během vyhledávání knihovník dělá.

Zajímavou polemiku ohledně včasnosti odpovědi a celkově očekávání okamžité odpovědi ze strany uživatelů napsala na článek Ronanové [RONAN, 2003b, s. 43-47] Kernová [KERN, 2003, s. 47-49]. Ta poukazuje na to, že netrpěliví uživatelé jsou i u referenčního pultu a svoji netrpělivost umí dát patřičně najevo. Ovšem prostředí knihovny, ve kterém nejsou anonymní, jim nedovoluje z ničeho nic odejít. Jako možné řešení nabízí vhodné fráze, které uživateli dají najevo, že se knihovník snaží jejich problém vyřešit a žádá ho o trpělivost. Mnohem častěji pak uživatel má pochopení, příp. se logickým argumentem o nedostatku času z rozhovoru omluví, nikoli však zmizí [KERN, 2003, s. 48].

Posledním bodem, který lze považovat za negativní, je již zmíněná anonymita. Zatímco ze strany uživatele se jedná o jednoznačnou výhodu, knihovník jí může za svoji osobu přiřadit záporné nuance. Pokud rozhovor probíhá bez problémů, pravděpodobně tato myšlenka nepřijde vůbec na mysl. Ovšem v některých momentech může mít knihovník oprávněně pocit, že anonymita opravňuje uživatele k nerespektivnímu chování, které se může být vnímáno jako nedostatečný zájem o službu (uživatel si potřebuje povídat, postěžovat, říci svůj názor nebo si jednoduše dělá z knihovníka srandu). K tomuto pocitu může přispět i uvedená netrpělivost uživatelů.

### **3.4 Tipy a triky**

Přestože představu o průběhu online referenčního rozhovoru via chat si lze udělat pomocí některých výše popsaných kapitol, tato pasáž se bude věnovat spíše praxi, a to jednak doporučené směrnicemi, jednak vycházející z praktických zkušeností samotných knihovníků. Jak již bylo řečeno, VRS mají mnoho společného s klasickými referenčními službami. Přesto se najde několik odlišností, které mohou službu pozvednout o úroveň výše nad běžné poskytnutí informace.



### 3.4.1 Formální podoba chatu

Uživatel by měl být obsloužen v co nejkratší možné době od jeho přihlášení. Samotný rozhovor by pak měl být strukturován do následujících částí: záhlaví, tělo (vlastní sdělení) a podpis [Mezinárodní federace, 2008].

Záhlaví obsahuje první setkání s uživatelem, a protože tu chybí osobní kontakt, nestačí pouhé „Dobrý den“, které je dostačující ve studovně. Knihovník by měl pro vytvoření příjemné atmosféry použít některé z frází, které ho přiblíží uživateli: „Dobrý den, jsem Jana a jsem tu, abych Vám pomohla, co pro Vás mohu udělat?“, „Dobrý den, jmenuji se Jana, jak Vám mohu pomoci?“, „Dobrý den, jmenuji se Jana a jsem knihovnicí Regionální knihovny v Pardubicích, s čím vám mohu pomoci?“, „Dobrý den, Jak vám mohu pomoci?“. Uživatel by měl vědět, s kým chatuje, tedy je lepší uvádět i jméno, ostatně „Chatujete s Regionální knihovnou Pardubice“ zní poněkud neosobně.

Tělo zprávy obsahuje podstatu celého rozhovoru a také pro něj jsou doporučeny určité standardy. Ačkoli se uživatel v online prostředí většinou vyjadřuje stručněji, než v reálu, kde často zmíní veškeré okolnosti, než se dostane k podstatě problému, i zde je třeba, aby byl knihovník vnímavý a otázky, stejně jako veškerá slova okolo, četl pozorně. Jak Nancy Hulingová ze Seattleské veřejné knihovny (Seattle Public Library) připomíná „v online referenčním rozhovoru se čtení rovná polouchání“ [KINNEY, 2010, 17]. Knihovník by měl psát spíše krátké zprávy, případně delší rozdělit do několika částí a jednotlivě je posílat uživateli. Výhodou je především vyvarování se dlouhých pauz, které mohou uživatele znejistit. Při vyhledávání by měl knihovník informovat uživatele, co se děje, i kdyby to bylo obyčejné: „Moment, prosím, vyhledávám“, „Vyčkejte, prosím.“

Podpis podle pokynů IFLA obsahuje jméno knihovníka nebo jeho iniciály, instituci či kontaktní informace [Mezinárodní federace, 2008]. V praxi se s tímto moc nesetkáme, ovšem rozhodně by před samotným rozloučením neměly chybět formulace, které knihovníka ujistí, že uživatel získal opravdu to, co potřeboval: „Pomohou Vám tyto informace?“, „Doufám, že jsem odpověděla na Váš dotaz.“ Zároveň je vhodné povzbudit uživatele v další otázce, případně využití služby v budoucnu: „Pokud budete mít další otázky, neváhejte nás opět kontaktovat.“, „Těšíme se na další komunikaci s Vámi“. Zároveň je dobré ukázat, že uživatel svým

dotazem knihovníka neotravoval, a že služba je tu pro něj: „Děkujeme, jste využil naši službu online chatu. Těšíme se příště na shledanou.“

### **3.4.2 Obsah**

Rozhovor v jakémkoli prostředí by měl být veden v duchu pokynů pro referenční rozhovor, které jsou uvedeny v podkapitole 2.1.5. Chat je v rámci českého jazyka poněkud rozporuplný v tom, že na jednu stranu se jedná spíše o mluvenou komunikaci v psané podobě (doporučení: pište, tak jak mluvíte [Mezinárodní federace, 2008]), ale zároveň se s ohledem na knihovnu mluví o formální podobě komunikace. Vždyť nejenom nás, ale i celou instituci, kterou zastupujeme, prezentují naše napsaná slova. Každopádně knihovník by neměl používat běžné jazykové prvky online komunikace (o jazykových aspektech více v podkapitole 3.1), především zkratky, slang, ale také odbornou knihovnickou terminologii, která by pro uživatele nemusela být srozumitelná. Samozřejmostí je správný pravopis a gramatika, ovšem debat na téma rychlosti versus správnosti odpovědi bylo mnoho, zabývá se jimi např. Fagan [FAGAN, 2004, s. 140] nebo Kovacs [KOVACS, 2007, s. 34-40] a vesměs se shodují, že rychlost není tak důležitá jako přesnost (navíc vezmeme-li v úvahu problematiku spellingu v angličtině).

Uživatel má důvod, proč využívá chat. Je-li to možné, měl by tuto skutečnost respektovat i knihovník, ať má na online službu jakýkoli názor. Proto by měl nejdříve využívat a doporučovat online zdroje, ke kterým má zároveň přístup i uživatel. Podporuje-li SW co-browsing, byla by velká škoda tohoto nástroje nevyužít. Zároveň je důležité zdroje hodnotit a využívat důvěryhodné zdroje. Užitečnost Googlu nemůže nikdo zpochybňovat a je možné jej využít i jako startovní pozici pro vyhledávání, ale studenti potřebují knihovnu především ve chvíli, kdy požadovanou informaci nenašli právě na Googlu. Není tedy dobré tyto volně dostupné zdroje ztracovat, ale ani je neupřednostňovat. Nabízet papírové zdroje by vzhledem k povaze komunikace bylo vhodné až jako jedna z posledních možností. Nemůže-li nebo nechce uživatel přijít do knihovny, doporučená kniha ho pravděpodobně nebude zajímat.

Absence nonverbální komunikace již byla zmíněna, stejně jako možnosti jejího suplování v online komunikaci. Kromě smajlíků pomáhá k vyjádření nálady a udržení uvolněné atmosféry také humor, který rozhodně není na škodu. Naopak

knihovníka ukáže v lepším světle a ať je ve skutečnosti jakýkkoli, uživateli bude sympatický. Následující ukázka začíná naléhavým dotazem (použité symboly ?!), a přestože uživatel našel knihu dříve, děkuje knihovníkovi, snad oceňuje jeho ochotu pomoci a možná i smysl pro humor [FAGAN, 2004, s. 129]:

Uživatel: kde ve světě jsou canterburské pohádky?!

Knihovník: Vydržte. Najdu to.

Uživatel: NAŠEL JSEM TO !!!! =D

Knihovník: výborně!

Knihovník: potřebujete něco jiného?

Uživatel: big mac s hranolkama?

Knihovník: už se nese ;)

Uživatel: keke~~~~~ díky

Tento rozhovor je ukázkou většiny možných prostředků k vyjádření nálady, je však třeba si uvědomit, že jich může být použito i v negativním smyslu. Vhodné je také oslovit uživatele jménem, knihovník tím dá najevo svůj zájem o něj i o jeho problém.

### **3.4.3 Čas**

Čas v jakékoli souvislosti již byl zmiňován několikrát, zde na něj bude opět pohlíženo jako na princip synchronnosti. Uživatel díky němu získá odpověď ihned, samozřejmě s časovou prodlevou psaní a toto je také zmiňováno jako jedinečnost chatu. Knihovníci jsou si tohoto principu vědomi, což může být někdy stresující. Ovšem situaci na základě zkušeností zlehčují již zmíněná Nancy Hulingová a Toby Thomson ze Seattelské veřejné knihovny (Seattle Public Library), kteří se shodují, že by neměla být přeceňována očekávání uživatelů: „Myslím, že věříme, že uživatelé vždy očekávají okamžitou odpověď, ale ve skutečnosti tomu tak je jen čas od času. Ale zjistili jsme, že většina studentů a ostatních uživatelů chtějí pouze návod, jak začít jejich rešerši a jsou absolutně šťastní, když od nás získají odezvu“ (Nancy). „Myslím, že někdy mají uživatelé tendenci očekávat méně časově náročný chat, ale obecně jsou očekávání uživatelů stejná ať už v osobním nebo online kontaktu. Lidé chtějí rychlou a přátelskou pomoc a samozřejmě informace, které pomohou zodpovědět jejich dotaz (Toby)“ [KINNEY, 2010, s. 17].

### 3.4.4 Nefunguje to, protože...

Všichni knihovníci nemusí být přesvědčeni o výhodách chatu ve VRS a odmítají ho již při plánování nebo při poskytování. Služba také nemusí splnit očekávání a personál ji tak začne vnímat spíše jako zbytečnou přítěž. Zde je ukázka tzv. „omluv“, které knihovníci mohou používat nesouhlasí-li se službou nebo si je vsugerují jako bariéry v poskytování perspektivní a atraktivní služby [RADFORD, 2008, s. 113]:

- jsme příliš zaneprázdněni zkoušet něco nového
- nechceme tu tuto službu
- nikdy jsme tu nic takového nedělali
- každý pak bude mnoho očekávat
- zabere to příliš času
- nemáme personál
- každý by si měl hledět své práce
- porušili bychom pravidla
- museli bychom zavést nová pravidla
- není to moje záležitost
- bude tu totální chaos, jestliže službu zavedeme
- dostanu se do problémů, když do toho půjdu
- nebude se to líbit ostatním, se kterými pracuji

## **4 Analýza vybraných synchronních VRS**

Jak text předcházejících kapitol ukázal, příprava a následná aplikace chatu ve virtuálních referenčních službách může být poměrně náročnou záležitostí. Proto jsou očekávání od služby zpravidla vysoká, nejen od vedení knihovny, ale především od samotných referenčních pracovníků. Jak jsou tato očekávání naplněna a jak funguje chat ve skutečnosti, přiblíží následující kapitola. Budou analyzovány a popsány synchronní VRS v zahraničních a českých knihovnách, v rámci možností i knihovnách různých druhů, aby byla ukázána jejich případná specifika ohledně uživatelů či kladených dotazů.

### **4.1 Zahraniční knihovny**

V roce 2007 byla na UISK obhájena bakalářská práce Veřejně dostupné virtuální referenční služby knihoven USA. Autorka Jitka Hladká zde blíže představuje floridský kooperativní projekt „Zeptej se knihovníka“ („Ask a librarian“) a virtuální referenční služby Kongresové knihovny „Zeptej se knihovníka“ („Ask a librarian“), která taktéž spolupracuje s OCLC na referenčním projektu QuestionPoint [HLADKÁ, 2007]. Z tohoto důvodu zde tyto služby nebudou zmíněny, ačkoli se ve své oblasti jedná o jedny z nejznámějších. Pozornost bude věnována kanadskému projektu askON veřejné knihovny ve Windsoru, službě UBACoach poskytované na Univerzitě v Amsterdamu a slovenské službě Spýtajte sa knižnice.

Výběr knihoven probíhal ve snaze ukázat případné odlišnosti ve vnímání a poskytování služby chatu v různých zeměpisných a kulturních společnostech. Jak již bylo v předchozím odstavci zmíněno, z analýzy byly vyloučeny známé severoamerické kooperační projekty. Jejich místo nahradila kanadská služba askON, k jejímu výběru přispěla také výborná komunikace s jednou ze zapojených knihoven, a to Windsorkou veřejnou knihovnou. Bližší evropské prostředí a jiný typ knihovny přibližuje vysokoškolská knihovna Amsterdamské univerzity. Poslední prezentovanou knihovnou je Slovenská národní knihovna, jejíž výběr je zajímavou ukázkou, jak je služba vnímána v zahraničí, a přesto v prostředí nám velmi blízkém.

#### **4.1.1 askON, Windsorská veřejná knihovna**

Windsorská knihovna je jedna z veřejných knihoven podílejících se na kooperační službě askON. Knihovna slouží téměř 250 000 obyvatelům Windsoru, měště

v kanadské provincii Ontario. Svými službami a informačními zdroji se zaměřuje na všechny věkové kategorie, do kterých jsou zahrnuty i speciální skupiny, jsou např. vytvořeny záložky speciálně pro učitele či rodiče. Za své mnohé aktivity získala označení nejocenenější kanadská knihovna, pro ukázkou je přehled ocenění za jednotlivé roky dostupný na adrese <http://www.windsorpubliclibrary.com/about/wards.php>.

#### **4.1.1.1 Služba askON**

Služba askON, jejíž název je odvozen od plného názvu služby „Ask Ontario“ neboli „Zeptej se Ontaria“ [askON, 2008a], je kooperativní služba knihoven z kanadské provincie Ontario. Jednou ze zapojených veřejných knihoven je i Windsorská veřejná knihovna (Windsor public library). Služba se zaměřuje na pomoc při rešerších, orientaci v prostředí internetu, poskytování informací ohledně chodu a služeb knihoven a přístupu k licencovaným zdrojům dostupným v rámci programu Knowledge Ontario. Podílí se na ní 42 veřejných a 21 akademických knihoven (do této skupiny zahrnuty střední i vysoké školy). Veřejné knihovny jsou online dostupné v tyto časy: pondělí–čtvrtek: 12.30–20.30, pátek a sobota: 12.30–16.30, neděle: 13.30–16.30. Akademické knihovny poskytují chat pondělí–pátek: 00.00–16.00. Chce-li se připojit nová knihovna, musí splnit samozřejmě požadavky např. na technické vybavení nebo určitou úroveň poskytovaných služeb. V současné době počítá konsorcium s rozšířením o 10–12 dalších veřejných knihoven, 4 středoškolské a 1–2 vysokoškolské knihovny [askON, 2008a]. Je používán software LivePerson.

Služba má detailně vypracovaná pravidla o využívání soukromých údajů. Je požadován minimální počet informací vztahujících se k osobě uživatele, které nebudou poskytovány třetí straně. Mezi údaji, které může knihovna před online rozhovorem nebo během chatu požadovat, se vyskytuje jméno uživatele (pro rozeznání od ostatních uživatelů, samozřejmě je tak možné uvést vymyšlené jméno), status uživatele pro pochopení účelu otázky a poskytnutí relevantní odpovědi, dále jsou využívána data přepisů rozhovorů pro analýzy (data jsou automaticky po 13ti měsících smazána); naopak knihovník nikdy nebude požadovat údaje typu telefonního čísla nebo adresy [askON, 2008b].

Nad celým projektem askON převzal záštitu program Knowledge Ontario, jehož cílem je poskytování a zajišťování rovného přístupu k informacím pro všechny

obyvatele Ontaria pomocí moderních technologických prostředků. Plnění těchto cílů je založeno na principu vzájemné spolupráce jednotlivých institucí. Projektovým manažerem služby askON a hlavní kontaktní osobou při jakýchkoli dotazech či obtížích je Jan Dawson z Knowledge Ontario ([j.dawson@knowledgeontario.ca](mailto:j.dawson@knowledgeontario.ca)).

#### **4.1.1.2 Přístup ke službě**

Ihned na domovské stránce knihovny (<http://www.windsorpubliclibrary.com/>) nalezneme možnosti, jak knihovnu kontaktovat v případě, kdy má uživatel nejen obecný, ale také specifický dotaz [Windsor Public Library, 2011b]. Vedle telefonu může využít virtuální referenční služby – e-mail a chat, samostatný odkaz pouze na chat prostřednictvím loga askON je také v horní části stránky. E-mailová služba se nazývá „Zeptej se knihovníka“ („Ask a Librarian“) a jedná se o klasický formulář, dotazy jsou zodpovídány do dvou pracovních dnů.

Po kliknutí na logo chatu se uživatel dostane na stránky služby, které jsou vzhledem ke kanadskému prostředí dvojjazyčné – uživatel si může vybrat, zda bude chat probíhat v angličtině nebo francouzštině (náhled na stránku služby askON viz **obr. 1**). Součástí stránky jsou časy, kdy je služba pro všechny zapojené veřejné knihovny dostupná online. Poté, co si uživatel vybere jednu z jazykových možností, dostane se na další stránku s informacemi a pokyny ke službě.

WINDSOR PUBLIC LIBRARY

askON online research help

CALL Us at 519-255-6770 My Account / Search Library Catalogue Search Everything ONTARIO, CANADA

Home Locations Using WPL Services Resources Research Book Reviews About Us Contact Us

Please select your language by clicking one of the two logos.  
Veuillez choisir votre langue en cliquant sur le logo de votre choix.

**askON**  
online research help  
askON is standing by to help you.

Chat live with askON's expert staff and get help finding answers to your questions.

The service runs Monday through Thursday, from 12:30pm-8:30pm and Friday through Saturday 12:30pm-4:30pm.

