národní
úložiště
šedé
literatury

Prostor jako služba

Chodounská, Alena; Firsova, Naděžda; Martinová, Olga
2020

Dostupný z http://www.nusl.cz/ntk/nusl-410806

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

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

Datum stažení: 19.04.2024

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

Prostor jako služba

První dekáda Národní technické knihovny (NTK) v nové budově

Alena Chodounská, Naděžda Firsova, Olga Martinová

Konference Kniha ve 21. století (2020)
13. 2. 2020, Opava

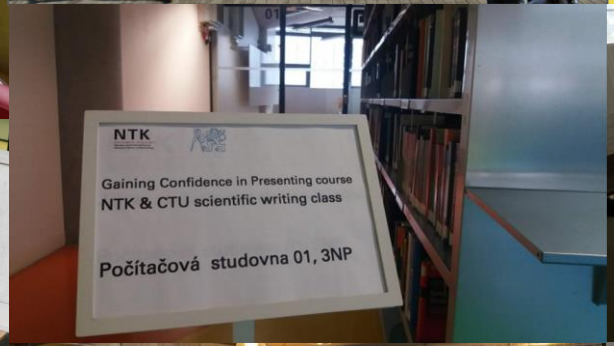
I. PŘEDSTAVENÍ NTK

Budova NTK

Návrh:	studio Projektil, architekt Roman Brychta
Spoluautor interiér:	Hipposdesign, Radim Babák, Ondřej Tobola
CUD:	Dan Perjovschi
Grafický design, signage:	Laboratoř, Petr Babák
Realizace:	2006 - 2009
Zastavěná plocha:	4740 m2
Plocha knihovny:	15468 m2
Podlaží:	9 podlaží (6 nadzemních, 3 podzemní)
Studijní místa:	1322
Veřejná PC:	150
Návštěvnost:	800 000 ročně
Registrovaní:	30 000 registrovaných uživatelů (80% studenti)
Volný výběr	150 000 jednotek
Sklady:	950 000 jednotek

21 m
NTK 1

TEAM
YESTERDAY
TODAY
IMMIGRATION


NTK
Gaining Confidence in Presenting course
NTK & CTU scientific writing class
Počítačová studovna 01, 3NP

To nejlepší z NTK za 30 minut
Get the Most Out of NTK in 30 minutes
Seznámení s knihovnou a tipy ke studiu – zdarma a bez registrace.
Become a library insider. No registration is required and the tour is free.
ÚTERÝ a ČTVRTEK
TUESDAY and THURSDAY
13.00
Přízemí před turnikety
Ground floor in front of the turnstiles
techlib.cz
1385
SONY

Mise a vize NTK

My v NTK profesionálně a přátelsky slouzíme výzkumu, vzdělávání i široké odborné a laické veřejnosti v oblasti techniky a aplikovaných přírodních věd. Pomáháme vytvářet a pečovat o intelektuální prostředí, v němž se informace transformují v poznatky, které podporují výzkum i praxi a jsou dále sdíleny akademickou obcí a živí proces vzdělávání. Shromažďujeme, vytváříme, spolehlivě uchováváme poznatky a dbáme o jejich snadnou dostupnost a komunikaci díky důvěryhodným systémům a strategiím. Nabízíme vlídné, zvoucí a stimulující prostředí jak fyzické, tak i virtuální. Stále se vzděláváme a pomáháme v tom i ostatním.

Jsme úspěšná akademická knihovna podporující transfer inovací do praxe.

Vize

Chceme být špičkovým centrem vědecko-technických informací a akademických i firemních služeb, a tak podporovat výzkum, vývoj, vzdělávání a inovace na národní, evropské i světové úrovni.

Principy k dosažení cíle

- Dbáme o trvalé interní inovace
- Navrhujeme pouze srozumitelná a důvěryhodná řešení
- Věříme ve spolupráci a inspirativní vzájemné ovlivňování partnerů na všech úrovních
- Nespokojíme se s ničím, než s dokonalou profesionalitou každého z nás, nebojíme se však přiznat chybu a odvážíme se změnit směr

