



**i** Ptejte se  
knihovny

# PTEJTE SE KNIHOVNY NESTOJÍ! aneb

CESTA K MODERNÍ  
VIRTUÁLNÍ REFERENČNÍ SLUŽBĚ

# HISTORIE PTEJTE SE KNIHOVNY

- ❑ motivací vzniku PSK bylo vytvořit jedno místo, na němž může veřejnost klást knihovnám dotazy a zároveň identifikovat tuto službu ve všech knihovnách jednotným logem
- ❑ PSK předcházela 24 hodinová akce „Meze bezmezných informací“ v rámci Března měsíce internetu 2002
- ❑ od 11/2002 nabízela NK ČR na svých stránkách službu PSK
- ❑ do 2/2004 definování pravidel PSK, dojednávání spolupráce s knihovnami, příprava technického zázemí, designu ...
- ❑ na www.ptejteseknihovny.cz byla 3/2004 spuštěna PSK
- ❑ technická správa PSK v MZK (2004-2008), od 2008 v NK ČR
- ❑ průzkum mezi knihovnami & anketa pro veřejnost (2013)
- ❑ příprava a realizace projektu VISK 8/B „nového“ PSK (2014)

# CO NYNÍ NABÍZÍ PTEJTE SE KNIHOVNY?

## Několik cest pro položení dotazu:

- formuláře pro zadání dotazu podle oboru, regionu nebo konkrétní knihovně
- mobilní aplikace PSK pro iOS a Android umožňují také položit dotaz podle oboru, regionu či konkrétní knihovně
- konzultace v reálném čase prostřednictvím chatu PSK (po-čt 9:00-16:00, pá 9:00 -12:00, zajišťují 4 knihovny)

## Další služby Ptejte se knihovny:

- archiv Ptejte se knihovny (od 2004)
- Dotaz týdne (od 2010)
- [Facebook](#) Ptejte se knihovny (od 2010)
- anketa [Dotaz roku](#) (od 2012)
- služba „Víte, že ...“ (od 2014)
- komentování a sdílení dotazů v archivu v rámci FB (od 2015)

# CO ZNAMENÁ ZAPOJIT SE DO PSK?

- účast knihoven v PSK je dobrovolná
- knihovny povinně garantují základní kategorie:
  - informace o vydaných dokumentech
  - informace o knihovně
  - regionální informace
- podle vlastního uvážení mohou garantovat i oborové kategorie (Konspekt)
- základní lhůta pro zpracování odpovědi na dotaz je 48 hodin
- dotaz je možné předat jiné knihovně zapojené do PSK
- knihovny by měly na svých stránkách umístit logo PSK

# PTEJTE SE KNIHOVNY V ČÍSLECH ...

- ❑ 932 000 návštěvníků stránek [www.ptejteseknihovny.cz](http://www.ptejteseknihovny.cz) v roce 2014, stabilně patří mezi nejnavštěvovanější stránky NK ČR
- ❑ průměrně je ročně přes formulář zasláno téměř 3 500 dotazů
- ❑ od roku 2004 zadáno prostřednictvím PSK 38 645 dotazů (11.4.2015)
- ❑ archiv dotazů obsahuje více než 11 308 dotazů a odpovědí (11.4.2015)
- ❑ 88 aktivně zapojených českých knihoven (11.4.2015)

# PROČ PSK POTŘEBOVALO ZMĚNY?

- infrastruktura a technické zázemí PSK vycházely stále z návrhu z roku 2008
- ukládání do archivu PSK bylo pro knihovny nekomfortní
- pomalejší odezvy webu PSK ovlivňovaly jak ukládání, tak vyhledávání v archivu
- stávající design PSK již přestával vyhovovat
- snaha více zviditelnit menší knihovny prostřednictvím Regionů
- podněty ze strany knihoven ke změnám v PSK
- limitované finanční prostředky NK ČR pro PSK
- možnost provázat PSK s Centrálním portálem knihoven (CPK) – v rámci Informační části portálu Knihovny.cz + prohledávání archivu PSK v CPK

# PTEJTE SE KNIHOVNY – ROZVOJ SLUŽBY A PŘÍPRAVA NA PROPOJENÍ S CPK

- ❑ Projekt 2. kola VISK8/B
- ❑ Realizace: září – prosinec 2014
  
- ❑ Dílčí cíle projektu:
  - ✓ Vytvoření nového modulu pro správu systému PSK  
(správa knihoven, správa dotazů, statistiky, regionální hledisko)
  
  - ✓ Vývoj modulu OAI-PMH pro zapojení archivu PSK do lokálního indexu CPK
  
  - ✓ Redesign webových stránek PSK, vytvoření designu propagačních materiálů  
(web, propagační materiály, regionální hledisko, propojení se sociálními sítěmi)
  
  - ✓ Vytvoření mobilní aplikace PSK pro platformu Android a aktualizace stávající mobilní aplikace pro iOS
  
- ❑ Inspirace: Korejská NK ([Ask a Librarian](#)), systémy pro „issue tracking“

# CO ZNAMENAL PROJEKT PTEJTE SE KNIHOVNY?

- rozvaha, co vše bychom chtěli v rámci projektu změnit, základní definice funkcí nového modulu pro správu PSK + finanční odhad (3-4/2014)
- prezentace plánovaných změn vybraným knihovnám (4/2014)
- příprava projektu do 2. kola VISK 8/B (5/2014)
- ... čekání na výsledky 2. kola VISK 8/B ...
- oznámení o schválení projektu (7/2014)
- podrobné scénáře pro činnosti modul pro správu PSK (7-8/2014)
- příprava požadavků na grafiku, konzultace s grafikem (8-10/2014)
- testování nového modulu pro správu PSK (od 10/2014 do 1/2015)
- úpravy systémového rozhraní XML API (11-12/2014)
- vývoj aplikace pro Android a úprava aplikace pro iOS (12/2014)
- vývoj modulu OAI-PMH (12/2014)
- příprava podkladů pro školení (1-2/2015)
- školení zapojených knihoven (2/2015)
- migrace systému z testovacího na ostrý server, migrace dat (2/2015)
- 2. 3. 2015 spuštění nového Ptejte se knihovny**



