

## Využívání encyklopedie *Wikipedie* jako informačního a referenčního zdroje v rámci služby *Ptejte se knihovny*

*Mgr. Lucie Sakastrová / Ústav informačních studií a knihovnictví FF UK*

### Resumé:

Cílem studie bylo zjistit, analyzovat a vyhodnotit kvantitativní změny a trendy ve využívání kolektivně tvořené online encyklopedie *Wikipedie* v rámci české virtuální referenční služby *Ptejte se knihovny* (<http://www.ptejteseknihovny.cz/>). Výzkumným vzorkem byly jednak „archivní záznamy zodpovězených dotazů“ zveřejněné ve volně dostupném online archivu služby *Ptejte se knihovny* (<http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv>) za roky 2003–2012, které obsahují odkazy na hesla encyklopedie *Wikipedie*, a jednak samotné odkazy na *Wikipedii* objevující se v archivních záznamech (bez ohledu na jejich umístění v rámci archivních záznamů). Zjišťován a analyzován byl jak počet archivních záznamů s odkazem nebo odkazy na *Wikipedii*, tak počet samotných odkazů, stejně jako charakter (resp. typ) hesel ve *Wikipedii*, na která odkazují. Hlavní použitou metodou byla metoda bibliografické a citační analýzy doplněná komentářem ke kvantitativním výsledkům.

Východiskem výzkumu byly hypotézy, že míra využívání a citování encyklopedie *Wikipedie* má v rámci služby *Ptejte se knihovny* obecně vzrůstající tendenci, a to zejména česká jazyková verze této encyklopedie, a hypotéza, že míra využívání a citování jiných vybraných významných všeobecných tradičně tvořených (tištěných nebo online) encyklopedických děl je podstatně nižší než je tomu v případě encyklopedie *Wikipedie*. Díky částečnému potvrzení hypotéz jsou deklarovány kvantitativní změny a trendy ve využívání encyklopedie *Wikipedie* jako informačního a referenčního zdroje v kontextu virtuálních referenčních služeb knihoven (na příkladu služby *Ptejte se knihovny*) v prvním a na počátku druhého desetiletí 21. století.

**Klíčová slova:** *Wikipedie, encyklopedie, informační a referenční zdroje, virtuální referenční služby, Ptejte se knihovny, bibliometrická analýza, citační analýza*

### Summary:

The aim of the study is to identify, analyze and evaluate changes and trends in the use of collectively created on-line Wikipedia Encyclopedia within the framework of the Czech virtual reference service „Ptejte se knihovny“ (Ask Your Library) (<http://www.ptejteseknihovny.cz/>). Survey sample consists of the records in the archive of the answered questions from the years of 2003 to 2012 published in a freely accessible on-line archive of the service „Ptejte se knihovny“ (Ask Your Library) (<http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv>) that include references to the Wikipedia entries and also the links to Wikipedia from the all archive records (i.e. regardless of their location in the archive records). The first step of the survey has been to find out the number of archive records with references to Wikipedia, the number of the references to the encyclopedia and the types of Wikipedia entries. Those records have been analysed using the method of bibliometric citation analysis. The author publishes the results with her own commentary.

The basic hypothesis of the survey states that the extent of use and citing of the Wikipedia data within the service „Ptejte se knihovny“ (Ask Your Library) has been steadily increasing, especially the use of the Czech language version of the encyclopedia, and that the extent of use and citing of other selected major general encyclopaedic works produced in a traditional way (printed or on-line) is substantially lower than that of Wikipedia. The results of the survey partially affirm increasing use of the Wikipedia as an information and reference source not only by general public, but also by librarians and information officers.

**Keywords:** *Wikipedia, encyclopedias, information and reference resources, virtual reference services, Ptejte se knihovny (Ask Your Library), bibliometric analysis, citation analysis*

# 1 Úvod

Cílem příspěvku je zjistit, analyzovat a vyhodnotit kvantitativní změny a trendy ve využívání kolektivně tvořené online encyklopedie **Wikipedie** (<http://www.wikipedia.org/>) a doplňkově i dalších sedmi vybraných všeobecných encyklopedií ve virtuálních referenčních službách knihoven na příkladu české virtuální referenční služby **Ptejte se knihovny** (<http://www.ptejteseknihovny.cz/>) metodou bibliometrické a citační analýzy.

**Encyklopedie Wikipedie** je mnohojazyčná kolektivně tvořená webová encyklopedie se svobodným (otevřeným) obsahem, na jejíž tvorbě spolupracují dobrovolní přispěvatelé z celého světa. Je financována ryze z dobrovolných darů, sponzorských příspěvků a grantů a neobsahuje žádnou reklamu. Jejím hlavním cílem je tvorba a šíření volně přístupných encyklopedických informací a znalostí. Funguje na tzv. *wiki principu*, který umožňuje jakémukoliv uživateli s přístupem na web vložit, ale i editovat libovolné encyklopedické heslo. Jejím provozovatelem je Nadace Wikimedia (Wikimedia Foundation). Původní anglická jazyková verze *Wikipedie* vznikla 15. ledna 2001 jako doplňkový projekt k dnes již neexistující encyklopedii *Nupedia*<sup>1</sup>, do níž mohli přispívat pouze odborníci. Postupně přibýlo dalších více než 250 jazykových verzí. Česká jazyková verze byla spuštěna 3. května 2002. Kromě pěti hlavních zásad, na nichž byla založena a které jsou označovány souhrnně jako „Pět pilířů“ ([http://cs.wikipedia.org/wiki/Wikipedie:Pět\\_pilířů](http://cs.wikipedia.org/wiki/Wikipedie:Pět_pilířů)), nemá tvorba *Wikipedie* žádná neměnná pravidla – ostatní pravidla jsou tvořena kolektivně a průběžně samotnými uživateli. Nadace Wikimedia do fungování *Wikipedie* zasahuje jen ve velmi vzácných případech, jako jsou pomluvy a urážky na cti, narušování soukromí nebo vážné porušování autorských práv, a to až po obdržení stížnosti, která musí být předem předložena mimo prostor *Wikipedie*. Řešení běžných sporů o obsah apod. je ponecháno výlučně na uživatelské komunitě *Wikipedie*.<sup>2</sup>

**Služba Ptejte se knihovny** je kooperativní virtuální referenční službou českých knihoven. Jde o službu asynchronního charakteru, jejímž cílem je poskytnout prostor pro různorodé (tj. faktografické, bibliografické aj.) dotazy uživatelů. Služba funguje od listopadu 2002 a navazuje na online referenční dotazovací službu Referenčního centra Národní knihovny.<sup>3</sup> Na jaře roku 2013 je do projektu zapojeno více než 70 knihoven a informačních institucí.<sup>4</sup> Služba *Ptejte se knihovny* vytváří a zveřejňuje archiv zodpovězených dotazů<sup>5</sup>, který je významným informačním a znalostním produktem a zdrojem pro uživatele z řad veřejnosti i knihovníků a informačních pracovníků.

<sup>1</sup> *Nupedia* byla webová encyklopedie v angličtině, která byla založena Jimmym Walesem a Larrym Sangerem v březnu 2001. Její články byly psány odborníky a zveřejňovány pod svobodnou licencí. Svou činnost ukončila v roce 2003 s 24 články, které kompletně prošly celým peer-review procesem. *Nupedia*. In: *Wikipedie: otevřená encyklopedie* [online]. San Francisco (Kalifornie, USA): Wikimedia Foundation, 2002, naposledy editována 15. 6. 2013 v 14:41 [cit. 2013-10-09]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Nupedia>.

<sup>2</sup> SAKASTROVÁ, Lucie. *Otevřená encyklopedie Wikipedie jako informační zdroj, její tvorba, obsah a služby*. Praha, 2010. 182 s., XIII s. příl. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí diplomové práce Eva Bratková. Dostupná také z digitálního archivu: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/91349/4656917>.

<sup>3</sup> HRDLIČKA, Josef. *Ptejte se knihovny – k vývoji a stavu služby*. *Knížnica* [online]. 2007, 8(7), 11–13 [cit. 2013-04-29]. ISSN 1336-0965 (online vyd.). Dostupné z: [http://www.snk.sk/swift\\_data/source/casopis\\_kniznica/2007/jul/11.pdf](http://www.snk.sk/swift_data/source/casopis_kniznica/2007/jul/11.pdf).

<sup>4</sup> Seznam knihoven zapojených do služby *Ptejte se knihovny* je k dispozici na stránkách služby (<http://www.ptejteseknihovny.cz/knihovny>).

<sup>5</sup> Archiv je volně dostupný online (<http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv>).

Služba byla pro účely daného výzkumu vybrána proto, že buduje volně dostupný archiv zodpovězených dotazů, který je – díky zapojení knihoven z celé České republiky – dostatečně reprezentativním vzorkem výsledků využívání *Wikipedie* ve virtuálních referenčních službách knihoven v ČR obecně, i když jsou zodpovězené dotazy do archivu vkládány nepovinně a výběrově (viz dále kap. 2, Představení výzkumného vzorku).

Daný výzkum nepřímo navazuje na obdobné zahraniční výzkumy zjišťující změny a trendy ve využívání a citování encyklopedie *Wikipedie* v nejrůznějších informačních zdrojích a službách<sup>6</sup>. Míra využívání a citování *Wikipedie* (a pro srovnání i encyklopedie *Britannica*) již byla zjišťována, měřena, analyzována a hodnocena např. v rámci databáze **Web of Science** mezi roky 2004–2009<sup>7</sup>. Celkem bylo v tomto období ve zdrojových článcích zaznamenaných databází *Web of Science* prostřednictvím zadání dotazu Wikipedia\* v poli „Citované dílo“ (Cited Work) identifikováno 263 citačních záznamů odkazujících na Wikipedii a 10 citačních záznamů odkazujících na encyklopedii *Britannica*. Vývoj počtu citačních záznamů odkazujících na *Wikipedii* v jednotlivých letech vypadal tak, že v roce 2004 bylo zaznamenáno 10 záznamů, v roce 2005 24 záznamů, v roce 2006 70 záznamů, v roce 2007 81 záznamů, v roce 2008 56 záznamů a v roce 2009 21 záznamů.<sup>8</sup> I když tedy výsledky tohoto konkrétního průzkumu jednoznačně neprokázaly zvyšující se míru citování *Wikipedie* ve vědeckých článcích v průběhu času (od roku 2004 do roku 2007 počet citačních záznamů odkazujících na *Wikipedii* stoupal, nicméně od roku 2007 do roku 2009 naopak klesal), lze z celkového počtu záznamů odkazujících na *Wikipedii* oproti počtu záznamů odkazujících na encyklopedii *Britannica* i tak vyvodit obecný předpoklad určitého respektování *Wikipedie* a jejích výsledků i ve vědecké komunitě.<sup>9</sup>

Další již provedený zahraniční kvantitativní výzkum týkající se bibliometrického měření využívání *Wikipedie* v externích informačních zdrojích a službách zkoumal mimo jiné míru využívání *Wikipedie* ve zpravodajství, resp. zpravodajskými médii<sup>10</sup>, jako jednoho ze zdrojů občanského žurnalismu<sup>11</sup>. Výzkumným vzorkem byly články

<sup>6</sup> Několik vybraných podstatných zahraničních výzkumů (od roku 2005 do roku 2010) využívajících kvantitativní i kvalitativní metody a týkajících se využívání encyklopedie *Wikipedie* je shrnuto a jejich výsledky zhodnoceny v samostatné studii. Viz SAKASTROVÁ, Lucie. Měření a hodnocení kvality obsahů moderních kolektivně tvořených encyklopedických děl. *Ikaros* [online]. 2011, 15(3) [cit. 2013-05-01]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/node/6683>.

<sup>7</sup> NORUZI, Alireza. Wikipedia popularity from a citation analysis point of view. *Webology*. 2009, 6(2), 1–4. ISSN 1735-188X.

<sup>8</sup> NORUZI, ref. 7.

<sup>9</sup> SAKASTROVÁ, ref. 6.

<sup>10</sup> LIH, Andrew. Wikipedia as Participatory Journalism: Reliable Sources? Metrics for evaluating collaborative media as a news resource. In: *Proceedings of the 5th International Symposium on On-line Journalism, (April 16–17, 2004), University of Texas at Austin*. Austin (Texas, USA): University of Texas, 2004. Dostupné též z: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.117.9104>.