Klíčové hodnoty NTK

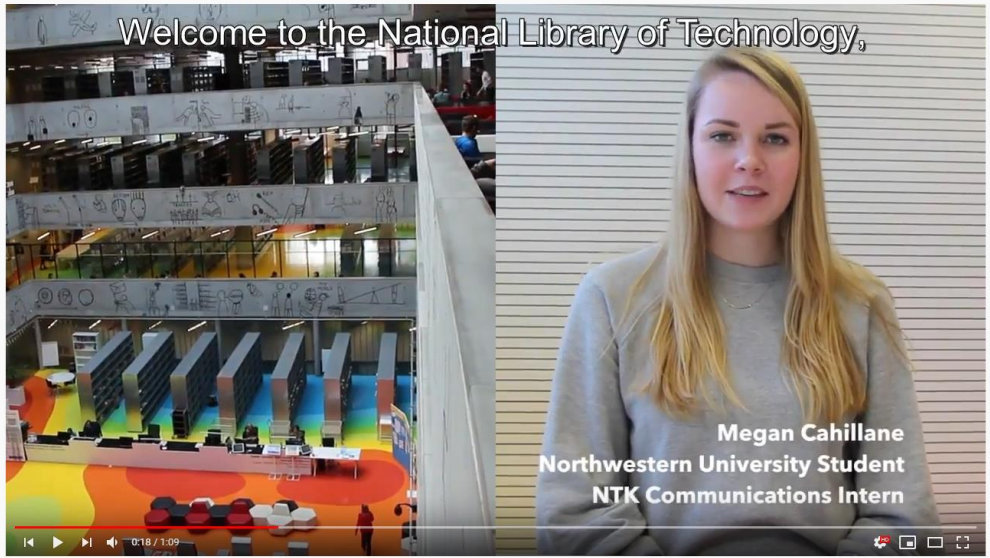
- Profesionalita, spolehlivost, jistota (podložená trvalým [sebe]vzděláváním);
- Vlídnost, srozumitelnost, otevřenost;
- Kreativita, inspirativnost;
- Partnerství bez bariér času, místa, příslušnosti.

Motto NTK

- „Knihovna je služba"

Core Business

https://www.techlib.cz/cs/82794-o-ntk#tab_mission



National Library of Technology in 1 Minute

https://www.youtube.com/watch?v=7VWHYA2qJZI

Říkáme o sobě

Říkají o nás uživatelé

Vzdělávací mise NTK

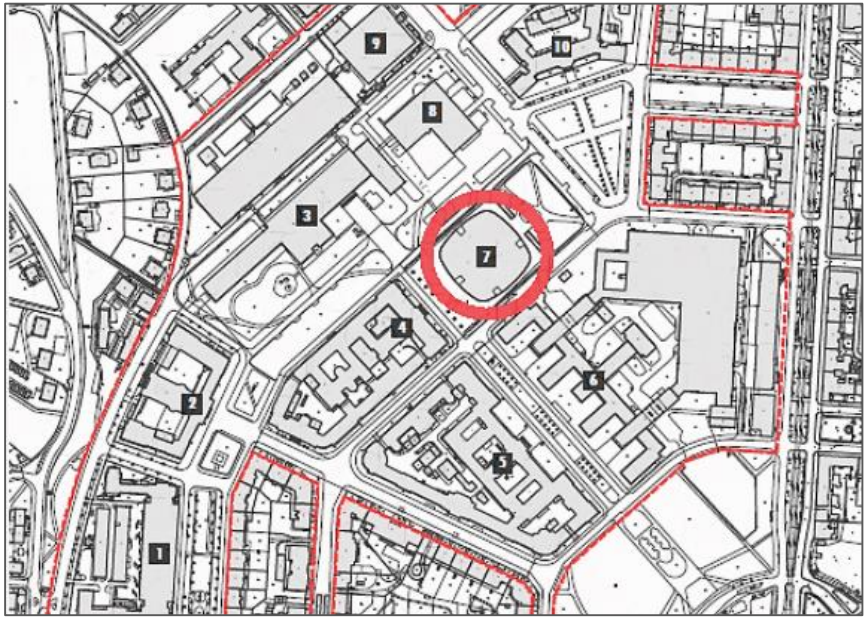
Ve spolupráci s pedagogy pomáháme s rozvíjením dovedností potřebných pro prezentaci odborných výstupů a efektivní vyhledávání, filtrování a používání informací.

Služby: konzultace, workshopy, lekce, kurzy
Uživatelé: studenti a učitelé (od SŠ po Ph.D.), výzkumníci
Témata: vyhledávání, citování, práce se zdroji, akademické psaní a publikování, prezentování, podpora kariérního rozvoje

NTK v srdci kampusu

- Jsme v (geografickém) centru dejvického kampusu. Jak se stát i akademickým centrem? **Jak můžeme podporovat úspěšnost a zvědavost našich uživatelů?**

- **Kdo** jsou naši (potenciální) uživatelé?
- **Kdy**, **kde**, **jak** a **proč** pracují s informacemi?