**ONdemande**  
aide à la recherche en ligne

Clavardez en ligne avec le personnel de ONdemande, qui vous aidera à trouver des réponses à vos questions. Vous pouvez clavarder avec le personnel de ONdemande:

Ce service est disponible du:  
lundi au jeudi de 13h30 à 19h30  
et du  
vendredi au samedi de 13h30 à 16h30

ONdemande est prête à vous assister

Copyright Disclaimer Policies Contact the Webmaster

Obr.1 – Úvodní stránka služby askON (převzato z WWW:  
<http://www.windsorpubliclibrary.com/askon/index.php>, 2011-06-22)

#### 4.1.1.3 Pravidla služby askON

Knihovna má velmi pěkně a přehledně zpracovaná pravidla poskytování chatu [Windsor Public Library, 2011a] (jedná se o celostní politiku projektu askON, každá zapojená knihovna tuto politiku přijímá a lze tak u každé pravidla snadno najít, liší se pouze v odhadované délce rozhovoru). Knihovna službu neposkytuje o svátcích, a když jsou veřejné knihovny normálně zavřené. V těchto případech je uživateli nabídnuta varianta zaslat dotaz prostřednictvím e-mailu.

Po úvodní uvítací frázi je uživatelům připomenuto, že vzhledem ke kooperativní povaze služby mohou být přepojeni na jinou knihovnu konsorcia. Dotazy jsou tedy přijímány nejenom od registrovaných uživatelů Windsorské veřejné knihovny, ale také od uživatelů ostatních knihoven v Ontariu a od nejširší veřejnosti. Ačkoli se knihovna snaží v jakémkoli případě uživateli pomoci alespoň s počátečními informacemi pro vyhledávání, vzhledem k povaze otázek může být uživatel odkázán na jinou, resp. jeho knihovnu. Omezení pro neregistrované uživatele se samozřejmě budou týkat licencovaných zdrojů.



Uživatelé jsou žádáni o zdvořilost při komunikaci s knihovníkem a zároveň jsou upozorněni, že používání hanlivého jazyka či jakékoli osobní dotazy nebudou respektovány a zodpovídány. V případě jejich opakovaného výskytu si knihovna vyhrazuje právo uživatele odpojit.

Stejně tak jsou uživatelé žádáni o trpělivost, pokud je knihovník momentálně zaneprázdněn rozhovorem s jiným uživatelem. Odhadovaná délka jednoho chatu je 10-15 minut a více. Na jeho konci si uživatel celý rozhovor může vytisknout nebo jeho přepis získat pomocí e-mailu. Pro zlepšení služby je na konci rozhovoru uživatel požádán o zpětnou vazbu prostřednictvím dotazníku.

Poslední bod pravidel se týká soukromí při chatu, které vychází z pravidel celého systému askON (podrobněji zmíněna v 4.1.1.1).

#### **4.1.1.4 Poskytování služby**

Zatímco výše byly uvedeny oficiálně dostupné informace, tato část se zabývá reálným chodem služby. Informace byly vedle chatového rozhovoru [DANI, 2011] (viz příloha č. 1) získány z e-mailové korespondence s Leou Burtonovou [BURTON, 2011], referenční knihovnicí Windsorské veřejné knihovny, která pohotově a velmi ochotně zodpovídala všechny dotazy týkající se chatu a chatového rozhovoru.

Služba byla zprovozněna na podzim roku 2008 a veškerý personál obsluhy chatu byl vyškolen nejenom pro práci se SW Liveperson, ale také pro specifické postupy a politiku služby askON. První školení trvala 3–5 hodiny a probíhala za osobní účasti jednotlivých subjektů. V posledních dvou letech bylo několik online školení v rámci aktualizace služeb a SW [BURTON, 2011].

Velmi zarážející je fakt, že knihovna nikde neinformuje uživatele o online hodinách chatu. Na stránkách služby jsou pouze hodiny, které jsou platné pro veřejné knihovny jako celek, ovšem nikoli pro tuto konkrétní knihovnu. Odlišné informace byly také získány v rámci chatu a e-mailu. Zatímco Lea Burtonová psala, že zpočátku se knihovna podílela na online časech veřejných knihoven 5ti hodinami týdně a v současné době jsou to pouze 2 hodiny (tento pokles je dán větším počtem participujících knihoven) [BURTON, 2011], při chatové konverzaci obsluha služby informovala o 2 hodinách v pondělí a úterý, 3 hodinách ve středu a 1 hodině ve čtvrtek (v létě bývají změněny kvůli menšímu využívání služby) [DANI, 2011].

Zázemí pro službu je v kanceláři na speciálně k tomu určeném počítači, tedy nikoli přímo u referenčního pultu. Pro odpovědi jsou většinou používány online zdroje (internet, databáze), knihovníci zde nemají k dispozici tištěné referenční příručky (ve velmi malém počtu jsou tištěné zdroje u telefonu, jehož číslo slouží pro referenční dotazy, avšak dnes je využíván v porovnání s virtuálními službami minimálně).

Knihovna nebuduje úplné statistiky využívání služby, vytváří si pouze své vlastní od svých uživatelů. Obecně tak lze říci, že službu nejčastěji využívají studenti a široká veřejnost. Mezi nejčastěji kladené dotazy patří dotazy ohledně uživatelského konta (které ovšem nemohou být zodpovězeny uživatelům jiných knihoven), dotazy, zda-li má knihovna daný dokument, pomoc se školními úkoly a použití databází. Některé z dotazů mají obecnější charakter, např. plánování výletů nebo informace o městě či provincii. Statistiky jsou měsíčně vedeny od roku 2009 a evidují počet dotazů v rámci jednotlivých kategorií (úplné statistiky služby viz příloha č. 2). Z odpovědi na dotazy není vytvářen žádný veřejný archiv, statistiky slouží výhradně pro vnitřní potřebu knihovny.

Sami knihovníci vidí ve službě především efektivní pomoc v počátcích vyhledávání, kdy knihovník může doporučit vhodné zdroje a strategie pro vyhledávání. V chatu spatřují také jednu z variant učení, neboť u mnohých dotazů doufají, že díky jejich pomoci se budou uživatelé schopni sami se orientovat alespoň v základních možnostech vyhledávání informací.

Několik málo dní po prvním e-mailu Lea Burtonová napsala, že se vedení rozhodlo tuto službu ke konci června ukončit. Důvodů je prý několik, především však finanční. Knihovna poté bude i nadále nabízet virtuální referenční služby via e-mail a vedení zkoumá další možnosti, jak službu nabízet. Při chatu však bylo upřesněno, že služba nebude fungovat o prázdninách (již zmíněný menší zájem v období prázdnin) a pokud to finance umožní, služba bude na podzim znovu obnovena [DANI, 2011].

#### **4.1.2 Služba UBCoach, Amsterdamská univerzita**

Univerzita v Amsterdamu, jejíž originální název zní „Universiteit van Amsterdam“, byla založena v roce 1632 a v současné době je na sedmi fakultách (humanitní vědy, sociální a behaviorální vědy, ekonomie a obchod, práva, přírodní vědy, medicína a zubní lékařství) zapsáno více než 30 000 studentů [Universiteit van Amsterdam,

2011]. Její univerzitní knihovna byla do analýzy zahraničních VRS zařazena především z toho důvodu, aby bylo přiblíženo i jiné prostředí (tedy konkrétně naše domovské evropské), než nejčastěji zmiňované severoamerické.

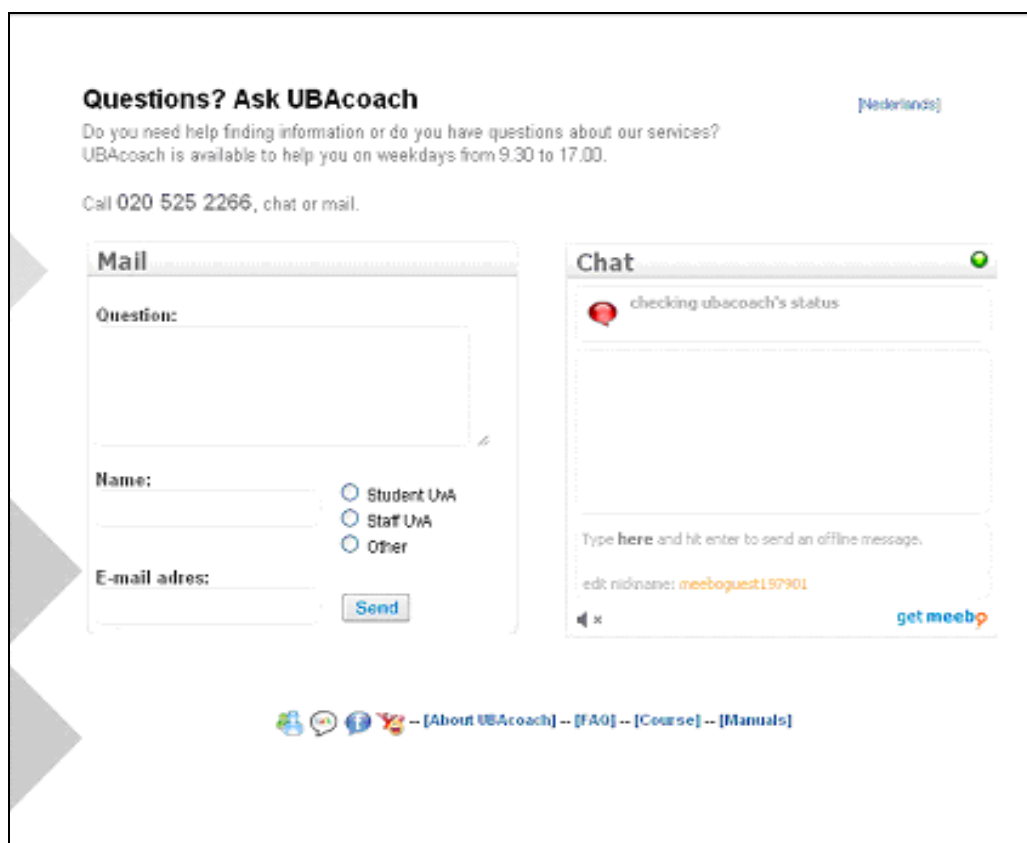
#### **4.1.2.1 Univerzitní knihovna a služba UBAcoach**

Knihovna Univerzity v Amsterdamu (známá pod zkratkou UBA) je jako celek tvořena jednotlivými fakultními knihovnami, které svoji organizaci svěřily právě univerzitní knihovně a doposud samostatnými knihovnami lékařské fakulty a fakulty zubního lékařství (ovšem i ty se pomalu stávají součástí jednotné univerzitní knihovny). Univerzitní knihovna poskytuje vedle běžných referenčních služeb u referenčního pultu ve studovně virtuální referenční službu nazvanou UBAcoach. Služba funguje od roku 2004 a během této doby používala různé SW. Do roku 2006 byl využíván SW QuestionPoint, který byl vystřídán MSN Messengerem (dřívější pojmenování pro dnešní Windows Live Messenger, produkt společnosti Microsoft vytvořený pro práci s operačními systémy společnosti; program nabízí standardní nástroje chatu, off-line zprávy, připojení k sociálním sítím, hry a aplikace). MSN od roku 2006 spolupracuje s Yahoo a jejich IM programy mohou být uživateli využívány v rámci interoperability. Služba UBAcoach vedle těchto SW (MSN a Yahoo) využívá také systém Google Talk a od listopadu 2009 nabízí svým uživatelům připojení také přes program Meebo. Informace o využívaných SW byly získány prostřednictvím e-mailové korespondence s referenční pracovnící Alicí Doekovou [DOEK, 2011].

#### **4.1.2.2 Přístup ke službě**

Knihovna nemá žádné speciální logo pro službu, pod názvem UBAcoach se skrývají veškeré VRS, tedy synchronní chat i asynchronní e-mailová verze služby. Uživatel tak na domovské stránce knihovny (<http://cf.uba.uva.nl/en/>) nenalezne žádný přímý a jasný odkaz na službu. Možnost položit dotaz se skrývá pod záložkou „Help“, konkrétně pod položkou „Questions?UBAcoach“. Uživatelé se následovně otevře samostatné okno s e-mailovým formulářem pro položení dotazu a oknem pro chat v programu Meebo (náhled na stránku s chatem viz obr. 2). Kromě toho zde nalezneme telefonní kontakt a online hodiny chatu, které jsou každý den v týdnu od 9.30 do 17.00. V dolní části stránky je vedle nabídky přehledu manuálů a kurzů položka „About UBAcoach“, která obsahuje veškeré důležité informace pro VRS. „About

UBAcoach“ nabízí uživatelům přehled o různých možnostech položení dotazu (tj. různých programech pro chat) a informuje o základních principech fungování služby. Další možností přístupu ke službě ze stránky knihovny je výběr z abecedního seznamu poskytovaných služeb, kde je možné se ke službě UBAcoach dostat prostřednictvím odkazů „Questions? Ask UBAcoach“, „Reference Desk“ a „UBAcoach“.



The screenshot displays the UBAcoach service interface. At the top, it says "Questions? Ask UBAcoach" with a language selector "[Nederlands]". Below this, it asks if the user needs help and provides contact information: "Call 020 525 2266, chat or mail." The interface is split into two main sections: "Mail" and "Chat".

The "Mail" section contains a "Question:" text area, a "Name:" field with radio buttons for "Student UvA", "Staff UvA", and "Other", and an "E-mail adres:" field. A "Send" button is located at the bottom right of this section.

The "Chat" section shows a status message "checking ubacoach's status" with a red speech bubble icon. Below this is a text input area with the instruction "Type here and hit enter to send an offline message." and a "get meebo" logo at the bottom right.

At the bottom of the page, there are social media icons and navigation links: "[About UBAcoach] -- [FAQ] -- [Course] -- [Manuals]".

Obr. 2 – Rozhraní pro položení dotazu služby UBAcoach via e-mail a chat (převzato z WWW: <http://diensten.uba.uva.nl/forms/qp/qp-prod-en.html>, 2011-06-22)

### 4.1.2.3 Pravidla UBAcoach

Knihovna má vypracovaná velmi stručná pravidla, jež se týkají především typu zodpovídaných dotazů a ochrany soukromí, které je věnován největší prostor. Uživatelé jsou žádáni o jméno a e-mailovou adresu, především pro potřeby pozdější komunikace či v případě složitějších dotazů vyžadujících důkladnější rešerši. Veškerá poskytnutá data jsou využívána pouze pro interní potřeby knihovny a po třech měsících jsou jméno a e-mailová adresa z archivu knihovny vymazány. Chce-li uživatel, aby byly odstraněny dříve, může knihovnu na zadané e-mailové adrese požádat o jejich odstranění.

Ohledně typů otázek se knihovna distancuje od dotazů z právní nebo lékařské oblasti, zpracování řešší a zodpovídání kvízových dotazů. Služba je určena pro osobní a nekomerční využití. Na závěr je zmíněna věta, že Univerzita v Amsterdamu není odpovědná za jakékoli nepřesnosti v odkazech nebo obsahu informační zdrojů [Universiteit van Amsterdam. Bibliotheek, 2011].

#### **4.1.2.4 Poskytování služby**

Praktické informace o službě byly získány z e-mailové korespondence s referenční pracovnící univerzitní knihovny Alicí Doekovou [DOEK, 2011], která na všechny dotazy odpověděla, nicméně velmi stručně a z chatového rozhovoru [UBAcoach, 2011] (viz příloha č. 3).

Jak již bylo uvedeno, služba začala být provozována v roce 2004. Referenční pracovníci, kteří poskytují VRS, nejsou nijak zvlášť pro službu školeni. Z celkového počtu 10–12 pracovníků je online vždy jeden. Chat je obsluhován mimo hlavní referenční pult, v kancelářích pracovníků, tedy knihovníkům odpadají stresující situace určování přednosti při souběžném výskytu několika uživatelů a mohou se na dotazy lépe soustředit. Při zodpovídání dotazů jsou využívány pouze online dostupné informační zdroje, pracovníci nemají k dispozici žádné tištěné zdroje.

Služba je určena široké veřejnosti, tedy nikoli pouze studentům univerzity. Při pokládání dotazů nejsou od uživatelů vyžadovány informace o jejich statusu. Vzhledem k tomu, že e-mailové a telefonické služby jsou využívány i širokou veřejností, je u chatu předpokládáno totéž. Knihovna nevede žádné statistiky, údaje o využívání služby jsou pouze obecné. Měsíčně knihovna zodpoví přibližně 80 dotazů, které se v zásadě nijak neliší od otázek, které uživatelé kladou osobně v knihovně, telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu. Jedná se především o bibliografické dotazy na doporučení literatury, výjimkou nejsou ani praktické dotazy.

Chat v rámci VRS je vnímán především jako rychlá a hezká služba pro uživatele. Službu vidí knihovníci jako jednoznačně užitečnou, která má své pevné místo vedle referenčních služeb poskytovaných via e-mail, telefon nebo živě v knihovně a rozhodně si najde uplatnění i v budoucnosti [UBAcoach, 2011].

### **4.1.3 Spýtajte sa knižnice, Slovenská národní knihovna**

Vzhledem ke společným dějinám České a Slovenské republiky nemusí být označení Slovenské národní knihovny jako „zahraniční“ zcela žádoucí. Její zařazení do této podkapitoly má však své důvody – analýza poskytovaných VRS v podstatě ukáže, jak jsou VRS vnímány a poskytovány mimo Českou republiku, avšak v kulturním a mentálním prostředí nám velmi blízkém, na rozdíl od výše zmíněné Kanady či o něco bližšího Amsterdamu.

Virtuální referenční služby jsou v organizační struktuře Slovenské národní knihovny (originální znění „Slovenská národná knižnica“, dále SNK) zahrnuty do Sekce služeb (ředitelka Darina Janovská) a zde konkrétně do Oddělení digitálních služeb (vedoucí Alžběta Martinická).

#### **4.1.3.1 Spýtajte sa knižnice**

Služba Spýtajte sa knižnice byla zavedena v roce 2004 a SNK se tak stala první slovenskou knihovnou, která ji uživatelům nabídla. Do 1. dubna 2007 byla poskytována výhradně elektronickou poštou a od této doby na nové webové stránce (<http://www.spytajtesakniznice.sk/>) najdou uživatelé další možnosti, jak knihovnu kontaktovat – telefonicky přes internet a online chat ICQ [JANOVSKÁ, 2007].