<sup>11</sup> Občanský žurnalismus (anglicky „citizen journalism“ nebo „participatory journalism“) je „forma zpravodajství, které nevytvářejí profesionální novináři, ale občané-účastníci významné události. Podmínkou pro uplatnění takových příspěvků v internetovém, televizním, rozhlasovém a tištěném zpravodajství jsou technologické prostředky (chytřé telefony s fotoaparátem, rychlé bezdrátové sítě), které i amatérovi umožní rychlý přenos fotografií, videí a textu. Občané účastníci se nečekané události, na rozdíl od profesionálů, jsou schopni podat prakticky okamžitou zprávu agenturám či přímo médiím“. Občanský žurnalismus. In: *Wikipedie: otevřená encyklopedie* [online]. San Francisco (Kalifornie, USA): Wikimedia Foundation, 2002–, naposledy editována 6. 4. 2013 v 01:58 [cit. 2013-04-29]. Dostupné z: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Občanský\\_žurnalismus](http://cs.wikipedia.org/wiki/Občanský_žurnalismus).

*Wikipedie*, které byly citovány v tisku v období od ledna 2003 do března 2004. Východiskem výzkumu byl předpoklad, že, je-li nějaký článek z *Wikipedie* citován v tisku a stává se tak „více viditelným“ pro veřejnost, dá se očekávat, že toto „vystavení veřejnosti“ zpětně pozitivně ovlivní kvalitu obsahu článku. Sledovány a vyhodnocovány byly pouze kvantitativní změny zaznamenané v editační historii článků, konkrétně změny v počtu unikátních editorů i v počtu editací jako takových. Celkem bylo identifikováno 125 citačních odkazů na *Wikipedii*, z toho 113 jedinečných citačních odkazů (tj. odkazů na různé články *Wikipedie*) v celkovém počtu 72 zpravodajských zdrojů v angličtině, které od ledna 2003 do března 2004 alespoň jednou citovaly, doporučily jako zdroj nebo odkázaly na článek ve *Wikipedii*<sup>12</sup>. Dále bylo zjištěno, že 18 ze 113 v tisku citovaných článků se (pravděpodobně díky jejich citování v tisku) posunulo z původní úrovně pod předem stanovenou hranicí 36,5 unikátních editorů a 61 editací na úroveň nad touto předem stanovenou hranicí<sup>13</sup>. Autor studie sice při komentování výsledků připouští, že nelze jednoznačně konstatovat, zda existuje přímá souvislost mezi citováním článků v tisku a jejich následným editováním ve *Wikipedii* (některé – zejména články o aktuálních tématech – mohly být více editovány z jiných důvodů než z důvodu jejich citování v tisku), nicméně výsledky jsou pro něj i tak důkazem existence vazby mezi aktuálními událostmi komentovanými ve zpravodajství a *Wikipedii* jako zdrojem „pracovního náčrtu dějin“ (working draft of history)<sup>14</sup>.

Na základě výsledků zahraničních výzkumů a na základě vlastního pozorování situace týkající se přístupu k encyklopedii *Wikipedii* v českém akademickém a knihovnickém prostředí nejméně od roku 2010 byly zformulovány **tři hypotézy jako východiska daného výzkumu**. Předpokládá se, že „míra využívání a citování encyklopedie *Wikipedie* má v rámci služby *Ptejte se knihovny* obecně vzrůstající tendenci“ (**hypotéza 1**), a to „zejména česká jazyková verze této encyklopedie“ (**hypotéza 2**). S tím souvisí hypotéza, že „míra využívání a citování jiných vybraných významných všeobecných tradičně tvořených (tištěných nebo online) encyklopedických děl je podstatně nižší než je tomu v případě encyklopedie *Wikipedie*“ (**hypotéza 3**). Prezentace kvantitativních výsledků výzkumu je doplněna komentářem sledujícím kvalitativní charakteristiky a zahrnujícím vybrané příklady vhodných a/nebo nevhodných, zajímavých a popřípadě i nelogických propojení „archivních záznamů zodpovězených dotazů“ (dále i jen jako archivní záznamy nebo AZ) služby *Ptejte se knihovny* s hesly encyklopedie *Wikipedie* a doplňkově i s hesly dalších sedmi vybraných encyklopedií.

## 2 Představení výzkumného vzorku

Výzkumným vzorkem jsou jednak „archivní záznamy zodpovězených dotazů“ zveřejněné v archivu služby *Ptejte se knihovny* za roky 2003–2012, které odkazují na stránky encyklopedie *Wikipedie*, a doplňkově pak „archivní záznamy zodpovězených dotazů“ odkazující na dalších sedm vybraných všeobecných encyklopedií za roky 2003–2012, a jednak samotné odkazy na *Wikipedii* objevující se v archivních záznamech (tj. bez ohledu na jejich umístění v archivních záznamech).

Archivní záznamy zodpovězených dotazů jsou do archivu služby *Ptejte se knihovny* vkládány nepovinně a výběrově na základě dobrovolného rozhodnutí zúčastněných knihoven. Počet záznamů uložených do archivu tak neodpovídá počtu došlých

<sup>12</sup> LIH, ref. 10, s. 12–13.

<sup>13</sup> LIH, ref. 10, s. 15–17.

<sup>14</sup> LIH, ref. 10, s. 19.

a zodpovězených dotazů služby jako celku – do archivu nejsou např. vkládány opakující se dotazy (resp. archivní záznamy) nebo dotazy (archivní záznamy) nevhodné ke zveřejnění apod.<sup>15</sup>

Základní jednotkou výzkumného vzorku je „**archivní záznam zodpovězeného dotazu**“ (dále též i jen jako „archivní záznam“ nebo AZ), který má standardizovanou strukturu a zahrnuje části: „Stručné a výstižné označení dotazu“ (tj. název dotazu), „Text dotazu“ (tj. formulace dotazu tazatelem), „Odpověď“ (tj. formulace odpovědi pracovníky služby *Ptejte se knihovny*, která nemá žádnou předem danou pevnou strukturu, nicméně obvykle zahrnuje textovou odpověď a přehled zdrojů, ze kterých bylo čerpáno při formulování odpovědi, popřípadě dalších doporučených zdrojů), „Kategorie dotazu“ (tj. tematická kategorie dotazu), „Které knihovně je dotaz určen“ (tj. název odpovídající knihovny), „Datum zadání dotazu“ (tj. datum a čas, kdy byl dotaz položen), „Dotaz týdne“ (tj. označení, zda byl dotaz pracovníky služby vybrán jako dotaz týdne) a „Příloha“ (slouží k případnému připojení přílohy pro uživatele)<sup>16</sup>. Vedlejší jednotkou výzkumného vzorku je jednotlivý odkaz na *Wikipedii* objevující se v různých částech archivních záznamů (viz obr. 1 nebo obr. 2).

**Místo úmrtí Marie Curie Skłodowské**

**Stručné a výstižné označení dotazu:**  
Místo úmrtí Marie Curie Skłodowské

**Text dotazu:**  
Dotazy den. Prosím o zaslání informace o tom, kde zemřela Marie Curie Skłodowská. Zjistila jsem, že jsou uváděna 3 místa úmrtí: Sancellemoz, Saillanches, Savoy - všechna ve Francii, ale nejvím, zda se jedná o název nemocnice, ve které zemřela nebo zda jde o město.

**Odpověď:**  
Dotazy den,  
omlouváme se za opožděnou odpověď na Váš dotaz. Marie Curie-Skłodowska zemřela 4. července 1934 v sanatoriu Sancellemoz, které se nachází u městečka Plateau d' Assy, další vědi města poblíž jsou Passy a Saillanches.  
Tato oblast je součástí departementu Haute-Savoie (Horní Savojsko), v regionu Rhône-Alpes.  
Úlice, ve které se sanatorium nachází, nese také jméno Marie Curie-Skłodowské - Promenade Marie Curie.

**Použitá zdroje:**

- 1 [http://en.wikipedia.org/wiki/Marie\\_Curie](http://en.wikipedia.org/wiki/Marie_Curie)
- 2 [http://nl.wikipedia.org/wiki/Marie\\_Skłodowska-Curie](http://nl.wikipedia.org/wiki/Marie_Skłodowska-Curie)
- 3 [http://www.curie.fr/fondation/ru/see/marie-pierre-curie.dn/lang/\\_gb.htm](http://www.curie.fr/fondation/ru/see/marie-pierre-curie.dn/lang/_gb.htm)
- 4 <http://www.sancellemoz.fr/images/interne/plans.gif>
- 5 <http://www.sancellemoz.fr/>
- 6 <http://www.biography.com/articles/Marie-Curie-9263530>
- 7 <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/146871/Marie-Curie>
- 8 <http://www.staff.amu.edu.pl/~szizw/pl/ys/mc.htm>
- 9 [http://nobelprize.org/nobel\\_prizes/chemistry/laureates/1911/marie-curie-bio.html](http://nobelprize.org/nobel_prizes/chemistry/laureates/1911/marie-curie-bio.html)
- 10 [http://nobelprize.org/nobel\\_prizes/chemistry/laureates/1911/marie-curie-faq.html](http://nobelprize.org/nobel_prizes/chemistry/laureates/1911/marie-curie-faq.html)

**Kategorie dotazu:**  
historie a politická historická vědy, Biografické studie

**Které knihovně je dotaz určen:**  
vabokra@knihovna.cz

**Datum zadání dotazu:**  
Úterý 10.07.2010 06:59

**Dotaz týdne:**  
ne

**Příloha:**

Obr. 1

Příklad archivního záznamu odkazujícího na hesla v anglické a polské *Wikipedii* a na heslo v encyklopedii *Britannica* (dostupný z: <http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2010/misto-umrti-marie-curie-skłodowske>)

[snímek pořízen 2013-08-01]

<sup>15</sup> KOŠTÁLOVÁ, Karolína. RE: *Dotaz ke statistice služby Ptejte se knihovny* [elektronická pošta]. Message to: Lucie Sakastrová. 23. dubna 2013 [cit. 2013-04-25]. Osobní komunikace.

<sup>16</sup> Příklady archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* s připojenou přílohou jsou např. archivní záznam „Félix Vobaron“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/felix-vobaron>) nebo archivní záznam „kohout ve znaku Jana Kalvína“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/kohout-ve-znaku-jana-kalvina>).

Statistické údaje o vývoji počtu archivních záznamů v archivu jako celku za roky 2003–2012<sup>17</sup> poskytuje tab. 1.

Celkem se v archivu služby *Ptejte se knihovny* za roky 2003–2012 nachází 9016 archivních záznamů (viz tab. 1). Archivní záznamy odkazující na *Wikipedii* byly vyhledány tak, že musely obsahovat buď řetězec „wikipedia.org“ (souhrnná adresa encyklopedie *Wikipedie*) nebo řetězec „www.wikipedie.cz“ (variantní – přeměrovávací – adresa české verze). Vyhledány a vybrány byly pouze archivní záznamy obsahující alespoň jeden odkaz na encyklopedii *Wikipedii*, bez ohledu na to, na jaké konkrétní heslo či jazykovou verzi *Wikipedie* tento odkaz směřuje nebo v jaké části archivního záznamu se přesně nachází.

Rok	Počet AZ	%
2003	42	0,47
2004	176	1,95
2005	484	5,37
2006	999	11,08
2007	966	10,71
2008	1 258	13,95
2009	1 325	14,7
2010	1 116	12,38
2011	1 291	14,32
2012	1 359	15,07
<b>Celkem</b>	<b>9 016</b>	<b>100</b>

Tab. 1 Archivní záznamy zveřejněné v archivu služby *Ptejte se knihovny* podle let, kdy byly zadány dotazy

Nejčastěji se odkazy na *Wikipedii* v rámci archivních záznamů objevovaly v části „Odpověď“<sup>18</sup>, a to buď jako odkaz na použitý informační zdroj, z něhož bylo čerpáno při formulaci odpovědi (viz obr. 1), nebo jako odkaz na další doporučený zdroj k tématu (viz obr. 2), popř. jako součást citačního záznamu použitého nebo doporučeného zdroje k tématu<sup>18</sup>. V několika archivních záznamech byly též identifikovány odkazy na *Wikipedii* pouze v rámci formulace dotazu, nikoliv v rámci formulace odpovědi na dotaz, tj. nejedná se o využívání *Wikipedie* jako referenčního zdroje na straně odpovídající knihovny, ale pouze na straně dotazujícího se uživatele. Přesto, vzhledem k tomu, že i odkazy uváděné ve formulacích dotazů do jisté míry svědčí o využívání *Wikipedie* v rámci této digitální referenční služby, byly i takové archivní záznamy ve vzorku ponechány<sup>19</sup>.

V několika archivních záznamech se místo odkazu na konkrétní stránku objevil pouze odkaz na hlavní stranu (<http://www.wikipedia.org>). Pokud archivní záznam současně zmiňoval konkrétní názvy hesel v příslušné jazykové verzi, byl tento odkaz započítán jako odkaz na tu jazykovou verzi, jíž názvy zmíněných hesel odpovídají. Pokud archivní záznam odkazoval pouze na hlavní stranu *Wikipedie* a z textu AZ nebylo možné rozpoznat, na jakou konkrétní jazykovou verzi archivní záznam odkazuje nebo ze které konkrétní jazykové verze byl převzat text formulace odpovědi, byl tento archivní záznam sice započítán do výzkumného vzorku, avšak bez rozlišení konkrétní

<sup>17</sup> Údaje o počtu dotazů (resp. archivních záznamů) za jednotlivé roky byly převzaty ze statistiky archivu (<http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv/dotazy-chronologicky>) ve stavu odpovídajícímu květnu 2013 (od té doby bylo dodatečně do archivu přidáno několik dalších AZ z roku 2012, které však již do výzkumu započítány nebyly).

