



národní  
úložiště  
šedé  
literatury

## **Fórum pro uživatelskou podporu NTK**

Chára, Luboš  
2014

Dostupný z <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-177609>

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

Licence Creative Commons Uveďte původ-Neužívejte komerčně-Zachovejte licenci 4.0

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

Datum stažení: 11.05.2024

Další dokumenty můžete najít prostřednictvím vyhledávacího rozhraní [nusl.cz](http://nusl.cz) .

# NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna  
National Library of Technology

# Fórum pro uživatelskou podporu NTK

Konference EFI 2014  
14.11.2014

Luboš Chára



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

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

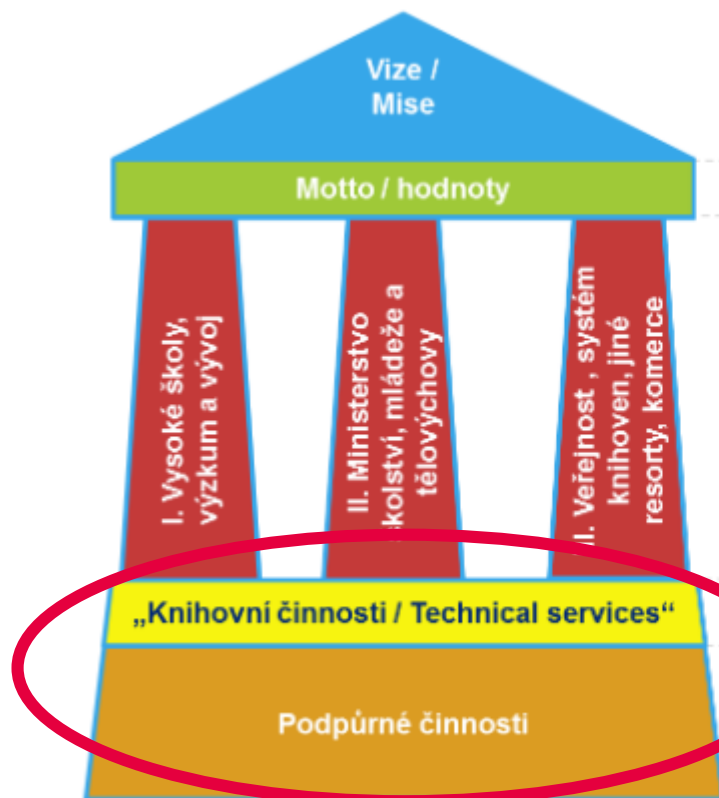
# Účel a vznik fóra

- Cíl fóra – spokojený zákazník
- Implementace „Zajištění horizontální komunikace a otevřenosti“
- Princip: odbornost, téma, nikoliv organizační příslušnost
- Počátek: uživatelská podpora při integraci knihovny VŠCHT
- Úspěch → využití pro širší okruh témat

# Fórum dnes

- Účast: zcela otevřená komukoliv z NTK
- Frekvence: jednou za 14 dní
- Písemný zápis
- Průběžné sledování řešených témat
- Účast nebo písemné stanovisko kompetentních osob
- Hlavní okruhy řešených problémů: zlepšení přívětivosti knihovny pro návštěvníky

# Fórum a EFI



- Stanovení **cíle**, čím se chce knihovna stát a jaké hodnoty chce ctít a zakomponovat do své každodenní služby.
- Definování **rámce** strategického rozvoje NTK.
- Stanovení základních **hodnot** knihovny.
- Základní **pilíře** Strategie NTK.
- Pilíře vyjadřují **strategickou orientaci** fungování knihovny, rozsah poskytovaných služeb, priority pracovníků a jejich rozvoj.
- Ve vyjmenovaných projektech bude uvedeno, **jak** naplnění strategie dosáhnout a za jakých podmínek.
- Správa **fondů** a základní **služby** NTK.
- **Podpůrné činnosti** knihovny, které se plně orientují na vytváření profesionálního prostředí k **podpoře základních pilířů** NTK.