# MODUL PRO SPRÁVU PSK & NOVÉ WORKFLOW

(R)EVOLUCE V PTEJTE SE KNIHOVNY

zadání dotazu - webový formulář, mobilní aplikace



doručení dotazu vybrané knihovně e-mailem



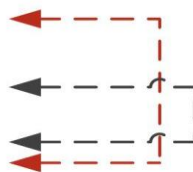
KNIIHOVNA 1

KNIIHOVNA 2

KNIIHOVNA 3

KNIIHOVNA 4

předávání dotazů mezi knihovnami e-mailem



uložení dotaz do archivu PSK



doručení odpovědi uživateli e-mailem



PRINCIP FUNGOVÁNÍ 2008-2/2015

PTEJTE SE KNIHOVNY

2) PODACI DOSTY

poza jego rozumie  
fellow, relacja  
poza dosty za granice granice

3) SPRACOWANIE DOSTAZU

popr. subiektywne i obiektywne (fakt)  
bez bledu i os (typowe)

- ODPOWIEDZI + ODEJACIA WILAZEN -  
dla zad. w rozprawie system  
+ niektore warunki (niektore odpowiad. nie-oznaczone)
- PRZESTAWIANIE -  
nie do tego poziomu, nie tylko  
fakt, po dosty przesun (rozpraw. miedzy)  
kwestie (niektore warunki odpowiad. w tabeli)  
opier. bledy - przesunul bledy - przesunul bledy at  
niektore bledy i niektore bledy
- SPRACOWANIE ODPOWIEDZI  
- raporty do Komisji

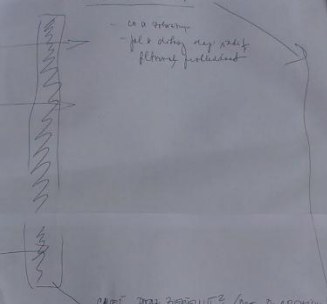
ODPOWIEDZI - ewaluacja i mierzalnosc  
faktual. dane w raportach dosty

ODSTRANZENIE (niez. dosty)  
→ niektore w tabeli, niektore w raporcie  
do Komisji (niektore raporty, niektore bledy)

• po jego zglaszaniu dosty

PRZESTAWIANIE DOSTAZU

2) WYKONANIE DOSTAZU



CELE: DOSTY PRZESTAWIANIE / DOSTY DOSTAZU  
- ADO 3 dosty  
- ADO 3 dosty  
- ADO

cechy: po prostu, dosty, dosty, dosty  
kategorie, dosty, dosty, dosty  
biedy po dosty + dosty dosty  
- niektore, dosty, dosty, dosty, dosty, niektore bledy

3) ODPOWIEDZI

- 90 → po dosty i dosty 90-110
- 90 → 90-190
- 90 → 90-90

opracowanie raportu na temat dosty - dosty (co dosty)  
i raporty do Komisji

czynniki - po dosty 2 personal dosty  
v dosty i dosty  
→ niektore bledy dosty  
by dosty dosty

4) NEUTRALIZACJA DOSTAZU

po dosty dosty v dosty  
po dosty dosty dosty  
- niektore  
dosty, dosty

DOSTAZU

opracowanie, dosty, dosty, dosty  
dosty, dosty, dosty, niektore bledy

5) WYKONANIE

WE: dosty  
dosty  
dosty

dosty i dosty  
dosty  
- co v dosty  
- co v dosty  
- co v dosty

6) WYKONANIE

WE: dosty 100  
dosty 90  
dosty 100 v 100  
dosty 100 v 100

dosty i dosty dosty dosty dosty v dosty dosty dosty  
dosty  
- co v dosty dosty dosty  
- co v dosty dosty dosty  
- co v dosty dosty dosty

zadání dotazu - webový formulář,  
mobilní aplikace



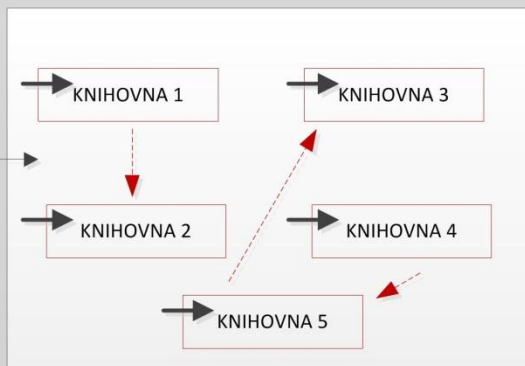
doručení odpovědi uživateli e-mailem



doručení dotazu vybrané  
knihovně do prostředí  
administrace + avízo e-mailem

NEVYŘÍZENÉ DOTAZY

ADMINISTRACE PSK



předávání dotazů mezi knihovnami v  
prostředí administrace

zpracování odpovědi v prostředí administrace,  
uživateli je odpověď doručena e-mailem,  
případně, lze odpověď do administrace pouze  
uložit a uživateli neodesílat

součástí administrace budou předem  
připravené odpovědi pro určitý typ situací –  
dotaz není možné zodpovědět v limitu, dotaz  
je předán jiné knihovně

předem daná struktura odpovědi s  
definovatelnou částí pro podpis

ODPOVĚĎ 1 -  
informace o  
pozdržení odpovědi

ODPOVĚĎ 3 -  
odpověď na dotaz  
+ odeslání odpovědi  
uživateli

ODPOVĚĎ 2 -  
informace o předání  
dotazu

ODPOVĚĎ 4 -  
odpověď na dotaz  
(bez poslání e-mailu)

VYŘÍZENÉ DOTAZY

dotaz je z části Nevyřízené dotazy  
převeden do části Vyřízené dotazy

ARCHIV DOTAZŮ

zveřejnit dotaz v archivu

PŘEJETE SI DOTAZ  
ZVEŘEJNIT V ARCHIVU?

