



PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Název projektu: Zvýšení adaptability zaměstnanců organizací působících v sekci kultura

Název kurzu: Seminář pro knihovníky a informační pracovníky –

**Inovační knihovnický kurz**

# Modul 3: Služby

## **Referenční služby a elektronické informační zdroje – management referenčních služeb**

Tento projekt je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu  
Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR.

# NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna  
National Technical Library

210 mm

---

## Management referenčních služeb

## BIS/referenční služba/rešeršní služba

- bibliograficko-informační služby (BIS)
- rešeršní služby
- **informační služby**
- referenční služby
- tradiční služby knihoven, formalizace a definování referenčních služeb, jako samostatné knihovnické specializace - 1. pol. 20. stol., USA konec 19. stol.
- 1. fáze – informace o fondu, ale i z fondu knihovny (faktografie), nicméně ...

Např.

- **Jack London: Martin Eden, 1909** – knihovník učí hrdinu používat příbor před návštěvou u jeho snoubenky (ústřice atd.)

# NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna  
National Technical Library

210 mm

## Referenční služby

Informační služby, jejichž hlavním cílem je poskytování informací o **INFORMAČNÍCH ZDROJÍCH** nebo jiných pramenech informací, které jsou relevantní z hlediska požadavku konkrétního uživatele.

Ale co služba Ptejte se knihovny?


# NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna  
National Technical Library

210 mm


[http://www.nkp.cz/pages/page.php3?page=sluz\\_refc.htm](http://www.nkp.cz/pages/page.php3?page=sluz_refc.htm)



Národní knihovna České republiky  
National Library of the Czech Republic

Přihlášení do báze NKC  
Přihlášení do báze SLK

[Služby](#) >> [Pro uživatele a návštěvníky](#) >> [Studovny](#)



© NK ČR, 2007

[Prohlídka studoven](#)

[Hala služeb](#)

[Všeobecná studovna](#)

[Studovna vědeckých pracovníků](#)

[Studovna společenských a přírodních věd](#)

Referenční centrum

- [fotografie 1](#) (Referenční centrum)
- [fotografie 2](#) (studovna meziknihovních služeb)
- [informace o Referenčním centru](#)

[Studovna periodik](#)

[Studovna rukopisů a starých tisků](#)

[Studovna hudebního oddělení](#)

[Knihovna knihovnické literatury](#)

[Studovna Slovanské knihovny](#)

[Půjčovna Slovanské knihovny](#)

Hanuš Hemola

16.01.08 [Nahoru](#)

[Veřejné zakázky](#) | [Ptejte se knihovny](#) | [Hledání na WWW](#) | [Národní knihovna ČR na Facebooku](#) | [Copyright](#) | [English](#)

# NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E  
Národní technická knihovna  
National Technical Library

210 mm

Šmidingerova knihovna ve Strakoncích

<http://www.knih-st.cz/>



# NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna  
National Technical Library

210 mm

## Rešeršní oddělení Národní lékařské knihovny

[http://www.nlk.cz/sluzby/resersni-](http://www.nlk.cz/sluzby/resersni-sluzby?searchterm=re%C5%A1er%C5%A1n%C3%AD+)

[sluzby?searchterm=re%C5%A1er%C5%A1n%C3%AD+](http://www.nlk.cz/sluzby/resersni-sluzby?searchterm=re%C5%A1er%C5%A1n%C3%AD+)

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Rešeršní služby' page of the National Technical Library (NTK). The browser's address bar shows the URL: <http://www.nlk.cz/sluzby/resersni-sluzby?searchterm=re%C5%A1er%C5%A1n%C3%AD+>. The page features a blue header with the NTK logo and name, a search bar, and navigation links. The main content area is titled 'Rešeršní služby' and includes a description of the service, a list of offered services, and a price list. A sidebar on the left contains a navigation menu, and a sidebar on the right contains news and reading recommendations.