Asynchronní podoba služby má zajímavé řešení položení dotazu – podle vědní oblasti nebo města je zvolena konkrétní knihovna, které bude dotaz zaslán. Ačkoli obě nabídky obsahují poměrně podrobné kategorie (tematické i vybraná města), ne všechny obsahují odkaz na knihovnu (v části vědních oblastí jsou v podstatě z celé nabídky využitelné pouze knihovnické, biografické, jazykové, literární, lékařské, politologické a muzejní kategorie, které jsou zajišťovány cca pěti slovenskými knihovnami; v kategorii měst je to cca 11 knihoven) [Spýtajte sa, 2011]. Po zvolení dané knihovny se uživateli již otevře formulář pro zadání dotazu. Po inovaci služby byla do formuláře přidána další položka – bydliště, která je D. Janovskou vysvětlena jako zájem knihovníků o informaci, z jakých měst (i zahraničních) přichází dotazy [JANOVSKÁ, 2007]. Zajímavěji se pak jeví pole pro cíl otázky (studium, práce, osobní zájem) nebo souhlas s archivací odpovědi.

Neméně neobvyklé z pohledu českých referenčních služeb je i fakt, že každý dotaz, který je zaslán do SNK, je automaticky směrován na D. Janovskou, která jako koordinátora služby dotazy postupuje dále relevantním osobám nebo dalším

organizačním útvarům v knihovně (zde je zajímavé zmínit zkušenost D. Janovské, na jejímž základě byl pravděpodobně zvolen tento model přijímání dotazů. Ve svém článku píše o chápání zodpovídání dotazu jinými odděleními jako činnost mimo náplň jejich práce, což by podle ní mohlo souviset s tradičním úzkým chápáním knihovnické-informačních služeb jako prací jednoho oddělení a nikoli filozofie a politiky celé knihovny [JANOVSKÁ, 2007]).

#### 4.1.3.2 Přístup ke službě

Služba má vlastní logo, které je umístěno v pravé dolní části domovské stránky knihovny (<http://www.snk.sk/>). Po kliknutí na logo se otevře výše zmíněná nová stránka služby, která v sobě integruje tři uvedené způsoby komunikace s knihovnou (náhled na stránku služby viz obr. 3). Jedná se o e-mail, chat pomocí programu ICQ a VoIP (nebo-li Voice over Internet Protocol), který využívá program Skype. Na této úvodní stránce je automaticky zvolena e-mailová forma komunikace, chce-li uživatel zvolit chat nebo Skype, vybere si jednu z možností ze záložek umístěných v horní části stránky.

Obr. 3 – Úvodní stránka služby Spýtajte sa knižnice, v levé horní části obrazovky nabídka chatu (převzato z WWW: <http://www.spytajtesakniznice.sk/>, 2011-06-22)

### **4.1.3.3 Pravidla Spýtajte sa knižnice**

Pokud si uživatel zvolí jako komunikační kanál chat přes ICQ, na stránce chatu nalezne informace o poskytované službě. Služba je provozovaná pouze v SNK (ačkoli celá služba „Spýtajte sa knižnice“ je kooperativním projektem), každý den pondělí–pátek 9.00–13.00 hodin. Služba poskytuje informace o fondech a službách SNK a pomáhá při vyhledávání v online katalogu knihovny. Vzhledem k povaze chatové komunikace jeden na jednoho, jsou uživatelé žádáni o trpělivost, probíhá-li v danou dobu rozhovor s jiným uživatelem. Spolu těmito údaji je uvedeno také číslo ICQ a odkaz na stáhnutí programu.

Koordinátoři služby zřejmě nepovažovali za důležité podrobněji rozepisovat pravidla služby z důvodů zkušeností s asynchronní e-mailovou VRS (ostatně i zde se setkáme se stručnými informacemi o charakteru odpovědí, podle kterých uživatel získá pouze bibliografickou odpověď, stručnou faktografickou odpověď na dotaz z oboru či doporučení kontaktu jiné instituce). Knihovna prakticky nedostává dotazy z právnické nebo lékařské oblasti, které jsou mnohdy nad profesní způsobilost knihovníků. Celé virtuální referenční služby mají spíše bibliografický charakter, což samozřejmě výrazně usnadňuje poskytování služby.

### **4.1.3.4 Poskytování služby**

Informace o praktickém chodu služby byly získány z e-mailové korespondence v rámci služby Spýtajte sa knižnice s D. Janovskou [JANOVSKÁ. 2011].

Chat je spolu s programem Skype poskytován od roku 2007. Chat zpočátku vykazoval velký zájem uživatelů, takže v roce 2008 musela být rozšířena doba služby (z tehdejších časů pondělí–pátek 10.00–12.00 na dnešní pondělí–pátek 9.00–13.00 hodin). V současné době se na zajišťování služby podílí 5 knihovnic, z nichž každá chatuje jeden den v týdnu. Je používáno jednotné ICQ číslo a jednotná identifikace Skype.

Služba je určena nejširší veřejnosti, která nejčastěji klade otázky vztahující se k SNK, jejím fondům a službám či žádají o pomoc při hledání konkrétní knihy, časopisu nebo článku. Knihovna se v poslední době setkává s praxí, že chce-li uživatel vyjádřit názor, nejčastěji využije Facebook, chce-li položit dotaz, využije e-mail a pro rychlou odpověď Skype. Statistiky knihovna nebuduje, avšak v poslední době ubývá dotazů pokládaných přes chat ICQ (naopak roste počet dotazů přes



Skype), proto D. Janovská osobně nevidí v chatu budoucnost pro služby SNK, protože knihovna má jiné nástroje pro zodpovídání dotazů [JANOVSKÁ, 2011].

#### **4.1.4 Shrnutí**

Zahraniční knihovny vnímají chat téměř jako samozřejmou součást VRS a především v severoamerické prostředí se jedná o běžně poskytovanou službu a je problém spíše najít významnější knihovnu, která jej neposkytuje. Prostor se zdá myšlenky synchronních služeb také více nakloněno – knihovny mají jak podporu vedení, tak uživatelskou základnu, která virtuální referenční služby, zdá se, přijímá automaticky. Evropské prostředí je o něco chudší na nabídku chatu, ovšem i zde se do služby zapojují především univerzitní a národní knihovny či veřejné knihovny v hlavních městech. Jsou často využívány pokročilé SW, případně IM (často zastoupený americký AOL, dále Meebo nebo IM speciálně vyvíjené pro knihovny, např. Libraryh3hepl (<http://libraryh3lp.com/>)). Chat má podobu plnoprávně zastoupené služby mezi ostatními, je mu věnováno více prostoru než pouze umístění chatového okna na web knihovny. Alespoň v minimální míře je služba popsána – komu je určena a jaké druhy dotazů knihovna zodpovídá, téměř vždy je řešena otázka soukromí a osobních údajů uživatelů. Je však třeba si uvědomit, že využívané SW požadují či dokonce automaticky uchovávají tyto údaje, proto je nutné uživatele informovat, jak bude s údaj nakládáno.

O tom, že chat je plnohodnotnou součástí služeb, svědčí také zázemí, které mají pracovníci při jeho poskytování. Chat je většinou obsluhován mimo hlavní referenční pult, na místě vyhrazeném k tomuto účelu, tedy knihovník se mu může plně věnovat. Tento model s sebou sice nese omezení v podobě absence tištěných zdrojů, ale povaha chatu není příliš vstřícná k jejich využívání.

Z komunikace s referenčními pracovníky lze vyčíst, že chat je často vnímán jako služba, kde uživatel získá počáteční informace potřebné k další, již samostatné práci. Stává se tedy součástí tzv. „momentu učení“, o kterém byla zmínka v podkapitole 3.2. Možná právě ona skutečnost, že uživatelé vnímají knihovnu jako místo, kam jít pro odbornou pomoc a kde také informaci získají, je důvodem, proč statistiky využívání chatu vykazují více méně dobré výsledky.

## **4.2 České knihovny**

Českých knihoven, které poskytují chat, není mnoho, ale některé si přece jen nové možnosti, jak komunikovat s uživateli všimly a rozhodly se ji uživatelům nabídnout. Výběr knihoven se tedy odvíjel od faktu, zda knihovna vůbec službu chatu poskytuje. Podobně jako v části o zahraničních knihovnách i zde byla snaha ukázat podobu služby v různých typech knihoven. Na zkušenosti se službou byly dotázány dvě městské knihovny a specifická služba – portál OPOSSUM, která je součástí informačních služeb České zemědělské univerzity. Oslovena byla také jedna univerzitní knihovna, která však službu během vypracování analýzy zcela zastavila, jak bude ještě řečeno ve shrnutí této podkapitoly.

### **4.2.1 Ptejte se online, Městská knihovna Ústí nad Orlicí**

Městská knihovna Ústí nad Orlicí (<http://www.knihovna-uo.cz/>) je veřejná knihovna, jejíž služby využívá 2 025 uživatelů (stav ke dni 31. 12. 2010) a je pověřena výkonem regionálních funkcí v okrese, v roce 2011 již posedmé stala vítězem soutěže Biblioweb v kategorii měst s 3–20 000 obyvateli [Městská knihovna (Ústí nad Orlicí), 2011]. Knihovna je zapojena do kooperativní služby Ptejte se knihovny a s počtem 147 dotazů v archivu služby se řadí mezi více dotazované knihovny [Ptejte se knihovny, 2011a].

Knihovna delší dobu přemýšlela, jak se přiblížit svým uživatelům a co možná nejvíce zkrátit dobu odezvy na jejich dotazy. Zvolila tedy logické řešení chatu. Počátkem roku pracovníci knihovny objevili program Meebo, který zcela vyhovuje jejich požadavkům – uživatel si nemusí nic stahovat na svůj počítač a zakládat konto. Stačí, když do chatového okna na webové stránce knihovny napíše svůj dotaz (chatové okno je umístěno na každé úrovni stránek kromě online katalogu). Služba byla zveřejněna 21. 2. 2011 pod názvem Ptejte se online (náhled na domovskou stránku knihovny s oknem chatu viz obr. 4).

Den v týdnu	Provozní doba
úterý	9:00 – 14:00
středa	9:00 – 14:00
čtvrtek	9:00 – 14:00
pátek	9:00 – 14:00

**Ptejte se online**

KnihovnaUD is offline  
leave a message

Type **here** and hit enter to send an offline message.

edit nickname: meeboguest801585

get meeb

**facebook**

Name:  
Městská knihovna  
Ústí nad Orlicí

Fans:  
3

© Městská knihovna Ústí nad Orlicí 2009

Obr. 4 – Výřez domovské stránky knihovny Ústí nad Orlicí s oknem chatu, Meebo (Převzato z WWW: <http://www.knihovna-uo.cz/cze/uvod/>, 2011-06-25)

Služba nemá vypracované žádné konkrétnější informace o svém provozu, následující údaje byly získány e-mailovou korespondencí s Kateřinou Kapounovou [KAPOUNOVÁ, 2011], která chat zajišťuje. Služba je určena především pro dotazy týkající se provozu knihovny, jejích fondu a služeb. Služba prozatím nemá pevně stanovenou online dobu, v podstatě kopíruje pracovní dobu K. Kapounové, která zodpovídá dotazy (jedná se o knihovnici, která má dále na starosti výpůjční služby, MVS a Facebook). Po příchodu do zaměstnání tedy Meebo zapne a při odchodu je systém opět off-line. Do budoucna je ovšem plánováno stanovení a zveřejnění provozní doby chatu včetně konkrétnějšího definování služby [KAPOUNOVÁ, 2011]. I přes výše uvedené výhody programu Meebo se pověřená pracovnice knihovny setkává s dvěma vážnými nedostatky – program nepodporuje off-line komunikaci, tzn. zprávy zaslané v off-line režimu se nearchivují (na rozdíl od ICQ) a pokud uživatel zavře stránku knihovny před zodpovězením dotazu, celý rozhovor mu zmizí a on nemá již šanci se k němu vrátit (toto je způsobeno integrací programu do webové stránky knihovny) [KAPOUNOVÁ, 2011].

Ačkoli má knihovna předpoklady pro zavedení chatu (uživatelskou základnu e-mailové online komunikace, aktivní zaměstnance, přívětivé webové stránky a z hlediska uživatele nenáročný program), statistiky využívání služby bohužel nejsou dobré. Od jejího spuštění bylo položeno přibližně 6 dotazů, z toho 1 bibliografického charakteru. Zdá se, že služba je pro knihovnu jakousi zajímavou

nadstavbou služeb a její velmi nízké využívání není sice nejlepším ukazatelem, avšak neodradí knihovnu od jejího dalšího poskytování. V blízké budoucnosti se tedy neuvažuje o zrušení služby.

#### **4.2.2 Knihovna města Hradce Králové**

Knihovna města Hradce Králové je veřejná knihovna s univerzálními fondy a službami, která je tvořena kromě ústřední půjčovny a specializovaných středisek (informační středisko, hudební knihovna a zvuková knihovna pro nevidomé) dalšími třinácti pobočkami po celém městě [Knihovna města Hradce, 2011]. V roce 2010 evidovala 15 320 registrovaných uživatelů. Knihovna také zaznamenala v uplynulém roce výrazný nárůst online služeb, které se těší stále vzrůstající oblibě [Knihovna města Hradce, 2011].

Knihovna je zapojena do služby Ptejte se knihovny, která je zajišťována Informačním střediskem Knihovny města Hradce Králové (umístěno v hlavní budově knihovny). V Informačním středisku uživatelé využívají především fond regionální literatury a databáze (6 licencovaných a 3 vlastní). V rámci služby Ptejte se knihovny se knihovna řadí mezi častěji dotazované knihovny, v minulém roce zodpověděla 37 dotazů [Knihovna města Hradce, 2011], v archivu služby je uloženo celkem 90 dotazů [Ptejte se knihovny, 2011a].

Přibližně od počátku roku 2010 knihovna poskytuje také synchronní chat. Důvodem pro jeho zavedení byla především snaha vyjít vstříc dnešnímu uživateli (tj. uživateli, který se pohybuje v online prostředí za účelem snadné dostupnosti služeb a informací). Knihovna se domnívala, že nabídkou nové služby vyjde vstříc nejenom těmto online uživatelům, ale také bude reflektovat stále větší oblibu chatové online komunikace. V neposlední řadě byla důležitá také prezentace knihovny jako moderní instituce.

Knihovna nabízí více programů, které mohou uživatelé využít. Na hlavní stránce knihovny (<http://www.knihovnahk.cz/>) vidí uživatel ikony následujících programů: Skype, ICQ, QIP, Jabber, Google Talk a Windows Live.<sup>7</sup> Náhled na nabízené programy spolu s kontaktními údaji je k dispozici na obr. 5. Z těchto nabízených programů uživatelé nejvíce preferují ICQ, je upřednostňována psaná komunikace (např. před telefonováním via Skype) [LANDSMANNOVÁ, 2011].

---

<sup>7</sup> QIP a Jabber patří mezi další typy IM, které stále více konkurují ICQ.

Knihovna města Hradce Králové

Dnes je: 25. června 2011. Poslední aktualizace provedena: 22.06.2011

**KONTAKTY**



Tomkova 177  
500 01 Hradec Králové

+420 495 514 521

+420 495 514 523

[knihovna@knihovnahk.cz](mailto:knihovna@knihovnahk.cz)



SKYPE - [KnihovnaHK](#)      FACEBOOK - [facebook](#)

ICQ - 563184598      GOOGLE TALK - [knihovnahk@gmail.com](mailto:knihovnahk@gmail.com)

QIP - [knihovnahk@qip.ru](mailto:knihovnahk@qip.ru)      WINDOWS LIVE - [ustrednipujc@knihovnahk.cz](mailto:ustrednipujc@knihovnahk.cz)

JABBER - [knihovnahk@jabber.cz](mailto:knihovnahk@jabber.cz)

Během naší výpůjční doby jsme stále online; podrobné kontakty, půjčovni doby a ostatní informace hledejte pomocí přímých odkazů na: [Oddělení](#) | [Půjčovny](#) | [Pobočky](#) |

© Knihovna města Hradce Králové. Všechna práva vyhrazena.

Obr. 5 – Nabízené programy pro chatovou komunikaci (převzato z WW: <http://www.knihovnahk.cz/>, 2011-06-24)

Knihovna nemá nikde zveřejněné informace, které by blíže charakterizovaly podobu služby. Pouze na domovské stránce knihovny (<http://www.knihovnahk.cz/>) se uživatel dozví, že knihovna je online v době svých otevíracích hodin. Představa o poskytování služby tak byla získána z e-mailové korespondence s Petrou Landsmannovou z Informačního střediska [LANDSMANNOVÁ, 2011]. Služba je zajišťovaná vždy tím pracovníkem, který má službu v ústřední půjčovně, připojení je na počítači v půjčovně. Jak je také uvedeno na stránkách knihovny, online doba je zároveň otevírací dobou půjčovny, tj. pondělí–pátek 9.00–18.00, sobota 8.00–12.00. Služba je určena všem, kteří o chat projeví zájem, ačkoli knihovna chce vyjít vstříc především vlastním uživatelům a oslovit mladší generace. Podobně jako většina zmíněných knihoven ani tato nebuduje žádné oficiální statistiky. Velmi nízký zájem o službu je však pro knihovnou překvapením, očekávala větší využití. Počet dotazů je průměrně 3x za měsíc a převládají dotazy ohledně knihovny. Uživatelé si nejčastěji chtějí prodloužit výpůjčku, aby neplatili pokuty, dále se ptají na fond knihovny a podmínky registrace.

I přes tyto nepříznivé statistiky však knihovna o zrušení služby neuvažuje, ovšem zároveň neplánuje ani její změny, které by stav využití vylepšily.

### 4.2.3 OPOSSUM, Česká zemědělská univerzita

Ačkoli se nejedná o klasickou službu chatu, která je poskytována knihovnami, OPOSSUM je zajímavý projekt, který je na synchronní komunikaci postaven. Portál, jehož plný název zní „Online poradenské služby studentům“ je projektem Studijního a informačního centra České zemědělské univerzity (ČZU). V roce 2007 se podařilo získat grant z Fondu rozvoje vysokých škol č. 1058/2007 a k e-mailové službě přidat i chat. Podstata portálu je založena na pomoci při vyhledávání vhodných informačních zdrojů pro zpracování vysokoškolských prací, metodě citování a vlastní tvorbě a úpravě textu [Česká zemědělská univerzita, 2007].

