



národní
úložiště
šedé
literatury

Specializované akademické služby jako součást úsilí o rozvoj excelentní uživatelské podpory pro zákazníky a partnery NTK

Francová, Pavla
2015

Dostupný z <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-201203>

Dílo je chráněno podle autorského zákona č. 121/2000 Sb.

Licence Creative Commons Uveďte původ-Neužívejte komerčně-Nezpracovávejte 4.0

Tento dokument byl stažen z Národního úložiště šedé literatury (NUŠL).

Datum stažení: 17.11.2019

Další dokumenty můžete najít prostřednictvím vyhledávacího rozhraní nusl.cz .

NTK

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

Specializované akademické služby jako součást úsilí o rozvoj excelentní uživatelské podpory pro zákazníky a partnery NTK

Pavla Francová

Národní technická knihovna, 20.11.2015



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE

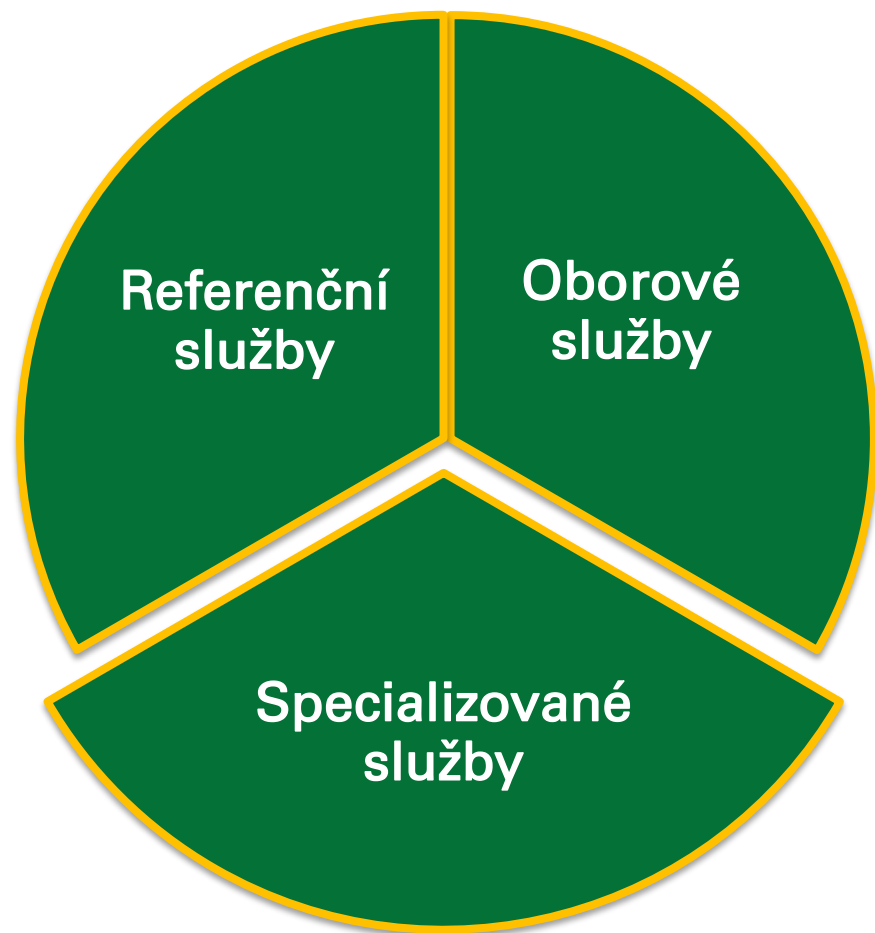


OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Akademické služby

- Pozice a přesná pracovní náplň oborového knihovníka není v českých knihovnách, včetně NTK, ještě plně definována a zavedena.
- Specializované akademické služby zákazníkům a partnerům jsou v NTK poskytovány v rámci referenčních služeb. Oborové činnosti probíhají zatím především v oblasti budování tematických sbírek a rozvoje internetových průvodců.
- V této fázi rozvoje akademických služeb se odbor pro uživatelskou podporu a referát 301 pro metodiku a specializované akademické služby zaměřuje především na „neoborové“ služby.