NE

ANO

editace odpovědi

schéma plánovaného  
modulu pro správu PSK  
(8/2014)

# MODUL PRO SPRÁVU PSK

(R)EVOLUCE V PTEJTE SE KNIHOVNY

# MODULU PRO SPRÁVU PSK: „SRDCE“ PTEJTE SE KNIHOVNY

**Cíl: nabídnout knihovnám jednoduché prostředí pro zodpovídání dotazů a jejich snadné zveřejňování v archivu PSK**

- každá zapojená knihovna má v modulu pro správu PSK své konto, zde zpracovává dotazy, může vložit nový dotaz, publikuje do archivu, sleduje statistiky, aktualizuje informace o sobě, deaktivuje se v PSK
- Do modulu pro správu PSK vstupují dotazy zadané prostřednictvím webových formulářů a mobilních aplikací + vnitřním formulářem
- při vstupu dotazu do modulu pro správu PSK:
  - ✓ tazateli je odesláno potvrzení o přijetí dotazu (e-mail)
  - ✓ dotazu je přiděleno unikátní identifikační číslo
  - ✓ začíná se počítat lhůta 48 hodin pro odpověď
  - ✓ dotaz se knihovně zobrazí v jejím kontě v Nevyřízených dotazech
  - ✓ knihovně je odeslána zpráva o novém dotazu (e-mail)
- dotaz je možné v modulu pro správu PSK vyřídit několika způsoby
- „hlídací pes“ sleduje dodržování lhůt, zasílá upomínky

dotaz zadaný uživatelem prostřednictvím portálu  
Ptejte se knihovny

dotaz v modulu pro správu PSK  
v části Nevyřízené dotazy

zobrazení dotazu v plném znění

- Odpovědět a zaslat e-mailem
- Odpovědět a uložit
- Přeposlat jiné knihovně
- Prodloužení lhůty
- Odstranit

možnosti vyřízení dotazu

zodpovězení dotazu a zaslání odpovědi  
na e-mail tazatele

zveřejnění odpovědi v archivu

pojení archivu s Facebookem

Autor: [admin](#) – Poslední změna: Pondělí 30.03.2015 20:36 – [Historie](#)

Přehled všech knihoven

Statistiky

Vložit dotaz

Informace o knihovně

Změna hesla

Stáhnout

### Nevyřízené dotazy

Zobraz záznamů 10

Hledat:

Číslo	Sigla	Předmět	E-mail	Datum vložení	Přeposláno	Prodlouženo	Vyřídít do	Doba prodlení	Zpracovává
<a href="#">2015-11585</a>	<a href="#">ABA001</a>	<a href="#">České země - první výskyt sousloví</a>		12.04.2015 08:52	Ne	Ne	15.04.2015 08:52		<input type="text" value="Marta"/> <input type="button" value="OK"/>
<a href="#">2015-11579</a>	<a href="#">ABA001</a>	<a href="#">literární příběhy o stavbě věže jako alegorie lidského snažení</a>		10.04.2015 12:54	Ne	Ano	16.04.2015 12:54		<input type="text" value="Jarka"/> <input type="button" value="OK"/>

přehledu dotazů  
(nevyřízených i

### Vyřízené dotazy

Číslo	Předmět	Okres/Kategorie	E-mail	Zadáno dne	Vyřízeno dne	Přeposláno z	Předáno do	Prodl.	Vyřídil	Sigla	V archivu	DT	DR
<a href="#">2015-11533</a>	<a href="#">Rozhovor Alberta Moravii se sebou samým z roku 1986</a>	Praha / Informace o vydaných dokumentech		07.04.2015 17:20	09.04.2015 13:29	Ano	Ano	Ne	veronika	<a href="#">ABA001</a>	ANO <a href="#">Stáhnout</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11547</a>	<a href="#">Prodloužení termínu vyzvednutí objednaných/rezervovaných knih</a>	Brno-město / Informace o knihovně		07.04.2015 17:09	08.04.2015 08:32	Ne	Ne	Ne		<a href="#">BOA001</a>	NE <a href="#">Zveřejnit</a>	Ne	Ne



## Vyřízené dotazy

Zobrazení vyřízených dotazů za období 3 měsíce Změnit

Zobraz záznamů 10

Hledat:

Číslo	Předmět	Okres/Kategorie	E-mail	Zadáno dne	Vyřízeno dne	Přeposláno z	Předáno do	Prod.	Vyřídil	Sigla	V archivu	DT	DR
<a href="#">2015-11492</a>	<a href="#">Původ příjmení Lázníčka</a>	-- / Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie		31.03.2015 06:44	31.03.2015 09:57	Ne	Ne	Ne		<a href="#">HKG001</a>	ANO <a href="#">Stáhnout</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11491</a>	<a href="#">předložení výpočty</a>	Brno-město / Informace o knihovně		30.03.2015 23:41	31.03.2015 07:53	Ne	Ne	Ne		<a href="#">BOA001</a>	NE <a href="#">Zveřejnit</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11490</a>	<a href="#">Dotaz1</a>	Praha / Technika, technologie, inženýrství		30.03.2015 20:17	30.03.2015 20:21	Ne	Ne	Ne		<a href="#">ABA001</a>	NE <a href="#">Zveřejnit</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11489</a>	<a href="#">Výpůjčka - Ferguson</a>	Brno-město / Informace o knihovně		30.03.2015 17:39	31.03.2015 08:02	Ne	Ne	Ne		<a href="#">BOA001</a>	NE <a href="#">Zveřejnit</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11488</a>	<a href="#">Kolik Stojí Nová Karta</a>	Jihlava / Informace o knihovně		30.03.2015 15:29	30.03.2015 15:45	Ne	Ne	Ne		<a href="#">JIG001</a>	NE <a href="#">Zveřejnit</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11487</a>	<a href="#">Příjmení</a>	-- / Jazyk, lingvistika a literatura		30.03.2015 14:51	31.03.2015 15:15	Ne	Ne	Ne	Veronika	<a href="#">ABA001</a>	ANO <a href="#">Stáhnout</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11486</a>	<a href="#">zakoupení knihy</a>	-- / Informace o vydaných dokumentech		30.03.2015 14:27	31.03.2015 15:24	Ne	Ne	Ne	VT	<a href="#">ZLG001</a>	NE <a href="#">Zveřejnit</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11485</a>	<a href="#">darování knih</a>	Zlín / Informace o knihovně		30.03.2015 13:15	31.03.2015 13:57	Ne	Ne	Ne	VT	<a href="#">ZLG001</a>	NE <a href="#">Zveřejnit</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11484</a>	<a href="#">Testovací dotaz</a>	Praha / Informace o knihovně		30.03.2015 13:08	30.03.2015 13:26	Ne	Ne	Ne	Janik	<a href="#">ABA013</a>	NE <a href="#">Zveřejnit</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11482</a>	<a href="#">v kterém roce vyšlo třetí vydání Voiny a mír, překlad Vilém Mrštík?</a>	Brno-město / Informace o vydaných dokumentech		30.03.2015 13:05	30.03.2015 18:26	Ano	Ano	Ne	Jarka	<a href="#">ABA001</a>	ANO <a href="#">Stáhnout</a>	Ne	Ne