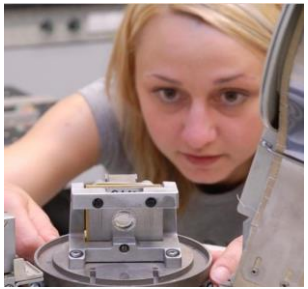


1 Masarykův ústav ČVUT
2 Katalogicko-teologická fakulta UK
3 Stavební fakulta ČVUT
4, 5 VŠCHT
6 Fakulta strojní a elektrotechnická ČVUT
7 Národní technická knihovna
8 Fakulta architektury, ČVUT
9 Studentský dům ČVUT
10 Ústav organické chemie a biochemie AV ČR

II. UŽIVATELÉ NTK

Uživatelé NTK

Studenti



Výzkumníci, VŠ učitelé, doktorandi

SŠ učitelé a ředitelé

Ostatní veřejnost

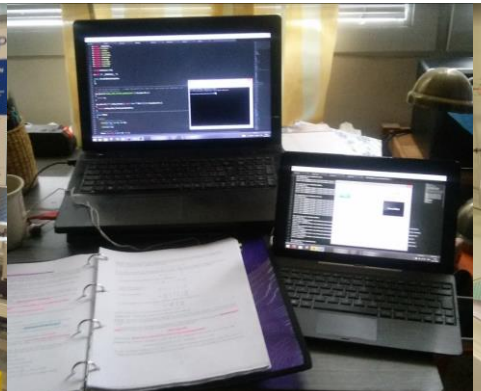
Zřizovatel / Vláda ČR

Uživatelé NTK a jejich potřeby

SKUPINY UŽIVATELŮ	ZMAPOVANÉ POTŘEBY
Studenti Výzkumníci a VŠ učitelé (včetně doktorandů) Učitelé a ředitelé SŠ Veřejnost Zřizovatel / vláda ČR	• **Základní potřeby** (bezpečné, čisté místo pro odpočinek a setkávání dostupné 24*7, teplo, sucho, jídlo, wi-fi) • **Informační potřeby** (rychlý a snadný přístup k odborným zdrojům a kompetence pro jejich používání) • **Studijní potřeby** (prostory pro koncentraci i týmovou práci, motivace, inspirace, navigace k podpoře) • **Výzkumné a vzdělávací potřeby** (podpora akademického psaní, podpora výzkumných týmů, podpora výuky a [samo]vzdělávání, mentoring) • **Sociální potřeby** (multikulturní a multijazykové prostředí, potkávání, sounáležitost, inkluze, “akademická zkušenost”) • **Ekonomické potřeby** (podpora transferu inovací do praxe, vzdělávání pro konkurenceschopnost, celoživotní vzdělávání) • **Estetické potřeby** (kulturní a kreativní akce) • **Národní potřeby** (zajištění Informační infrastruktury, národní projekty a funkce)

Poznáváme uživatele (i za hranicemi knihovny)

- **spolupráce** s akademickými partnery a uživateli
- **nálezy** vlastních průzkumů a zpětné vazby
- **zaměstnávání** uživatelů
- **best practice** a mezinárodní standardy



Metody a nástroje analýz

Výzkum uživatelského chování a zkušenosti

Výzkumné otázky

- Kdo jsou naši uživatelé a jak využívají prostory a služby NTK?
- Jak se vyvíjí potřeby a návyky (potenciálních) uživatelů?
- Jak můžeme podporovat rozvoj kompetencí a zvýšení konkurenceschopnosti uživatelů?
- Jak můžeme zvýšit efektivitu služeb a využívání prostorů knihovny?
- Jak šetřit čas a zlepšit naše procesy a postupy?

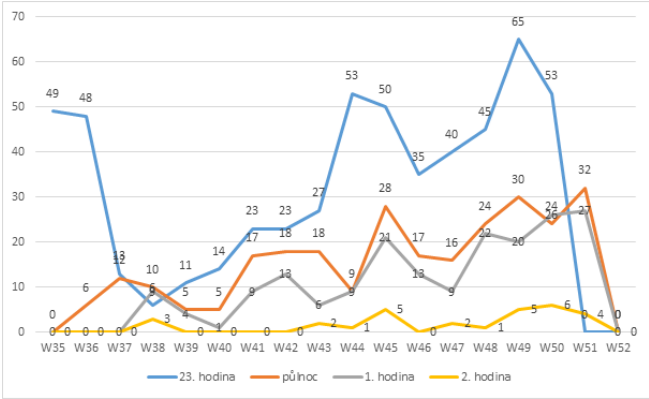
Výzkum uživatelského chování a zkušenosti

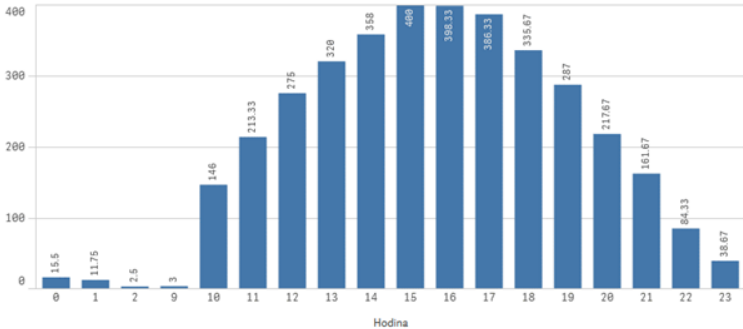
Metody a cíle

- Kombinace kvalitativního a kvantitativního přístupu
- Zkoumáme nejen současnost, ale díváme se i do budoucna
- Zajímáme se o trendy v komunitách, oborech...
- Průběžná šetření, vázaná na aktivity nebo požadavky vedení
- Cíl: vytvořit **systém kontinuálního hodnocení**, který bude poskytovat širokou škálu ukazatelů a informací pro průběžné a strategické plánování a rozhodování založené na datech v oblasti uživatelské podpory

