



národní
úložiště
šedé
literatury

Efektivní informační služby NTK pro veřejnost a státní správu

Drahoňovský, Milan; Deloitte
2012

Dostupný z <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-112563>

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

Licence Creative Commons Uveďte autora-Neužívejte dílo komerčně 3.0 Česko

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

Datum stažení: 18.04.2024

Další dokumenty můžete najít prostřednictvím vyhledávacího rozhraní nusl.cz .



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

„Efektivní informační služby NTK pro veřejnost a státní správu“

25. dubna 2012



Agenda prezentace

1. Cíle projektu;
2. Realizované činnosti v projektu;
3. Příklady výstupů z projektu;
4. Harmonogram projektu;

Cíle projektu

- Posílení **vnímání NTK** - značka kvality a důvěryhodnosti;
- **Zvýšení využití fondu** a Elektronických Informačních Zdrojů v systému vzdělávání;
- **Vybudování značky NTK** v privátním sektoru jako poskytovatele služeb a kvalitních informací;
- NTK jako poskytovatel **informačních služeb**;
- **Zajištění pozice NTK** v systému knihoven, školství, vzdělávání v dlouhodobém horizontu;

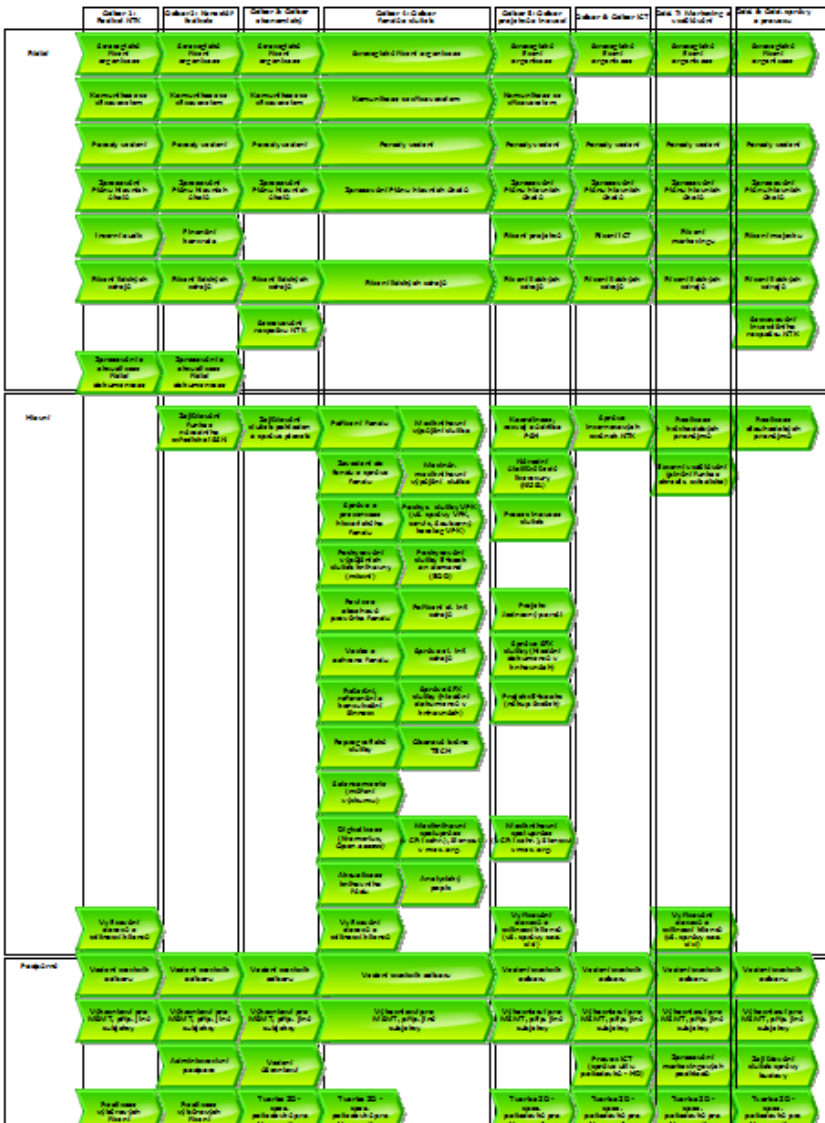
Cíle činností Deloitte v projektu (Analýza informačních služeb poskytovaných NTK)

- **Zvýšení efektivity** disponibilních zdrojů NTK;
 - Procesní mapa / procesní diagramy;
 - Metody měření efektivity;
- **Zacílení činností** NTK na koncového uživatele svěřených fondů a architektonicky oceňované budovy a **definování budoucích potřeb**;
 - Segmentace klientů;
 - Analýza využívaných zdrojů NTK a služeb;
 - Rozvoj služeb;
- **Elektronické služby (on-line);**
- **Personální audit**

Přístup k realizaci části „Analýza veřejných informačních služeb poskytovaných NTK“