Zobrazují 1 až 10 z celkem 411 záznamů

Předchozí 1 2 3 4 5 ... 42 Další

**Přehled všech vyřízených dotazů v PSK (přístupný pouze pro NK ČR)**

# JAK PRACOVAT S DOTAZEM V MODULU PRO SPRÁVU PSK

Každý dotaz v části Nevyřízené dotazy je možné vyřídit několika způsoby:

- Odpovědět a zaslat e-mailem** - k dotazu je v modulu pro správu PSK přidána odpověď, ta je zaslána uživateli na jeho e-mail
- Odpovědět a uložit** - k dotazu je v modulu pro správu PSK přidána odpověď, ta není uživateli zasílána (varianta pro případ, že knihovna je s uživatelem již v kontaktu a odpověď mu již zaslala e-mailem)
- Prodloužení lhůty** - prodloužení lhůty pro zodpovězení dotazu o 2 pracovní dny (pouze 1x) včetně zaslání e-mailu tazateli
- Přeposlat jiné knihovně** - v rámci PSK za předem definovaných pravidel
- Odstranit** - pouze v případě, že „dotaz není dotazem“ – jde o nesmyslný text, dotaz bez otázky, stejný dotaz zasláný dvakrát ...

Číslo dotazu	2015-11449
Knihovna	Národní knihovna ČR
Jméno tazatele	Hovorka
E-mail tazatele	<input type="text"/> <input type="button" value="OK"/>
Datum zadání dotazu	26.03.2015 11:33
Vyřídít do	01.04.2015 11:33
Vyřízeno	
Vyřizuje	<input type="text" value="veronika"/> <input type="button" value="OK"/>
Kategorie	Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie
Okres	...
Název dotazu	Soupis duší 1651
Text dotazu	Dobrý den, mohu poprosit o výskyt příjmení Hovorka v soupisu duší z roku 1651 z obce Kobyly (Kouřimsko)? Předem děkuji.
Historie přeposlání dotazu	
Dotaz týdne	Ne
Nedoručitelný dotaz	Ne
Je v archivu?	Ne

**detail nevyřízeného dotazu**

Odpovědět a zaslat e-mailem

Odpovědět a uložit

Přeposlat jiné knihovně

Prodloužení lhůty

Tisk

Odstranit

Odpovědět a zaslat e-mailem

Odpovědět a uložit

Odpověď ■

Dobrý den,  
májová koťátka bývají různobarevná, doba jejich narození ovšem nemá na jejich zbarvení vliv. I v tomto případě platí zákonitosti genetiky.

Použité zdroje

ŠILER, Rudolf, FIEDLER, Jaromír a SUCHÁNEK, Petr. Genetika drobných zvířat: kniha vysvětluje genetiku - králíků, drůbeže, holubů, exotického pachtva, psů, koček a nutrií. Zlín: Tigris, 2012. 220 s. ISBN 978-80-86062-51-8.

Příloha 1

Volitelná příloha k odpovědi.

Soubor nevybrán

Příloha 2

Volitelná příloha k odpovědi.

Soubor nevybrán

Příloha 3

Volitelná příloha k odpovědi.

Soubor nevybrán

Závěr / podpis ■

S pozdravem

--

Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb  
Národní knihovna České republiky  
Klementinum 190, Praha 1  
ptejteseknihovny@nkp.cz | www.nkp.cz

Číslo dotazu	2015-11600
Knihovna	Národní knihovna ČR
Jméno tazatele	
E-mail tazatele	<input type="text"/> <input type="button" value="OK"/>
Datum zadání dotazu	14.04.2015 23:38
Vyřídít do	16.04.2015 23:38
Vyřízeno	
Vyřizuje	<input type="text" value="Lenka"/> <input type="button" value="OK"/>
Kategorie	Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie
Okres	--
Název dotazu	Chylice u Útviny
Text dotazu	Dobrý den, ráda bych se dozvěděla něco z historie vesnice Chylice u Útviny v okrese Karlovy Vary, Zajímala by mě hlavně historie Chylického mlýna a chalup, které stály u tohoto mlýna. Moc bych uvítala různé fotografie, obrázky a dokumentace. Pomozte, kde hledat? Předem děkuji za odpovědi.
Historie přeposlání dotazu	
Dotaz týdne	Ne
Nedoručitelný dotaz	Ne
Je v archivu?	Ne

## Prodloužení lhůty

Tazateli je odeslán e-mail. Jeho obsah je předpřipravený, ale je možné ho upravit podle aktuální potřeby.

Lhůta pro zpracování se prodlužuje o další dva pracovní dny.