**Navigace**

**Služby**

- Objednávky služeb
- Přihláška čtenáře
- Výpůjční služby
- Reprografické služby
- Rešeršní služby**
- Meziknihovní výpůjční služby
- Digitální kopie z časopisů
- WiFi připojení pro čtenáře
- Ceník služeb
- Knihovní řád

**Rešeršní služby**

Rešerše můžete objednávat osobně, písemně, telefonem, faxem ( 296 335 959 ) i e-mailem nebo [objednávkovým formulářem](#)

Přístup k bázím na CD-ROM a vyhledávání v internetu na veřejném počítači ve studovně rešeršního oddělení v 1. patře ([otevírací doba.](#))

**Nabízíme:**

- retrospektivní rešerše z české a slovenské literatury - databáze BMČ (tištěná verze 1947 - 1976, elektronická verze 1953-1956,1968, 1974+)
- retrospektivní rešerše ze zahraniční literatury - viz. [přehled bází](#)
- průběžné rešerše z báze EMBASE v tištěné podobě i na disketách
- zpracování citovanosti z báze Web of Science
- zjišťování impakt faktoru u vybraných titulů časopisů z báze Journal Citation Reports

**Ceník:**

- za 1 stranu tisku A4 ..... 2,- Kč
- disketa s nahanou rešerší ..... 24,-Kč

**Novinky**

- Snížení cen za VPK 24.03.2011
- Nová služba: Portál MedGate 18.03.2011
- Novinky ve fondu NLK a OVI v únoru 2011 07.03.2011

**Pro čtenáře**

- Přihláška čtenáře
- Konto čtenáře
- Objednávky služeb
- Otevírací doba
- Ptejte se knihovny

**Katalogy a databáze**

- Katalog - portál Medvik

# NTK


50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E  
Národní technická knihovna  
National Technical Library

210 mm

## The British Library Business & IP Centre

<http://www.bl.uk/bipc/index.html>

Sign up for our e-newsletter



### BUSINESS & IP CENTRE

Turn your idea into a success story

[Home](#) [Visit us](#) [Workshops & events](#) [Advice](#) [Databases & publications](#) [Our partners](#) [About us](#) [News](#)

[bl.uk](#) > Home


The British Library Business & IP Centre at St Pancras, London can help you start, run and grow your business.

[Take a virtual tour of the centre](#)





#### Go Figurative

Sally Perry and Janine Collins are the founders of Go Figurative

[See their story](#)



We can help you with

<h4>Business networking</h4>  <p><a href="#">Your life, your business' workshop</a></p>	<h4>Business planning</h4>  <p><a href="#">Funding advice clinics</a></p>	<h4>Protecting your ideas</h4>  <p><a href="#">IP information</a></p>	<h4>Researching markets</h4>  <p><a href="#">Free industry guides</a></p>
--	---	--	--



## Měřítka kvalitní služby knihovny

- rychlost
- pro uživatelsky parametrizovaný design služby
- konkurenceschopnost podobným službám
- **dlouhodobě stabilní kvalita**, proměnlivost k lepšímu, aniž to uživatel bude vnímat negativně
- plynulé a bez bariérové čerpání služby
- nákladovost (peníze vynaložené na celé čerpání služby)
- vlídnost, kompetence, pečlivost od knihovníků
- obeznámenost s celým portfoliem služeb a variant jeho čerpání

## Knihovní zákon a referenční služby

Veřejné knihovnické a informační služby spočívají v:

- Zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovnífondu knihovny nebo prostřednictvím meziknihovních služeb z knihovního fondu jiné knihovny,
- v poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší,
- ve zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze stání správy a samosprávy,
- v umožnění přístupu k informacím na internetu, ke který má knihovna bezplatný přístup
- základní služby = zdarma
- rešeršní = do výše nákladů

## Co charakterizuje současné změny informačních služeb knihoven

- Nepředvídatelný vývoj, zejména IT...
- Smíšená ekonomika, stát přerozděluje finanční prostředky...
- Provázanost služeb na okolní systémy, např. vzdělávací ...
- Komplexnost, nikoli úzká specializace
- Personalizace, adresné poskytování
- Nové i tradiční dovednosti, provázány
- Konkurence i spolupráce

## Nepředvídatelný vývoj informačních služeb knihoven

- mění se poměr zapojení nových profesí a specializací

*knihovníci, IT profesionálové, grafici, mediální odborníci, ...*

- Rozšiřování sítě institucí poskytujících IS (CheckPoint)
- uživatelé vytváří vlastní referenční nástroje (Web 2.0, wikipedia)
- legislativní rámec

# NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E  
Národní technická knihovna  
National Technical Library

210 mm

## Stabilní prvky v informačních službách knihoven

- základem je interakce mezi poskytovatelem a příjemcem
- stabilní vzdělávací systém
- předvídatelný vývoj informační potřeb jedince v průběhu jeho života
- možnosti spolupráce s jinými institucemi
- legislativní opora, nikoli finanční stabilita
- kvalita těchto služeb je výkladní skříní práce celé knihovny

## Ekonomické aspekty informačních služeb knihoven

- smíšená ekonomika
  - přerozdělování prostředků státem
- neziskový princip referenčních služeb
- závislost na rozpočtech, státních, akademických ...
  - rozpočty závisí na ekonomice státu
- referenční knihovník – specialista – vzdělání, zkušenosti, dovednosti = vysoké náklady, lze sdílet ???
- kolísavá využitelnost potenciálu referenčních služeb
- kvalita není měřena přímým ziskem, ale jinými faktory

## Základní prvky vlivu instituce na kvalitu informačních/referenčních služeb knihovny I.

- strategický plán rozvoje knihovny – lze stavět stabilních prvcích vývoje informačních služeb
  - *formulace MISE (hlavního smyslu zpracování strategického plánu rozvoje knihovny)*
  - *formulace VIZE (žádoucího cílového stavu, společně sdílené představy o tom, jak má knihovna v budoucnosti ve vymezených strategických oblastech vypadat)*
  - Informační služby patří mezi STRATEGICKOU OBLAST (oblastí, které mají klíčový význam pro rozvoj knihovny)
  - Zahnutí rozvoje referenčních služeb do AKČNÍCH PLÁNŮ (stanovení konkrétních dílčích cílů pro realizaci jednotlivých strategických záměrů a z nich vyplývajících úkolů, stanovení priorit cílů a úkolů, plán realizace úkolů zahrnující termíny zahájení a ukončení, odpovědnosti a podmínky nutné pro jejich splnění)

## Základní prvky vlivu instituce na kvalitu informačních/referenčních služeb knihovny II.

- stanovení pracovních postupů pro služby, smart dokumentace
- rutinní linka pro získávání a reflexi zpětné vazby ze služeb
- průběžné vyhledávání talentů a odborníků a jejich zapojování do služeb (
- firemní kultura
- kvalitní komunikační kanály uvnitř knihovny
- podpora inovací
- krizové plány pro služby
  - personální krize, management konfliktu, syndrom vyhoření, znalostní krize, znalostní krize, finanční krize ...



# NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna  
National Technical Library

210 mm

**Základní prvky vlivu instituce na kvalitu  
informačních/referenčních služeb knihovny II.**

# MARKETING!!!!

## Vliv techniky na proměny referenčních služeb knihoven

- tváří v tvář, telefon, e-mail, chat, samoobslužné nástroje (discovery systémy), ...
- zavádění nové techniky - před pořízením i po pořízení přehodnotit pracovní postupy, pracovní linku - inovační projekt
- knihovníci by měli být v informační gramotnosti (nejen v oblasti technické) o krok dopředu před svými uživateli
- vyváženost nákladů a efektivity
- technostress
- investice do technologií a jejich efektivní i efektní využívání zvyšuje prestiž RS
- RS služby vstupují do sociálních sítí (MySpace, Facebook...)

## Nové typy referenčních služeb knihoven

- **tradiční model**, nové referenční pomůcky – zdroje, nástroje (EIZ, discovery systémy)
- **učící model** – referenční služby pevně sledují cíl postupného zvyšování informační gramotnosti uživatele, směřují ho k tomu, aby věděl, jak se k informaci lze dostat
- **stupňovitý model** (Brandeis model of reference service) – odborný konzultant může odpovídat vzdáleně, knihovník v první linii zprostředkuje kontakt
- **virtuální referenční služby** – bez fyzického kontaktu, synchronní, asynchronní, 24/7
- **mobilní referenční služby** – bez informačního pultu, v prostoru knihovny

# NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna  
National Technical Library

210 mm

## Personalizace referenčních služeb

- personalisované služby vyžadují autentifikaci
- standard Shibboleth
- možnost bibliominingu na konkrétní uživatelské skupiny
- Možnost vytváření vlastních knihovniček
- bx služba - doporučování
- prezentace testovací instalace PRIMO (ExLibris) Univerzita Karlova



## Upřesnit výsledky

Typ zdroje

Články (238)

Knihy (1)

Sbírka

[\(více informací\)](#)
[Regional Business News \(EBSCO\) \(30\)](#)
[Academic Search Complete\(EBSCO\) \(30\)](#)
[Business Source Complete\(EBSCO\) \(30\)](#)
[ScienceDirect \(Elsevier\) \(30\)](#)
[Web of Science \(ISI\) \(30\)](#)
[Zobrazit dalších 5 dalších](#)

Téma

[COMPUTER software \(47\)](#)
[COMPUTER software -- Development \(20\)](#)
[Support Services, Computer Software & Services \(19\)](#)
[COMPUTER software industry \(18\)](#)
[INTELLIGENT agents \(Computer software\) \(12\)](#)
[Zobrazit dalších 744 dalších](#)

Vytvořil

[E. Szilágyi \(3\)](#)
[M. Mayer \(3\)](#)
[N.P. Barradas \(3\)](#)
[E. Rauhala \(3\)](#)
[M. Thompson \(3\)](#)
[Zobrazit dalších 452 dalších](#)

Datum vytvoření

[Před 1977 \(9\)](#)
[1977 až 1988 \(13\)](#)
[1988 až 1997 \(28\)](#)
[1997 až 2005 \(44\)](#)
[Po 2005 \(167\)](#)

Jazyk

[Angličtina \(105\)](#)
[Neurčeno \(14\)](#)

Název seriálu

[10TH INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON](#)
[PROCESS SYSTEMS ENGINEERING:](#)
[PART A \(1\)](#)
[2010 RURAL ELECTRIC POWER](#)
[CONFERENCE \(1\)](#)
[5TH INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON](#)
[ADVANCED OPTICAL MANUFACTURING](#)
[AND TESTING TECHNOLOGIES:](#)
[ADVANCED OPTICAL MANUFACTURING](#)
[TECHNOLOGIES \(1\)](#)
[5TH INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON](#)
[ADVANCED OPTICAL MANUFACTURING](#)

První 239 (z 414 460) záznam(ů) pro Vzdálené elektronické zdroje

seřazeno podle:

relevance

1-10 [Další](#) +

Článek

[Helping public-sector clients keep their books straight.](#)

Scott, Chey

[Journal of Business \(10756124\) 3/24/2011, Vbl. 26 Issue 7, pB3-B7 2p](#)
[2011 The article mentions the BIAS software from BIAS Software Inc.](#)
[Je k dispozici plný text](#)
[Online zdroj](#) [Podrobnosti](#) [Recenze a značky](#) [Další služby](#)


Článek

[Dwolla Spots provides new option for merchant payments.](#)

GARDYASZ, JOE

[Des Moines Business Record 3/18/2011, Vbl. 29 Issue 11, p42-43 2p; 2 Color Photographs](#)
[2011 The article evaluates the Dwolla Spots location-based smart phone payment platform from Dwolla Corp.](#)
[Je k dispozici plný text](#)
[Online zdroj](#) [Podrobnosti](#) [Recenze a značky](#) [Další služby](#)


Článek

[Get ACTIVE!](#)

GARDYASZ, JOE

[Des Moines Business Record 2/25/2011, Vbl. 29 Issue 8, p10-11 2p; 2 Color Photographs](#)
[2011 The article reviews an interactive wellness program software product by DeskActive, Inc., based in Johnston, Iowa.](#)
[Je k dispozici plný text](#)
[Online zdroj](#) [Podrobnosti](#) [Recenze a značky](#) [Další služby](#)


Článek

[Tech firm's future route is clear.](#)