<sup>18</sup> Příklady archivních záznamů, kde je odkaz na *Wikipedii* součástí citačního záznamu použitého nebo doporučeného informačního zdroje, jsou např. AZ „Semilasso“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/uog001/semilasso>), AZ „Veřejné pohoršení“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/uog001/verejne-pohorseni>), AZ „Fantasy“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/uog001/fantasy>) nebo AZ „Okno v pyramidě“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/kag503/oko-v-pyramide>).

<sup>19</sup> Příkladem je např. archivní záznam „Karel IV. a Přemysl Otakar II.“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/karel-iv-a-premysl-otakar-ii>) odkazující na *Wikipedii* (v tomto případě na její českou jazykovou verzi) pouze v rámci formulace dotazu, nikoliv odpovědi.

jazykové verze *Wikipedie*<sup>20</sup>. Obdobně, pokud se v archivním záznamu objevil pouze odkaz na hlavní stranu určité jazykové verze *Wikipedie* (tj. např. <http://cs.wikipedia.org>), ale z textu nebylo jasné, na které konkrétní heslo je odkazováno, byl tento odkaz započítán jako odkaz na příslušnou jazykovou verzi, avšak bez určení konkrétní cílové stránky *Wikipedie*.

**70. až 90. léta (heavy metal)**

**Stručné a výstižné označení dotazu:**  
70. až 90. léta (heavy metal)

**Text dotazu:**  
Dobrý den. Co je to heavy metal??? Kdy vznikl co je to a představitelé

**Odpověď:**  
Dobrý den,

uvádíme Vám dvě encyklopedická hesla heavy metalu:

Heavy metal- oblast hlaště kytarové rockové hudby s rychlým, jednotvárným rytmem. Vynikla se v 70. letech 20.stol. z hard rocku (skupiny Iron Maiden, Metallica) všeobecná encyklopedie ve čtyřech svazcích, 1997, s. 121.

Heavy metal- stylová odnož rocku, od 1.pol. 70.let navazuje na hard rock. Základ tvoří hlaště kytarové rytmy, kolem nichž jsou vestavěny jednodušské skladby. Prominentní postavou kytary je i dalším nezbytným prvkem h.m.- dlouhým a širokým sólem. H.m. kytaristé jsou často inovátoři ve svém oboru, alespoň co se týká rychlosti hry. Důležité skupiny: AC/DC, Iron Maiden, Judas Priest. Universum : všeobecná encyklopedie, 2000, s.436.

**Použitá literatura:**

Všeobecná encyklopedie ve čtyřech svazcích. Díl 2, g/l. Vyd. 1., Praha : Nakladatelský dům ČR, 1997. 700s. ISBN 80-85841-33-9 (2. sv. : v.áz.) \* ISBN 80-85841-17-7 (soubor : v.áz.)

Universum : všeobecná encyklopedie. Díl 3, F-H. Vyd. 1., Praha : Odeon, 2000. 676 s. ISBN 80-207-1063-9 (sv. 3 : v.áz.) \* ISBN 80-207-1050-4 (soubor : v.áz.).

**Další informace naleznete:**

BARTAS, Pavel. Rock & metal book : encyklopedie hard rocku a heavy metalu. Vyd. 1. Praha : Volvox Globator, 2005, 947 s. ISBN 80-7207-554-3.

CHRISTE, Jan. Ůabůův Nás - heavy metal : kompletní historie pro znalce. 1. vyd. v českém jazyce. Praha : BB art, 2005. 401 s. ISBN 80-7341-477-5.

JEFFREIS, Neil A.J. Hard Rock & Heavy Metal : Encyklopedie od A do Z : Rock Warriors & Headbanger' Heroes!!!. 1. vyd., Praha : Arcadia, 1994. 295 s. ISBN 80-85812-06-1.

<http://www.metalbook.net/>

[http://cs.wikipedia.org/wiki/Heavy\\_metal](http://cs.wikipedia.org/wiki/Heavy_metal)

**Kategorie dotazu:**  
Hudba

**Které knihovně je dotaz určen:**  
Národní knihovna ČR

Obr. 2

Příklad archivního záznamu odkazujícího na heslo v české *Wikipedii* a na tištěnou encyklopedii *Universum* (dostupný z: <http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/70-az-90-leta-heavy-metal>)

[Snímek pořízen 2013-08-01]

Ve vzorku bylo identifikováno i několik relativně zdánlivých duplicit, jako např. archivní záznam „Historie piva“ <http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2010/historie-piva-1> a archivní záznam „historie piva“ <http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2010/historie-piva> (oba současně dostupné po vyhledání z: <http://www.ptejteseknihovny.cz/search?SearchableText=Historie+piva>), jejichž obsah se podle všeho liší pouze uvedením velkého nebo malého písmena ve slově „historie“ v názvu archivního záznamu. V takových případech byly ve vzorku ponechány oba archivní záznamy, a to zejména proto, že sám archiv dotazů oba AZ považuje za jedinečné (různá URL).

<sup>20</sup> Příkladem je např. archivní záznam „Dějiny Walesu“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/dejiny-walesu>) obsahující sice odkaz na hlavní stranu *Wikipedie* (<http://www.wikipedia.org>, resp. [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)), nicméně z textu odpovědi nelze jednoznačně rozpoznat, ze které konkrétní jazykové verze byly informace čerpány, i když se – vzhledem k citování přísloví na konci odpovědi v angličtině – pravděpodobně jedná o verzi anglickou.

Drobným problémem ztěžujícím analýzu obsahu jednotlivých archivních záznamů byla absence hypertextového propojení u některých odkazů na *Wikipedii* v některých archivních záznamech<sup>21</sup>.

V částech výzkumu, kde je za výzkumnou jednotku zvolen odkaz na *Wikipedii* (nikoliv archivní záznam jako celek), byly počítány a analyzovány jednotlivé odkazy na *Wikipedii* objevující se v archivních záznamech zodpovězených dotazů služby *Ptejte se knihovny* za roky 2003–2012. Pokud se odkazy na stejné heslo ve *Wikipedii* v archivních záznamech opakovaly (a to i v rámci jednoho archivního záznamu), byly započítávány opakovaně<sup>22</sup>.

V případě srovnání výsledků *Wikipedie* s dalšími vybranými encyklopediemi výzkumný vzorek zahrnoval archivní záznamy zveřejněné v archivu zodpovězených dotazů české virtuální referenční služby *Ptejte se knihovny* za roky 2003–2012, které odkazovaly na (resp. doporučovaly jako informační nebo referenční zdroj) alespoň jednu ze sedmi vybraných encyklopedií. Zvoleno bylo pět českých a dvě zahraniční tištěné a/nebo online<sup>23</sup> encyklopedie, a to: **Ottův slovník naučný**<sup>24</sup>, **Ottova všeobecná encyklopedie**<sup>25</sup>, **Masarykův slovník naučný**<sup>26</sup>, **Komenského slovník naučný**<sup>27</sup>, **Universum**<sup>28</sup>, **Britannica**<sup>29</sup> a **Brockhaus**<sup>30</sup>. Důvodem výběru právě těchto encyklopedií byl jednak fakt, že se často objevovaly v archivních záznamech spolu s *Wikipedií* (zejména vybrané české encyklopedie), a jednak fakt, že zahraniční encyklopedie *Britannica* a *Brockhaus* jsou encyklopediemi, s nimiž byla *Wikipedie* často porovnávána v rámci již provedených zahraničních kvalitativních výzkumů jejího obsahu<sup>31</sup>.

Archivní záznamy odkazující na vybrané encyklopedie byly vyhledány na základě jednoduchých dotazů. Formulacemi dotazů byly názvy jednotlivých encyklopedií; např. v případě dotazu na *Masarykův slovník naučný* se jednalo o dotaz stejného znění, tj. *Masarykův slovník naučný*. Výsledky vyhledávání byly následně zkontro-

<sup>21</sup> Příkladem archivního záznamu, kde nejsou odkazy na *Wikipedii* hypertextově propojeny, je např. archivní záznam „autochtonní druhy krkonošské flóry“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba009/autochtonni-druhy-krkonnoske-flory>).

<sup>22</sup> Příkladem jsou např. archivní záznamy „Karel Čapek“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/karel-capek>), „Anketa „Největší Francouz všech dob““ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/anketa-nejvetsi-francouz-vsech-dob>) nebo „Poetická a surrealistická díla Vítězslava Nezvala“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2012/poeticka-a-surrealisticka-dila-vitezslava-nezvala>), které obsahují opakovaně odkazy na stejná hesla ve *Wikipedii* v rámci jednoho archivního záznamu. Tato hesla jsou tudíž počítána jednotlivě a opakovaně (tj. každý odkaz se počítá zvlášť, bez ohledu na to, že třeba směřuje opakovaně ke stejnému heslu ve *Wikipedii*).

<sup>23</sup> Forma (tj. tištěná nebo online) ani pořadí vydání (tj. např. 1. vyd., 2. vyd., 3. vyd. ...) nebyly v rámci tohoto výzkumu u jednotlivých encyklopedií rozlišovány. V archivních záznamech se u těch encyklopedií, které mají jak tištěnou, tak online verzi, objevovaly odkazy (nebo citace) na obě verze, stejně jako odkazy na různá vydání tištěných verzí encyklopedií.

<sup>24</sup> Záznam dostupný z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000277218&local\\_base=CNB](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000277218&local_base=CNB).

<sup>25</sup> Záznam 1. vyd. dostupný z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=001298261&local\\_base=CNB](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=001298261&local_base=CNB).

<sup>26</sup> Záznam dostupný z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000150784&local\\_base=CNB](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000150784&local_base=CNB).

<sup>27</sup> Záznam dostupný z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000649614&local\\_base=CNB](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000649614&local_base=CNB).

<sup>28</sup> Webové sídlo dostupné z: <http://www.universum.cz/>.

<sup>29</sup> Webové sídlo dostupné z: <http://www.britannica.com/>.

<sup>30</sup> Webové sídlo dostupné z: <http://brockhaus.de/>.

<sup>31</sup> Podrobněji viz SAKASTROVÁ, ref. 6.



lovány a případně ručně vyřazeny ty, které ve skutečnosti na vybrané encyklopedie neodkazovaly<sup>32</sup>.

Ani v tomto případě nebylo rozhodující, v jaké části archivního záznamu se odkazy (a/nebo citace) na vybrané encyklopedie přesně nacházely. Nejčastěji tomu i v tomto případě bylo v části „Odpověď“, a to buď ve formě odkazů (a/nebo citací) na zdroje, z nichž bylo čerpáno při formulování odpovědi, anebo ve formě odkazů a/nebo citací (dále už jen jako odkazy) na další doporučené zdroje k tématu<sup>33</sup>.

### 3 Výsledky výzkumu

V rámci celkového analyzovaného počtu 9016 archivních záznamů zveřejněných v archivu služby *Ptejte se knihovny* bylo identifikováno celkem 1003 (tj. 11,12 %) záznamů odkazujících na encyklopedii *Wikipedii* a v rámci nich 1482 samotných odkazů na *Wikipedii*. Výsledky byly dále tříděny, analyzovány a posléze konfrontovány s výsledky dalších sedmi vybraných všeobecných tištěných i online encyklopedií.

#### 3.1 Archivní záznamy odkazující na *Wikipedii* podle tematické kategorie

Archivní záznamy odkazující na *Wikipedii* byly nejprve roztříděny **podle tematických kategorií**, které využívá služba *Ptejte se knihovny*<sup>34</sup> (viz tab. 2).