Každému dotazu je možné lhůtu prodloužit pouze jednou.

**Text** ■

Podporuje [\\$\(\) značky](#).

Dobrý den,  
na Vašem dotazu pracujeme.

Název dotazu:  $\$(title)$   
Text dotazu:  $\$(text)$

**Závěr / podpis** ■

S pozdravem  
--  
Oddělení referenčních a meziknihovních služeb  
Národní knihovna České republiky  
Klementinum 190, Praha 1  
ptejteseknihovny@nkp.cz | www.nkp.cz

Jméno tazatele	Karel Veselý
E-mail tazatele	<input type="text"/> OK
Datum zadání dotazu	29.03.2015 22:00
Vyřídít do	03.04.2015 22:00
Vyřízeno	
Vyřizuje	<input type="text" value="Klára"/> OK
Kategorie	Umění, architektura, muzeologie
Okres	--
Název dotazu	životopisné a bibliografické informace o spisovateli Ivanu Horném
Text dotazu	Vážení, prosim o sdělení životopisných a bibliografických informací o spisovateli, který pod jménem Ivan Horný napsal scifi román " Šílený adventista" (vydáno v roce 1931). Za odpověď děkuje a zdraví <input type="text"/>
Historie přeposlání dotazu	
Dotaz týdne	Ne
Nedoručitelný dotaz	Ne
Je v archivu?	Ne

## Přeposlat jiné knihovně

Dotaz přeposílán v den jeho přijetí , který je předáván poprvé, je možné předat knihovně ze stejného regionu nebo garantující stejný obor či volně kterékoliv vhodné knihovně ze všech zúčastněných.

Knihovna podle regionu

Žádná hodnota ▼

Knihovna podle oboru

Žádná hodnota ▼

Všechny dostupné knihovny

Žádná hodnota ▼

Knihovna podle okresu

Žádná hodnota ▼

Knihovna podle oboru

Žádná hodnota ▼

Všechny dostupné knihovny

Žádná hodnota ▼

Poznámka k předávání dotazu

Zadejte poznámku, kterou uvidí ostatní pracovníci, kteří mají přístup k dotazu.

Přeposlat

Zrušit

Dotazy předávané až druhý den po obdržení a později a dotazy, které již byly přeposílány, je možné předat pouze Národní knihovně ČR.

Všechny dostupné knihovny ■

Národní knihovna ČR ▼

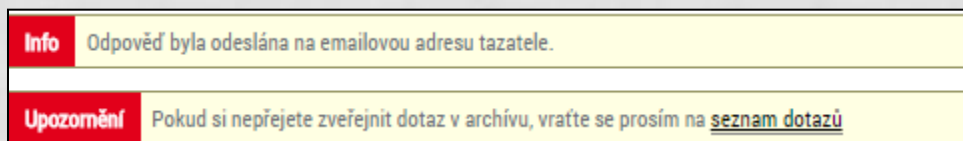
# SNAZŠÍ BUDOVÁNÍ VEŘEJNÉHO ARCHIVU

(R)EVOLUCE V PTEJTE SE KNIHOVNY

# VYŘÍZENÉ DOTAZY V MODULU PRO SPRÁVU PSK

**Cíl: „jedním“ kliknutím publikovat zodpovězený dotaz v archivu PSK**

- dotazy, které knihovna sama zodpověděla nebo předala jiné knihovně, zůstávají v modulu pro správu PSK a přesouvají se do části Vyřízené dotazy
- každý vyřízený dotaz je možné „otevřít“ a vidět veškeré detaily, které souvisejí s jeho vyřízením
- každá knihovna má přístup k dotazům, které sama vyřídila (tj. zodpověděla nebo předala jiné knihovně), NK ČR má možnost zobrazení přehledu za všechny knihovny
- dotaz je možné do archivu publikovat bezprostředně po odeslání odpovědi
- dotazy lze z archivu jednoduše „stáhnout“ a později opět zveřejnit





## Vyřízené dotazy

Zobrazení vyřízených dotazů za období 3 měsíce

Zobraz záznamů 10

Hledat:

Číslo	Předmět	Okres/Kategorie	E-mail	Zadáno dne	Vyřízeno dne	Přeposláno z	Předáno do	Prod.	Vyřídil	Sigla	V archivu	DT	DR
<a href="#">2015-11526</a>	<a href="#">Jiří Čermák-Českobrodský Kniha pamětní zal.1788</a>	Plzeň-město / Jazyk, lingvistika a literatura		04.04.2015 09:25	07.04.2015 15:04	Ne	Ne	Ne		<a href="#">PNA001</a>	ANO <a href="#">Stáhnout</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11525</a>	<a href="#">přístup do čtenářského konta</a>	-- / Informace o knihovně		04.04.2015 09:07	04.04.2015 09:13	Ne	Ne	Ne	VT	<a href="#">ZLG001</a>	NE <a href="#">Zveřejnit</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11524</a>	<a href="#">Dobrý den, obracím se na Vás s pomocí při hledání sekundární literatury.</a>	Brno-město / Jazyk, lingvistika a literatura		03.04.2015 21:19	06.04.2015 21:09	Ne	Ne	Ne		<a href="#">BOA001</a>	ANO <a href="#">Stáhnout</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11523</a>	<a href="#">Ústřední půjčovna - sklad</a>	Hradec Králové / Informace o knihovně		03.04.2015 13:56	03.04.2015 14:12	Ne	Ne	Ne		<a href="#">HKG001</a>	NE <a href="#">Zveřejnit</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11522</a>	<a href="#">Řídkanky pro rozvoj dětí</a>	Brno-město / Psychologie		03.04.2015 13:22	07.04.2015 12:10	Ne	Ne	Ne		<a href="#">BOA001</a>	NE <a href="#">Zveřejnit</a>	Ne	Ne
<a href="#">2015-11521</a>	<a href="#">Codex gigas</a>	-- / Knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura		03.04.2015 12:40	07.04.2015 14:58	Ne	Ne	Ano	Soňa	<a href="#">ABA001</a>	NE <a href="#">Zveřejnit</a>	Ne	Ne