Manažerský informační systém (MIS)

- **Cíle:** analýza klíčových ukazatelů procesů, poskytování podkladů pro manažerská rozhodování
- **Přínosy:** identifikace problémů, podněty k vylepšení procesů, změny otevírací doby
- **Metriky:** vstupy, výpůjčky/vracení, připojení na Wi-Fi, rezervace, registrace atd
- **Dimenze:** den/hodina, typ zákazníka, typ výpůjčky atd.
- **Zajímá nás:** návštěvnost, obsazenost, využití fondů, interakce se samoobslužným zařízením, doba strávená v prostorách knihovny apod.
- **Metody:** sběr dat do MIS z různých systémů, vyhodnocování pomoci MIS a dalších nástrojů

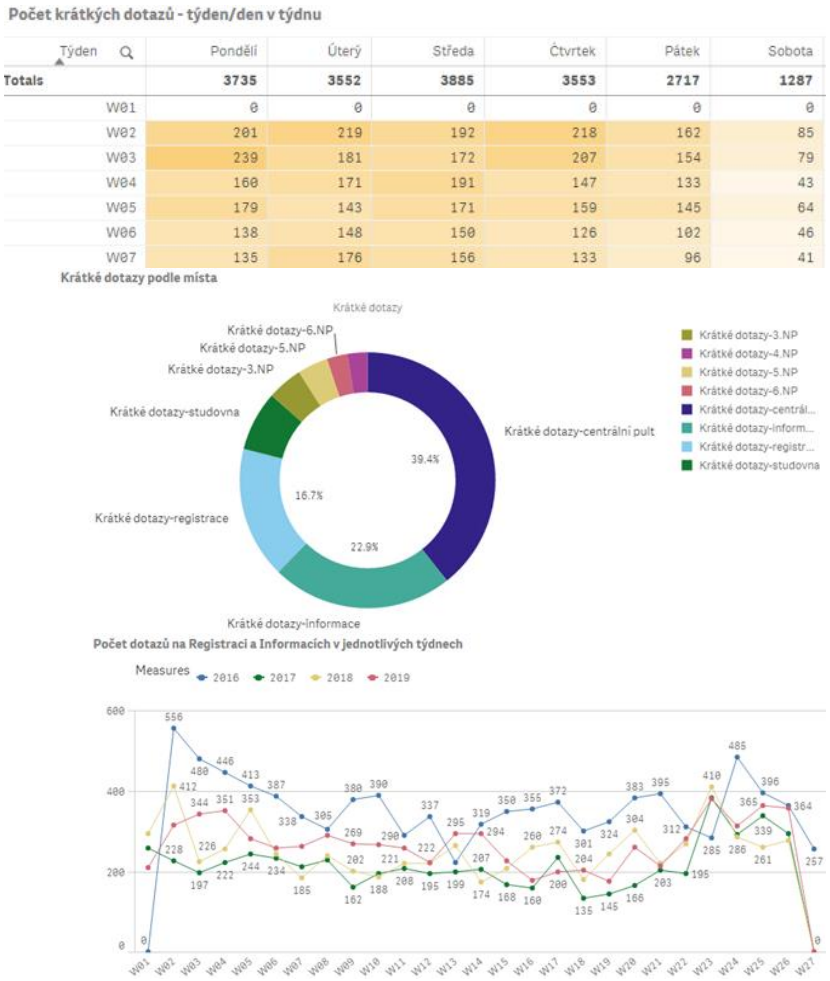




Analýza návštěvnosti NTK, říjen-prosinec 2016-2018

Analýza dotazů na pultech

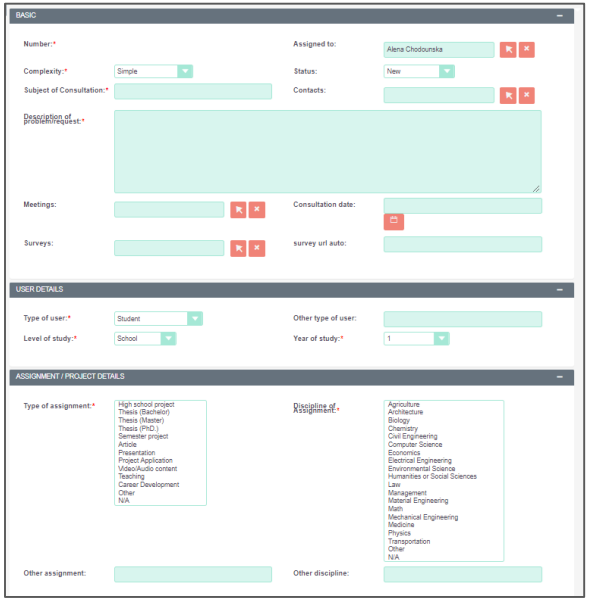
- **Cíle:** analýza vytížení pracovníků na pultech, efektivní personální alokace, zvýšení zákaznické spokojenosti
- **Přínosy:** identifikace problémů, podněty k vylepšení procesů a nápady pro akademické služby, změna otevírací doby
- **Dimenze:** rozsah a téma dotazů, pracoviště, den, den v týdnu
- **Metody:** papírový formulář -> MS Excel -> statistické zpracování
- **Plánovaný vývoj:** 03.2020 - sběr dat v elektronické podobě (LimeSurvey), přeskupení témat, zachycení přesného času dotazu



Analýza využití asistovaných služeb na pultech NTK, leden-červen 2016-2019

CRM - systém pro řízení vztahu se zákazníky

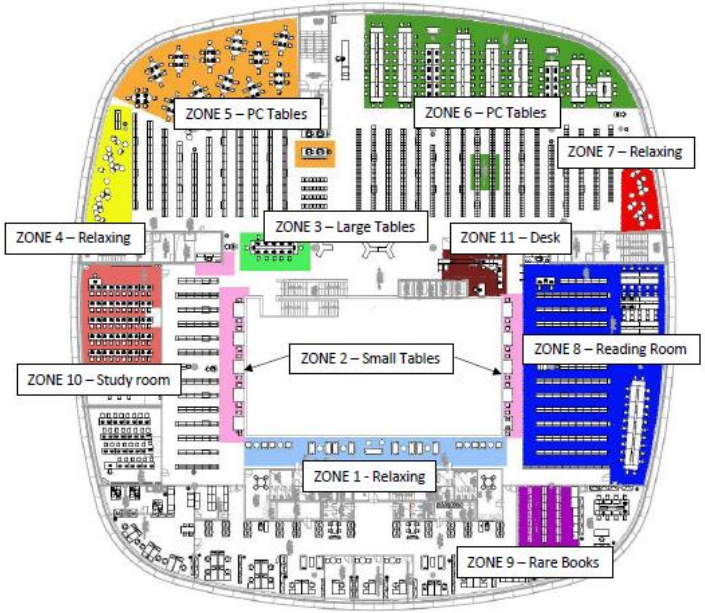