Pro všechny, kteří mají o tyto informace zájem, je připravený přehledný rozcestník, kde jsou zahrnuty všechny procesy přípravy vysokoškolských prací – hledání a získání informací, zpracování podkladů a tvorba vlastního textu, formální úprava a revize [Česká zemědělská univerzita, 2007]. Pokud zde uživatel nenalezne informace, které potřebuje, může využít FAQ nebo online konzultaci s pověřenými osobami ze Studijního a informačního centra (náhled na úvodní stranu portálu na obr. 6).

#### Informace o portálu


Dobrý den,  
vítáme vás na informačním portálu **Studijního a informačního centra České zemědělské univerzity v Praze**.


Portál by měl sloužit nejen studentům a zaměstnancům ČZU, ale všem, kteří hledají základní informace o vyhledávání, knihovnách, oblasti citací a citování, tvorbě vysokoškolských kvalifikačních prací atd.


*Portál byl vytvořen na základě grantu Fondu rozvoje vysokých škol č. 1058/2007.*


#### Kontakty a konzultace

**Kdy jsme online:**  
pondělí, středa 9.00 - 16.00  
úterý, čtvrtek 9.00 - 15.00  
pátek 9.00 - 12.00

**Alžběta Čechová**  
[cechova\(at\)sic.czu.cz](mailto:cechova(at)sic.czu.cz)  
ICQ:  345-661-565

**Lenka Pešková**  
[peskoval\(at\)sic.czu.cz](mailto:peskoval(at)sic.czu.cz)  
ICQ:  386-161-577

**Jana Poschová**  
[poschova\(at\)sic.czu.cz](mailto:poschova(at)sic.czu.cz)  
ICQ:  459-696-875

**Eva Svobodová**  
[esvobodova\(at\)sic.czu.cz](mailto:esvobodova(at)sic.czu.cz)  
ICQ:  499-716-258

Obr. 6 – Výřez úvodní stránky portálu OPOSSUM (převzato z WWW: <http://opossum.itchy.cz/>, 2011-06-25)

Online pomoc je poskytována e-mailem a chatem, na které odpovídají 4 pracovníce Studijního centra v době, kdy je centrum otevřeno. Online hodiny jsou pondělí a středa 9.00–16.00, úterý a čtvrtek 9.00–15.00 a pátek 9.00–12.00. Chat je poskytován prostřednictvím programu ICQ a každá ze čtyř pracovníc má vlastní účet

(online ovšem nejsou vždy všechny najednou a uživatel se z uvedených hodin nedozví, kdy je která pracovnice online. Jelikož ICQ povoluje komunikaci pouze uživatelů s účtem, může se tak objevit problém, že uživatel bude mít v seznamu „přátel“ jednu z uvedených knihovnic, ovšem ta zrovna není online a on tak nemůže využít chat nebo si musí přidat do seznamu kontaktů všechny čtyři knihovnice).

Portál OPOSSUM byl měl primárně sloučit studentům České zemědělské univerzity, ovšem jeho služby jsou nabízeny a zamýšleny i pro studenty (a také vyučující) z ostatních vysokých škol. Ostatně již v počátcích jeho působení zde hledali informace nejenom studenti ČZU, ačkoli zavedení služby nebylo úplně správné (propagace vrcholila na jaře 2008, kdy již většina studentů měla své práce dokončené) [DOHNÁLKOVÁ, 2008].

Statistiky využívání služby bohužel nejsou vedeny, avšak podle vyjádření jedné z pracovnic Studijního centra je počet uživatelů, kteří kladou dotazy, prozatím pro fungování služby dostatečný [SVOBODOVÁ, 2011].

#### **4.2.4 Shrnutí**

Najít českou knihovnu poskytující chat je trochu obtížně, ale je třeba říci, že v rámci možností se české knihovny snaží (alespoň některé). Knihovny, které tuto službu poskytují, mají často zkušenosti s asynchronními VRS, což může být také jeden z důvodů, proč se rozhodly nabídku referenčních služeb rozšířit. Neignorují vývoj nových technologií a všímají si nárůstu obliby online komunikace. Stěží by se dnes našla knihovna, která nemá svoji e-mailovou adresu a mnohé mají již své profily i na Facebooku. Tzv. fanoušků knihovny na Facebooku mohou být jen desítky, ale pokud profil spravuje kreativní člověk s nápady, otevírá se pro knihovnu poměrně velká příležitost pro prezentaci. Ačkoli na Facebooku je dneska takřka každý bez ohledu na věk, je stále doménou spíše pro mladé lidi. Otázkou tak zůstává, zda je mladý člověk ochoten si přidat do svých oblíbených skupin či stránek právě knihovnu... . Obliba Facebooku a jeho nástrojů (mezi nimi i chat) však knihovnám v zavedení nové synchronní VRS příliš nepomůže, neboť Facebook neumožňuje chat pro profil stránky či skupiny, ale pouze pro jednotlivce. Knihovny se tedy musí po vhodném nástroji pohlédnout jinde. Bohužel velkým omezením jsou finance, které možnosti jejich výběru výrazně snižují – nelze zaplatit profesionální SW a mnohdy ani IT specialistu, aby knihovně navrhl vhodné technické řešení. Posledním řešením tak

zůstávají volně dostupné programy typu IM. Až na malé výjimky knihovny využívají ICQ, které je v našem prostředí pravděpodobně nejznámějším IM. Snad právě tato popularita stojí za jeho výběrem pro VRS.

Knihovny vesměs nemají vypracovaná žádná pravidla poskytování služby. I na první pohled samozřejmá a nejdůležitější informace, kdy je knihovna online, mnohdy chybí. Online hodiny většinou korespondují s otevírací dobou knihovny, nejčastěji čítárny a jejich zaměstnanců. Ti také zodpovídají dotazy přímo od výpůjčního pultu, nejčastěji se tedy uplatňuje model umístění služby popsany v části 2.2.2. jako obsluha všech služeb z jednoho místa. Tento model je plně uspokojující pro české knihovny, které mají menší počet personálu a především je služba minimálně využívána, tedy odpadá rozhodování priority uživatelů. To je bohužel také největší problém, který oslovené knihovny zmiňují. Ačkoli úmysly a očekávání knihoven byla zpočátku optimistické, realita se následně ukázala zcela jiná. Službu využívá velmi malý počet uživatelů. Z e-mailové korespondence s knihovníky bylo možné vyčíst náznaky jistě rezignovanosti – služba je mnohdy zachovaná (v podstatě nenarušuje chod zbylých služeb ani další práci knihovníků), ale zároveň nepřináší žádné uspokojení a ani neexistují žádné impulsy ke změně. Je však třeba také zmínit skutečnost, že např. menší městské knihovny, které chat nabízí, mají omezenou čtenářskou základnu – v podstatě jen čtenáře z daného města. Pro ty mnohdy není problém zajít do knihovny osobně.

Lepší uživatelský prostor by se mohl otevírat např. pro vysokoškolské knihovny, studenti jako významná skupina potenciálních uživatelů chatu byla zmíněna v části 2.1.4. Ovšem ani zde zavedení chatu bohužel nepřináší výrazné úspěchy. Jako extrémní příklad lze zmínit Vysokou školu ekonomickou a její Centrum informačních a knihovnických služeb (CIKS). Tato škola byla pro analýzu také oslovena. Služby chatu nabízela prostřednictvím ICQ od roku 2005 především pro své studenty a jejich dotazy ohledně CIKS a online zdrojů. Doba online chatu byla každý pracovní den 9.00–11.00 a 13.00–15.00. Odpověď na dotazy ohledně chatu pro tuto analýzu zaslala vedoucí Oddělení oborových knihovnických a informačních služeb Ivana Reznerová 31. května 2011 a ještě téhož dne večer byl zaslán další e-mail, že se vedení CIKS rozhodlo od 1. června 2011 pro takřka nulový zájem službu zrušit [REZNEROVÁ, 2011]. Podrobnější analýzu virtuálních referenčních služeb ve vysokoškolských knihovnách již zpracovaly ve svých diplomových pracích dvě



studentky UISK. Hana Popelková se věnovala vysokoškolským knihovnám v brněnském regionu a Klára Beránková mapovala Prahu. Jejich práce přinesly některé zajímavé výsledky, které je možné vztáhnout i na synchronní podobu služby. H. Popelková ve své práci uvedla, že knihovny nemají příliš snahu zapojit se do většího projektu VRS vzhledem k přesvědčení, že jejich specializovaný fond a zaměření ocení především studenti dané fakulty. Knihovny se často také zaměřují pouze na své studenty, kteří mnohdy nevyžadují speciální referenční služby. Navíc knihovna je většinou umístěna přímo v budově fakulty, tedy často není problém ji navštívit osobně. H. Popelková zároveň připouští vývoj virtuálních referenčních služeb, které shledává cenné a doporučuje sledovat trendy a další vývoj služby [POPELKOVÁ, 2009, s. 65-66]. Podobně reaguje na virtuální referenční služby i K. Beránková, jejíž zkušenosti ukazují na snahu vysokoškolských referenčních pracovníků zodpovídat dotazy a pomáhat studentům, ačkoli sama autorka připouští jistou míru závislosti kvality odpovědi na schopnostech knihovníka. K. Beránková si všímá přechodu k elektronickým zdrojům a prostředí internetu, jak v rámci informačních zdrojů, tak i prvního kontaktu s uživatelem. Kritizuje určitou roztržitost informací na webových stránkách knihoven a mnohdy nevýrazné a nevhodně umístěné logo pro VRS. Zajímavým postřehem jsou stížnosti knihovníků, že zaslané dotazy neodpovídají profilu knihovny a odtud pramenící určitá odtazitost od VRS. Beránková navrhuje především lepší evidenci a analýzu dotazů a zpřístupnění odpovědí uživatelům, které by vyřešily zmíněnou chaotičnost informací na webu a především pomohly k efektivnějšímu přístupu k uživatelům a jejich informačním potřebám, které by mohly být virtuálními referenčními službami naplňovány [BERÁNKOVÁ, 2009, s. 81-85].

Mají tedy české knihovny potenciál pro chat? Má cenu službu nabízet i přes mizivý zájem? Osobně se domnívám, že ano. Je dobře, že se knihovny snaží sledovat zájmy a změny v chování a komunikaci uživatelů. Z výše popsaných zkušeností je však lepší počítat především u menších knihoven s menším ohlasem. Pokud služba neomezuje další práci v knihovně, není třeba ji rušit, ale spíše ji vnímat jako zajímavé rozšíření služeb. To s sebou samozřejmě nese i riziko, že služba, která v podstatě není prioritní, může být svým způsobem opomíjená a není neustále sledovaná. Výsledkem pak může být i vlastní zkušenost, že ačkoli program ukazoval,

že knihovník je online, na komunikaci nijak nereagoval a po několika minutách čekání byl chat (bez odpovědi ze strany knihovníka) ukončen.

Všechny oslovené knihovny reagovaly na dotazy ohledně chatu vstřícně a z odpovědi bylo znát, že službu vnímají ve své podstatě jako zajímavou a užitečnou, ačkoli je o ní zájem minimální. Poskytnuté informace byly velmi stručné, což lze v podmínkách poskytování chatu a odezvy ze strany uživatelů chápat.

## 5 Aplikace chatu v rámci služby Ptejte se knihovny

Pětiletá praxe v Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb Národní knihovny ČR (dále ORMS, [http://www.nkp.cz/pages/page.php3?page=weba\\_odd\\_orms.htm](http://www.nkp.cz/pages/page.php3?page=weba_odd_orms.htm)), které je garantem služby Ptejte se knihovny a osobní zkušenosti a praxe s touto službou jsou hlavní skutečnosti, které mi umožnily napsat tuto kapitolu. Do tohoto oddělení jsem nastoupila koncem zimního semestru 1. ročníku Bc. studií, tj. v lednu 2007. Postupně jsem se blíže seznamovala s chodem služby, cenné rady mi dával nejenom pan Josef Hrdlička, který stál u jejího zrodu, ale také další kolegové, z nichž mnozí zajišťují službu dodnes. Od jednoduchých dotazů jsem se dostala ke složitějším a v současné době se vedle zodpovídání dotazů spolupodílím společně s kolegyní Lenkou Válkovou na administraci služby. Mým úkolem je ukládání dotazů do archivu za Národní knihovnu ČR, správa administrativní e-mailové adresy služby ([psk@nkp.cz](mailto:psk@nkp.cz), e-mail je využíván především knihovnami, které se chtějí zapojit do služby, potřebují informace či pomoc s provozem služby v jejich knihovně), zapojení nových aktivních knihoven do služby, aktualizace webových stránek Ptejte se knihovny ([www.ptejteseknihovny.cz](http://www.ptejteseknihovny.cz)) a komunikace s externími IT pracovníky, kteří zajišťují chod služby a webu po technické stránce. Během oněch pěti let jsem měla možnost sledovat vývoj služby až do nynější podoby, která je blíže nastíněna v podkapitole 5.1.

Služba Ptejte se knihovny (v textu dále PSK) je kooperativní virtuální referenční služba českých knihoven určená nejširší veřejnosti. PSK byla představena v roce 2002, chvíli poté získala služba stránku s vlastní doménou [www.ptejteseknihovny.cz](http://www.ptejteseknihovny.cz) a svoji nynější podobu. Avšak její úplné počátky spadají až do roku 1999, kdy bylo v Národní knihovně ČR zřízeno Referenční centrum (dále RC, dnešní oficiální název zní Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb, vžitý je však název Referenční centrum podle studovny tohoto oddělení). To nabízelo mimo jiné online referenční dotazovací službu, která v sobě ukrývala zárodky budoucí koordinovaně poskytované služby [HEMOLA, 2004]. V prvním roce fungování bylo posláno 426 dotazů [HEMOLA, 2004] a během let se služba stala vyhledávanou pomocí pro širokém spektrum uživatelů a jejich informačních potřeb v nejrozmanitějších oblastech.

Až do roku 2011 měla služba ryze asynchronní charakter a nejenom statistické ukazatelé, ale také příznivé ohlasy ze strany uživatelů i knihoven položily základ pro rozšíření služby – synchronní poskytování referenčních odpovědí via chat. Oproti původnímu očekávání se vedení služeb Národní knihovny ČR (v textu dále NK ČR) rozhodlo pro jeho aplikaci již v první polovině roku 2011. S tím souvisí také změna oproti zadání diplomové práce, kde byla naplánovaná kapitola návrhu chatu v rámci PSK. Tato kapitola tak nebude popisovat původně zamýšlené možné řešení aplikace chatu, ale skutečnou praktickou realizaci. Nejdříve však bude stručně nastíněn současný stav e-mailové podoby služby, aby byly ukázány základy, na kterých je chat budován, a které jsou nutné pro novou službu.

### **5.1 Současný stav asynchronní PSK**

Do služby je v současné době zapojeno 68 knihoven (stav ke dni 14. 6. 2011), některé z nich jsou veřejné městské bez specializace, některé naopak mají vyhraněný vědní obor (např. Knihovna Archeologického ústavu AV ČR (<http://www.arup.cas.cz/cz/knihovna/knihovna.html>) nebo Knihovna Židovského muzea v Praze (<http://www.jewishmuseum.cz/cz/czlibrary.php>)), připojeny jsou i vysokoškolské knihovny – uživatelé tedy mají hodně možností vybrat si knihovnu, která se nejvíce hodí pro jejich dotaz. Tyto knihovny poskytují službu tzv. aktivně, tzn. zodpovídají dotazy a budují archiv odpovědí na ně (není povinné, jedná se o doporučení, jehož realizace se však ukazuje stále více žádoucí). Logo služby na webových stránkách aktivních knihoven odkáže uživatele rovnou na formulář pro zadání dotazu konkrétní knihovně. Knihovny mají přístup do administrace služby, tj. mají utvořené konto, ve kterém mohou upravovat informace o knihovně a ukládat dotazy do svého archivu. Další formou je tzv. pasivní zapojení knihovny, která na své stránky umístí pouze logo služby, přes které se uživatel dostane na formulář pro zadání dotazu, ovšem bez určené cílové knihovny. Jedná se v podstatě o propagaci služby.

Koordinátorem celého projektu je NK ČR, která má větší administrativní pravomoce, např. zakládání konta pro novou knihovnu či úpravu stránek služby. Právě tato knihovna je dle statistických údajů nejvíce dotazovaná, minulý rok zodpověděla 1 850 dotazů [Národní knihovna, 2011], v archivu je zaneseno 5 551 dotazů, Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje v Plzni je se 159 dotazy na druhém místě [Ptejte se knihovny, 2011a]. Služba je tedy využívána, což je základní předpoklad

pro zavedení synchronního chatu. Je nutné, aby online služby měly své uživatele, kteří je z nejrůznějších důvodů preferují nebo v případě občasných potřeb využívají. Stále větší zájem uživatelů o službu PSK dokládá také jedno významné prvenství – webové stránky služby ([www.ptejteseknihovny.cz](http://www.ptejteseknihovny.cz)) se staly nejnavštěvovanější doménou Národní knihovny ČR, když předběhly tradičně první doménu – hlavní stránku NK ČR ([www.nkp.cz](http://www.nkp.cz)) [Národní knihovna, 2011, s. 14] a informace o službě se tak dostaly ve výroční zprávě 2010 mezi události roku (statistiky návštěvnosti domén NK ČR viz příloha č. 4).

Služba má vypracovaná pravidla, jež uživatele informují, které dotazy nemusí být zodpovězeny (především z právní oblasti a počítačové techniky), nejsou poskytovány konkrétní odpovědi na školní úkoly a kvízové dotazy a nejsou vypracovávány rešerše. Zde bych se pozastavila nad zmíněnou zkušeností Dariny Janovské ze SNK, která službu Spýtajte se knihovnice nikterak neomezuje a nechává ji dostupnou pro jakékoli typy dotazů. Z pohledu PSK je toto definování pravidel nutné, neboť služba dostává i právní dotazy, které vyžadují konkrétní informace. Knihovníci poté v souladu s pravidly odkáží uživatele na kompetentnější zdroje a instituce. I „školní“ či „kvízoví“ uživatelé mnohdy dostanou požadovanou odpověď. Ačkoli je vedením oddělení doporučováno zodpovídat dotazy pomocí příručního fondu ve studovně Referenčního centra a pro složitější dotazy spíše doporučovat vhodnou literaturu, realita je mnohdy jiná – knihovníci si nechávají expedovat knihy i ze skladu, aby uživateli poskytli konkrétní informace. Služba má tedy spíše faktografický charakter spolu s doporučením literatury pro hlubší studium. Pro uživatele jsou také připraveny odkazy na specializované služby či stránky, které jim mohou pomoci spíše než v projektu zúčastněné knihovny – např. Euroskop s informacemi o EU (<http://www.euroskop.cz/704/sekce/faq-formular/>) či služba „Zeptejte se geologa“ České geologické služby (<http://www.geology.cz/extranet/zeptejte-se-geologa>). Dotazy je možné rozdělit podle obsahu do 26 tematických kategorií, které odpovídají Konspektu NK ČR. Nejčastěji jsou knihovny dotazovány z okruhu Jazyka, lingvistiky a literatury (2 075 dotazů), Informací o vydaných dokumentech (658) a Knihovnictví, informatiky, všeobecné a referenční literatury (520) [Ptejte se knihovny, 2011b].