# KOMENTÁŘE A FACEBOOK

(R)EVOLUCE V PTEJTE SE KNIHOVNY

# ARCHIV PSK & KOMENTOVÁNÍ A FACEBOOK

- od spuštění nové verze PSK je možné komentovat dotazy v archivu
- komentář je možné zadat anonymně nebo uvést e-mail
- komentáře jsou moderované, správcem je NK ČR
- zveřejňovány jsou komentáře, které:
  - ✓ doplňují nebo zpřesňují informaci uvedenou v archivu
  - ✓ obsahují nový dotaz, který v naprosté většině případů souvisí s komentovanou odpovědí v archivu
- nezveřejňujeme:
  - ✓ vulgární, hrubé či z jiného důvodu nepublikovatelné komentáře
  - ✓ komentáře, které věcně s komentovaným dotazem nesouvisí



## J. Sv. Machar: Romance o třech rytířích a jejich lavičce

### Text dotazu

Dobrý den,

chci se Vás zeptat, zda je možno dle úryvku básně určit její název a autora. Moje matka na tuto báseň vzpomíná ze svých školních let (asi 1947) a chtěla by vědět její název. Je možné, že byla obsažena v Čítance pro dívčí odborné školy rodinné od Bedřicha Beneše a Marie Benešové?

Úryvek hledané básně:

A máš -li v žití přátele, buďte jak listek jetele.

A buďte pokud žijete, jak rytíři na lávce té.

...

A vezme li - smrt jednoho, pak nehleďte druhého.

Kus lávky odříznete tam a zbudíte dva a potom sám.

Jde bohužel jen o útržky, na víc si maminka vzpomenout nedokázala.

Budu vám velmi vděčný, pokud se vám cokoliv podaří zjistit.

### Odpověď

Dobrý den,

basen, kterou hledate, v Citance pro divci odborne školy rodinne od B. Benese a M. Benesove (1947) nebyla uverejнена. Podarilo se mi ji najit v databazi Ceska elektronicka knihovna - Poezie 19. a pocatku 20. stoleti. (Jedna se o plnotextovou databazi ceskeho pisemnictvi, ktera vznikla v Ustavu pro ceskou literaturu AV CR - <http://www.ceska-poezie.cz/cek/>.) Autorem basne je Josef Svatopluk Machar a jmenuje se Romance o trech rytirich a jejich lavicce.

In: Machar, Josef Svatopluk: Pohanske plameny (in Svedomi veku 4, in Macharovy spisy, svazek 17, 1907-1911). Praha: Vesmir, 1937.

### Obor

Jazyk, lingvistika a literatura

Mirek Toms píše:

Pátek 27.03.2015 11:34

Teprve dnes 26.3.2015, tedy skoro o osm let později, jsem si všiml tohoto dotazu a jelikož jsem měl na ČVUT dva kamarády, se kterými jsme si nejlépe rozuměli (Rudla, Vlastik a já), což bylo tenkrát v padesátých letech obzvlášť důležité, a tak jsme si připadali jako ti tři rytíři. Kolem nás všude řádil komunismus jako "Černá ruka", my gymnazisté jsme byli "synáckově buržoazie" a tzv. ADKáři (absolventi dělnických kurzů) nás museli chtít-nechtět, třídně nenávidět. Dnes je mi 83, moji dva kamarádi už nežijí a já se snažím ještě psát blogy do Lidovek, tak by se mi, jako příměr, hodila ta báseň od Machara. Víím, že tam byl verš: ...a druhého když smrtka odvedla si k tmám, poslední rytíř lávky kus odřízl zas a sedal sám... Děkuji předem za Vaši odpověď.

Zdraví Vás Mirek Toms

Reakce

PSK - admin píše:

Pondělí 30.03.2015 09:36

Dobrý den, jsme rádi, že Vás odpověď na dotaz zaujala a že se Vám vybavila vzpomínka na kamarády. Odpověď na Váš komentář jsme poslali na Vámi uvedený e-mail. Služba PSK

Reakce

### Přidat komentář

Pokud chcete přidat komentář, zadejte jej do formuláře níže. Nejsou povoleny žádné formátovací značky. Adresy na web nebo emailové adresy budou automaticky transformovány na aktivní odkazy. Komentáře jsou moderovány.

Jméno

Email

Komentář

Captcha

Otázka: Kolik je 10 + 4?

Vaše odpověď:

Přidat komentář

**Stepan Maheu píše:**

Úterý 07.04.2015 17:42

Na těchto stránkách se mi líbí, že pokud to lze, podáváte opravdu kvalitní odpověď a ne jen jednu holou větu. Paráda. A kdyby se někdo chtěl v rychlosti o krokodýlech dozvědět pár zajímavostí, rád se podělím o tenhle článek <http://mistoprosvy.blogspot.com/2015/04/Isni-zabijaci-z-praveku.html>

Reakce

**PSK - admin píše:**

Středa 08.04.2015 09:57

Velice děkujeme za Vaši milou reakci.