- **Cíle:** zlepšovat péči o uživatele a jejich spokojenost s konzultacemi
- **Přínosy:** mapování uživatelského chování a potřeb, analýza a zvýšení kvality pokročilé akademické podpory, vytvoření znalostní databáze, zlepšení kvality sbíraných informací
- **Zajímá nás:** jaká je poptávka po akademických službách, proč zákazníci vyhledávají naší pomoc a co od konzultace čekají, jaké jsou předchozí znalosti a zkušenosti uživatelů, s jakými problémy se potýkáme
- **Metody:** NTK CRM systém založený na bezplatném, otevřeném nástroji SuiteCRM
- **Moduly:** accounts (organizace), contacts (uživatelé), meetings (aktivity), reports, calendar, consultation form



Vzor konzultačního formuláře v CRM

Pozorování

- **Cíle:** zjistit, jak zákazníci a návštěvníci využívají prostory knihovny, tzn. “co dělají”
- **Přínosy:** odvození vzorců chování cílových skupin, analýza obsazenosti budovy, analýza interakcí návštěvníků s prostory knihovny
- **Metriky:** návštěvník
- **Dimenze:** patra, zóny, týmové studovny, individuální nebo týmová práce, využití počítačů/notebooků, knih/skript/poznámek apod.
- **Zajímá nás:** kde a jak návštěvníci tráví čas, jaká je jejich interakce s nábytkem a prostory, co mají u sebe při studiu/práci, jak přizpůsobují prostory
- **Metody:** 04.2019, pozorování a zaznamenávání předurčených charakteristik -> MS Excel



Specifikace studijních prostorů 3.NP NTK

Mystery Visiting (2014, 2015)