Většina odpovědí je archivována a s postupem času se ukazuje, že tato monotónně titěrná práce přináší výsledky – nejenom, že se mnohdy stává, že se dotazy opakují či

jsou alespoň příbuzné a knihovníci tak mohou na dotaz v odpovědi odkázat, ale archiv především využívají i sami uživatelé a to je pro pracovníky knihovny nejdůležitější. Z dotazů i odpovědí v archivu jsou odstraněny veškeré údaje, který by mohly vést k odhalení identity uživatele, tj. nearchivuje se e-mailová adresa uživatele ani jméno, ať zadá své vlastní nebo zcela evidentně vymyšlené. Dotazy mohou být za tímto účelem také upraveny, např. napíše-li uživatel dotaz v podobě: „Chtěl bych vědět původ mého příjmení...“, slovo „mého“ je vymazáno. I přes tato ochranná opatření se ve zcela výjimečných případech stane, že sám uživatel požádá o odstranění dotazu z archivu, v tom případě je mu samozřejmě vyhověno (za dobu mého působení v NK ČR se tato žádost vyskytla pouze jednou).

Služba se také snaží vyjít vstříc svým uživatelům s novými a atraktivními počiny – v uplynulém roce byla poprvé uveřejněna anketa o nejlepší dotaz roku (výběr z archivovaných odpovědí všech knihoven), každý týden je představen dotaz týdne (vystaven na hlavní stránce služby [www.ptejteseknihovny.cz](http://www.ptejteseknihovny.cz)), pomocí nových vyhledávacích polí mají uživatelé komfortnější možnosti vyhledávání v archivu ([http://www.ptejteseknihovny.cz/search\\_form](http://www.ptejteseknihovny.cz/search_form)) a služba si vytvořila svůj profil na sociální síti Facebook (<http://www.facebook.com/pages/Ptejteseknihovny/131249110231934>). Služba Ptejte se knihovny má také vlastní heslo v oblíbené internetové encyklopedii Wikipedie ([http://cs.wikipedia.org/wiki/Ptejte\\_se\\_knihovny](http://cs.wikipedia.org/wiki/Ptejte_se_knihovny)). Co však doposud chybělo, je přímý kontakt s uživatelem, tady chat.

## **5.2 Aplikace chatu**

Informace, že by měl být v rámci online referenčních služeb zaveden chat, se dostávaly k běžným zaměstnancům již delší dobu, přibližně rok a půl nazpět. Jednalo se spíše o mlhavé a nic neříkající informace, které byly s každou poradou jiné – jednou se mluvilo o klasickém chatu, jindy o web kameře, apod. Koncem roku 2010 se však situace náhle změnila a Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb, které spravuje službu PSK, dostalo za úkol od tehdejšího vedoucího Odboru služeb Hanuše Hemoly zavést pro uživatele tuto novou službu. Tím však jakákoli další podpora ze strany širšího vedení skončila a nyní bylo na pracovnících ORMS, aby bez jakýchkoli finančních prostředků službu naplánovaly a nabídly. Příprava chatu probíhala v rámci porad, kterých se účastnily knihovnice, které mají co dočinění se službou PSK. Těchto větších sezení bylo přibližně pět, vedle toho je nutné zmínit

nesčetné množství menších debat vedených v rámci kanceláří nebo jednotlivých pracovníků. Na přípravě nové služby chatu se podílely následující pracovníci: Jindřiška Pospíšilová (v té době vedoucí Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb, nyní vedoucí Odboru služeb NK ČR), Karolína Košťálová (v té době zástupkyně vedoucí Jindřišky Pospíšilové, nyní vedoucí Odd. referenčních a meziknihovnických služeb), Hana Nemeškalová (absolventka magisterského studia na UISK), Lenka Válková, Jaroslava Sedláčková a Veronika Ševčíková. Tyto pracovníci měly za úkol naplánovat podobu služby, za její technické provedení zodpovídali 2 pověřeni externí pracovníci z oblasti IT, kteří se již dříve podíleli na vývoji služby Ptejte se knihovny a v současné době pomáhají s technickým zabezpečením PSK.

Dříve než popíši veškeré otázky, které bylo třeba zodpovědět, ve stručnosti se zmíním o časovém rozvrhu plánování. Jak již bylo uvedeno, rozhodnutí o zavedení chatu bylo prezentováno koncem roku 2010, v této době již J. Pospíšilová začínala intenzivněji komunikovat s IT pracovníky o technickém zajištění chatu a pověřeným pracovnícům ORMS sdělila, že v následující polovině roku (tj. v prvním pololetí roku 2011) bude v našem oddělení zaveden chat. Přibližně od konce ledna do začátku března jsme v kolektivu řešily přibližnou podobu služby, tak jak bude v detailech dále popsáno. V březnu jsem následně komunikovala s IT techniky o možnostech ICQ programu a počtu účtů, které je pro novou službu chatu možné a vhodné (dále v textu bude také přiblíženo). Na úvodní webovou stranu služby Ptejte se knihovny byla počátkem dubna umístěna ikona chatu (u ICQ všeobecně známé logo kytičky). U ikony byl vedle kontaktního čísla našeho ICQ účtu nastaven status tak, aby měl uživatel možnost vidět, zda je služba online nebo off-line. Dále během dubna byly na stránce služby Ptejte se knihovny vystaveny pravidla pro chat, která jsou odlišná od e-mailové verze služby a v druhé polovině dubna 2011 jsme zahájily provoz služby. V průběhu května jsem prostřednictvím e-mailové adresy pro administraci služby PSK kontaktovala všechny knihovny zapojené do asynchronní služby, zda-li se chtějí k chatu připojit a s kolegyní, se kterou se podílím na administraci služby, jsme se dostupnými prostředky snažily službu chatu vnést do podvědomí uživatelů. V nadcházejícím textu bude nyní blíže popsána veškerá příprava.

V duchu výše uvedené kapitoly o fázi plánování chatu (jednotlivé části podkapitoly 2.1) se pověřený kolektiv ORMS snažil postupně zodpovědět nejdůležitější otázky

a přiblížit se tak ke konkrétnější podobě služby. V této teoretické přípravě chatu se ukázalo jako přínosné nastudování literatury pro tuto práci, neboť díky získaným poznatkům bylo snazší definovat představy a požadavky na službu a nakonec i sepsat stručná pravidla poskytování služby. Zároveň bylo možné v praxi sledovat, jak dalece se dle literatury liší americký přístup ke službě, který je mnohem propracovanější vzhledem k tamní pozitivní odezvě, jak ze strany knihovníků, tak především uživatelů.

Vize v podstatě byla jasná – nabídnout uživatelům novou službu, která by umožňovala odpovědět na jejich dotazy v co nejkratší možné době. Služba v žádném případě neměla nahradit již osvědčené jiné formy referenčních služeb. Vedle uspokojení informačních potřeb uživatelů bylo také žádoucí sledovat trendy v oblasti referenčních služeb, o kterých se diskutuje a píše v odborných periodikách bohužel spíše v zahraničí než u nás. Pracovnice chtěly, aby uživatelé měli ze služby podobně uspokojivý pocit jako z e-mailových odpovědí, ačkoli zde naráželi na fakt, že odpovědi via e-mail jsou mnohdy mnohem obsáhlejší a propracovanější, než by podle tradičního vnímání referenčních služeb jako odkazovací služby měly být.

Náklady se v podstatě nestaly předmětem žádné diskuze, neboť žádné nebyly. Pracovnice se přípravám věnovaly v rámci své pracovní doby, knihovna nepočítala s žádným placeným SW, novými počítači či dalšími technickými zařízeními a novým pracovním prostředím. Nebylo zažádáno o žádný grant, který by dovolil sofistikovanější přípravy. Jediné výdaje, které příprava chatu přinesla, byl plat pro externí IT zaměstnance. Ti na základně smlouvy dostávají zaplacenou za technickou údržbu a případnou pomoc se stránkami PSK (taktéž provádí změny na přání pracovníků ORMS, např. přidání anket, apod.). Tento plat byl nyní mírně navýšen o aplikaci chatu.

Při definování uživatelů vycházely pracovnice ze dvou základních skupin uživatelů – uživatelé navštěvující NK ČR (resp. dle zkušeností konkrétně Referenční centrum) a uživatelé využívající asynchronní PSK. Národní knihovna ČR je uživatelskou základnou poměrně specifický typ instituce. Mezi její registrované uživatele patří široká veřejnost, vysokoškolští studenti (především humanitních a sociálních věd, v menší míře práv a medicíny), odborná veřejnost (vědci a akademičtí pracovníci opět převážně z humanitních a sociálních věd) a studenti cizích národností. Obecně lze říci, že v knihovně se lze nejčastěji setkat s uživateli z akademické obce.



Definovat online uživatele je v praxi možné z několika pohledů: především jaký typ otázky uživatel klade a jakou formou je dotaz napsán, resp. jak je celý formulář pro položení dotazu vyplněn. Někdy lze velmi snadno odvodit, zda dotaz psal uživatel bez studijního či vědeckého cíle (tedy uživatel z řad široké veřejnosti), žák základní či střední školy nebo student kvůli studiu, vysokoškolské práci, apod. Hodně mnohdy napoví i forma dotazu, gramatické chyby, uvedené jméno a e-mailové adresa – celkově styl vyjadřování je významným ukazatelem na osobnost pisatele. Základní analýza těchto online uživatelů nepřinesla překvapivé ani detailní výsledky: z výše uvedených indicií lze usuzovat, že asynchronní komunikaci využívá v největším zastoupení široká veřejnost. Často se také vyskytují dotazy, které lze zařadit do skupiny „školní“, ať se jedná o učivo základní školy nebo doporučení literatury pro vysokoškoláka. V neopominutelném zastoupení jsou pokládány také dotazy, které mají odbornější úroveň, ze kterých je možné usuzovat, že tazatel potřebuje odpověď pro vědeckou či pracovní potřebu.

Velmi úzce s definováním uživatelů souvisí také typy jimi pokládaných dotazů a oproti tomu odpovědi na ně. Do roku 2004 byly rozděleny dotazy do šesti kategorií: faktografické, bibliografické, Národní knihovna – služby – katalogy, knihovnické obecně, internet a databáze, biografické. Nejvíce dotazů bylo zaměřeno na Národní knihovnu, její služby a katalogy (za roky 2002–2004 celkem 215), dále bibliografické (109) a faktografické (71). Od roku 2004 jsou dotazy členěny dle svého zaměření do vybraných 21 skupin Konspektu NK ČR. Podle osobních zkušeností usuzuji, že skladba dotazů se mění a nyní převažují dotazy faktografické. Bohužel už neexistují statistiky, které by tuto domněnku potvrdily. Proto jsem se rozhodla vybrané vytištěné archivované dotazy projít a z celkového počtu 132 dotazů, které obdržela Národní knihovna v červnu 2011, bylo 92 faktografických a 42 bibliografických. Některé faktografické dotazy se vyskytují častěji (např. původ příjmení, zeměpisné názvy, etymologické, historické a literární dotazy, oborové dotazy z oblasti knihovnictví), jiné patří mezi ojedinělé (např. „lékařství v pravěku“, „nejchytřejší pták“, „spojitost Hitlera a svobodných zednářů“ či „hibernace lidí“). Dotazy bývají velmi rozmanité, stejně jako jejich frekvence, ale okamžiky, kdy pracovnice nemají žádný dotaz k odpovědi, jsou spíše vzácné. Jak již bylo řečeno, služba PSK má spíše faktografický charakter, kdy se pracovníci snaží najít uživateli konkrétní informaci a k tomu doporučit vhodnou literaturu pro detailnější studium.

Toto je možné u e-mailu, kde mají knihovníci čas najít požadovanou informaci, ale moc se nehodí pro chat. Uživatelé vyžadují informaci ihned a navíc málokdy má knihovník u počítače k dispozici příruční referenční fond. Proto bylo určeno, že pokud to bude možné, budou se knihovníci snažit najít informaci, ale oproti e-mailu bude mít služba výrazněji odkazovací charakter. Bylo rozhodnuto stanovit typy otázek jako jeden z bodů pravidel fungování služby.

Otázka výběru softwaru byla poměrně jednoduchá z toho hlediska, že bylo možné využít pouze volný, neplacený program. První nápad, kterým byli spolupracující IT technici osloveni, byla možnost integrovat chat na stránky služby. Řešení, které by bylo pravděpodobně z pohledu uživatelů nejvstřícnější, nešlo však nijak zrealizovat. Pro vysvětlení celé problematiky uvádím přepis e-mailu ohledně SW pro chat: „*Na provoz seriózního chatu potřebujeme nainstalovat chat server (Plone pak vystupuje jako chat klient), což ovšem na Plone serveru nemůžeme. Navíc nevíme, jak bychom řešili současné přihlášení více anonymních uživatelů: chat předpokládá spíše komunikaci registrovaných uživatelů. Vyzkoušeli jsme několik variant, ale vždy jsme narazili na problém – nemůžeme kvůli chatu narušit bezpečnost Plonu*“ [POKORNÝ, 2010]. Byly tedy představeny návrhy programů, které bylo možné zvolit – ICQ, Skype a Facebook. U každé možnosti byly představeny výhody. ICQ umožňuje, aby byl v Plonu vidět status a číslo, v našem prostředí se jedná o jeden z nejčastěji využívaných programů. Facebook by byl moderním řešením, navíc je používán i v pracovní době a v hodinách ve škole (zde by se musel ovšem zřídit profil, který by chat dovozoval). Poslední variantou bylo použít diskusní forum, které by stále někdo sledoval. Z uvedených náhradních řešení bylo nakonec zvoleno ICQ. Důvody pro toto rozhodnutí byly především jeho rozšíření mezi uživateli obecně, nejčastěji využívaný program i u ostatních knihoven, některé užitečné nástroje pro potřeby knihovny, určitá předpojatost vůči Facebooku jako dostatečně serióznímu nástroji (vnímán spíše jako nástroj pro sebereprezentaci jeho uživatelů a ukrácení dlouhých večerů). Diskusní forum bylo zavrženo. Ačkoli se ICQ zdálo jako nejlepší řešení, zpětně se domnívám, že bohužel bylo trochu nešťastné, důvody budou rozebrány později.

Dalším bodem diskuzí byla otázka, kdo bude obsluhovat chat. Dle mého názoru jsou v Referenčním centru zaměstnány na plný úvazek schopné pracovnice, které se v asynchronních VRS osvědčily a odpovědi, které tazatelům poskytují i nad rámec

dotazu, jsou plným právem uživateli oceňovány. Většina z nich získala své vzdělání a znalosti na Ústavu informačních studií a knihovnictví a kromě zodpovídání referenčních dotazů jsou zodpovědné např. za nabídku a správu licencovaných online zdrojů v NK ČR či stále mezi uživateli oblíbenějšího portálu Jednotná informační brána (<http://www.jib.cz>) [Národní knihovna, 2011]. Vzdálené přístupy a využívání online zdrojů je mezi uživateli stále častější, což je také příznivý ukazatel pro chat. Bylo rozhodnuto, že chat bude obsluhovat převážná část těch, kteří zodpovídají e-mailové dotazy (konkrétně se jedná o L. Válkovou, V. Ševčíkovou, J. Sedláčkovou, vzhledem k dalším povinnostem v omezené míře i K. Košťálovou a částečně i H. Nemeškalovou). Nebylo stanoveno žádné pevné pořadí střídání u služby vzhledem k umístění chatu, o kterém bude pojednáno dále.

Pro umístění služby byl zavržen referenční pult ve studovně Referenčního centra. Důvodem byla především skutečnost, aby se pracovníci, kteří se ve studovně střídají, mohli dostatečně věnovat své práci ve studovně (ať již čistě referenční nebo usazování k PC). Bylo rozhodnuto, že chat bude umístěn mimo studovnu, do kanceláří zaměstnanců. Nejdříve bylo zamýšleno, že ICQ pro chat bude nainstalován na počítač každé z pověřených knihovnic, které by se v chatu střídaly. Ovšem nebylo žádoucí, aby existovalo více ICQ čísel pro jednu službu (tj. aby každá knihovnice měla vlastní ICQ; jednalo by se vlastně o stejný princip, na kterém je postaven portál OPOSSUM). Řešením této situace by bylo zřízení jednoho společného ICQ čísla, pod kterým by se přihlašovala každá pracovnice, avšak pouze a právě jedna v daný okamžik. Toto poněkud krkolomné řešení se také příliš neujalo. Výsledkem bylo vyhrazení jednoho konkrétního počítače, na který bylo ICQ nainstalováno. Jedná se o počítač, který není žádným pracovníkem obsazen, je uplatňován jako jakási „záloha“ v případě, že je obsazen jiný počítač, u kterého se střídám s další kolegyní pracující také na poloviční úvazek. Počítač s ICQ také slouží jako administrativní pro službu PSK, na který je směřována pošta pro administraci služby (nyní se jedná o přesměrování pošty na můj počítač k zefektivnění e-mailové administrativní komunikace). Nespornou výhodou je i umístění počítače v rámci kanceláří, neboť se nachází v místnosti, kde pracují pouze knihovnice v referenčních službách<sup>8</sup>, tedy je

---

<sup>8</sup> Pozn.: Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb poskytuje vedle referenčních služeb také meziknihovnické služby a služby elektronického dodávání dokumentů. Všechny kanceláře pro zaměstnance jsou otevřené a propojené společnou chodbou. V zásadě první polovina kanceláří je věnována MVS a službě dodávání dokumentů a druhá polovina referenčním službám.

možná vzájemná pomoc při zodpovídání dotazů. Počítač se nachází v kanceláři, kde pracuji společně s vedoucí ORMS K. Košťálovou a J. Sedláčkovou. Vzhledem k tomu, že v kanceláři (příp. vedlejší místnosti) vždy někdo je, bylo rozhodnuto, že knihovnice nebudou u tohoto počítače sedět a tzv. hlídat chat, ale budou pracovat na svých vlastních místech. ICQ má zvukové upozornění při každé nově příchozí zprávě, tedy kdykoli se ozve uživatel, knihovnice jsou schopné ihned zareagovat. Pravidelnou kontrolou chatu jsem byla pověřena spolu s Lenkou Válkovou, chat ráno zapínáme, přes den kontrolujeme a po ukončení online doby opět vypínáme. V kanceláři nejsou tištěné publikace, které by mohly sloužit při zodpovídání dotazů, ale vzhledem ke spolupráci knihovnic není problém požádat nechatující kolegyni o donesení konkrétní knihy ze studovny.