Reakce

**Katka píše:**

Pondělí 13.04.2015 16:08

Dobry den! Dakujem za predchadzajucu odpoved na otazku. Velmi mi pomohla!!! Este mi vyskocil jeden pojem. Kde najdem co sa tyka priestoru(prostredia): opoziciu domace - cudzie? Dakujem vopred za odpoved!!!! :)

Reakce

<http://www.ptejtese knihovny.cz/archiv/komentare>

**Já píše:**

Úterý 17.03.2015 16:32

Zdravím,

vím, že osoba, kterou se Božena Němcová inspirovala nakonec nezemřela tím, že do ní uhodil blesk, ale byla přijata do nějakého ústavu pro lidi s psychickými problémy asi něco jako psychiatrie. Jinak Božena Němcová hodně ve svých dílech upravovala sesbírané příběhy. Určitě by o tom někde mělo být něco napsané. Je to hodně zajímavé a tajemné. Jako malá jsem četla jenom knihy od Boženy Němcové. Asi proto, že byli inspirovány doopravdivými příběhy lidí a nejsou to jen ty smyšlené pohádky. :D

Reakce

# STATISTIKY

(R)EVOLUCE V PTEJTE SE KNIHOVNY

# STATISTIKY PTEJTE SE KNIHOVNY

- ❑ každá knihovna má ve svém kontě dostupné vlastní statistiky týkající se její práce s dotazy
- ❑ kromě informace o počtu přijatých a vyřízených dotazů celkem si může zobrazit i statistiky podle jednotlivých kategorií

## Pro lepší představu jsou statistiky dělené do „stromové“ struktury

Přijaté dotazy – celkem 150

- ✓ 125 ..... přijatých prostřednictvím formuláře
- ✓ 20 ..... zadáno ručně do administrace
- ✓ 5 ..... předaných od jiné knihovny

Vyřízené dotazy – celkem 150

- ✓ 130 ..... zodpovězeno a uloženo v archivu
- ✓ 15 ..... zodpovězeno a neuloženo v archivu
- ✓ 5 ..... předáno jiné knihovně

+ počet dotazů vyřízených v prodlení (pouze informativní číslo)

# STATISTIKY PTEJTE SE KNIHOVNY

2. 3. 2015 – 14. 4. 2015

<b>Přijaté dotazy</b>	<b>401</b>
Prostřednictvím formuláře	359
Vložené ručně	42
Předané z jiné knihovny	9
Přes mobilní aplikace	8
<b>Vyřízené dotazy</b>	<b>393</b>
Zveřejněné v archivu	151
Nezveřejněné v archivu	242
Předané jiné knihovně	13
Vyřízené v prodlení	22

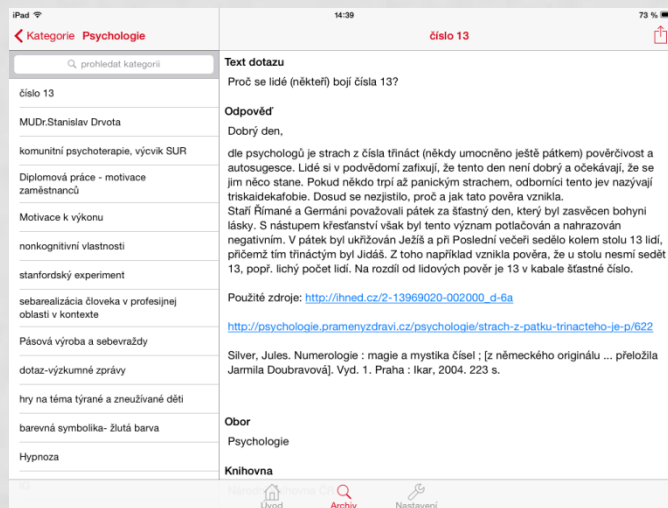
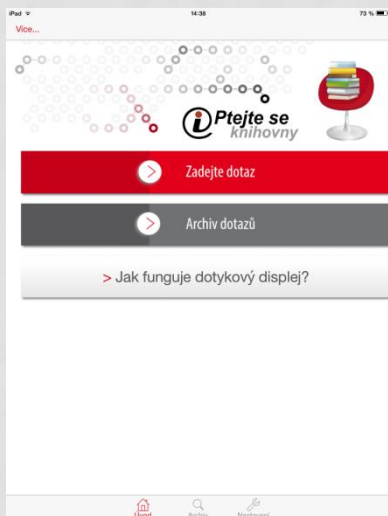
Informace o knihovně	141
Jazyk, lingvistika, literatura	67
Info o vydaných dokumentech	37
Knihovnictví ...	35
Historie	35



# MOBILNÍ APLIKACE

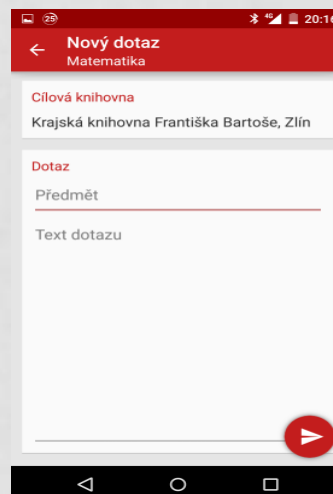
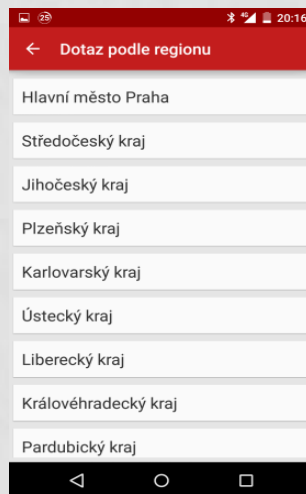
(R)EVOLUCE V PTEJTE SE KNIHOVNY

## iOS 7.0 a vyšší



- ❑ aplikace jsou volně ke stažení
- ❑ v archivu PSK je možné plnotextově hledat nebo ho procházet podle různých kritérií
- ❑ dotaz je možné zadat podle oboru nebo regionu

## Android 4.0 a vyšší



[www.ptejteseknihovny.cz/](http://www.ptejteseknihovny.cz/)  
mobilni-aplikace

# NOVÝ VZHLED

(R)EVOLUCE V PTEJTE SE KNIHOVNY

V souvislosti s konáním summitu NATO bude NK ČR ve dnech 20. - 22. 11.  
otevřena pro veřejnost pouze do 16,00 hodin.

11/2002



Vítejte v **Národní knihovně**  
České republiky



# Ptejte se knihovny

Úvod

O této službě...