Výsledky ukázaly, že nejčastěji byla *Wikipedie* citována v archivních záznamech spadajících do kategorie „Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie“ a kategorie „Jazyk, lingvistika a literatura“. Málo početně zastoupené jsou z hlediska tematického zaměření archivní záznamy z kategorie „Lékařství“, „Matematika“, „Sociologie“ a „Zemědělství“. Nejméně početně zastoupené jsou z hlediska tematického zaměření archivní záznamy spadající do kategorie „Informace o knihovně“ (viz tab. 2). Analýza obsahu archivních záznamů z oblasti historie a literatury dále ukázala, že poměrně početnou skupinou archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* jsou z hlediska tematického zaměření záznamy, jejichž předmětem jsou informace

<sup>32</sup> Příkladem může být archivní záznam „historie středních škol v Hradci Králové“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/hkg001/historie-strednich-skol-v-hradci-kralove>), který byl sice vyhledán při zadání dotazu *Komenského slovník naučný*, avšak při prohledání samotného obsahu archivního záznamu lze zjistit, že ve skutečnosti neodkazuje na *Komenského slovník naučný*, ale pouze zmiňuje ulici „Komenského třída“ v Hradci Králové, a proto byl z výzkumného vzorku vyloučen, stejně jako archivní záznam „Machiavelli: Vladar“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/machiavelli-vladar>), v rámci něhož sice figuruje encyklopedie *Britannica*, ale pouze jako vydavatel či nakladatel jiného doporučeného informačního zdroje s názvem „Great Books of the Western World“ (podobně je tomu u archivního záznamu „plán Drážďan z února 1945“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/plan-drazdan-z-unora-1945>), AZ „Hrabě Josef Albert Hoditz“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/hrabe-josef-albert-hoditz>) a AZ „Hraběnka Josefína Pachtová“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2010/hrabenka-josefina-pachtova>), kde se jméno *Brockhaus* vyskytuje taktéž pouze jako nakladatel či vydavatel jiných doporučených informačních zdrojů).

<sup>33</sup> Příkladem archivního záznamu, kde se odkazy na 2 (resp. zmínky o 2) ze 7 vybraných encyklopedií mimo *Wikipedii* objevují pouze ve formulaci dotazu, nikoliv ve formulaci odpovědi, je archivní záznam „Ferdinand Stolička, Země Františka Josefa“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/ferdinand-stolicka-zeme-frantiska-josefa>) zmiňující v části „Text dotazu“ encyklopedii *Brockhaus* a *Masarykův slovník naučný* (ale i encyklopedii *Who is Who*, která však není předmětem tohoto výzkumu).

<sup>34</sup> Přehled tematických kategorií využívaných službou *Ptejte se knihovny* je k dispozici např. na: <http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv/dotazy-podle-kategori>.

o **různých historických** a literárních osobnostech, o nichž již ve *Wikipedii* existují poměrně kvalitně zpracovaná hesla. Příkladem je např. archivní záznam „Karel IV.“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/uog001/karel-iv>) odkazující na stejnojmenné heslo ([http://cs.wikipedia.org/wiki/Karel\\_IV.](http://cs.wikipedia.org/wiki/Karel_IV.)).

Kategorie	Počet AZ	% z 1 003
Antropologie, etnografie	20	1,99
Biologické vědy	54	5,38
Divadlo, film, tanec	21	2,09
Ekonomické vědy, obchod	68	6,78
Filozofie a náboženství	34	3,39
Fyzika a příbuzné vědy	45	4,49
Geografie. Geologie. Vědy o zemi	64	6,38
Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie	172	17,15
Hudba	35	3,49
Chemie. Krystalografie. Mineralogické vědy	20	1,99
Informace o knihovně	2	0,2
Informace o vydaných dokumentech	27	2,69
Jazyk, lingvistika a literatura	171	17,05
Knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura	47	4,69
Lékařství	6	0,6
Matematika	6	0,6
Politické vědy. Vojenství / Politické vědy (Politologie, politika, veřejná správa, vojenství)	27	2,69
Právo	24	2,39
Psychologie	14	1,4
Sociologie	8	0,8
Technika, technologie, inženýrství	27	2,69
Tělesná výchova a sport. Rekrece	14	1,4
Umění, architektura, muzeologie	24	2,39
Vše	34	3,39
Výchova a vzdělávání	16	1,6
Výpočetní technika	15	1,5
Zemědělství	8	0,8

Tab. 2 Archivní záznamy odkazující na Wikipedii podle tematické kategorie

Zajímavým příkladem využití *Wikipedie* pro zodpovídání dotazů z oblasti historie je využití hesel *Wikipedie* typu „časových os“ (v anglické verzi jako „timelines“) nebo hesel typu „výročí“ (anniversaries), a to např. v rámci archivního záznamu „Historie 15. srpna“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/historie-15-srpna>), který odkazuje na heslo „15. srpna“ ([http://cs.wikipedia.org/wiki/15.\\_srpna](http://cs.wikipedia.org/wiki/15._srpna)). Příkladem zřejmě nepříliš vhodného odkazování do *Wikipedie* je např. odkazování na heslo „Bečov nad Teplou“ ([http://cs.wikipedia.org/wiki/Bečov\\_nad\\_Teplou](http://cs.wikipedia.org/wiki/Bečov_nad_Teplou)) v rámci archivního záznamu „zámecká knihovna v Bečově“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2012/zamecka-knihovna-v-becove>), když toto heslo informace o zámecké knihovně ani o zámku jako takovém, kromě drobné zmínky v úvodu hesla ke dni zadání dotazu (11. 4. 2012), prakticky neobsahovalo (viz historie editací hesla dostupná z: [http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Be%C4%8Dov\\_nad\\_Teplou&action=history](http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Be%C4%8Dov_nad_Teplou&action=history)). Pravděpodobným předpokladem častého odkazování na *Wikipedii* v archivních záznamech z oblasti historie, literatury a lingvistiky může být slušná kvalita existujících

cích hesel *Wikipedie* z této oblasti, zatímco hypotetickým důvodem nepříliš častého odkazování na *Wikipedii* v archivních záznamech z oblasti exaktních, technických či přírodních věd je pravděpodobná nepříliš dobrá kvalita existujících hesel *Wikipedie* z této oblasti. Výsledky pak pravděpodobně ovlivnil i fakt, že archivní záznamy spadající do kategorie „Jazyk, lingvistika a literatura“ a do kategorie „Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie“ jsou v rámci služby *Ptejte se knihovny* nejvíce zastoupeny i obecně (viz počet AZ podle tematických kategorií na adrese <http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv/dotazy-podle-kategorii>), tj. bez ohledu na to, zda odkazují či neodkazují na *Wikipedii*<sup>35</sup>. Další příčinou převažujícího odkazování v AZ z oblasti humanitních či společenských věd tak může být i obecně nižší četnost pokládání dotazů týkajících se exaktních, technických či přírodních věd uživateli služby *Ptejte se knihovny*, jak dokazuje i statistika archivu (<http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv/dotazy-podle-kategorii>)<sup>36</sup>. Předpokládaným důvodem nepříliš častého odkazování na *Wikipedii* v archivních záznamech týkajících se exaktních, technických či přírodních věd je upřednostňování relevantnějších zdrojů, než je *Wikipedie*, při zodpovídání dotazů z této oblasti. Dalším důvodem může být i to, že ne všechny do služby zapojené odborné knihovny ukládají zodpovězené dotazy do archivu nebo že v některých případech jsou uživatelé pracovníky služby přímo odkazováni na jinou specializovanou službu. V případě dotazů z oblasti lékařství lze do budoucna zároveň očekávat, že z wiki zdrojů bude oproti *Wikipedii* možná upřednostněn zdroj *Wikiskripta* (<http://www.wikiskripta.eu/index.php/Home>), jehož provoz a kvalitu zajišťují i odborníci. Hypotetickým důvodem nepříliš častého odkazování na *Wikipedii* v archivních záznamech z oblasti zemědělství pak může být fakt, že referenční dotazy z oblasti zemědělství jsou pokládány a zodpovídány přímo specializovanou referenční službou *Infopult Zemědělské a potravinářské knihovny* (archiv je taktéž volně dostupný online, <http://www.nzpk.cz/infopult-archiv-dotazu/>).

### 3.2 Archivní záznamy odkazující na *Wikipedii* podle odpovídající knihovny

Archivní záznamy odkazující na *Wikipedii* byly dále rozříděny podle odpovídající knihovny (viz tab. 3).

Výsledky ukázaly, že na *Wikipedii* nejčastěji odkazují archivní záznamy, které zpracovaly (tj. dotazy zodpověděly) Národní knihovna České republiky, Vysoká škola ekonomická – Centrum informačních a knihovnických služeb, Městská knihovna Ústí nad Orlicí a Národní technická knihovna (viz tab. 3). Ty jsou zároveň podle statistických údajů archivu (<http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv/dotazy-podle-knihoven>) jedněmi z nejčastěji odpovídajících knihoven obecně. Archivní záznamy odkazující na *Wikipedii* tedy z hlediska nejčastěji odpovídajících knihoven v kontextu celého archivu služby *Ptejte se knihovny* netvoří žádnou zvláštní výjimku. Předpokládaným důvodem vysokého zastoupení Národní knihovny ČR jako nejčastěji odpovídající knihovny (v kontrastu s odpovídajícími knihovnami vykazujícími počet zodpovězených dotazů v řádu jednotek) je, že sami tazatelé služby *Ptejte se knihovny* Národní knihovnu ČR

<sup>35</sup> Skutečnost, že dotazy z oblasti humanitních věd jsou ve službě *Ptejte se knihovny* časté obecně – a nejvíce pak právě z oborů literatury, jazyka a historie –, uvádí např. i Hrdlička. Viz HRDLÍČKA, ref. 3, s. 12.

<sup>36</sup> Tematické zaměření dotazů objevujících se v archivních záznamech obecně (a tedy i těch odkazujících na *Wikipedii*) pak také zřejmě ovlivňuje i fakt, že nejčastějšími tazateli jsou (resp. nejméně do roku 2006 byli) „vedle luštitelů kvízů, křížovek a zapálených „koničkářů“, studenti“. HEMOLA, Hanuš. *Ptejte se, na co chcete. Víme vše a odpovíme zdarma*. In: *Technet.cz* [online]. 16. listopadu 2006 [cit. 2013-07-31]. Dostupné z: [http://technet.idnes.cz/ptejte-se-na-co-chnete-vime-vse-a-odpovime-zdarma-ft2-/sw\\_internet.aspx?c=A061115\\_153307\\_sw\\_internet\\_NYV](http://technet.idnes.cz/ptejte-se-na-co-chnete-vime-vse-a-odpovime-zdarma-ft2-/sw_internet.aspx?c=A061115_153307_sw_internet_NYV).

nejčastěji označují jako požadovanou odpovídající knihovnu, zřejmě zejména vzhledem k očekávané vybavenosti jejího referenčního fondu oproti knihovnám ostatním, stejně jako předpoklad, že ostatní knihovny neukládají či ukládají pouze zřídka jimi zodpovězené dotazy do archivu.

Analýzou výsledků bylo zároveň zjištěno, že nízký (nebo vysoký) počet archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* a spadajících do určité tematické kategorie většinou ekvivalentně odpovídá nízké (nebo vysoké) četnosti archivních záznamů, resp. dotazů, které zodpověděla věcně příslušná odpovídající knihovna<sup>37</sup>. Jako příklad může posloužit počet archivních záznamů z oblasti ekonomie (68 AZ, viz tab. 2) v kontextu počtu archivních záznamů zpracovaných Vysokou školou ekonomickou – Centrem informačních a knihovnických služeb (44 AZ, viz tab. 3). Jako ilustrativní příklad souvislosti tematického zaměření archivních záznamů s tematickým zaměřením odpovídající knihovny i hesel *Wikipedie* pak mohou posloužit archivní záznamy – odpovědi Knihovny Matematicko-fyzikální fakulty UK, a to AZ „Mpembův jev“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/abd010/dotazy/mrznuti-teple-a-studene-kapaliny>) odkazující na heslo „Mpembův jev“ ([http://cs.wikipedia.org/wiki/Mpembův\\_jev](http://cs.wikipedia.org/wiki/Mpembův_jev), AZ „Počet částic ve vesmíru“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/abd010/dotazy/castice>) odkazující na heslo „Částice“ (<http://cs.wikipedia.org/wiki/Částice>) a AZ „Matematika a kriminalistika“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/abd010/dotazy/matematika-a-kriminalistika-1>) odkazující na heslo „Numb3rs“ ([http://en.wikipedia.org/wiki/Number3rs#cite\\_note-41](http://en.wikipedia.org/wiki/Number3rs#cite_note-41)).

Odpovídající knihovna	Počet AZ	% z 1 003
Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích	2	0,2
Knihovna Jiřího Mahena v Brně	1	0,1
Knihovna města Hradce Králové	2	0,2
Knihovna města Plzně, p. o.	1	0,1
Krajská knihovna Františka Bartoše, Zlín	1	0,1
Masarykova veřejná knihovna Vsetín	1	0,1
Matematicko-fyzikální fakulta UK – knihovna	3	0,3
Městská knihovna Děčín	1	0,1
Městská knihovna Havířov	7	0,7
Městská knihovna Trutnov	1	0,1
Městská knihovna Ústí nad Orlicí	35	3,49
Muzeum města Ústí nad Labem	1	0,1
Národní knihovna ČR	861	85,84
Národní technická knihovna / Státní technická knihovna	32	3,19
Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje v Plzni	4	0,4
Vědecká knihovna v Olomouci	4	0,4
Vysoká škola ekonomická - Centrum informačních a knihovnických služeb	44	4,39
Zemědělská a potravinářská knihovna - Ústav zemědělské ekonomiky a informací	2	0,2

Tab. 3 Archivní záznamy odkazující na *Wikipedii* podle odpovídající knihovny

<sup>37</sup> Na skutečnost, že tematické rozložení dotazů obecně pravděpodobně ovlivňuje také specializace zúčastněných knihoven, poukazuje např. i Hrdlička. HRDLIČKA, Josef. Virtual reference desk – praktické zkušenosti z provozu. In: *INFORUM 2005: 11. ročník konference o profesionálních informačních zdrojích*, Praha 23.–26. května 2005: sborník [online]. Praha: Albertina icome Praha, 2005 [cit. 2013-07-18]. ISSN 1801 2213. Dostupný z: <http://www.inforum.cz/archiv/inforum2005/prispevek.php-prispevek=92.htm>.