Vzhledem k postavení Národní knihovny ČR v systému knihoven se pracovnice snažily naplnit všechny formální náležitosti, které k chatu patří. Ačkoli téměř žádná česká knihovna nemá pro veřejnost vypracované informace o poskytování služby, zkušenosti z asynchronní VRS dokazovaly potřebu sepsání alespoň základních pravidel. Spolu s L. Válkovou jsme sepsaly stručná pravidla a v současné době se tak uživatel na stránkách služby PSK může dočíst následující [Ptejte se knihovny, 2011c]:

Pravidla užívání ICQ:

1. Služba je určena široké veřejnosti. Její uživatelé nemusí být registrováni v příslušné knihovně.
2. Touto službou zodpovídáme stručné faktické a rychlé referenční dotazy. Při složitějších otázkách Vám můžeme doporučit vhodnou literaturu (max. 3 tituly).
3. V případě, že služba není v daném okamžiku online dostupná nebo je Váš dotaz náročnější na zpracování či jej takovým v průběhu komunikace s Vámi shledáme, využijte [formulář pro zadávání dotazu](#). Odpověď obdržíte e-mailem.
4. Knihovník má právo ukončit rozhovor v případě, že se uživatel bude vyjadřovat nevhodně.
5. V případě více zájemců o službu je vyhrazen na každý rozhovor časový limit 15 minut.

Školení zaměstnanců probíhalo v minimální míře především díky nenáročnému programu ICQ. Po jeho nainstalování proběhla zkušební komunikace z prostředí

knihovny (vedena L. Válkovou a V. Ševčíkovou) a domova jedné z pracovnic (H. Nemeškalová), při které byly vyzkoušeny základní nástroje programu: klasický chat, posílání zpráv, posílání URL odkazů, potvrzení „přátel“, apod.

### **5.3 Zprovoznění služby a hodnocení**

Služba byla zprovozněna v druhé polovině dubna 2011 s online hodinami úterý 9.00–11.00 a čtvrtek 13.00–15.00. Tyto hodiny byly zvoleny jako provizorní pro začátek s reálným výhledem na jejich úpravu podle praktických zkušeností. Informace o nové službě chatu byla vložena na úvodní stránku PSK, kde je také vidět status ICQ. V rámci e-mailové adresy pro administraci služby PSK byly také osloveny všechny knihovny, které se aktivně podílí na PSK, zda-li se chtějí připojit i k synchronní verzi služby. V případě zájmu byly požádány o jejich kontaktní údaje a hodiny, kdy je služba online. Myšlenka byla vytvořit seznam knihoven, které vedle e-mailu zodpovídají otázky i prostřednictvím chatu. Důvody pro jejich oslovení byly následující:

- Referenční centrum nechtělo, aby v rámci kooperačního projektu PSK vystupovala NK ČR jako jediná, která poskytuje chat.
- Nabídnout uživatelům další knihovny, které mohou prostřednictvím této služby oslovit.
- Pomoci knihovnám službu zviditelnit.

Z celkového počtu 68 knihoven odpovědělo pouze 6, z toho 4 projevíly zájem stát se součástí nabídky služby na stránkách PSK. Jedna knihovna o zavedení služby přemýšlí s předpokládaným datem spuštění v září 2011 a jedna již chat poskytuje, ale neprojevila zájem být zařazena do společného seznamu knihoven.

Spolu s nabídkou zapojení se do projektu byly také knihovny požádány o kritické připomínky a další podněty ke službě. Reagující knihovny hodnotily projekt kladně, pouze jedna knihovna vyjádřila návrh na změnu poskytování chatu. Služba by podle ní měla větší význam, pokud by byla poskytována kooperativně, tj. knihovny by se domluvily na online hodinách tak, aby se navzájem střídaly a pokryly co největší dobu. Tato myšlenka je samozřejmě zajímavá a v zásadě se blíží ideálu 24/7. Služba synchronní VRS ovšem takto zamýšlena nebyla a ve skutečnosti by nejspíše ani nebylo možné ji provést vzhledem k omezeným personálním možnostem

jednotlivých knihoven. I Národní knihovna ČR si na základě analýzy doby pokládání e-mailových dotazů byla vědoma, že nejlepší doba by byla navečer až pozdě večer, ale bohužel to prozatím není možné. Výrazně tedy prodloužila alespoň své online hodiny a uživatelé ji tak mohou kontaktovat pondělí–čtvrtek 9.00–16.00. Pozdější doba již naráží na problémy, že většina pracovníků kolem 17h odchází z práce a ti zbývající mají večerní službu ve studovně Referenčního centra, tedy kanceláře jsou vesměs prázdné.

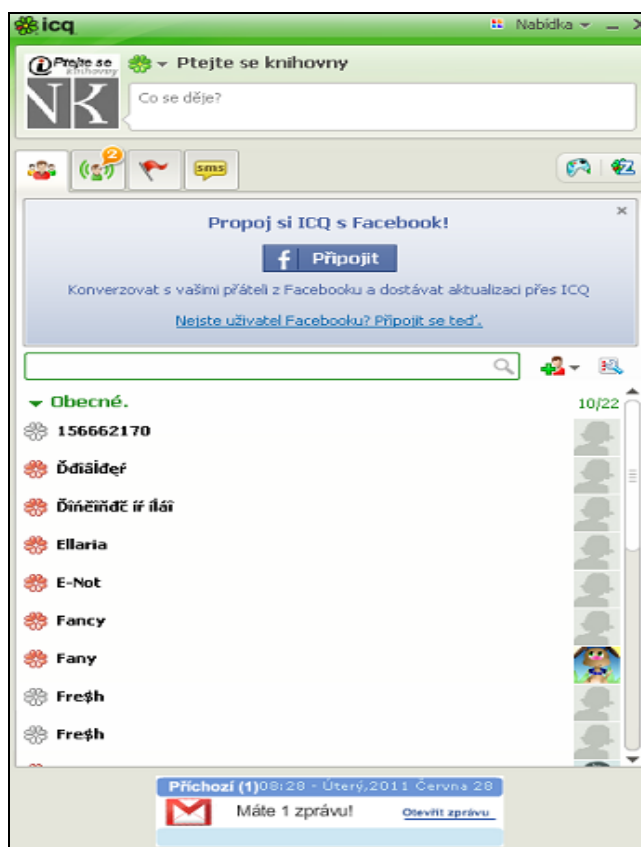
V současné době jsou k chatu NK ČR připojené následující knihovny v online časech [Ptejte se knihovny, 2011d]:

- Městská knihovna Turnov: pondělí a pátek 8.00–12.00 a 13.00–16.00, úterý a čtvrtek 8.00–12.00 a 13.00–18.00, sobota 8.00–12.00
- Regionální knihovna Karviná: pondělí–pátek 7.00–15.30. Středisko knihovnických a informačních služeb Karviná – Mizerov: pondělí–pátek 8.00–18.00
- Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě: pondělí–pátek 7.15–7.45
- Knihovna města Hradce Králové: pondělí–pátek 9.00–18.00, sobota 8.00–12.00

Propagace služby musela být v souladu s nulovými finančními prostředky. Vzhledem k využívání služby Ptejte se knihovny pro e-mailové dotazy a vysoké návštěvnosti stránek bylo umístění informací o chatu na úvodní stránku služby již určitou formou reklamy (náhled na úvodní stránku PSK spolu s nabídkou chatu viz obr. 7). Dále byl využit Facebook, kam byla vložena informace o nové službě na profilové stránky PSK (1 267 zobrazení) a Národní knihovny ČR. Byl také vytvořen automatický podpis v poště Outlook, která je využívána pro službu Ptejte se knihovny. Za jménem knihovnice, která dotaz zodpověděla a názvem organizace se tak nově objevily kontaktní informace s ICQ číslem, odkazem na Facebook PSK a webovou stránkou a e-mailem služby PSK. Počátkem září 2011 bude redakci časopisu Čtenář předán článek, který bude mapovat novinky v rámci celé služby Ptejte se knihovny a bude tedy zmíněn i chat. Další možností je umístění informace o chatu přímo na domovskou stránku Národní knihovny ČR či svépomocí vytvoření plakátů a propagačních letáků. Chat nezískal vlastní jméno, zůstává součástí služby Ptejte se knihovny. Bylo však vytvořeno logo, pod kterým se služba zobrazuje v programu ICQ (náhled na okno chatu v programu ICQ viz obr. 8).

První česká knihovnice	Dotazy nám můžete pokládat také přes chat.
novinky	Národní knihovna ČR: v období od 1.7. - 31.8. chat pozastaven
Uzavření Národní knihovny ČR 21.07.2011	Městská knihovna Turnov: 424328787 (ICQ), pondělí, pátek: 8.00 - 12.00 + 13.00 - 16.00, úterý, čtvrtek: 8.00 - 12.00 + 13.00 - 18.00, sobota: 9.00 - 12.00.
Hlasujte o nejlepší dotaz roku 2010 14.01.2011	Regionální knihovna Karviná: 230560175 (ICQ), pondělí - pátek: 7.00 - 15.30. Středisko knihovnických a informačních služeb Karviná - Mizerov: 381249657 (ICQ), pondělí - pátek: 8.00 - 18.00.
Odkazové linky na stránky knihoven 14.09.2010	Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě: 618004621 (ICQ), pondělí - pátek: 7.15 - 7.45. Knihovna města Hradce Králové: 563184598 (ICQ), pondělí - pátek: 9.00 - 18.00, sobota: 8.00 - 12.00.
Novinky - RSS, Dotaz	Pravidla užívání chatu naleznete <a href="#">zde</a> . Jakékoli připomínky a návrhy k portálu Ptejte se knihovny uvítáme <a href="#">zde</a> .

Obr. 7 – Výřez úvodní stránky Ptejte se knihovny s informacemi o chatu (převzato z WWW: <http://www.ptejteseknihovny.cz/>, 2011-06-27)



Obr. 8 – Rozhraní chatu v programu ICQ, naskenováno 2011-06-28

Očekávání od služby se lišila – některé knihovnice byly spíše skeptické k využívání chatu ze strany uživatelů, některé naopak díky ohlasu PSK předpokládaly zájem o službu. Skutečnost je bohužel stejná jako u většiny českých knihoven. Chat není tolik poptáván, jak by si zasloužil a jak nespíše všichni doufali. Od jeho zavedení si

službu přidalo do kontaktů cca 25 uživatelů a bylo zasláno 10 dotazů. Čtyři z nich se týkaly chodu a služeb NK ČR, zbytek byl faktografický (2 dotazy zaměřené na přírodní vědy, 2 literárně jazykové, 1 knihovnický a 1 se týkal jiné knihovny).

Dva měsíce, které uběhnou od zavedení služby je jistě již doba, která si žádá hodnocení. Služba byla zavedena v době začínajícího zkouškového období, tedy logicky se nabízí minimálně studentské dotazy, které jsou v e-mailu mnohdy doprovázeny prosbou o co nejrychlejší odpověď. Zpočátku bylo debatováno o nevhodné době, resp. málo hodinách, ale výrazné zlepšení nepřišlo ani po rozšíření hodin (je však třeba zmínit, že kladný dopad mělo rozšíření online hodin na všechny pracovní dny kromě pátku). Základním kamenem úrazu se po nejrůznějších diskusích stal zvolený program ICQ. Zdá se, že dávno minula doba jeho největších úspěchů a uživatelé se za možností popovídání si s přáteli přesunuli spíše na Facebook. Jako větší bariéra, než jak bylo vnímáno dříve, se také pravděpodobně ukazuje povinnost vytvoření účtu na ICQ, chce-li uživatel tento program používat. Domnívám se, že uživatelé, kteří si službu PSK přidali na seznam kontaktů, již účet vytvořený měli. Ti kteří jej nemají, si ho pravděpodobně ani nevytvoří, aby mohli chatovat a spíše položí dotaz via e-mail. Nadcházející letní měsíce, kdy je obecně uživatelů i jejich dotazů méně, se tak stanou dobou, během které by chtělo Referenční centrum poskytování služby pozměnit. Budou osloveni spolupracující IT specialisté a v rámci debat se budou s nimi pracovnice ORMS snažit najít jiný, vhodnější a uživatelsky přívětivější program. Doufám, že případné změny pomohou službu trochu oživit, ačkoli po předchozích zkušenostech je trocha skepse na místě.

Aplikace chatu ve virtuálních referenčních službách je myšlenka zajímavá a z mého pohledu má ambice být pro uživatele i atraktivní. Největší uplatnění však nachází pouze v Severní Americe, jinde její užívání klesá. Podobný dojem vyjádřila i stážistka ze Spojeného království Velké Británie a Severního Irsku, která byla v Referenčním centru po dobu tří týdnů. V zemi prý v podstatě není chat nabízen, až na výjimky knihovny nevycházejí vstříc novým technologiím a nesledují tento trend. Nelze tedy jednoznačně říci, že Česká republika nemá potenciál službu nabízet a ne příliš pozitivní využití porovnávat s americkým prostředím, kde je na online komunikaci, knihovny, jejich služby a využívání pohlíženo trochu jinak. U nás se pravděpodobně nebude jednat o masivně využívanou službu, ale byla by škoda se ani nepokusit o její zavedení.



## 6 Závěry

Virtuální referenční služby nejsou pro knihovny jakéhokoli typu žádnou novinkou, naopak v dnešní době jsou samozřejmou součástí nabízených služeb. Uživatelé čím dál častěji využívají internet jak v soukromém, tak i pracovním životě a knihovny musí tuto skutečnost přijmout, nechtějí-li o své uživatele přijít a prezentovat se jako zkosnatělá instituce. Mezi nejaktuálnější počiny ve VRS patří chat. V několika málo posledních letech bylo napsáno velké množství odborných článků a publikací, které přibližují teoretickou i praktickou úroveň této služby. Většina z nich je bohužel dílem pouze zahraničních knihoven a jejich zaměstnanců, v našem prostředí jakoby se o službě sice vědělo, ale nijak zásadně neovlivňuje dění na českém poli knihovnictví a informačních služeb. V TDKIV neexistuje definice pojmu „virtuální referenční služby“ a články pojednávají maximálně o asynchronní podobě služby. Myslím, že právě vytvoření definice v TDKIV a postupná výraznější propagace služby by mohla být správným odrazovým můstkem.

Naopak především severoamerické prostředí má službu velmi dobře zmapovanou a z prostudovaných materiálů lze usuzovat, že její zavedení je pro knihovnu velkým projektem. V tomto duchu jsou psány také publikace, které se aplikaci chatu věnují – podrobně jsou rozebírány jednotlivé etapy přípravy služby i její následné poskytování. Věřím, že pro kooperační projekty či velké knihovny obecně jsou tyto publikace nezbytné, protože podávají mnohdy velmi detailní a pěkně zpracované informace spolu s praktickými zkušenostmi samotných autorů.

Realizace chatu právě v oblasti Severní Ameriky, zdá se, slaví úspěchy. Uživatelé službu využívají, ostatně rozboru chatu v této oblasti se věnovaly jiné vysokoškolské práce obhájené na UISK. Uživatelé jsou zvyklí využívat online služby knihoven, které se pro tyto účely sdružují a za pomoci sofistikovaných softwarů nabízí přívětivou a moderní službu. Evropské prostředí již není natolik otevřené myšlence chatu, ačkoli rozhodně i zde nalézt knihovny, které jej poskytují a služba je využívána.

Zahraníční knihovny poskytující službu prostřednictvím kolaborativního modelu uplatňují specifický postup ve fázi plánování. Jak je zřejmé u služby askON, nová knihovna musí splňovat určité požadavky, významnou roli hraje školení zaměstnanců vzhledem k sofistikovaným softwarům používaným pro chat (často mix osobní účasti a online kurzů). Tyto knihovny také častěji budují alespoň stručné

statistiky pro své interní potřeby, ačkoli jim SW mnohdy dovoluje mnohem větší možnosti, které korespondují s doporučeným vyhodnocováním dat získaných z chatu.

Knihovny, které službu poskytují samostatně, si často vybírají finančně nenáročné řešení celé služby, tj. programy spíše poskytované zdarma a následná aplikace tak nevyžaduje důkladnější přípravy. Tyto knihovny velmi často nebudují žádné statistiky a pokud ano, jsou velmi obecné typu počtu dotazů.

Všechny analyzované zahraniční knihovny nabízely službu všem zájemcům bez rozdílu, ačkoli primárně je samozřejmě zamýšlena pro uživatele vlastní. Kromě Slovenské národní knihovny měly všechny oslovené knihovny vypracovaná pravidla, která se týkala přímo chatu. V nich je uživatel informován převážně o typu kladených otázek, nevhodném chování, které knihovna během chatování neschvaluje a případných následcích a ochraně soukromých údajů uživatelů.

Žádná knihovna nezodpovídá chatové dotazy přímo u referenčního pultu ve studovně, všechny využívají klidnější zázemí v kancelářích zaměstnanců. To s sebou vedle nesporných výhod přináší také záporné stránky, především absenci příručního referenčního fondu. Z toho vyplývá trend, který tuto službu doprovází, a to takřka výhradní využívání online zdrojů pro zodpovídání dotazů. Toto řešení vychází vstříc jednomu z hlavních požadavků chatu a to rychlosti odpovědi. Listování publikací a hledání relevantní informace by celý proces odpovědi významně prodloužilo.