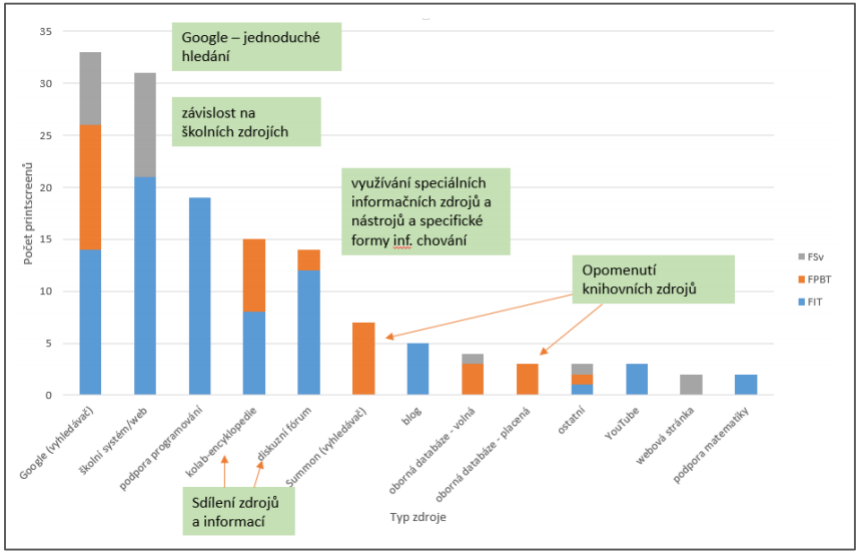
- **Cíle:** zjistit, jaká je zkušenost a spokojenost uživatelů se službami a prostory NTK
- **Přínosy:** identifikace problematických oblastí, návrhy na zlepšování služeb
- **Sledované oblasti:** prostory, web, vyhledávací rozhraní, knihovníci a další
- **Zajímá nás:** co jsou silné a slabé stránky z pohledu uživatelů, kde se cítí zmatení a frustrování, co je nesrozumitelné
- **Metody:** informátoři plnili úkoly na základě testovacích scénářů, zapojení neuživatelů

	Pozitivní vlivy	*Negativní vlivy*
Vnitřní vlivy	**SILNÉ STRÁNKY** 1. Hlavní stránka webu a Můj účet 2. Ochota a přívětivost knihovníků 3. Rychlost a faktická správnost Emailů 4. Intuitivní používání Selfchecku a vracečky 5. Platba kartou online 6. Konzultace 7. Motivující studijní prostředí	**SLABÉ STRÁNKY** 1. Terminologie na webu 2. Matoucí přechody mezi rozhraním VuFind a Summon a nedostatečné označení linku na plný text v katalogu 3. Komplikované a nejasné nastavení Krameria 4. Obsazené terminály a neaktuální návody 5. Obtížné ovládání infokiosků 6. Vypadávající Wi-Fi síť 7. Složité skenování 8. Uživatelsky nepřívětivý a pomalý RS 9. Hektický proces registrace a strohá komunikace, nedostatečné zdůraznění možnosti platby kartou 10. Nenošení jmenovek 11. Obtížná orientace v knihovně 12. Ztížené nalezení dokumentu ve VV a první půjčení 13. Neviditelnost některých služeb
Vnější vlivy	**PŘÍLEŽITOSTI** 1. Samoobslužné fungování zákazníků 2. Nedostatek studijních míst v univerzitním kampusu 3. Očekávání při registraci 4. Útěk před prokrastinací 5. Studium o víkendech	**HROZBY** 1. Google efekt 2. „Úzkost z knihoven“ a knihovníků 3. Vysoká očekávání na fungování techniky 4. Nedostatečná kapacita budovy 5. Nízké povědomí o službách 6. Konkurenční prostředí

SWOT vzešlá z Mystery visitingu 2015

Etnografie (2016, 2017)

- **Cíle:** popsat informační chování vědců (Krueger, 2016) a studentů (Chodounská, 2017) v STEM oborech “za hranicemi” knihovny a předplácených zdrojů
- **Přínosy:** identifikace dosud nepozorovaných forem chování, hlubší porozumění návykům a potřebám
- **Sledované oblasti:** informační nástroje a zdroje používané danými komunitami pro plnění pracovních/studijních povinností
- **Zajímá nás:** kde, jak a proč uživatelé “opravdu” používají informace
- **Metody:** kombinace metod (pozorování, rozhovory, foto deníky) i přístupů (kvalitativní i kvantitativní)