### 3.3 Archivní záznamy odkazující na *Wikipedii* podle let, kdy byly zadány dotazy

Archivní záznamy odkazující na *Wikipedii* byly dále rozříděny podle let, kdy byly zadány dotazy (viz tab. 4).

Výsledky ukázaly, že od roku 2004<sup>38</sup> do roku 2009 měl počet archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* v rámci služby *Ptejte se knihovny* stoupající tendenci, v roce 2010 mírně poklesl, přičemž pokles pokračoval i v roce 2011, nicméně v roce 2012 počet opět mírně narostl. I když tedy zatím v žádném následujícím roce nepřesáhl maximum 173 archivních záznamů z roku 2009, dá se konstatovat, že se od roku 2007 do roku 2012 počet archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* drží na relativně srovnatelné úrovni. Každoročně je zaznamenáno přibližně okolo 150 archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* a od roku 2007 prozatím nebyl zaznamenán žádný významný pokles v počtu archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* (viz tab. 4).

Předpokládaným důvodem nízkého počtu archivních záznamů v prvních letech je, že jak *Wikipedie*, tak sama služba *Ptejte se knihovny*, byly v té době (roky 2004–2006) víceméně novinkami, které si své „místo na slunci“ teprve budovaly. Služba *Ptejte se knihovny* (a spolu s ní zřejmě i archiv) začaly fungovat v listopadu 2002<sup>39</sup>, *Wikipedie*, resp. její anglická jazyková verze, byla založena v lednu 2001, česká verze pak spuštěna v květnu 2002<sup>40</sup>. Nízká četnost využívání *Wikipedie* jako informačního a referenčního zdroje v rámci služby *Ptejte se knihovny* v prvních letech fungování pak nepochybně souvisí i s počáteční skepsí a nedůvěrou vůči tomuto kolektivně tvořenému zdroji, která panovala v odborných kruzích, tj. i na straně pracovníků virtuálních referenčních služeb knihoven.

Výkyvy v ročních počtech archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* v posledních letech pak mohou souviset s tematickým zaměřením archivních záznamů, tj. s tím, že se uživatelé v těch letech, kdy byl zaznamenán větší či menší pokles oproti roku předcházejícímu, mohli dotazovat na informace o tématech, která zatím nemají ve *Wikipedii* příliš reprezentativní zastoupení, a proto byly jako informační a referenční zdroje možná raději doporučovány jiné zdroje než *Wikipedie*.

Příkladem poměrně rozsáhlého hesla v anglické verzi *Wikipedie*, které bylo v rámci archivního záznamu „Kolik lidí mluví německy?“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/kolik-lidi-mluvi-nemecky>) citováno již v roce 2004, může být např. heslo „German language“ ([http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=German\\_language&oldid=8184222](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=German_language&oldid=8184222)). Příklad odkazuje přímo na podobu hesla v době jeho citování v rámci služby *Ptejte se knihovny*. Aktuální verze je k dispozici z: [http://en.wikipedia.org/wiki/German\\_language](http://en.wikipedia.org/wiki/German_language); ta je díky na první pohled lepší kvalitě hesla oproti verzi z roku 2004 zároveň i konkrétním důkazem obecného předpokladu, že hesla ve *Wikipedii* mají tendenci se v čase zlepšovat.

Rok	Počet AZ	% z 1 003
2004	4	0,4
2005	13	1,3
2006	88	8,77
2007	134	13,36
2008	140	13,96
2009	173	17,25
2010	167	16,65
2011	131	13,06
2012	153	15,25

Tab. 4 Archivní záznamy odkazující na *Wikipedii* podle let, kdy byly zadány dotazy

<sup>38</sup> V roce 2003 nebyly zaznamenány žádné archivní záznamy odkazující na *Wikipedii*, proto tab. 4 a spolu s ní i tab. 6 začínají až rokem 2004.

<sup>39</sup> HRDLIČKA, ref. 3, s. 11.

<sup>40</sup> *Wikipedie*. In: *Wikipedie: otevřená encyklopedie* [online]. San Francisco (Kalifornie, USA): Wikimedia Foundation, 2002–, naposledy editována 1. 4. 2013 v 17:14 [cit. 2013-05-10]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Wikipedie>.

### 3.4 Archivní záznamy odkazující na Wikipedii podle jazykové verze

Archivní záznamy odkazující na *Wikipedii* byly dále rozříděny podle jazykové verze *Wikipedie* (viz tab. 5)<sup>41</sup>.

Výsledky ukázaly, že nejvíce archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* odkazovalo na českou, anglickou a německou jazykovou verzi<sup>42</sup> (viz tab. 5). Předpokládáným důvodem vysokého odkazování na českou verzi je orientace služby *Ptejte se knihovny* na českého uživatele. Předpokládaným důvodem vysoké četnosti odkazování na anglickou a německou verzi oproti dalším cizojazyčným verzím *Wikipedie* je pravděpodobná rozsahově i obsahově vyšší kvalita těchto verzí, jak dokázaly již některé provedené zahraniční výzkumy<sup>43</sup>. To souvisí i s několikanásobně širší základnou jejich aktivních uživatelů oproti verzím ostatním<sup>44</sup>. Dalším důvodem upřednostňování některých jazykových verzí pak samozřejmě může být i téma a charakter dotazu v archivním záznamu, tj. upřednostnění té verze *Wikipedie*, kde je příslušné heslo lépe zpracováno, anebo té verze, která je z hlediska tématu dotazu jazykově nejbližší, popřípadě i jazyková vybavenost knihovníka nebo předpokládaná jazyková vybavenost na straně uživatele.

Jazyková verze	Počet AZ	% z 1 003	Počet odkazů	% z 1 482	Počet odkazů / Počet AZ
cs (česká)	705	70,29	941	63,5	1,33
en (anglická)	352	35,09	456	30,77	1,3
fr (francouzská)	8	0,8	10	0,67	1,25
sk (slovenská)	10	1	12	0,81	1,2
bs (bosenská)	1	0,1	1	0,07	1
de (německá)	36	3,59	42	2,83	1,17
pl (polská)	8	0,8	14	0,94	1,75
es (španělská)	1	0,1	1	0,07	1
br (bretaňská)	1	0,1	1	0,07	1
ro (rumunská)	1	0,1	1	0,07	1
it (italská)	1	0,1	1	0,07	1
ru (ruská)	1	0,1	1	0,07	1
simple (Simple English)	1	0,1	1	0,07	1

Tab. 5 Archivní záznamy a odkazy na Wikipedii podle jazykové verze a počtu stejnojazyčných odkazů v rámci archivních záznamů

<sup>41</sup> Součet procent u archivních záznamů dohromady dává více než 100 %, jelikož některé archivní záznamy současně obsahují odkazy na více jazykových verzí *Wikipedie*.

<sup>42</sup> Výsledky týkající se jazykových verzí *Wikipedie* lze také volně srovnat s obecnými výsledky služby v podobě jazykové skladby samotných dotazů zodpovězených NK ČR, a to od listopadu 2002 do února 2004, kdy převažovaly dotazy v češtině, angličtině, slovenštině a němčině. Viz HEMOLA, Hanuš a Jindřiška POSPÍŠILOVÁ. Ptejte se knihovny – stará služba v novém. In: *INFORUM 2004: 10. ročník konference o profesionálních informačních zdrojích, Praha 25.–27. května 2004: sborník* [online]. Praha: Albertina icome Praha, 2004 [cit. 2013-07-27]. ISSN 1801 2213. Dostupný z: <http://www.inforum.cz/archiv/inforum2004/prispevek.php-prispevek=26.htm>.

<sup>43</sup> Podrobněji viz SAKASTROVÁ, ref. 6.

<sup>44</sup> Česká verze ke dni 29. 4. 2013 zahrnovala 263.491 článků a 2132 aktivních uživatelů (tj. uživatelů, kteří v posledních 30 dnech provedli nějakou editaci), slovenská verze 183.306 článků a 594 aktivních uživatelů, anglická verze 4.221.734 článků a 130.279 aktivních uživatelů, německá verze 1.580.543 článků a 21.419 aktivních uživatelů atd. Wikimedia Foundation. 2013. *Wikimedia: meta-wiki* [online]. San Francisco (Kalifornie, USA): Wikimedia Foundation, 2001–, last modified on 29 April 2013 [cit. 2013-04-29]. List of Wikipedias. Dostupné z: [http://meta.wikimedia.org/wiki/List\\_of\\_Wikipedias](http://meta.wikimedia.org/wiki/List_of_Wikipedias).

Příkladem vhodného odkazování na určitou jazykovou verzi zohledňující tematické zaměření dotazu v rámci archivního záznamu je např. odkazování na heslo „Dejiny slovenčiny“ ([http://sk.wikipedia.org/wiki/Dejiny\\_slovenčiny](http://sk.wikipedia.org/wiki/Dejiny_slovenčiny)) a heslo „Slovenské národné obrodenie“ ([http://sk.wikipedia.org/wiki/Slovenské\\_národné\\_obrodenie](http://sk.wikipedia.org/wiki/Slovenské_národné_obrodenie)) v AZ „Jan Kollár“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2010/jan-kollar>), odkazování na heslo „Liste der Söhne und Töchter der Stadt Berlin“ ([http://de.wikipedia.org/wiki/Liste\\_der\\_Söhne\\_und\\_Töchter\\_der\\_Stadt\\_Berlin](http://de.wikipedia.org/wiki/Liste_der_Söhne_und_Töchter_der_Stadt_Berlin)) v AZ „berlíňští rodáci“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/berlinsti-rodaci>), odkazování na heslo „Maria Skłodowska-Curie“ ([http://pl.wikipedia.org/wiki/Maria\\_Skłodowska-Curie](http://pl.wikipedia.org/wiki/Maria_Skłodowska-Curie)) v AZ „Místo úmrtí Marie Curie Skłodowské“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2010/misto-umrti-marie-curie-sklodowske>), odkazování na hesla „France“ (<http://fr.wikipedia.org/wiki/France>) a „Démographie de la France“ ([http://fr.wikipedia.org/wiki/Démographie\\_de\\_la\\_France](http://fr.wikipedia.org/wiki/Démographie_de_la_France)) v AZ „Francie, etnický původ obyvatel“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/francie-etnicky-puvod-obyvatele>), odkazování na stránku „Anexo:Montañas de España,“ ([http://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Montañas\\_de\\_España](http://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Montañas_de_España)) v AZ „Španělsko“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2010/spanelsko>), odkazování na heslo „Gheorghe Gheorghiu-Dej“ ([http://ro.wikipedia.org/wiki/Gheorghe\\_Gheorghiu-Dej](http://ro.wikipedia.org/wiki/Gheorghe_Gheorghiu-Dej)) v AZ „George Gheorghiu-Dej“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/george-georghiu-dej>), odkazování na heslo „Список островов России“ ([http://ru.wikipedia.org/wiki/Список\\_островов\\_России](http://ru.wikipedia.org/wiki/Список_островов_России)) v AZ „Ferdinand Stolička, Země Františka Josefa“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/ferdinand-stolicka-zeme-frantiska-josefa>).

Spíše zajímavostí je odkazování na heslo v bosenské ([http://bs.wikipedia.org/wiki/William\\_Shakespeare](http://bs.wikipedia.org/wiki/William_Shakespeare)), i když současně i v anglické ([http://en.wikipedia.org/wiki/William\\_Shakespeare](http://en.wikipedia.org/wiki/William_Shakespeare)) verzi Wikipedie v archivním záznamu týkajícím se data narození Williama Shakespeara (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/kdy-se-narodil-william-shakespeare>), podobně jako odkazování na heslo v italské verzi (<http://it.wikipedia.org/wiki/Doppiaggio>) v rámci archivního záznamu tematicky spadajícího do oblasti filmu (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2010/prvni-predabovany-film-na-sveta-a-u-nas>) nebo odkazování na heslo v „Simple English“ verzi ([http://simple.wikipedia.org/wiki/God\\_paradox](http://simple.wikipedia.org/wiki/God_paradox)) v rámci archivního záznamu tematicky spadajícího do oblasti filozofie a náboženství (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/bozi-paradox>).