Hlavní působnost fóra pro uživatelskou podporu NTK

# Jak fórum funguje nyní

Ukázka Agendy a Zápisu na WikiNTK

14.11.2014



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

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

# Jak fórum funguje nyní

Stránka [Diskuse](#)

Číst

[Editovat](#)

[Editovat zdroj](#)

[Zobrazit historii](#)



Hledat



## Přehled agendy USG

## Přehled agendy Fóra USG

AGENDA	KOMENTÁŘ	ODPOVĚDNÁ OSOBA / TÝM	DATUM	STAV
získávat a zaznamenávat zpětnou vazbu od zákazníků	bude se jednat o lístečkový systém a další doplňující nástroje, spuštění se plánuje na podzim 2014	Tým pro zpětnou vazbu	2013-07-31	<b>v řešení</b>
spolupráce s Milanem Mikuláštkem	vytvoření seznamu deziderát pro umění a techniku (např. nová média v umění) - souvislost s provozem Galerie NTK; spolupráce u specifických a složitých referenčních dotazů z oblasti architektury; spolupráce při collection development; možnost vytvoření sbírky "umění a technika"	Collection development	2013-07-08	<b>v řešení</b>
přeplněnost noční studovny	utvoření skupiny pro provoz podlaží s nočním provozem (služby+Instalace Praha), poprvé se sejde 16.9. a bude hledat řešení pro otevření 3.NP do nočních hodin (do 2 nebo 3 hodin ráno)	Žižková	2013-09-04	<b>hotovo</b>
bezhotovostní platby	v červenci 2013 nabídka na zřízení platební brány od České spořitelny, v září 2013 by mělo porbíhat testování, ostrý provoz v říjnu 2013, USG se shodla, že požaduje také možnost platby kartou u pultu; platební terminály na pokladny - Paní Šturmová dohoda nové finanční podmínky s Českou spořitelnou. Nyní máme předjednány dva terminály, aktuálně je třeba vyřešit jejich napojení do NTK, bude nutné vyvinout novou aplikaci, kterou vytvoří p. Heicl; online platby kartou - zvážit zda by šlo umožnit platit online za konferenční služby komerčním subjektům ; oddělení ICT má k dispozici testovací terminál, aktuálně je ve vývoji potřebný SW, úsilí je směřováno tak aby od 15. září 2014 (kdy bude opět plná otevírací doba knihovny) již bylo možné platební terminály používat	Skenderija, Heicl, Šturmová	2013-09-11	<b>hotovo</b>
automaty na hotovost	16.09.2013 schůzka Koch + zástupci HP, otevřou automat a prověří problém s nekompatibilním SW	Koch	2013-09-11	<b>v řešení</b>
peněžní záloha u absenčních výpůjček pro cizince	rozdílné podmínky pro fond NTK a fond VŠCHT, právní aspekty; na zkušební dobu zrušeny zástavy pro studenty VŠCHT	Odbor 3, Chodounská	2013-09-18	<b>v řešení</b>
zapojení seniorů jako brigádníků	Zajímavá možnost, avšak ne ideální do služeb, není jasné, jak je to s dobrovolníky v knihovnách a jak je oficiálně zaměstnat. Aktuálně NTK o této možnosti dále neuvažuje.	-	2013-09-25	<b>hotovo</b>
vytvoření koncepce				

14.11.2014



# Jak fórum funguje nyní

Stránka [Diskuse](#)

Číst

[Editovat](#)

[Editovat zdroj](#)

[Zobrazit historii](#)



Hledat



## Přehled agendy USG

Stránka [Diskuse](#)

Číst

[Editovat](#)

[Editovat zdroj](#)

[Zobrazit historii](#)



Hledat

## USG - 38. setkání fóra

**Datum:** 3. 9. 2014

**Přítomni:** Sasha Skenderija, Petra Procházková, Alena Chodounská, Luděk Škrabal, Monika Hampacherová, Tereza Hrabovská, Iveta Levová, Martina Tvrdá, Drahomíra Dvořáková, Zuzana Steklá, Kateřina Jišová, Stephanie Krueger, Lenka Patoková, Anna Reichová, Alena Heiclová, Markéta Řihová, Jan Kolátor, Jakub Koudelka, Václav Heicl, Vladimír Pavlík, Luboš Chára