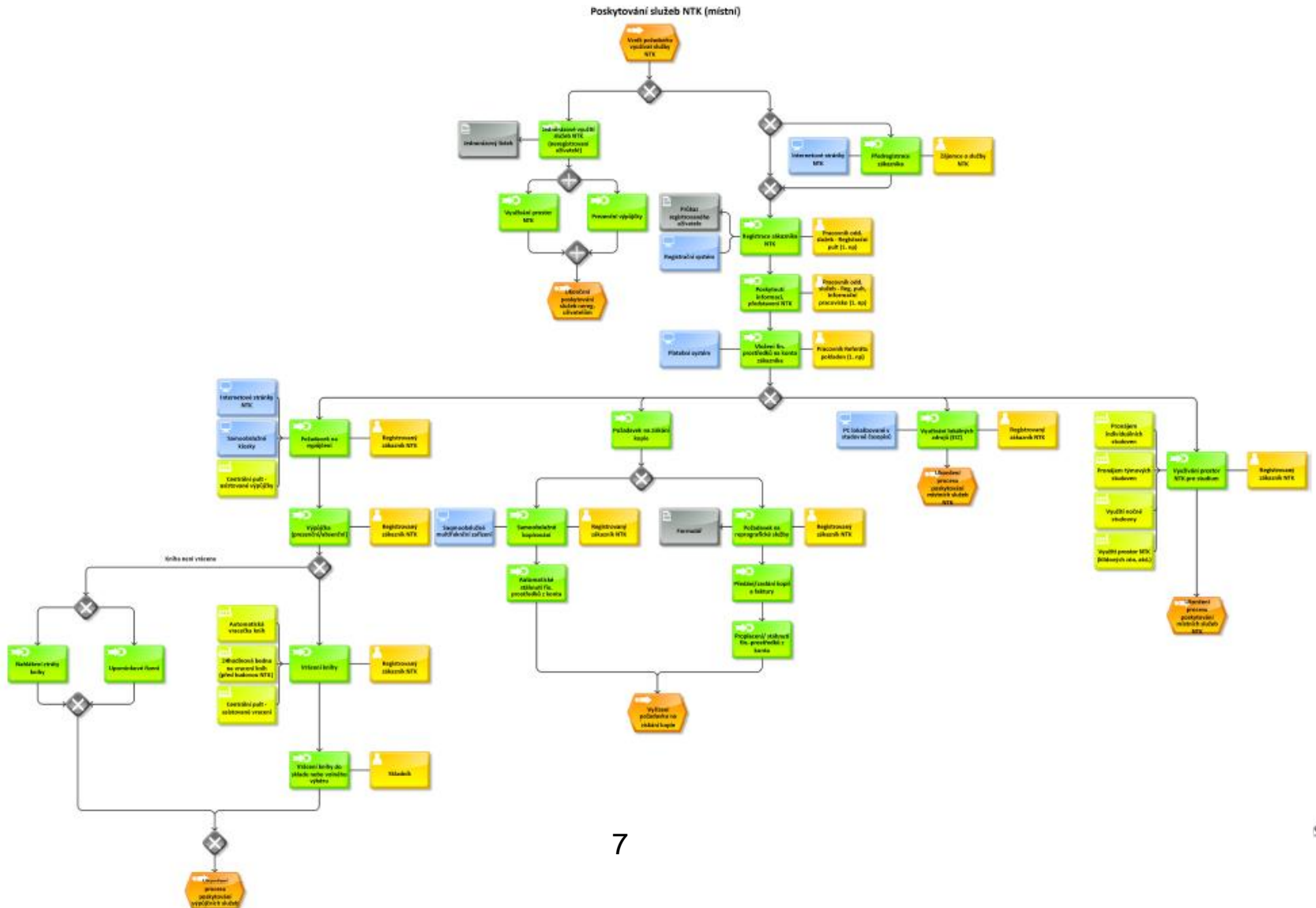
Č.	Oblast	Návrh přístupu
1	Analýza systému řízení organizace NTK vč. interních směrnic	<ul style="list-style-type: none">• Aplikace CMM metodiky (Capability maturity model);• Strukturované rozhovory s řídicími pracovníky NTK (36x). Struktura bude založena na dotazování pomocí dotazníků zaměřených na oblasti řízení, které vycházejí ze zkušeností Deloitte a byly využité v rámci obdobných projektů;
2	Vymezení procesů	<ul style="list-style-type: none">• Zpracování procesní mapy a popisu základních atributů procesů (využití struktury tzv. „Analytické karty procesu Deloitte“);
3	Posouzení postavení NTK v systému knihoven včetně možnosti posouzení centralizace systému knihoven	<ul style="list-style-type: none">• Posouzení stávajícího systému poskytování služeb knihoven v ČR;• Analýza současného stavu postavení NTK v systému knihoven ČR, postavení NTK vůči MŠMT, ZŠ, SŠ, státnímu a privátnímu sektoru;• Posouzení současného stavu z hlediska financování;• Návrh možností centralizace systému knihoven;

Procesní mapa NTK



- Procesní mapa prezentuje veškeré činnosti (procesy) NTK;
- Rozdělení do logických bloků na
 - **Řídicí procesy,**
 - **Hlavní procesy,**
 - **Podpůrné procesy.**
 dle jednotlivých odborů.
- **Řídicí procesy:**
 - Strategické řízení organizace;
 - Komunikace se zřizovatelem;
 - Porady vedení;
 - Řízení lidských zdrojů;
 - ...
- **Hlavní procesy**
 - Vyjadřují hlavní náplň činností jednotlivých odborů NTK;
- **Podpůrné procesy**
 - Zajišťují podpůrné činnosti pro chod NTK (podpora hlavních činností).