Příkladem nepřiliš vhodného odkazování na heslo v polské verzi je odkazování na heslo typu rozcestníku<sup>45</sup> ([http://pl.wikipedia.org/wiki/Mikołaj\\_Potocki](http://pl.wikipedia.org/wiki/Mikołaj_Potocki)) v archivním záznamu „Potocki, Mikołaj - Mikołaj (1595–1651)“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/potocki-miko142aj-miko142aj-159520131651>) místo odkazování na heslo o konkrétní osobě. To mohlo být způsobeno tím, že v době odkazování tato stránka zřejmě ještě rozcestníkem nebyla (viz historie editací stránky, [http://pl.wikipedia.org/w/index.php?title=Miko%C5%82aj\\_Potocki&action=history](http://pl.wikipedia.org/w/index.php?title=Miko%C5%82aj_Potocki&action=history)). Jedním z možných řešení, jak se tohoto a dalších podobných případů do budoucna vyvarovat, je odkazovat na konkrétní verzi stránky prostřednictvím trvalého odkazu, nikoliv na heslo obecně, protože jeho podoba se v průběhu času může podstatně měnit.

<sup>45</sup> Podrobnější informace o stránkách typu rozcestníků lze získat v nápovědě Wikipedie (<http://cs.wikipedia.org/wiki/Wikipedie:Rozcestníky>).

### 3.5 Odkazy na *Wikipedii* podle počtu stejnojjazyčných odkazů v rámci archivních záznamů

Výsledky byly dále roztříděny podle počtu stejnojjazyčných odkazů v archivních záznamech. Prostřednictvím porovnání počtu archivních záznamů odkazujících na určitou jazykovou verzi a počtu jednotlivých odkazů na stejnou jazykovou verzi bylo zjištěno, že v průměru se počet odkazů na stejnou jazykovou verzi v rámci jednoho archivního záznamu pohyboval mezi 1–2 stejnojjazyčnými odkazy (viz tab. 5). Obecně se většinou počet stejnojjazyčných odkazů v jednom archivním záznamu nejčastěji pohyboval v rozmezí 1–3 stejnojjazyčných odkazů na 1 archivní záznam; vyšší počet stejnojjazyčných odkazů (tj. více než 3) v jednom archivním záznamu byl spíše výjimkou. Nejvyšší počet stejnojjazyčných odkazů v jednom archivním záznamu byl zaznamenán v archivním záznamu „Gotika v Evropě“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2012/gotika-v-evrope>) odkazujícím na 18 různých hesel v české verzi *Wikipedie*, druhý nejvyšší počet pak v archivním záznamu „Literatura k tématu: Historie hokeje“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2010/literatura-k-tematu-historie-hokeje>) odkazujícím na 9 různých hesel v české verzi. Třetí nejvyšší počet byl zaznamenán jednak v záznamu „Komunistická strana v Polsku“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2010/komunisticka-strana-v-polsku>) odkazujícím na 7 různých hesel v polské verzi, jednak v záznamu „Poměr potenciální a skutečné těžby nerostného bohatství<sup>46</sup> ve státech sahary a sahelu“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2012/pomer-potencialni-a-skutecne-tezby-nerostneho-bohatstvi-ve-statech-sahary-a-sahelu>), který odkazoval na 7 různých hesel v české verzi.

### 3.6 Archivní záznamy odkazující na českou jazykovou verzi *Wikipedie* podle let, kdy byly zadány dotazy

Archivní záznamy odkazující na českou jazykovou verzi *Wikipedie* byly dále roztříděny podle let, kdy byly zadány dotazy (viz tab. 6).

Výsledky ukázaly, že vývoj počtu archivních záznamů odkazujících na českou jazykovou verzi *Wikipedie* od roku 2003 do roku 2012 (viz tab. 6) probíhal víceméně podobně jako vývoj počtu archivních záznamů odkazujících na všechny jazykové verze *Wikipedie* dohromady (viz kap. 3.3 a tab. 4). Od roku 2004 do roku 2010 tak počet AZ každoročně stoupal, v roce 2011 o něco poklesl, nicméně v roce 2012 zase výrazně stoupl a dosáhl svého maxima za celé období 2004–2012, a to s počtem 139 archivních záznamů odkazujících na českou jazykovou verzi *Wikipedie* v roce 2012 (viz tab. 6). Dá se tedy konstatovat, že od roku 2008 se každoroční počet AZ odkazujících na českou jazykovou verzi prozatím pohybuje přinejmenším okolo 100 AZ ročně, což je ve srovnání s přibližně 150 AZ ročně za všechny jazykové verze dohromady (viz kap. 3.3) významné zastoupení.

Pravděpodobné důvody, proč byl v prvních letech každoroční nárůst archivních záznamů odkazujících na českou jazykovou verzi *Wikipedie* spíše pozvolný, jsou pak obdobné jako u *Wikipedie* jako celku, tj. že *Wikipedie* i služba *Ptejte se knihovny* byly v prvních letech stále novinkami teprve si budujícími své „místo na slunci“ a že

Rok	Počet AZ	% ze 705
2004	2	0,28
2005	5	0,71
2006	58	8,23
2007	72	10,21
2008	90	12,77
2009	116	16,45
2010	129	18,3
2011	94	13,33
2012	139	19,72

Tab. 6 Archivní záznamy odkazující na českou jazykovou verzi *Wikipedie* podle let, kdy byly zadány dotazy

<sup>46</sup> Pokud se v názvech archivních záznamů objevily překlepy nebo pravopisné chyby, byly tyto – z důvodu jejich přesné identifikace – ponechány i v názvech archivních záznamů v samotném článku.



knihovníci a informační pracovníci k *Wikipedii* zpočátku přistupovali s nedůvěrou, s čímž souvisela i pravděpodobná neochota odkazovat na ni v referenčních službách v době, kdy byla teprve novinkou a její obsah ještě nebyl z hlediska kvantity i kvality příliš reprezentativní. Pokles v roce 2011 pak mohl být i v případě archivních záznamů odkazujících na českou jazykovou verzi *Wikipedie* způsoben tematickým zaměřením dotazů v archivních záznamech, tj. že se možná uživatelé v roce 2011, kdy došlo k poklesu, ptali na témata, která v té době neměla příliš reprezentativní hesla v české *Wikipedii*, a proto na ně pracovníci služby *Ptejte se knihovny* zřejmě raději neodkazovali.

Jako příklad na první pohled kuriózního odkazování na českou verzi *Wikipedie* již v roce 2004 může posloužit odkazování na heslo „Impakt faktor“ ([http://cs.wikipedia.org/wiki/Impakt\\_faktor](http://cs.wikipedia.org/wiki/Impakt_faktor)) v české jazykové verzi *Wikipedie* v rámci archivního záznamu „impact factor“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/impact-factor-1>), když podle údajů v historii editací ([http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Impakt\\_faktor&dir=prev&action=history](http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Impakt_faktor&dir=prev&action=history)) bylo toto heslo v české *Wikipedii* založeno až v roce 2006. Pravděpodobným důvodem může být skutečnost, že toto heslo v české verzi v době, kdy na něj bylo v odpovědi knihovny odkazováno, skutečně existovalo, následně však mohlo být z nějakého důvodu v souladu s pravidly *Wikipedie* smazáno<sup>47</sup> a znovu založeno až v roce 2006. To je jedno z úskalí dynamického charakteru *Wikipedie*, které pracovníci služby *Ptejte se knihovny* pochopitelně nemohou ovlivnit.

### 3.7 Odkazy na *Wikipedii* podle typu cílových hesel a stránek *Wikipedie*

Jednotlivé odkazy na *Wikipedii* byly dále hrubě a spíše orientačně roztříděny podle typu cílových hesel a/nebo stránek *Wikipedie* (viz tab. 7).

Výsledky ukázaly, že nejčastějšími odkazy byly v rámci služby *Ptejte se knihovny* odkazy na hesla o pojmech, produktech a hesla obecného charakteru, dále pak na hesla o osobách, korporacích, rodinách apod. a na hesla mistopisná<sup>48</sup>. Méně

Typ hesla / stránky	Počet odkazů	% z 1 482
Hesla o pojmech, produktech a hesla obecného charakteru	776	52,36
Hesla o osobách, korporacích, rodinách apod.	279	18,83
Mistopisná hesla	139	9,38
Hesla o dílech, dokumentech apod.	72	4,86
Hesla o (historických) událostech a/nebo dějinách něčeho	48	3,24
Hesla o architektonických památkách, stavbách apod.	31	2,09
Hesla typu seznamů nebo rozcestníků	57	3,85
Neencyklopedické stránky (náповěda, dokumentace, kategorie, diskuse, šablony, obrázky, speciální stránky apod.)	18	1,21
Ostatní (hlavní strana nebo nezařaditelné do výše uvedených)	62	4,18

Tab. 7 Odkazy na *Wikipedii* podle typu cílových hesel a stránek *Wikipedie*

<sup>47</sup> Podrobnější informace o důvodech, procesech apod. souvisejících s mazáním stránek lze získat v nápovědě *Wikipedie* (<http://cs.wikipedia.org/wiki/Kategorie:Wikipedie:Mazání>).

<sup>48</sup> Výsledky týkající se typu cílových stránek *Wikipedie* lze také volně srovnat s obecnými výsledky služby v podobě „počtů dotazů v NK ČR podle obsahu“, a to od listopadu 2002 do února 2004, zahrnujícími rozlišení dotazů na „faktografické“, „bibliografické“, „NK, služby, katal.“, „knihovnické obecně“, „internet a databáze“ a „biografické“. Viz HEMOLA a POSPÍŠILOVÁ, ref. 42.

časté, ale také poměrně hojné, pak byly odkazy na hesla o dílech, dokumentech apod., hesla o (historických) událostech a/nebo dějinách něčeho, hesla o architektonických památkách, stavbách apod. nebo hesla typu seznamů či rozcestníků (viz tab. 7). Pravděpodobným důvodem je možnost, že právě tento typ hesel je již ve *Wikipedii* z hlediska kvality i rozsahu dobře zpracován, stejně jako domněnka, že sami uživatelé služby *Ptejte se knihovny* nejčastěji pokládají dotazy týkající se obecných pojmů nebo konkrétních osob, organizací, míst, děl, událostí či památek, anebo dotazy vyžadující odpověď v podobě seznamu. Příkladem, kde je vzhledem k charakteru dotazu vhodně odkázáno právě na heslo typu seznamu, je archivní záznam „počet států světa“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/pocet-statu-sveta>) odkazující na heslo „Seznam států světa“ ([http://cs.wikipedia.org/wiki/Seznam\\_statu\\_sveta](http://cs.wikipedia.org/wiki/Seznam_statu_sveta)). Poměrně překvapivé je pak občasné odkazování i na neencyklopedické stránky *Wikipedie*, jako jsou stránky typu nápovědy, dokumentace, kategorie, šablony, obrázky, anebo na diskusní či nejrůznější automaticky generované speciální stránky (viz tab. 7). Pravděpodobným důvodem využívání odkazů i na tyto typy stránek je, že to sám charakter dotazu položeného v rámci archivního záznamu vyžaduje, tj. že by případné odkazování na stránku typu hesla mohlo být považováno za nepřesné či nedostatečné. Příkladem, kde je vhodně odkázáno na stránku typu kategorie, je archivní záznam „Pedagogika“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/pedagogika>) odkazující na stránku „Kategorie:Pedagogika“ (<http://cs.wikipedia.org/wiki/Kategorie:Pedagogika>). Příkladem, kde je vhodně odkázáno na stránku typu obrázku, je archivní záznam „výtvarné umění – malířství“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/vytvarne-umeni-malirstvi>) odkazující na stránku „Restr:Rubens Fall of Phaeton.jpg“ ([http://br.wikipedia.org/wiki/Restr:Rubens\\_Fall\\_of\\_Phaeton.jpg](http://br.wikipedia.org/wiki/Restr:Rubens_Fall_of_Phaeton.jpg)). V jednom případě je vhodně odkázáno dokonce i na stránku typu výsledků vyhledávání, a to v rámci AZ „slovo zneplatnit“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2012/slovo-zneplatnit>) odkazujícího na stránku „Výsledky hledání“ (<http://cs.wikipedia.org/w/index.php?search=zneplatn%C4%9Bn%C3%AD&title=Speci%C3%A1ln%C3%AD%3AHled%C3%A1n%C3%AD>). Příkladem, kde je na stránku neencyklopedického typu odkázáno zjevně spíše omylem, je archivní záznam „geologické názvy hornin“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2012/geologicke-nazvy-hornin>) odkazující na diskusní stránku „Diskuse:Paleozoikum“ (<http://cs.wikipedia.org/wiki/Diskuse:Paleozoikum>) místo na heslo „Paleozoikum“ (<http://cs.wikipedia.org/wiki/Paleozoikum>).