### Obsah [\[skrýt\]](#)

- 1 Vufind
- 2 Přehled nové došlých čísel časopisů
- 3 Třídění odpadu v NTK
- 4 Telefonní budky
- 5 Noční studovna na 3NP
- 6 Špuntomat
- 7 Upomínkové předměty
- 8 Dvě a více prezenčních jednotek od jednoho titulu
- 9 Zkušenosti s patrovými službami
- 10 Popisky a označení
- 11 Řešení pro klidové zóny
- 12 Platební terminály na pokladny
- 13 Online platby kartou
- 14 Aplikace registrace
- 15 Expresní registrace
- 16 Nemožnost výpůjčky pro zákazníky z VŠČHT před automatickým prodloužením registrace
- 17 Info z odboru 3
- 18 Pozvánka na zahájení oslav pátého výročí

### Vufind [\[ editovat | editovat zdroj \]](#)

Jan Kolátor, krátce zrekapituloval, že požadavky pro úpravu Vufindu mají být posílány na emailovou adresu skupiny řešitelů: [Vufind@techlib.cz](mailto:Vufind@techlib.cz). A to ideálně ihned pro jednotlivé případy. Předávání seznamu požadavků se v historii minulosti neosvědčilo. Proti argumentem fóra bylo, že je vhodné znát již v minulosti řešené, ale zejména aktuálně nahlášené záležitosti, aby se požadavky neopakovaly.

Dohodlo se, že pro Alenu Chodounskou a Petru Procházkovu nechá Honza zřídít přístup s právem náhledu do aplikace Redmine, kde jsou tyto požadavky zaznamenávány. Nadále platí, že pokud někdo ze zaměstnanců, objeví chybu nebo nepřesnost – nejčastěji se stává že chybí správný překlad v textu – může rovnou svoje zjištění poslat na uvedený e-mail.

Praxe je taková, že pokud se jedná o drobnost (například oprava textu) je provedena ihned v ostré verzi, pokud se jedná o změnu funkcionality apod. je nejprve nasazena na testovací verzi a po schválení a otestování zadavatelem teprve přesunuta do verze ostré.

Alena s Petrou se domluví na konkrétních pravidlech pro předávání podnětů z provozu v odboru 3. Pravděpodobně se požadavky budou scházet u nich, vybrané záležitosti mohou být také konzultovány přímo na USG.



# Výsledky fóra

## Top10 vyhlášené v létě 2014:

1. Zrušení zástav pro studenty VŠCHT
2. Služby na patrových pultech
3. Zlepšení Rezervačního systému
4. Ztišení knihovny
5. Kreditní karty v NTK
6. Vzdálená registrace
7. Statistiky dotazů
8. Měnička na drobné
9. Tisk v Noční studovně
10. Rozšíření výpůjčních služeb

# Fórum a EFI – řešené priority

- Spolupráce s VŠ, VVI, VO (VŠCHT; ČZU např. mobilní registrace v roce 2013 atd.)
- Technologie (NTK "google like") – např. spolupráce při implementaci rozhraní Vufind
- Optimalizace uživatelské přívětivosti všech knihovních služeb NTK
- Zavedení nového rozpisu služeb v oddělení služeb
- Posouzení možnosti přímého zapojení pracovníků do služeb na místě
- Zavedení vzdálené (on-line) registrace a nových způsobů platby
- Prodloužení otevírací doby - případová studie (noční studovna na 3NP)

# Závěrem

- Uvědomění si souvislostí – jsme jeden celek
- Zákon akce a reakce
- Složitost neznamená nesrozumitelnost

# Dotazy a diskuse

Národní technická knihovna ČR

Luboš Chára

lubos.chara@techlib.cz

www.techlib.cz

14.11.2014



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

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