Otázky, které vybrané zahraniční knihovny zodpovídají, mají především bibliografický charakter, u faktografických převládají informace o knihovně a službách. Tento stav v podstatě odpovídá možnostem, které knihovník má bez referenčního fondu – online databáze a volný internet. Právě internet je středem zájmu synchronních referenčních služeb – je určen pro online uživatele, k odpovědím slouží online zdroje a využívá ho i marketing – služby mají mnohdy své logo a vlastní název, které uživatele provází na několika úrovních webových stránek knihoven.

Situace v České republice již tolik příznivá není. Pokud se knihovny rozhodnou nabízet chat, velmi často se potýkají s nezájmem uživatelů o službu. Důvodem může být skutečnost, že málokdy je uživatel natolik vzdálený od knihovny, aby ji nemohl navštívit osobně (v případě městských knihoven) nebo z mého osobního pohledu

odlišné vnímání knihovny českými uživateli, kteří ji mnohdy chápou pouze jako budovu s knihami. Některé knihovny se však snaží a prostřednictvím volně dostupných programů (nejčastěji IM) službu nabízí. Vzhledem k podmínkám, ve kterých se knihovny nachází, působí výše uvedené cizojazyčné publikace o chatu trochu zbytečně, neboť v podstatě žádný z uvedených problémů při aplikaci nemusí knihovny řešit – využívaný SW, místo a čas poskytování, zaměstnanci, marketing a následné hodnocení.

Služba je nabízena většinou v čítárně nebo studovně poskytující referenční služby a doba více méně koresponduje s otevírací dobou knihovny. Dotazy zodpovídá zpravidla jeden knihovník, který má na starosti danou čítárnu. Výhodou může být, že knihovník má kolem sebe knihy, které mu mohou pomoci při faktografických dotazech, ovšem vzhledem k velmi malému počtu dotazů prozatím nebylo možné u žádné oslovené knihovny této přednosti využít. Naopak takovéto umístění chatu dává za pravdu teoriím, které poukazují na problém upřednostnění několika uživatelů najednou. Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že pokusy chatovat s jednou z vybraných knihoven ztroskotaly poté, co se mnou knihovník vůbec nenavázal rozhovor, ačkoli byl online. Tedy více úkolů, které knihovníci musí v čítárně řešit, mohou mít v závěru negativní dopad na chat, který – zdá se – nepatří mezi významné služby českých knihoven.

Na chat je v českých knihovnách nahlíženo jako na zajímavou a užitečnou službu, která pravděpodobně byla zprovozněna s dobrými úmysly a očekáváním, které se však nenaplnily. Možná i proto je služba prezentována v nejjednodušší podobě – na hlavní stránku knihovny je většinou umístěn kontakt na službu (nejčastěji ICQ či Skype číslo, které jsou prezentovány logem daného produktu), tím však veškeré marketingové strategie končí. Vzhledem k velmi malému počtu přijatých dotazů, který sami knihovníci někdy označují za téměř nulový, takřka neexistují statistiky. Přesto je dobře, že se české knihovny o službu pokouší a doufejme, že blízká budoucnost bude příznivější.

Podobné přání má i nově zavedený chat v rámci služby Ptejte se knihovny. Národní knihovna ČR, která jej od dubna 2011 nabízí, se setkává s podobnými zkušenostmi jako další české knihovny. Chat byl připravován během třech měsíců (leden 2011 – duben 2011) v Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb NK ČR. Při přípravě byly využity informace načerpané z literatury pro tuto práci, samotná praxe jak

při aplikaci chatu, tak i následném provozu však ukázala, jak se diametrálně liší teoretická východiska v převážně severoamerické literatuře a praxe v našich podmínkách. Pracovnice ORMS však v chatu stále spatřují zajímavou službu pro uživatele, která by měla být i přes počáteční nezájem zachovaná. V letních měsících 2011, kdy je o služby knihoven obecně menší zájem, tak budou navrhnuty změny, které by službu měly více přiblížit uživatelům a stát se také uživatelsky přívětivější. Tyto změny by měly zvýšit mezi uživateli i odbornou veřejností povědomí o této službě a její příznivé vnímání. Hlavním cílem je však větší využívání služby v ideálním případě, aby se stala plnohodnotnou součástí referenčních služeb. Myslím, že synchronní virtuální referenční služby si toto úsilí zaslouží.

## Seznam použité literatury:

Altamara (firma). 2011. *Altamara : Information systems* [online]. North Orem : Altamara, c2011 [cit. 2011-04-29]. VRLplus online reference. Dostupné z WWW: <<http://www.altarama.com.au/vrlplus.htm>>.

America online, Inc. 2011. *AOL* [online]. New York : AOL Inc., c2011 [cit. 2011-04-21]. Products and services : Application and commerce. Dostupné z WWW: <<http://corp.aol.com/products-services/consumer-applications>>.

askON. 2008a. *askON : online research help* [online]. Ontario : Ask Ontario/Knowledge Ontario, c2008 [cit. 2011-06-02]. About askON. Dostupné z WWW: <<http://askon.ca/en/about.shtml>>.

askON. 2008b. *askON : online research help* [online]. Ontario : Ask Ontario/Knowledge Ontario, c2008 [cit. 2011-06-02]. Privacy. Dostupné z WWW: <<http://askon.ca/en/privacy.shtml>>.

BEDWELL, Linda aj. 2008. IM a librarian: extending virtual reference services through instant messaging and chat widgets. *Partnership: the Canadian journal of library and information practise and research*. 2008, vol. 3, no. 2, s. 1-17. ISSN 1911-9593.

BERÁNKOVÁ, Klára. 2009. *Současný stav a trendy referenčních a virtuálních referenčních služeb vysokoškolských knihoven se zaměřením na region Praha*. Praha, 2009. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova. Filozofická fakulta. Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce PhDr. Eva Bratková, Phd.

BREIDENBAUGH, Andrew. 2006. Budget planning and performance measures for virtual reference services. *The reference librarian*. 2006, no. 95/96, s. 113-124. ISSN 0276-3877.

BREZNAY, Ann Marie; HAAS, M. Leslie. 2004. A checklist for starting and operating a digital reference desk. In KATZ, Bill (ed.). *Digital reference services*. Binghamton : Haworth Press, 2004, s. 101-112. ISBN 0-7890-2319-9.

BURTON, Lea. 2011. *Re: Information about chat service* [elektronická pošta]. Message to: Veronika Ševčíková. 31. května 2011 [cit. 2011-06-05]. Osobní komunikace.

BYLOKOVÁ, Kateřina. 2008. *Syndrom vyhoření knihovníků se zaměřením na práci v referenčních službách*. Brno, 2008. Diplomová práce (Mgr.). Masarykova univerzita v Brně, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví, Kabinet informačních studií a knihovnictví. Dostupný také z WWW: <[http://is.muni.cz/th/178894/ff\\_b/Bc\\_syndrom\\_vyhoreni.pdf](http://is.muni.cz/th/178894/ff_b/Bc_syndrom_vyhoreni.pdf)>.

Carnegie-Mellon University. University Libraries. 2010. *Carnegie Mellon University Libraries* [online]. Pittsburgh : Carnegie Mellon University Libraries, c2010 [cit. 2011-05-13]. Ask a Librarian : Policy Notice. Dostupné z WWW: <[http://search.library.cmu.edu/client/default/rw\\$003d0\\$0026rm\\$003d22863\\$00257C\\$00257C\\$00257C1\\$00257C\\$00257C\\$00257C\\$00257C1\\$00257C\\$00257C\\$00257Ctrue\\$0026](http://search.library.cmu.edu/client/default/rw$003d0$0026rm$003d22863$00257C$00257C$00257C1$00257C$00257C$00257C$00257C1$00257C$00257C$00257Ctrue$0026)>.

Česká zemědělská univerzita v Praze. Studijní a informační centrum. 2007. *Opossum : online poradenské služby studentům* [online]. Praha : ČZU, c2007 [cit. 2011-05-13]. Informace o portálu. Dostupné z WWW: <<http://opossum.itchy.cz/>>.

DANI. 2011. *Transcript of your chat* [elektronická pošta]. Message to: Veronika Ševčíková. 21. června 2011 [cit. 2011-06-05]. Osobní komunikace.

DESAI, Christina M.; GRAVES, Stephanie. 2008. Cyberspace or face-to-face: the teachable moment and changing reference medius. *Reference & user services quarterly*. 2008, vol. 47, no. 3, s. 242-255. ISSN 1094-9054.

Docutek. 2010. *Docutek : SirsiDynix Company* [online]. Burlingame : SirsiDynix, c2010 [cit. 2011-04-20]. Docutek Company : Docutek's vision. Dostupné z WWW: <<http://www.docutek.com/company/index.html>>.

Docutek. 2011a. Announcing Docutek VRLplus v3.2.01. In *Docutek : SirsiDynix Company* [online]. Burlingame : SirsiDynix [cit. 2011-04-20]. Dostupné z WWW: <[http://www.docutek.com/support/releasenotes/Docutek\\_VRLplus\\_3\\_2\\_01.pdf](http://www.docutek.com/support/releasenotes/Docutek_VRLplus_3_2_01.pdf)>.

Docutek. 2011b. Announcing Docutek VRLplus v3.2.02. In *Docutek : SirsiDynix Company* [online]. Burlingame : SirsiDynix [cit. 2011-04-20]. Dostupné z WWW: <[http://www.docutek.com/support/releasenotes/Docutek\\_VRLplus\\_3\\_2\\_02.pdf](http://www.docutek.com/support/releasenotes/Docutek_VRLplus_3_2_02.pdf)>.

DOEK, Alice. 2011. *Library Question – Answer [Question #6756046]* [online]. Message to: Veronika Ševčíková. 7. června 2011 [cit. 2011-05-22]. Osobní komunikace.

DOHNÁLKOVÁ, Eva. 2008. Online poradenské služby studentům – Studijní a informační centrum ČZU v Praze. In *Knihovny současnosti 2008*. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2008, s. 261-264. ISBN 978-80-86249-49-0. Dostupné také z WWW: <<http://www.svkos.cz/data/xinha/sdruk/2008-3-261.pdf>>.

DUNN, Kathleen; MORGAN, Ann. 2004. Going where the students are: live/web reference at Cal Poly Poloma. In KATZ, Bill (ed.). *Digital reference services*. Binghamton : Haworth Press, 2004, s. 201-213. ISBN 0-7890-2319-9.

ČSN ISO 5127 (01 0162) *Informace a dokumentace – slovník*. 2003. Praha : Český normalizační institut, 2003. 159 s.

Educase. 2010. 7 Things you should know about Backchannel Communication. In *Educase : Learning Initiative* [online]. Boulder (Washington) : Educase, February 2010 [cit. 2011-05-15]. Dostupné z WWW: <<http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ELI7057.pdf>>.

FAGAN, Jody Condit; DESAI, Christina M. Communication strategies for instant messaging and chat reference services. In KATZ, Bill (ed.). *Digital reference services*. Binghamton : Haworth Press, 2004, s. 121-155. ISBN 0-7890-2319-9.

FRANCOEUR, Stephen. 2001. An analytical survey of chat reference services. *Reference services review*. 2001, vol. 29, no. 3, s. 189-203. ISSN 0090-7324.

GÜNTHER, Sabine. Das Web contact Center : eine Herausforderung für Bibliotheken. In *Innovationsforum 2005*. Wiesbaden : Dinges & Frick GmbH, 2005, s. 9-86. ISBN 3-934997-13-9.

HAVLOVÁ, Jaroslava; RESSLER, Miroslav. 2003. Elektronické služby. In *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2011-04-13]. Dostupné z WWW: <<http://aleph.nkp.cz/F>>.

HEMOLA, Hanuš; POSPÍŠILOVÁ, Jindřiška. 2004. Ptejte se knihovny – stará služba v novém. In *Inforum 2004 : 10. ročník konference o profesionálních informačních zdrojích, 25.-27. května 2004, Vysoká škola ekonomická, Praha* [online]. Praha : Albertina icome Praha, 2004 [cit. 2011-06-14]. Dostupné z WWW: <[http://www.inforum.cz/pdf/2004/Hemola\\_Hanus.pdf](http://www.inforum.cz/pdf/2004/Hemola_Hanus.pdf)>.

HLADKÁ, Jitka. 2007. *Veřejně dostupné virtuální referenční služby knihoven USA*. Praha, 2007. Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Karlova. Filozofická fakulta. Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce PhDr. Eva Bratková, Phd.

HRDLIČKA, Josef. 2005. Virtual reference desk – praktické zkušenosti z provozu. In *Inforum 2005 : 11. ročník konference o profesionálních informačních zdrojích, 24. – 26. května 2005, Vysoká škola ekonomická, Praha* [online]. Praha : Albertina icome Praha, 2005 [cit. 2011-06-20]. Dostupné z WWW: <<http://www.inforum.cz/archiv/inforum2005/prispevek.php-prispevek=92.htm>>.

ICQ. 2011a. *ICQ* [online]. New York : ICQ LLC, c1998-2011 [cit. 2011-04-19]. About ICQ : The ICQ Story. Dostupné z WWW: <<http://www.icq.com/info/story.html>>.

ICQ. 2011b. *ICQ* [online]. New York : ICQ LLC, c1998-2011 [cit. 2011-04-19]. About ICQ : ICQ in Numbers. Dostupné z WWW: <[http://www.icq.com/info/icq\\_numbers.html](http://www.icq.com/info/icq_numbers.html)>.

Instant Messaging. 2011. In *Wikipedie : otevřená encyklopedie* [online]. St. Petersburg (Florida) : Wikimedia Foundation, c2011, poslední revize 12.5.2011 [cit. 2011-05-20]. Dostupné z WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/Instant\\_messaging](http://cs.wikipedia.org/wiki/Instant_messaging)>.

JANDOVÁ, Eva aj. 2006. *Čeština na WWW chatu*. 1. vyd. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, 2006. 262 s. ISBN 80-7368-253-2.

JANDOVÁ, Eva. 2007. *Konverzace na WWW chatu*. 1. vyd. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, 2007. 175 s. ISBN 80-7368-254-0.

JANOVSKÁ, Darina. 2007. Digitálne referenčné služby v Slovenskej národnej knižnici. *Knižnica*. 2007, roč. 8, č.6, s. 18-24. ISSN 1335-7026.

JANOVSKÁ, Darina. 2011. *Vyplnený formulár z: Spýtajte se Slovenskej národnej knižnice* [elektronická pošta]. Message to: Veronika Ševčíková. 16.června 2011 [cit. 2011-06-22]. Osobní komunikace.

JANES, Joseph. 2003. *Introduction to reference work in the digital age*. New York : Neal-Schuman Publ., 2003. 213 s. ISBN 155570-429-8.

JOHNSON, Denise; SLATER, Robert. 2006. Choosing virtual reference software. In *Handbook of electronic & digital acquisition*. New York : Haworth Press, 2006, s. 127-142. ISBN 9780789022912.

K-12 (education). 2011. In *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida) : Wikimedia Foundation, 2011, last modified 8.5.2011 [cit. 2011-05-13]. Dostupné z WWW: <[http://en.wikipedia.org/wiki/K%E2%80%9312\\_\(education\)](http://en.wikipedia.org/wiki/K%E2%80%9312_(education))>.

KAPOUNOVÁ, Kateřina. *Re: Chat služba* [elektronická pošta]. Message to: Veronika Ševčíková. 3.června 2011 [cit. 2011-06-15]. Osobní komunikace.

KERN, M. Kathleen. 2003. Communication, patron satisfaction and the reference interview. *Reference & user services quarterly*. 2003, vol. 43, no. 1, s. 47- 49. ISSN 1094-9054.

KERN, M. Kathleen. 2006. Looking at the bigger picture: for evaluation virtual reference. *Reference librarian*. 2006, no. 95/96, s. 99-112. ISSN 0276-3877.

KERN, M. Kathleen. 2009. *Virtual reference best practices : tailoring services to your library*. Chicago : American Library Association, 2009. viii, 148 s. ISBN 978-0-8389-0975-1.

KINNEY, Bo. 2010. Answering the right questions: the virtual reference interview. *Alki*. 2010, vol. 26, no. 2, s. 16-17. ISSN 8756-4173.

Knihovna města Hradce Králové. 2011. *Výroční zpráva 2010* [online]. Hradec Králové : Knihovna města Hradce Králové, 2011 [cit. 2011-06-24]. Dostupné z WWW: <<http://www.knihovnahk.cz/>>.

KOVACS, Diane K. 2007. *The virtual reference handbook : interview and information delivery techniques for the chat and e-mail environments*. New York : Neal-Schuman, 2007. xvii, 132 s. ISBN 978-1-55570-598-5.

KRESH, Diane. 2004. Virtually yours: thought on where we have been and where we are going with virtual reference services in libraries. In KATZ, Bill (ed.). *Digital reference services*. Binghamton : Haworth Press, 2004, s. 19-34. ISBN 0-7890-2319-9

LANDSMANNOVÁ, Petra. 2011. *Re: Chat služba* [elektronická pošta]. Message to: Veronika Ševčíková. 31.května 2011 [cit. 2011-06-24]. Osobní komunikace.

LAUSCHMANN, Jindřich. 2011. Jakou má Skype budoucnost? To zjistíme tento rok. In *Tyinternety.cz* [online]. 6.1.2011 [cit 2011-04-19]. Dostupné z WWW: <<http://www.tyinternety.cz/sluzby/jakou-ma-skype-budoucnost-to-zjistime-tento-rok-2535>>.

Library of Congress. 2011. *Library of Congress* [online]. Washington Dc : Library of Congress, 2011 [cit. 2011-05-13]. Reference Correspondence Policy. Dostupné z WWW: <[http://www.loc.gov/rr/askalib/reference\\_policy.html](http://www.loc.gov/rr/askalib/reference_policy.html)>.



Livehelper (firma). 2009. *Livehelper : bring your site alive* [online]. St. Louis : Livehelper LLC, 2009 [cit. 2011-06-02]. Products : Packages and pricing. Dostupné z WWW: <<http://www.livehelper.com/packages.html>>.

LivePerson (firma). 2011. *LivePerson : Deeper customer connections. Online. Real time* [online]. New York : LivePerson, Inc., c2011 [cit. 2011-06-01]. Products : Compare LivePerson solutions. Dostupné z WWW: <<http://solutions.liveperson.com/product-packages/pro-vs-premier-channels.asp>>.