Zúčastněné  
knihovny

Formulovat dotaz

Archiv

- tématický  
- chronologický

8/2008 – 2/2015

navigace

- Úvod
- Zadání dotazu
- Archiv dotazů
- Nedoručitelné dotazy
- Zúčastněné knihovny
- Informace pro knihovny
- Obdobné služby
- Statistika
- Užitečné odkazy
- O této službě
- English
- RSS kanály

dotaz týdne

## Úvod

Vítáme vás na stránkách služby **Ptejte se knihovny**.

Pro zadání dotazu můžete využít **formulář** a nově také chat prostřednictvím chatového okna Meebo.

Chatovat můžete s následujícími knihovnami:

- **Národní knihovna ČR** - Po a Čt 9.00 - 16.00;  
Út a St 12.00 - 16.00
- **Středočeská vědecká knihovna v Kladně** - Út 9.00 - 12.00
- **Národní technická knihovna** - St 9.00 - 12.00 (dotazy technického zaměření)

**UPOZORNĚNÍ:** v časech, kdy je chat offline, využijte prosím **formulář** pro zadání dotazu **Ptejte se knihovny**, offline dotazy přes chat, u kterých není uvedena e-mailová adresa, bohužel není možné zodpovědět

Pravidla užívání chatu naleznete [zde](#).

Další knihovny zapojené do Ptejte se knihovny, které nabízejí chat prostřednictvím ICQ:

**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



Menu



Zadejte dotaz podle

Zadejte dotaz podle

Ptejte se přímo

OBORU

REGIONU

CHAT

A B C



Hledání v archivu



Hlasujte pro nejlepší dotaz roku 2014

Víte, že ...

Dotaz týdne

Dotaz roku

> Jaký datum  
odpovídá svátku Božího  
těla v r. 1965

> Jak funguje  
dotykový displej?

> Zvuk v hrnečku s  
kakaem

Ptejte se online



Enter Your Name Here [Chat](#)

B I U

powered by ZOHO Chat

Městská knihovna Jindřichův Hradec

[Položit dotaz](#)

Městská knihovna Písek

[Položit dotaz](#)

Městská knihovna Prachatice

[Položit dotaz](#)

Městská knihovna Tábor

[Položit dotaz](#)

Městská knihovna Třeboň

[Položit dotaz](#)

Šmidingerova knihovna Strakonice

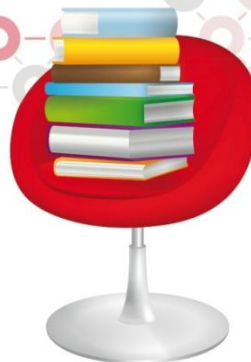
[Položit dotaz](#)

 **Ptejte se**  
knihovny



[www.ptejteseknihovny.cz](http://www.ptejteseknihovny.cz)

Grafický návrh byl realizován za finanční podpory Ministerstva kultury.



ite se  
nihovny



ibold)

dá i černá -  
ibold)

quae perit expe et occum quibus  
oloratectis et volo vellum eum lam

dolendae nonsequae perit ex  
quibus sam eatur aces volora  
volo vellum eum lam et re am

Equi conet molupic imaionse  
cus, ut laut ati vent apid  
magnihi llaccabo.

 **Ptejte se**  
knihovny

*Ptejte se knihovny je bezplatná referenční služba českých knihoven určená nejširší veřejnosti.*

*Zašleme vám stručnou faktografickou informaci, krátký seznam vhodně literatury nebo odkaz na instituci, která se na předmět vašeho zájmu specializuje. Odpovíme do dvou pracovních dnů.*

*Chcete vědět? Hledejte logo. Najdete nás!*



Ptejte se knihovny prostřednictvím našeho webu, chatu nebo mobilních aplikací pro iOS a Android.



[www.ptejteseknihovny.cz](http://www.ptejteseknihovny.cz)

Službu koordinuje a technicky zajišťuje Národní knihovna ČR. Fungování stránek: [psk@nkp.cz](mailto:psk@nkp.cz)



Grafický návrh byl realizován za finanční podpory Ministerstva kultury.



[www.ptejteseknihovny.cz](http://www.ptejteseknihovny.cz)

Grafický návrh byl realizován za finanční podpory Ministerstva kultury.

[www.ptejteseknihovny.cz](http://www.ptejteseknihovny.cz)



# REVOLUCE NEBO EVOLUCE?

PTEJTE SE KNIHOVNY

# CO ZNAMENAJÍ ZMĚNY V PSK?

- ❑ dle NK ČR byly změny nezbytné proto, aby se PSK mohlo dále rozvíjet  
> **evoluce**
- ❑ nový modul pro správu PSK „nutí“ všechny zapojené knihovny, aby do určité míry změnilly dosavadní způsob práce s PSK  
> **revoluce, ale snad bez vzpoury 😊**
- ❑ NK ČR staví nově získaný přehled nad fungování PSK do nezvyklé situace:
  - ✓ kdy je potřeba/vhodné kontaktovat knihovnu, která je ve zpoždění s odpovědí na dotaz?
  - ✓ jak postupovat v případě, že tazatel zadal stejný dotaz více knihovnám?
  - ✓ jak a zda reagovat na nevhodné komentáře

## **Je PSK už definitivně „hotové“?**

- ❑ aktuálním úkolem je odladit nahlášené chyby a integrovat do PSK funkce, které nebyly součástí projektu a knihovny je postrádají



Úvod O službě Archiv Zúčastněné knihovny Odkazy Pro knihovny Novinky Mobilní aplikace f

## Hlasujte pro nejlepší dotaz roku 2014

- [Lenin v mauzoleu](#)
- [Svatomartinské víno](#)
- [Průvod čertů](#)
- [Činžák](#)
- [Piráti](#)
- [Mravenec na cizím území](#)
- [Je Ježíš Kristus reálná postava?](#)
- [Bydlo na bidle](#)
- [Duha za úplňku](#)
- [Alapatryky](#)

Odeslat

Celkový počet výsledků: 78

DĚKUJEME ZA POZORNOST

TÝM PTEJTE SE KNIHOVNY (PSK@NKP.CZ)