### 3.8 Archivní záznamy odkazující na další vybrané všeobecné encyklopedie

Počet archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* byl následně porovnán s počty archivních záznamů odkazujících na (resp. doporučujících jako informační nebo referenční zdroje) další vybrané všeobecné encyklopedie (viz tab. 8).

Encyklopedie	Počet AZ	% z 9 016
Ottův slovník naučný	137	1,52
Ottova všeobecná encyklopedie	19	0,21
Masarykův slovník naučný	29	0,32
Komenského slovník naučný	5	0,06
Universum	115	1,28
Britannica	15	0,17
Brockhaus	3	0,03
Wikipedie	1 003	11,12

Tab. 8 Archivní záznamy odkazující na další vybrané všeobecné encyklopedie

Výsledky ukázaly, že nejčastějšími odkazovanými (či doporučovanými) encyklopediemi jsou (mimo encyklopedii *Wikipedii*) české encyklopedie *Ottův slovník naučný* a *Universum*. Obě zahraniční encyklopedie *Britannica* a *Brockhaus* jsou pak oproti českým odkazovány spíše méně často (viz tab. 8).

Předpokládáním důvodem upřednostňování odkazů na české tradičně tvořené encyklopedie oproti tradičně tvořeným encyklopediím zahraničním je tematické zaměření dotazů objevujících se v archivních záznamech. Je možné, že převažují dotazy týkající se českých reálií a dějin nad dotazy týkajícími se anglických a německých reálií a dějin, a proto jsou jako zdroje upřednostňovány české oproti oběma zahraničním encyklopediím. Dalším předpokládaným důvodem je i orientace služby *Ptejte se knihovny* na české uživatele. Důvodem upřednostňování *Wikipedie* oproti tradičně tvořeným českým i zahraničním encyklopediím je předpokládaná lepší (a to zejména z hlediska obsahové komplexnosti a aktuálnosti) kvalita a dostupnost hesel ve *Wikipedii*. Je možné, že převažují dotazy týkající se aktuálních témat, která nejsou zastoupena ve starších tradičně tvořených encyklopediích, anebo, pokud zastoupena jsou, obsahují zastaralé informace.

Příkladem archivního záznamu, který se týká anglických reálií či historie a v němž je tudíž zřejmě vhodně odkazováno mimo jiné i na heslo v encyklopedii *Britannica*, je archivní záznam „Anglie“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/anglie>) odkazující na heslo „England“ (<http://www.britannica.com/EBchecked/topic/700965/England>). Příkladem archivního záznamu, který se týká německé historie a v němž je tudíž zřejmě vhodně odkázáno mimo jiné i na heslo v encyklopedii *Brockhaus*, je archivní záznam „Generalarzt“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2011/generalarzt>) odkazující na 19. vydání tištěné encyklopedie *Brockhaus*.

Analýzou obsahu archivních záznamů bylo dále zjištěno, že početnou skupinou archivních záznamů, které zřejmě vhodně doporučují mimo jiné i tištěný *Ottův slovník naučný*, jsou archivní záznamy týkající se českých či (česko)slovenských dějin včetně různých historických osobností či dějin češtiny, a to např. archivní záznamy „Emil Škoda“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2012/emil-skoda>), „Jan Jesenius“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/jan-jesenius>), „kultura první republiky“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/kultura-prvni-republiky>), „Osobnosti naší historie“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2010/osobnosti-nasi-historie>) nebo „původce slova čístonosoplena“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/puvodce-slova-cistonosoplena>). Podobně je tomu u archivních záznamů odkazujících na *Masarykův slovník naučný* a *Komenského slovník naučný*, v jejichž rámci převažují archivní záznamy tematicky spadající do oblasti českých dějin s převahou témat týkajících se českých historických osobností. Příkladem archivního záznamu, který současně doporučuje *Masarykův* i *Komenského slovník naučný* (a navíc i encyklopedii *Universum*) a jehož téma se týká osobnosti české historie, je archivní záznam „František Kodym a jeho nakladatelství“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/frantisek-kodym-a-jeho-nakladatelstvi>). Naproti tomu, archivní záznamy odkazující na *Ottovu všeobecnou encyklopedii* a/nebo encyklopedii *Universum* jsou z hlediska tematického zaměření různorodější a nedá se konstatovat, že by převažovala hesla týkající se české historie. Důvodem bude zřejmě to, že jak *Ottova všeobecná encyklopedie*, tak encyklopedie *Universum* začaly vycházet teprve na přelomu 20. a 21. století, a proto nejsou tak národně (či možná vlastenecky) zaměřené jako starší české tištěné encyklopedie vznikající v dobách, kdy důležitým důvodem jejich vydávání byl mimo jiné i důvod reprezentace české společnosti. Příkladem archivního záznamu s obecnou tematikou, který současně doporučuje *Ottovu všeobecnou encyklopedii* i encyklope-

dii *Universum*, je záznam „Struktura encyklopedického hesla“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/struktura-encyklopedickeho-hesla>). Příkladem archivního záznamu s relativně moderní tematikou (kterou tudíž tematicky rozhodně nemohly pokrýt starší české tištěné encyklopedie) a který odkazuje jak na encyklopedii *Universum*, tak na odpovídající heslo v české verzi *Wikipedie* ([http://cs.wikipedia.org/wiki/Heavy\\_metal](http://cs.wikipedia.org/wiki/Heavy_metal)), je archivní záznam „70. až 90. léta (heavy metal)“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/70-az-90-leta-heavy-metal>) (viz též obr. 2).

Zajímavým příkladem konfrontace obsahu jednotlivých encyklopedií ze strany dotazujícího se uživatele ještě před položením dotazu v rámci služby *Ptejte se knihovny* je pak archivní záznam „Ferdinand Stolička, Země Františka Josefa“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2007-2009/ferdinand-stolicka-zeme-frantiska-josefa>), kde se uživatel vyjadřuje, že předtím, než položil dotaz v rámci služby *Ptejte se knihovny* – a to za účelem vylepšení článku o Ferdinandu Stoliczkovi (Stoliczkovi) v české *Wikipedii* –, sám pátral po relevantních zdrojích, nebyl však spokojen s výsledky vlastního pátrání jak v *Masarykově slovníku naučném*, tak v encyklopedii *Brockhaus*, ale i v anglické verzi *Wikipedie*, a proto se obrátil na službu *Ptejte se knihovny*, která mu následně doporučila právě *Wikipedii*, a to konkrétně hesla v anglické ([http://en.wikipedia.org/wiki/Franz\\_Josef\\_Land](http://en.wikipedia.org/wiki/Franz_Josef_Land)) a ruské ([http://ru.wikipedia.org/wiki/Список\\_островов\\_России](http://ru.wikipedia.org/wiki/Список_островов_России)) verzi.

### 3.9 Shrnutí výsledků

Ve vzorku **9016** archivních záznamů obsažených v archivu služby *Ptejte se knihovny* za roky 2003–2012 bylo identifikováno celkem **1003** (tj. 11,12 %) archivních záznamů odkazujících na encyklopedii *Wikipedii* a **1482** jednotlivých odkazů na *Wikipedii*, 137 AZ odkazujících na *Ottův slovník naučný*, 19 AZ odkazujících na *Ottovu všeobecnou encyklopedii*, 29 AZ odkazujících na *Masarykův slovník naučný*, 5 AZ odkazujících na *Komenského slovník naučný*, 115 AZ odkazujících na encyklopedii *Universum*, 15 AZ odkazujících na encyklopedii *Britannica* a 3 AZ odkazující na encyklopedii *Brockhaus*. Výsledky tak plně potvrdily **hypotézu 3** („Míra využívání a citování jiných vybraných významných všeobecných tradičně tvořených (tištěných nebo online) encyklopedických děl je podstatně nižší než je tomu v případě encyklopedie *Wikipedie*“).

Je pravděpodobné, že důvodem upřednostňování odkazů na české tradičně tvořené encyklopedie oproti tradičně tvořeným encyklopediím zahraničním může být zejména tematické zaměření dotazů objevujících se v archivních záznamech a orientace služby *Ptejte se knihovny* na české uživatele. Důvodem upřednostňování *Wikipedie* oproti tradičně tvořeným českým i zahraničním encyklopediím může být zejména pravděpodobně lepší obsahová komplexnost, aktuálnost a dostupnost hesel ve *Wikipedii*.

Nejčastěji archivní záznamy odkazující na encyklopedii *Wikipedii* spadaly do **tematické kategorie** „Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie“ a kategorie „Jazyk, lingvistika a literatura“, které jsou nejvyužívanějšími kategoriemi v celém souboru archivních záznamů služby *Ptejte se knihovny*. Četnost odkazování na *Wikipedii* v archivních záznamech týkajících se historie, literatury a lingvistiky zřejmě souvisí se skutečností, že i hesla z oblasti historie, literatury a lingvistiky jsou již ve *Wikipedii* z hlediska kvality obsahu i komplexnosti obsahu poměrně dobře zpracována. Dalším důvodem je pravděpodobně i obecně vyšší četnost pokládání dotazů z humanitních a společenských věd a všeobecností oproti pokládání dotazů z oblasti exaktních, technických či přírodních věd.

Jako nejčastěji **odpovídající knihovny** se ve vzorku archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* ukázaly Národní knihovna České republiky, Vysoká škola ekonomická – Centrum informačních a knihovnických služeb, Městská knihovna Ústí nad Orlicí a Národní technická knihovna, které jsou zároveň jedněmi z nejčastěji odpovídajících knihoven ve službě obecně. Malé zastoupení ostatních odpovídajících knihoven (v řádu jednotek archivních záznamů) zřejmě souvisí s tematickým zaměřením archivních záznamů a předpokladem, že právě Národní knihovnu ČR i sami uživatelé nejčastěji označují jako požadovanou odpovídající knihovnu. Dalším důvodem může být i to, že ostatní do služby *Ptejte se knihovny* zapojené knihovny neukládají (nebo ukládají jen zřídka) jimi zodpovězené dotazy do archivu. Zároveň bylo zjištěno, že nízký (nebo vysoký) počet archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* a spadajících do určité tematické kategorie většinou více či méně ekvivalentně odpovídá nízké (nebo vysoké) četnosti věcně příslušné (tj. stejně tematicky zaměřené) odpovídající knihovny.

Z hlediska vývoje počtu citací v jednotlivých **letech** bylo zjištěno, že počet odkazů jak na českou, tak na *Wikipedii* obecně v prvních letech rostl jen pozvolna, ale v několika posledních letech se roční počet archivních záznamů odkazujících na českou *Wikipedii* ustálil přibližně na 100 AZ za rok, na *Wikipedii* obecně pak přibližně na počtu 150 AZ za rok. Ani u *Wikipedie* obecně, ani u její české jazykové verze samotné nebyl potvrzen trend každoročního nárůstu počtu archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* oproti roku předcházejícímu, nicméně vyzorován trend přibližně stejného každoročního počtu archivních záznamů odkazujících na *Wikipedii* za několik posledních let.

Z hlediska **jazykové verze** směřovaly odkazy identifikované v rámci archivních záznamů služby *Ptejte se knihovny* nejčastěji na českou, anglickou a německou jazykovou verzi *Wikipedie*, ojediněle i na některé další jazykové verze. Předpokladaným důvodem upřednostňování těchto verzí je téma a charakter dotazu v archivním záznamu, tj. upřednostnění té verze *Wikipedie*, kde je příslušné heslo lépe zpracováno, anebo té verze, která je z hlediska tématu dotazu jazykově nejbližší. Relativně vysoký počet archivních záznamů odkazujících na českou *Wikipedii* pak zřejmě souvisí s orientací služby *Ptejte se knihovny* na české uživatele. Dalším předpokladem je, že počet archivních záznamů odkazujících na anglickou a německou jazykovou verzi souvisí s jejich rozsahově i obsahově vyšší kvalitou oproti jazykovým verzím s menší uživatelskou základnou. Dále bylo zjištěno, že v průměru se počet odkazů na stejnou jazykovou verzi v rámci jednoho archivního záznamu pohyboval mezi 1–2 stejnojazyčnými odkazy, ve většině případů pak maximálně do 3 stejnojazyčných odkazů na 1 archivní záznam. Vyšší počet než 3 stejnojazyčné odkazy v rámci 1 archivního záznamu byl spíše výjimkou.