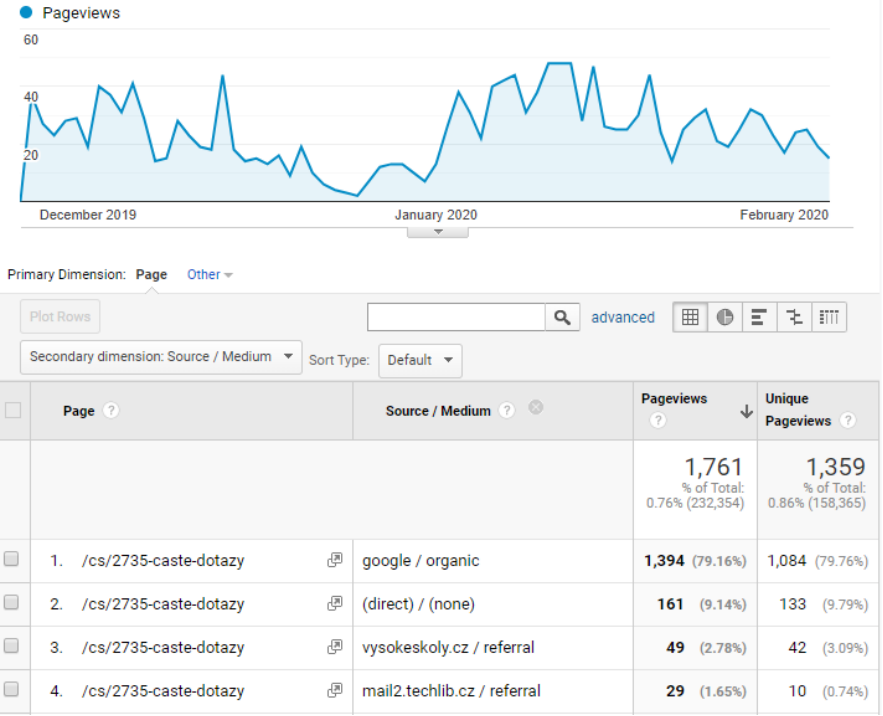


CHODOUNSKÁ, Alena, 2017. *Za zdmi akademické knihovny: kombinovaná etnografická studie osmi studentů techniky* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Kabinet informačních studií a knihovnictví [cit. 2020-02-11]. Diplomová práce. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/181814/ff_m/.

KRUEGER, Stephanie, 2016. *Beyond the Paywall: A Multi-Sited Ethnographic Examination of the Information-Related Behaviors of Six Scientists* [online]. Berlin: Humboldt-Universität zu Berlin [cit. 2020-02-11]. PhD Dissertation. Dostupné také z: http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.1.2146.2642 .

Webová analytika

- **Cíle:** analýza interakcí návštěvníků webových stránek www.techlib.cz.
  (Zatím je málo využíváno.)
- **Přínosy:** testování různých kanálů poskytování informací, analýza zájmu o služby knihovny
- **Metriky:** návštěvy, uživatelé, stránky aj.
- **Dimenze:** den/hodina, typ uživatele, zdroj návštěvy, další info o uživateli aj.
- **Zajímá nás:** např. analýza návštěvnosti nově spuštěné stránky “Časté dotazy”
- **Metody:** Google Analytics



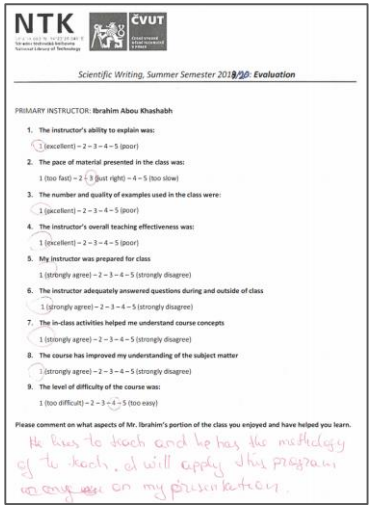
Report “Pageviews” Google Analytics pro stránky www.techlib.cz

Analýza vyhledávacích nástrojů

- **Cíle:** analýza interakcí návštěvníků
  s vyhledávacími nástroji (Summon, Vufind, Kramerius)
  (Zatím je málo využíváno.)
- **Přínosy:** analýza vyhledávacích dotazů
- **Metriky:** návštěvy, uživatelé, stránky aj.
- **Dimenze:** počet vyhledávání, počet výsledků
- **Metody:** Google Analytics, Summon, Pythia (dokončuje se)

Zpětná vazba

- **Cíle:** komunikace a získání zpětné vazby od návštěvníků, účastníků akcí a školení, zákazníků pokročilých služeb
- **Přínosy:** identifikace problémových bodů, podněty pro vylepšení procesů, vhled do “světa návštěvníků”
- **Metody:** zpětnovazební dotazníky po každém workshopu, “Chci, aby v knihovně”, tabule v parteru



III. NTK 2020+

Naučili jsme se 2009 - 2019

- Na budově NTK studenti oceňují svobodné a motivující prostředí, které jim pomáhá soustředit se
- Více jak polovina návštěvníků preferuje studium o samotě před skupinovým studiem, velká část studentů vyhledává ticho
- Uživatelé mají problém na poprvé najít vracečku a selfcheck

- Studenti technických oborů pracují na STEM specifických projektech a většinou nepotřebují tištěné zdroje

- Nízké povědomí o zdrojích a službách nabízených knihovnou

Naučili jsme se 2009 - 2019

- “Naši studenti” mají velmi malé povědomí o nástrojích pro vyhledávání odborných informací a nekriticky přistupují k jejich používání (od SŠ po Ph.D.)
- Pro “naše studenty” je bakalářská práce první zkušenost s akademickým psaním
- Významná část SŠ a VŠ škol nemá do svých kurikul integrovaný rozvoj kompetencí, které souvisí s používáním informací, vč. akademického psaní, publikační etiky a CŽV
- NTK vyplňuje v kampusu funkci chybějících center pro podporu akademického psaní
- NTK je ojedinělým místem pro setkávání a výměnu zkušeností mezi doktorandy a výzkumníky z různých studijních oborů

Měníme se...