Zpracování vybraných procesů NTK v detailu (příklad)



Přístup k realizaci části „Analýza veřejných informačních služeb poskytovaných NTK“

Č.	Oblast	Návrh přístupu
4	Analýza informačních potřeb potenciálních klientů NTK	<ul style="list-style-type: none"> • Segmentace zákazníků informačních služeb; • Seznam nabízených informačních služeb; • Analýza dostupných dat; • Návrh formulářů pro zjištění potřeb vybraných segmentů zákazníků; • Popis potřeb segmentů vč. segmentu business sféry (uspokojení inf. potřeb nabízenými službami); • Posouzení licenčních podmínek;
5	Analýza indikátorů pro zpracování ROI / výnosnost investice	<ul style="list-style-type: none"> • Návrh měření efektivity v prostředí NTK pro potřeby NTK, MŠMT, atd.;
6	Zefektivnění využití nových prostor a zařízení NTK	<ul style="list-style-type: none"> • Rozdělení prostor do segmentů; • Popis a analýza AS-IS využití segmentů prostor; • Identifikaci další možnosti využití majetku; • Návrh zefektivnění (alokace způsobů využití prostor);
7	Analýza elektronických služeb NTK a analýza služeb NTK s vazbou na strategii Smart Administration	<ul style="list-style-type: none"> • Zhodnocení AS-IS poskytování el. služeb v ČR; • Posouzení zkušeností poskytování el. služeb v zahraničí; • Provedení analýzy ve vztahu k Smart administration; • Definice cílového stavu a rámcových doporučení k jeho dosažení;

Přístup k realizaci části „Analýza veřejných informačních služeb poskytovaných NTK“

Č.	Oblast	Návrh přístupu
8	Personální audit	<ul style="list-style-type: none">• Posouzení procesů z hlediska jejich personálního zajištění zejména vzhledem k objemu vykonávané činnosti;
9	Přístup k analýze současného stavu včetně SWOT a STEP analýzy	<ul style="list-style-type: none">• Návrh SWOT faktorů (zohledňující STEP);• Interaktivní workshop;• Zpracování SWOT a STEP analýzy;
10	Příprava podkladů pro prezentaci analýzy pro zaměstnance NTK ve formě školení	<ul style="list-style-type: none">• Zpracování podkladů pro školení vhodných tak, aby byly vhodné pro transformaci do e-learningu;
11	Prezentace analýzy pro zaměstnance NTK ve formě školení	<ul style="list-style-type: none">• Tři workshopy, na kterých DT představí závěry bodů 1 – 9

Harmonogram realizace části „Analýza veřejných informačních služeb poskytovaných NTK“

ID	Název aktivity/milníku	Začátek aktivity	Konec aktivity	2012																	
				Březen				Duben				Květen				Červen					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3			
1	Analýza systému řízení organizace NTK vč. interních směrnic	1.3.2012	16.3.2012	█	█	█	█														
2	Vymezení procesů veřejné informační služby	1.3.2012	31.3.2012	█	█	█	█	█	█	█	█										
3	Posouzení postavení NTK v systému knihoven (rámcově knihovny ČR, služby, dostupnost, způsob poskytování, nikoli kvalita z hlediska zdrojů viz. 1.2.1)	1.3.2012	15.4.2012	█	█	█	█	█	█	█	█										
4	Analýza inf. potřeb potenciálních klientů NTK	1.4.2012	30.4.2012					█	█	█	█	█	█	█							
5	Analýza indikátorů pro zpracování ROI / výnosnost investice	9.4.2012	4.5.2012						█	█	█	█	█	█							
6	Zefektivnění využití nových prostor a zařízení NTK	23.4.2012	11.5.2012							█	█	█	█	█	█						
7	Analýza elektronických služeb NTK Analýza služeb NTK s vazbou na strategii Smart Administration	23.4.2012	11.5.2012								█	█	█	█	█						
8	Personální audit	14.5.2012	18.5.2012												█	█	█				
9	Analýza současného stavu včetně SWOT a STEP analýzy	21.5.2012	8.6.2012													█	█	█			
10	Příprava podkladů pro prezentaci a prezentace analýzy pro zaměstnance NTK ve formě školení	11.6.2012	22.6.2012														█	█			
11	Prezentace analýz pro zaměstnance NTK ve formě školení	23.6.2012	23.6.2012															█			