LINDBLOOM, Mary-Carol aj. 2006. Virtual reference: a reference question is a reference question... Or is virtual reference a new reality? New career opportunities for librarians. *Reference librarian*. 2006, vol. 45, no. 93, s. 3-22. ISSN 0276-3877.

LUO, Lili. 2008. Chat reference evaluation: a framework of perspectives and measures. *Refence services review*. 2008, vol. 36, no. 1, s. 71-85. ISSN 0090-7324.

MARSTELLER, Matthew R.; SCHMITT-MARSTELLER, Jackie. 2004. Opportunities for real-time digital reference service. In KATZ, Bill (ed.). *Digital reference services*. Binghamton : Haworth Press, 2004, s. 163-181. ISBN 0-7890-2319-9.

MARTIN, Julie. 2003. Ask a librarian virtual reference services at the Boeing library. In KIMMEL, Stacey (ed.). *Virtual reference services*. New York : Haworth Press, 2003. 194 s. ISBN 0-7890-2045-9.

Meebo. 2011. *Meebo* [online]. Mountain View : Meebo, Inc., c2011 [cit 2011-04-19]. About Meebo : the way people share on the web. Dostupné z WWW: <<http://www.meebo.com/about/>>.

MEOLA, Marc; STORMONT, SAM. 2002. *Starting and operating live virtual reference services : a how-to-do-it manual for librarians*. New York : Neal-Schuman Publ., 2002. 167 s. A how-to-do-it manuals for librarians. No. 118. ISBN 1-55570-444-1.

Městská knihovna (Ústí nad Orlicí, Česko : 1991-). 2011. *Výroční zpráva za rok 2011* [online]. Ústí nad Orlicí : Městská knihovna Ústí nad Orlicí, 2011 [cit. 2011-06-15]. Dostupné z WWW: <[http://www.knihovna-uo.cz/dokumenty/vyrocní\\_zprava2010.pdf](http://www.knihovna-uo.cz/dokumenty/vyrocní_zprava2010.pdf)>.

Mezinárodní federace knihovnických sdružení a institucí. Reference and Information Services Section. 2008. *IFLA Digital Reference Guidelines* [online]. Latest revision 6 March 2008 [cit 2011-04-12]. Dostupné z WWW: <<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>.

Národní knihovna České republiky. 2011. *Výroční zpráva 2010* [online]. Praha : Národní knihovna České republiky, 2011 [cit. 2011-06-14]. Dostupné z WWW: <<http://www.nkp.cz/files/vz2010.pdf>>.

QuestionPoint. 2011. 24/7 Reference Cooperative Policies and Procedures. In *QuestionPoint reference services* [online]. Dublin : OCLC, c2011, last edited 10.5.2011 [cit. 2011-05-13]. Dostupné z WWW: <<http://wiki.questionpoint.org/w/page/13839422/247-Policies>>.

PEASSE, Allan; PEASSE, Barbara. *Řeč těla*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2008. 359 s. ISBN 978-80-7367-449-6.

POKORNÝ, Jan. 2010. *psk* [elektronická pošta]. Message to: Jindřiška Pospíšilová. 13.prosince 2010 [cit. 2011-06-26]. Osobní komunikace.

POPELKOVÁ, Hana. 2009. *Současný stav a trendy referenčních a virtuálních referenčních služeb vysokoškolských knihoven se zaměřením na region Brno*. Praha, 2009. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova. Filozofická fakulta. Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce PhDr. Eva Bratková, Phd.

Ptejte se knihovny (služba, Česko). 2011a. *Ptejte se knihovny* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, c2004-2011 [cit. 2011-06-14]. Dotazy podle knihoven. Dostupné z WWW: <<http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv/dotazy-podle-knihoven>>.

Ptejte se knihovny (služba, Česko). 2011b. *Ptejte se knihovny* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, c2004-2011 [cit. 2011-06-15]. Dotazy podle kategorií. Dostupné z WWW: <<http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv/dotazy-podle-kategori>>.

Ptejte se knihovny (služba, Česko). 2011c. *Ptejte se knihovny* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, c2004-2011 [cit. 2011-06-27]. Pravidla užívání ICQ. Dostupné z WWW: <<http://www.ptejteseknihovny.cz/informace-pro-knihovny/pravidla-icq/>>.

Ptejte se knihovny (služba, Česko). 2011d. *Ptejte se knihovny* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, c2004-2011 [cit. 2011-06-28]. Úvod. Dostupné z WWW: <<http://www.ptejteseknihovny.cz/>>.

RADFORD, Marie L. 2008. A personal choice: reference service excellence. *Reference & user services quarterly*. 2008, vol. 48, no. 2, s. 108-115. ISSN 1094-9054.

REZNEROVÁ, Ivana. 2011. *Re: ICQ služba* [elektronická pošta]. Message to: Veronika Ševčíková. 31.května 2011 [cit. 2011-06-25]. Osobní komunikace.

RONAN, Jana Smith. 2003a. *Chat reference : a guide to live virtual reference services*. Westport : Libraries Unlimited, 2003. xiii, 225 s. ISBN 1-59158-000-5.

RONAN, Jana Smith. 2003b. The reference interview online. *Reference & user services quarterly*. 2003, vol. 43, no. 1, s. 43- 47. ISSN 1094-9054.

RUSSELL-JONES, Neil. 2005. *Marketing*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005. 128 s. ISBN 80-7367-008-9.

Reference and User Services Association. 2003. RUSA Task Force on Professional Competencies. *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians* [online]. Chicago : American Library Association, January 26, 2003 [cit 2011-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm>>.

Reference and User Services Association. 2010. *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* [online]. Chicago : American Library Association, revised by the RUSA MARS/RSS Virtual Reference Committee, 2009. Approved March 2010 [cit 2011-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>>.

Spýtajte sa knižnice (služba, Slovensko). 2011. Spýtajte sa knižnice [online]. Martin : Slovenská národná knižnica, c2011 [cit. 2011-06-23]. Položenie otázky. Dostupné z WWW: <<http://www.spytajtesakniznice.sk/?q=node/7>>.

St. Louis County Library. 2010. *St. Louis County Library* [online]. St.Louis : St. Louis County Library, c2010 [cit. 2011-05-13]. Ask a librarian : Research Guidelines. Dostupné z WWW: <<http://www.slcl.org/databases/ask/researchguide.htm>>.

SVOBODOVÁ, Eva. 2011. *Re: OPOSSUM* [elektronická pošta]. Message to: Veronika Ševčíková. 20.června 2011 [cit. 2011-06-25]. Osobní komunikace.

ŠKYŘÍK, Petr. 2008. *Nástroje a možnosti internetu*. 1. vydání. Brno : Tribun EU, 2008. 105 s. ISBN 978-80-7399-423-5.

ŠPULÁK, Ondřej. 2010. ICQ prodáno, koupila ho ruská společnost Digital Sky Technologies. In *Slunečnice.cz* [online]. 29.4.2010 [cit 2011-04-19]. Dostupné z WWW: <<http://www.slunecnice.cz/tipy/icq-prodano-koupila-ho-digital-sky-technologies/>>.

ŠVEJDA, Jan. 2003a. Informační služby. In *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003-[cit. 2011-04-10]. Dostupné z WWW: <<http://aleph.nkp.cz/F>>.

ŠVEJDA, Jan. 2003b. Online služby. In *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003-[cit. 2011-04-11]. Dostupné z WWW: <<http://aleph.nkp.cz/F>>.

TADDEO, Laura. 2008. R U there? How to reach a virtual audience through affordable marketing strategies. *Internet reference services quarterly*. 2008, vol. 13 (2-3), s. 227-244. ISSN 1087-5301.

UBAcoach. 2011. *Transcript of chat UBAcoach* [elektronická pošta]. Message to: Veronika Ševčíková. 5. června 2011 [cit. 2011-06-11]. Osobní komunikace

Universiteit van Amsterdam. 2011. *University of Amsterdam* [online]. Amsterdam : UvA, c2011 [cit. 2011-05-20]. About the UvA: Profile and mission. Dostupné z WWW: <[http://www.english.uva.nl/about\\_the\\_uva/object.cfm/objectid=59EA3007-5AB4-43DF-BA6E8C49873309C7](http://www.english.uva.nl/about_the_uva/object.cfm/objectid=59EA3007-5AB4-43DF-BA6E8C49873309C7)>.

Universiteit van Amsterdam. Bibliotheek. 2011. *University of Amsterdam. Library* [online]. Amsterdam : UvA, c2011 [cit. 2011-05-20]. About UBAcoach. Dostupné z WWW: <<http://www.uba.uva.nl/help/object.cfm/objectID=3D88BE91-E03C-4858-9527B15AEFB3A76F>>.

WALLACE, Linda; BARBER, Peggy. 2002. 10 tips for marketing virtual reference services (VRS). In *2002 ALA Annual conference – June 15, 2002*. Atlanta : ALA, 2002 [cit. 2011-05-20]. Dostupné z WWW: <[http://www.ssdesign.com/librarypr/download/odds\\_and\\_ends/marketing\\_vps.pdf](http://www.ssdesign.com/librarypr/download/odds_and_ends/marketing_vps.pdf)>.

Windsor Public Library. 2011a. *Windsor Public Library* [online]. Windsor, c2011 [cit. 2011-05-13]. AskON : online research help. Dostupné z WWW: <<http://www.windsorpubliclibrary.com/askon/indexen.php>>.

Windsor Public Library. 2011b. *Windsor Public Library* [online]. Windsor, c2011 [cit. 2011-05-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.windsorpubliclibrary.com/>>.

## **Seznam obrázků**

Obr. 1 - Úvodní stránka služby askON .....	72
Obr. 2 - Rozhraní pro položení dotazu služby UBACoach.....	76
Obr. 3 - Úvodní stránka služby Spýtajte sa knižnice .....	79
Obr. 4 - Výřez domovské stránky Knihovny Ústí nad Orlicí s chatem .....	83
Obr. 5 - Programy pro chat Knihovny města Hradce Králové.....	85
Obr. 6 - Výřez úvodní stránky portálu OPOSSUM .....	86
Obr. 7 - Výřez úvodní stránky služby PSK s informacemi o chatu .....	103
Obr. 8 - Rozhraní chatu v programu ICQ služby PSK.....	103

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 - Přepis chatového rozhovoru z Windsorské veřejné knihovny .....	i
Příloha č. 2 - Statistika chatu ve Windsorské veřejné knihovně.....	ii
Příloha č. 3 - Přepis chatového rozhovoru z knihovny Amsterdamské univerzity	iii
Příloha č. 4 - Statistika návštěvnosti domén NK ČR za rok 2010 .....	iv

## Příloha č. 1

### Přepis chatového rozhovoru vedeného autorkou práce s pracovníkem/pracovnicí „Dani“ z Windorské veřejné knihovny

Chat Transcript

info: Please wait for askON staff to respond.

info: You are now chatting with 'Dani'

Dani: Hello and welcome to askON. I am reading your question now and I'll get back to you in a moment.

Dani: Hi Veronika. What would you like to know about our askON service/

Veronika: Hi Dani, can I ask you, how many people answer chat question?

Dani: We usually have three or four people scheduled at a time.

Veronika: Do you use chat at the reference desk or in your office?

Dani: We don't do the chats on a public service point.

Dani: It's usually done in the workroom on a separate computer.

Dani: Some smaller libraries have to be at a public desk and answer the chat lines at the same time.

Dani: It depends on the staffing.

Veronika: well, and do you have some reference materials in this room? or use only online resources?

Dani: We mostly answer questions using the Internet and online databases.

Dani: We refer people to other institutions or send them links.

Dani: We have very little reference materials by our telephone reference service, but so much is now answered by using the computer.

Veronika: and online hours for your library are Monday - Thursday 12:30pm - 8:30pm Friday & Saturday 12:30pm - 4:30pm Sunday 1:30pm - 4:30pm...or are they cooperated by all other libraries together?

Veronika: I mean if you have online chat e.g. 2 hours per week or all of these hours?

Dani: We share a schedule with other libraries in Ontario.

Dani: I can check how many hours we have per week. I'm not sure off the top of my head.

Veronika: thanks

Dani: Our current schedule gives us 2 hrs. on Mondays, 2 hrs. on Tuesdays, 3 hrs. on Wednesdays, and 1 hr on Thursday.

Dani: That will change for the summer as it much quieter.

Veronika: thanks..and last question..can I ask you for your opinion on chat in reference service? It is good idea, useful for users...etc. You colleague Lea Burton wrote me, that you end this service at the end of June

Dani: The chat service is a good starting point for students.

Dani: We can help them find good websites and show them how to get to the online databases at their own library.

Dani: It's sometimes not as easy to do a good reference interview and we may have to refer them to our telephone reference or to their home library.

Dani: We are able to access other libraries' websites and catalogues and can tell people what is available.

Dani: We always hope to direct students to the right resources so they can continue to work on their own.

Dani: We have less chat service in the summer, but if funding allows, we go back to a busier schedule in the fall.

Dani: Can I answer anything else for you?

Veronika: **no, thanks..you help me so much :) Thank you once more and have a nice day..oh, can I get e-mail transcript?**

Dani: Please tell us how we did today by taking our survey. Just click on the 'END CHAT' button in the upper right hand corner of the chat box to end the session and take our survey. You will also be able to request a transcript of our session there.

Dani: Yes, you can get a transcript of our conversation.

Veronika: **well, thank you, bye**

Dani: Thank you for using askON. Please come back again if you have more questions.

Dani: Bye, Veronika

## **Příloha č. 2**

### **Statistiky chatu ve Windsorské veřejné knihovně**

*Vysvětlivky:*

Knihovna: dotazy související s chodem, provozem a úkony v knihovně, které nesouvisí s ostatními kategoriemi

Uživatelská karta: dotazy převážně o zřízení karty, prodloužení registrace či neposkytování služeb vzhledem k propadlé registraci

Výpůjčky: získání informací o výpůjčkách daného čtenáře

Katalog: vedle pomoci při vyhledávání tato kategorie obsahuje dotazy ohledně uživatelského účtu či možnostech objednání publikace

Db: databáze a další online zdroje

Škola: dotazy žáků související se školními úkoly

Ostatní: kategorie obsahuje dotazy všeobecného zájmu

### **Rok 2009**

Měsíc	Chat	Knihovna	Uživ.karta	Výpůjčky	Katalog	Db	Škola	Ostatní
Leden	24	6	3	2	3		2	8
Únor	19		4		5	2	2	6
Březen	23	3	3		6	2	4	5
Duben	16	3	1		7		4	1
Květen	30	1	2	1	6	2	7	11
Červen	12				6	2	1	3
Červenec	12	1		4	2	1	2	2
Srpen	12			2	5		1	4
Září	15	3	1	2	3		2	4
Říjen	17	1	2	1	5	1	1	6
Listopad	41	1	2	2	6	1	15	14
Prosinec	23	2	2		3		9	7
<b>Celkem</b>	<b>244</b>							



### **Rok 2010**

Měsíc	Chat	Knihovna	Uživ.karta	Výpůjčky	Katalog	Db	Škola	Ostatní
Leden	20	2	2	1	6		4	5
Únor	31	3	2		10	1	11	4
Březen	15		Chybí					
Duben	40	6	6	1	3	3	18	3
Květen	33	8	6		9	1	4	5
Červen	17	3		1	4		4	5
Červenec	6	1	2			1		2
Srpen	10	2	2		3	2		1
Září	21	6	3		4	7		1
Říjen	18	3	4		5	1	3	1
Listopad	27	2	3	1	8		9	3
Prosinec	28	7	4	2	7	3	6	1
<b>Celkem</b>	<b>266</b>							

### **Rok 2011**

Měsíc	Chat	Knihovna	Uživ.karta	Výpůjčky	Katalog	Db	Škola	Ostatní
Leden	34	7	5		12	1	9	
Únor	22	3	3		6	2	3	5
Březen	28	6	7		4	2	2	7
Duben	21	5	6		3	3	1	3
<b>Celkem</b>	<b>105</b>							

### **Příloha č. 3**

#### **Přepis chatového rozhovoru vedeného autorkou práce s pracovníci/pracovníkem univerzitní knihovny Amsterdamské univerzity**

[9:48] meeboguest988335: hi, can I ask you about your chat service?

[9:49] ubacoach: yes of course

[9:50] meeboguest988335: ok, I write thesis and I would like to write about you library :) Hom many librarians answer chat questions?

[9:50] ubacoach: one moment i'm counting

[9:51] ubacoach: one at a time

[9:52] ubacoach: we work on schedule, omre or less 110-12 persons

[9:52] ubacoach: 10-12 pers. sorry...!

[9:53] meeboguest988335: all right :) do you answer at refence desk or separate in your office?

[9:53] ubacoach: in A SEPARATE OFFICE

[9:53] meeboguest988335: do you use also printed reference materials or only online resources?

[9:54] ubacoach: mostly online information (website library, databaes, loanadmininstration etc.etc

[9:55] ubacoach: for char only online inf.  
 [9:55] meeboguest988335: well, it is university library, but is chat also used by public?  
 [9:55] meeboguest988335: or only by students?  
 [9:56] ubacoach: I dont know exactly . By phioe and mail we receive lquestions from others than students, so I suppose some chats will be from Others...  
 [9:57] ubacoach: we don't ask the status of the chatter  
 [9:58] meeboguest988335: thanks and last question :) can I ask for your opinion for chat service?  
 [9:58] ubacoach: It's fast and and nice service I think  
 [10:00] meeboguest988335: so you think it has a future and it useful for users? Do you like it?  
 [10:01] ubacoach: Yes netxt to information by phone, mail or at the information desk. I cerntainly think it"s usefull.  
 [10:01] ubacoach: I  
 [10:02] meeboguest988335: does meebo allow e-mail transcript?  
 [10:02] ubacoach: I do'nt konw  
 [10:02] ubacoach: konw  
 [10:03] ubacoach: I mean know...;-)  
 [10:03] meeboguest988335: well, ok. Thank you very much and have a nice day :)  
 [10:03] ubacoach: you're welcome.  
 [10:03] meeboguest988335: bye  
 [10:03] ubacoach: bye!

#### Příloha č. 4

#### Statistika návštěvnosti domén Národní knihovny ČR za rok 2010 [Národní knihovna, 2011, s. 59]