SODER, CHUCK

[Crain's Cleveland Business 2/14/2011, Vbl. 32 Issue 7, p4-4 1/2p](#)
[2011 The article talks about Toa Technologies Inc. that is planning to develop software for managing mobile work force.](#)
[Je k dispozici plný text](#)
[Online zdroj](#) [Podrobnosti](#) [Recenze a značky](#) [Další služby](#)


Článek

[Use the iPad for marketing.](#)

McLELLAN, DREW

[Des Moines Business Record 1/14/2011, Vbl. 29 Issue 2, p17-17 1/4p](#)
[2011 In the article, the author suggests several applications \(apps\) that could be added by businesspersons to their iPad to utilize it as a business tool, namely, the iSurvey apps, the Autodesk SketchBook Pro, and the IdeaWell apps.](#)
[Je k dispozici plný text](#)
[Online zdroj](#) [Podrobnosti](#) [Recenze a značky](#) [Další služby](#)


Článek

[FairPoint Gives Planners a New Tool.](#)
[Business NH Magazine Jan2011, Vbl. 28 Issue 1, p10-10 1/3p](#)
[2011 A brief information on FairPoint Communications' Connect NNE Economic Scenario Model, a Microsoft Office Excel-based software tool that provides information on existing economic conditions, is presented.](#)
[Je k dispozici plný text](#)
[Online zdroj](#) [Podrobnosti](#) [Recenze a značky](#) [Další služby](#)

The screenshot shows a web browser window with the address bar containing the URL: [http://pelican.is.cuni.cz/primo\\_library/libweb/action/search.do?fn=search&v\(\(freeText0\)\)=COMPUTER+software&](http://pelican.is.cuni.cz/primo_library/libweb/action/search.do?fn=search&v((freeText0))=COMPUTER+software&). The browser tabs include 'Microsoft Outlook Web Access' and 'Primo od Ex Libris - COMPUTER so...'. The main content area displays a search result for an article titled 'Using Computers to Analyze Ethnographic Field Data: Theoretical and Practical Considerations' by Daniel Dohan and Martin Sanchez-Jankowski. The article is from the 'Annual Review of Sociology', Vol. 24, pp. 477-498. The abstract discusses computer-assisted data analysis in ethnography. Below the abstract, there is a 'Doporučení' (Recommendations) section with a table of related articles.

Online zdroj Podrobnosti Recenze a značky Další služby

☆ **Using Computers to Analyze Ethnographic Field Data: Theoretical and Practical Considerations**  
Daniel Dohan; Martin Sanchez-Jankowski  
Annual Review of Sociology, Vol. 24 pp. 477-498

Článek

Annual Reviews 1998 Computer-assisted data analysis is usually associated with the analysis of aggregate data according to the tenets of logical positivism. But there are more than twenty computer programs designed to assist researchers analyzing ethnographic data, and these programs may be used by researchers with a variety of epistemological orientations. Some computer-assisted qualitative data analysis (CAQDA) programs automate analysis procedures that have been used by generations of ethnographers. Others open up new directions through the use of linked coding schemes, hypertext, and case-based hypothesis testing. Ethnographers interested in computer assistance must acquaint themselves with the variety of capabilities and programs available because no one program dominates the CAQDA field. In this article, we provide an overview of the theoretical and practical considerations bearing on the choice of CAQDA software.

**Je k dispozici plný text**

Online zdroj Podrobnosti Recenze a značky **Doporučení** Další služby

bX Users interested in this article also expressed an interest in the following:		About bX
1. Coleman, James S <a href="#">Social Capital in the Creation of Human Capital</a> The American journal of sociology 94, supp (1988) S95-S120		
2. Huberman, A. Michael M <a href="#">Drawing valid meaning from qualitative data: Some techniques of data reduction and display</a> Quality & quantity 17.4 (1983) 281-339		
3. CĚaġilar, Ayse S. S <a href="#">Constraining metaphors and the transnationalisation of spaces in Berlin</a> Journal of ethnic and migration studies 27.4 (2001) 601 - 614		
4. Altheide, David L <a href="#">Reflections: Ethnographic content analysis</a> Qualitative sociology 10.1 (1987) 65 - 77		

# NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna  
National Technical Library



210 mm



**Děkuji za pozornost!**