**Hypotéza 1** („Míra využívání a citování encyklopedie *Wikipedie* má v rámci služby *Ptejte se knihovny* obecně vzrůstající tendenci“) a **hypotéza 2** („Míra využívání a citování zejména české jazykové verze encyklopedie *Wikipedie* má v rámci služby *Ptejte se knihovny* obecně vzrůstající tendenci“) tak byly potvrzeny pouze částečně. Předpokládá se, že nízký počet archivních záznamů odkazujících na hesla v české i dalších jazykových verzích v prvních letech zcela určitě souvisí jednak s tím, že jak *Wikipedie*, tak sama služba *Ptejte se knihovny* byly v té době (roky 2004–2006, v případě české verze pak roky 2004–2007) víceméně novinkami, které si své „místo na slunci“ teprve budovaly, jednak zřejmě i s počáteční skepsí a nedůvěrou vůči tomuto kolektivně tvořenému zdroji v odborných kruzích, tj. i v rámci (virtuálních) referenčních služeb knihoven. Dalším závěrem je, že výkyvy v ročních počtech archivních záznamů odkazujících na hesla v české verzi i na hesla ve *Wikipedii* obecně v posledních letech

zřejmě souvisejí s tematickým zaměřením archivních záznamů, tj. že se uživatelé v těch letech, kdy byl zaznamenán větší či menší pokles oproti roku předcházejícímu, zřejmě dotazovali na témata, která zatím nemají ve *Wikipedii* příliš reprezentativní zastoupení, a proto ani pracovníci služby *Ptejte se knihovny* v odpovědích na dotazy uživatelů *Wikipedii* spíše nedoporučovali.

Z hlediska **typu cílových hesel a/nebo stránek *Wikipedie*** bylo nejčastěji odkazováno na hesla o pojmech, produktech a na hesla obecného charakteru, dále pak na hesla o osobách, korporacích, rodinách apod. a na hesla místopisná. Méně často, ale také poměrně hojně, pak bylo odkazováno na hesla o dílech, dokumentech apod., hesla o (historických) událostech a/nebo dějinách něčeho, hesla o architektonických památkách, stavbách apod. nebo hesla typu seznamů či rozcestníků. Relativně překvapivě pak bylo zaznamenáno i několik odkazování na neencyklopedické stránky *Wikipedie*. Pravděpodobným důvodem je předpoklad, že právě tento typ stránek a hesel je již ve *Wikipedii* z hlediska kvality i rozsahu dobře zpracován a/nebo předpoklad, že sami uživatelé služby *Ptejte se knihovny* nejčastěji pokládají dotazy, jejichž zodpovězení vyžaduje odkazování právě na tyto typy stránek *Wikipedie*.

## 4 Závěr

Cílem výzkumu bylo podat kvantitativní výsledky a jejich srovnání doplněné vybranými příklady vhodných a/nebo nevhodných, zajímavých, kuriózních a popřípadě někdy až nelogických propojení archivních záznamů služby *Ptejte se knihovny* s hesly v encyklopedii *Wikipedii*, nikoliv podat podrobné kvalitativní zpracování kvantitativních výsledků, které by případně potvrdilo či vyvrátilo hypotézy a spekulace uváděné v komentářích ke kvantitativním výsledkům. Většina závěrů je proto formulována pouze ve formě předpokladů, jejichž platnost může do budoucna potvrdit či vyvrátit samostatná kvalitativní studie podrobně analyzující celkový obsah jednotlivých archivních záznamů i hesel *Wikipedie*, na která je v jejich textech odkazováno.

Výsledky tohoto výzkumu tak jsou „pouze“ kvantitativním důkazem **častého využívání** encyklopedie *Wikipedie* nejen mezi laickými uživateli, ale i uživateli z řad knihovníků a informačních pracovníků, a to v rámci tak významné tradiční knihovní služby, jako je služba referenční; v případě služby *Ptejte se knihovny* pak její virtuální podoby.

Nicméně časté (nebo případně stoupající) využívání tohoto informačního zdroje mezi uživateli a/nebo v rámci externích informačních a referenčních zdrojů a služeb nutně nemusí vypovídat nic o kvalitě obsahu tohoto zdroje jako takového, a to i z hlediska jeho tematické vyváženosti a komplexnosti, i když je pravděpodobné, že právě vzrůstající kvalita z hlediska rozsahu i obsahu, které *Wikipedie* jako celek za více než 10 let své existence prozatím dosáhla, je jedním z podstatných důvodů, proč je v rámci nejrůznějších externích zdrojů a služeb včetně referenčních služeb knihoven tak často využívána. Otázkou, a také výzvou pro budoucnost, však není ani tak dilema, zda jsou moderní kolektivně tvořené (a tudíž do jisté míry i rizikové) informační zdroje internetu, jakož i jejich časté využívání a odkazování na ně v autorizovaných profesionálně spravovaných zdrojích a službách, rizikem či hrozbou samy o sobě (tato otázka již ostatně byla mnohokrát řešena v rámci zahraničních výzkumů)<sup>49</sup>, ale spíše to, zda není mnohem větším rizikem či hrozbou spíše neschopnost některých jejich uživatelů k těmto – jakož i k jakýmkoliv jiným informačním zdrojům, a zejména těm internetovým – **přístupovat kriticky**.

<sup>49</sup> Podrobněji viz SAKASTROVÁ, ref. 6.

Vzhledem k tomu, že výsledky jednoho ze zahraničních výzkumů poukazují na skutečnost, že citování článků z *Wikipedie* v externích zdrojích a službách může mít zpětně pozitivní vliv na kvalitu citovaných článků<sup>50</sup>, může být citování *Wikipedie* mimo jiné i v informačních a referenčních službách knihoven cestou výhodnou pro obě (resp. všechny tři) zúčastněné strany. Uživatelům je doporučován volně dostupný online zdroj, jehož obsah je k dispozici okamžitě. Knihovny, resp. knihovníci a informační pracovníci pak díky předpokladu, že uživatelé následně možná vylepší i obsah odkazovaných článků *Wikipedie*, už nemusí mít takové obavy, že uživatelům doporučí z hlediska kvality, obsahové komplexnosti a vyváženosti, stability apod. **rizikový** zdroj. Další výhodou je – díky provázání stránek referenčních služeb knihoven se stránkami *Wikipedie* prostřednictvím citování *Wikipedie* v těchto službách – i pravděpodobně lepší (tj. vyšší) pozice stránek referenčních služeb knihoven ve výsledcích vyhledávání internetových vyhledávačů a tím i lepší viditelnost služeb knihoven v prostředí povrchového webu. Předpoklad, že uživatelé referenčních služeb knihoven díky citování *Wikipedie* v těchto službách následně vylepší i obsah samotné *Wikipedie*, je pak samozřejmě výhodou i pro *Wikipedii* jako takovou.

Samozřejmostí z hlediska užívání *Wikipedie* v referenčních službách knihoven i nadále zůstává požadavek uživatele explicitně upozorňovat na to, že *Wikipedie* je zdroj „otevřeně kolektivně tvořený“ a s jakými případnými riziky a problémy je tudíž třeba počítat v případě jeho využívání včetně nekritického přebírání částí jeho obsahu a jejich citování ve vlastních (odborných) textech a pracích<sup>51</sup>, a také, že se jedná „pouze“ o zdroj sekundární. Očekávané i pravděpodobně nadále časté využívání a citování encyklopedie *Wikipedie* v rámci nejrůznějších informačních zdrojů a služeb by tudíž nemělo vyvolávat ani paniku, ani naopak velebení z hlediska pouhého „sledování pohybů čísel“, ale spíše kritickou reflexi výsledků zkoumání využívání *Wikipedie* v externích informačních a/nebo referenčních zdrojích a službách v kontextu kritické reflexe úrovně informační, jazykové, čtenářské, počítačové i internetové **gramotnosti** jejich uživatelů i provozovatelů.

<sup>50</sup> Podrobněji viz LIH, ref. 10.

<sup>51</sup> Sami pracovníci služby *Ptejte se knihovny* někdy uživatele v archivních záznamech výslovně upozorňují na rizika spojená s využíváním *Wikipedie* (a popř. i dalších internetových zdrojů) jako informačního zdroje. Příkladem je např. AZ „Ratingové agentury“ (<http://www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/2011/ratingove-agentury>), konkrétně formulace „...o ratingu bylo napsáno velké množství knih a článků. Přehledně je popsán i ve Wikipedii, volně encyklopedii na internetu (většinou nedoporučujeme, v tomto případě děláme výjimku, protože se zdá, že je heslo dobře zpracováno) ...“ aj.

## Použité zdroje:

- HEMOLA, Hanuš a Jindřiška POSPÍŠILOVÁ. Ptejte se knihovny – stará služba v novém. In: *INFORUM 2004: 10. ročník konference o profesionálních informačních zdrojích, Praha 25.–27. května 2004: sborník* [online]. Praha: Albertina icome Praha, 2004 [cit. 2013-07-27]. ISSN 1801 2213. Dostupný z: <http://www.inforum.cz/archiv/inforum2004/prispevek.php-prispevek=26.htm>.
- HEMOLA, Hanuš. Ptejte se, na co chcete. Víme vše a odpovíme zdarma. In: *Technet.cz* [online]. 16. listopadu 2006 [cit. 2013-07-31]. Dostupné z: [http://technet.idnes.cz/ptejte-se-na-co-chcete-vime-vse-a-odpovime-zdar-ma-ft2-/sw\\_internet.aspx?c=A061115\\_153307\\_sw\\_internet\\_NYV](http://technet.idnes.cz/ptejte-se-na-co-chcete-vime-vse-a-odpovime-zdar-ma-ft2-/sw_internet.aspx?c=A061115_153307_sw_internet_NYV).
- HRDLIČKA, Josef. Virtual reference desk – praktické zkušenosti z provozu. In: *INFORUM 2005: 11. ročník konference o profesionálních informačních zdrojích, Praha 23.–26. května 2005: sborník* [online]. Praha: Albertina icome Praha, 2005 [cit. 2013-07-18]. ISSN 1801 2213. Dostupný z: <http://www.inforum.cz/archiv/inforum2005/prispevek.php-prispevek=92.htm>.
- HRDLIČKA, Josef. Ptejte se knihovny – k vývoji a stavu služby. *Knižnica* [online]. 2007, 8(7), 11–13 [cit. 2013-04-29]. ISSN 1336-0965 (online vyd.). Dostupné z: [http://www.snk.sk/swift\\_data/source/casopis\\_kniznica/2007/jul/11.pdf](http://www.snk.sk/swift_data/source/casopis_kniznica/2007/jul/11.pdf).
- KOŠŤÁLOVÁ, Karolína. RE: *Dotaz ke statistice služby Ptejte se knihovny* [elektronická pošta]. Message to: Lucie Sakastrová. 23. dubna 2013 [cit. 2013-04-25]. Osobní komunikace.
- LIH, Andrew. Wikipedia as Participatory Journalism: Reliable Sources? Metrics for evaluating collaborative media as a news resource. In: *Proceedings of the 5th International Symposium on On-line Journalism, (April 16–17, 2004), University of Texas at Austin*. Austin (Texas, USA): University of Texas, 2004. Dostupné též z: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.117.9104>.
- NORUZI, Alireza. Wikipedia popularity from a citation analysis point of view. *Webology*. 2009, 6(3), 1–4. ISSN 1735-188X.
- Nupedia. In: *Wikipedie: otevřená encyklopedie* [online]. San Francisco (Kalifornie, USA): Wikimedia Foundation, 2002, naposledy editována 15. 6. 2013 v 14:41 [cit. 2013-10-09]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Nupedia>.
- Občanský žurnalismus. In: *Wikipedie: otevřená encyklopedie* [online]. San Francisco (Kalifornie, USA): Wikimedia Foundation, 2002–, naposledy editována 6. 4. 2013 v 01:58 [cit. 2013-04-29]. Dostupné z: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Občanský\\_žurnalismus](http://cs.wikipedia.org/wiki/Občanský_žurnalismus).
- SAKASTROVÁ, Lucie. *Otevřená encyklopedie Wikipedie jako informační zdroj, její tvorba, obsah a služby*. Praha, 2010. 182 s., XIII s. příl. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí diplomové práce Eva Bratková. Dostupná také z digitálního archivu: <https://is.cuni.cz/webapps/zpp/detail/91349/4656917>.
- SAKASTROVÁ, Lucie. Měření a hodnocení kvality obsahů moderních kolektivně tvořených encyklopedických děl. *Ikaros* [online]. 2011, 15(3) [cit. 2013-05-01]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/node/6683>.
- Wikimedia Foundation. *Wikimedia: meta-wiki* [online]. San Francisco (Kalifornie, USA): Wikimedia Foundation, 2001–, last modified on 29 April 2013 [cit. 2013-04-29]. List of Wikipedias. Dostupné z: [http://meta.wikimedia.org/wiki/List\\_of\\_Wikipedias](http://meta.wikimedia.org/wiki/List_of_Wikipedias).
- Wikipedie. In: *Wikipedie: otevřená encyklopedie* [online]. San Francisco (Kalifornie, USA): Wikimedia Foundation, 2002–, naposledy editována 1. 4. 2013 v 17:14 [cit. 2013-05-10]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Wikipedie>.