Pokročilé akademické služby v NTK

- Konzultace
- Kurzy a školení
- Internetové průvodce a online nástroje
- Bibliometrie a scientometrie
- Odborné textové editace



Stručný přehled aktivit v roce 2015

Leden – květen 2015

- Detailní analýza tematických kolekcí NTK pro usnadnění orientace
- Sestavení seznamu užitečných nástrojů a možných knihovnických služeb pro studenty, začínající s akademickým či vědeckým psaním
- Stanovení pilotních projektů uvažovaných služeb v úzké spolupráci s týmem referenčních knihovníků:
 - **Podpora vzdělávání:** vývoj konceptu kurzu Vědeckého psaní, PORG, Rakouské gymnázium
 - **Editační a konzultační služby v AJ** (na vyžádání)
 - **Bibliometrické a scientometrické služby** nejen pro akademické partnery
 - **Internetové průvodce a nástroje pro samostudium:** přehled tematických kolekcí a nástrojů v rámci internetových průvodců

Stručný přehled aktivit v roce 2015

Květen - listopad 2015

- Založení Referátu metodiky a specializovaných akademických služeb
- Rozšíření týmu referenčních knihovníků
- Odladění úvodních pilotních služeb
- Diskuze obsahu a formy internetových průvodců s akademickými partnery
- Přerozdělení správy a rozvoje internetových průvodců dle témat novým členům týmu referenčních knihovníků
- Úprava internetových průvodců podle získané zpětné vazby
- Počátek statistické analýzy pilotních projektů v oblasti akademických služeb

Průběh specializovaných služeb

Specializované služby:

- Kontakt (mail/telefon/osobní)
- Konzultace (mail/telefon/osobní)
- Požadavky
- Vypracování požadavků
- Předání informace/zaškolení
- Zpětná vazba

Služby navíc:

- editace a formální úpravy odborných textů
- Včetně angličtiny (profesionální úroveň)



Příklady asistovaných služeb v praxi

Akademické služby

Semestrální práce

Diplomové /
disertační práce

Grantové žádosti

Konzultace

Didaktická činnost

Tematická výuka a
školení

Specializované
kurzy

Skupinové
konzultace

Zpětná vazba

Sběr zpětné vazby
od

- uživatelů
- akademických
partnerů
- spolupracovníků

Zhodnocení specializovaných služeb

- **Návštěvnost internetových průvodců**

Internetové nástroje	CZ	AJ	celkem	CZ	AJ	celkem
rozcestník Zdroje dle oborů	1184		1184	2305		2305
rozcestník Nástroje pro výzkum	42		42	48		48
průvodce Chemie a chemická technologie	222	30	252	210	18	228
průvodce Biomedicínské inženýrství	0	0	0	120	6	126

- **Stávající výzvy**

- Přímá a úzká spolupráce s akademickými partnery
- Definice skupin zákazníků z akademického prostředí a jejich potřeb
- Úprava internetových průvodců dle zpětné vazby zákazníků a potřeb akademických partnerů
- Odborní poradci pro internetové průvodce (kontrola kvality)

Budoucí rozvoj specializovaných služeb

- Úprava tematických internetových průvodců na základě uživatelského testování a podnětů akademických partnerů
 - Spolupráce s odbornými poradci na obsahu internetových nástrojů
 - Aktualizovaná nabídka tematických fondů NTK (především kontrola doporučených publikací)
 - Orientace ve fondu, strukturace zápisů pro větší přehlednost
 - Odstranění duplicit (knihovní záznamy, webové stránky)
 - Přidaná hodnota internetových průvodců
 - dle potřeb akademických partnerů
 - stručnost a přehlednost (=> odkazy na informační stránky, nikoli vlastní sumáře)
 - odkazy na specializované online nástroje

Budoucí rozvoj specializovaných služeb

- **Rozvoj navazující generace designu služeb**
 - Klasifikace zákaznických (akademických) skupin a jejich požadavků
 - Uživatelské testování nabízených služeb (internetových průvodců, konzultací...)
- **Úprava nabídky služeb**, plánované na rok 2016, na základě uživatelské zpětné vazby a potřebách zúčastněných stran (akademičtí partneři, profesori apod)
- **Implementace specializovaných služeb** v průběhu roku 2016 při ještě užší spolupráci s akademickými partnery

Děkuji za pozornost