1. Posun od tištěných kolekcí k elektronickým (zejména v STEM)
2. Posun od rešerší ke konzultacím
3. Posun od frontálních lekcí k interaktivním workshopům
4. Zapojení uživatelů a partnerů do vývoje a poskytování služeb
5. **Poznáváme svět našich uživatelů a hledáme, kde potřebují naší pomoc, místo abychom je nutili pochopit svět knihovny**
6. Inspirujeme a demystifikujeme

2000
2010
2020
2030
2040
2050
2060

Metody akademických služeb 2020+

- Identifikovat mezery v kurikulích, vyplňovat je a zejména katalyzovat systematická řešení na půdě škol a univerzit
- Propojovat učitele a další odborníky věnující se podpoře akademického psaní na (mezi)národní úrovni
- Propojovat různé obory a různé stupně vzdělávání
- Podněcovat zlepšování podpory studentů
- Zvyšovat povědomí o nových výukových metodách a trendech ve vzdělávání
- Spolu-vytvářet inspirativní, inovativní, otevřenou a přátelskou atmosféru, která studentům i vyučujícím umožňuje cítit se pohodlně a bezpečně, a lépe se koncentrovat na studium a práci
- Inspirovat k akademické excelenci

Co to znamená pro budovu NTK?

Modernizace tištěných kolekcí ve veřejně přístupných prostorách: Od roku 2014 probíhá hromadná obsahová prověrka tištěných fondů. Ve volném výběru zůstane asi jen **40%** jednotek

Modernizace a rozšíření počtu studijních míst (s ohledem na hygienické a bezpečnostní kapacity budovy):

- Prostor podporuje různé styly učení
- Prostor uživatele intuitivně naviguje k dostupným informačním zdrojům a službám

Měnící se charakter služeb NTK:
Posun modelu služeb od “tradičních” knihovnických a informačních pultů k šířeji chápanému modelu akademické informační podpory umožňující aktivní zapojení studentů a vyučujících do vzdělávání v přímo v knihovně

Modernizace uživatelské podpory a akademických služeb

- Prostory pro konzultace
- Prostory pro interaktivní workshopy
- Variabilní prostory pro budoucí STEM služby (např. GISlab, DATAlab, FabLab a pod.)
- Informační kiosky místo pultů

Otázky?

alena.chodounska@techlib.cz
nadezda.firsova@techlib.cz
olga.martinova@techlib.cz

Doplňkové zdroje

CHODOUNSKÁ, Alena. *Za zdmi akademické knihovny: kombinovaná etnografická studie osmi studentů techniky* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Kabinet informačních studií a knihovnictví, 2017 [cit. 2020-02-11]. Diplomová práce. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/181814/ff_m/.

CHODOUNSKÁ Alena, TVRDÁ Pavlína a Jiří HENZL. Pokročilá informační podpora v Národní technické knihovně. In: ITLib [online]. 2017, 2. ISSN 1336-0779. Dostupné z: http://itlib.cvtisr.sk/buxus/docs/36-Pokrocila.pdf

CHODOUNSKÁ Alena a Alexey RYZHKOV. *Beyond Academic Support: using a CRM System to Enhance the Value of Academic Services and Improve Internal Training* [online]. NTK, 2019 [cit. 2020-02-114]. Dostupné z: http://repozitar.techlib.cz/record/1366/files/idr-1366_1.pdf

KRUEGER, Stephanie. Letting Traditional Boundaries Blur: A Case Study in Co-Developing STEM 'Excellence' Courses. In: *38th IATUL conference in Bozen, Italy, 18 – 22. June 2017* [online]. IATUL, 2017. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/317561367_Letting_Traditional_Boundaries_Blur_A_Case_Study_in_Co-Developing_Stem_Excellence_Courses

KRUEGER, Stephanie. *Beyond the Paywall: A Multi-Sited Ethnographic Examination of the Information-Related Behaviors of Six Scientists* [online]. Berlin: Humboldt-Universität zu Berlin, 2016 [cit. 2020-02-11]. PhD Dissertation. Dostupné také z: http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.1.2146.2642 .
SUDOVÁ, Miroslava. *Mystery visiting v knihovnách* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakult, 2014 [cit. 2020-02-11].Diplomová práce. Dostupné z: https://theses.cz/id/9utn30/.

ORLOVÁ, Jana, Alena PAVELOVÁ, Alena CHODOUNSKÁ, Edita JINDRÁKOVÁ, Sandro KIKNAVELIDZE a Tereza HRABOVSKÁ. *Vyhodnocení mystery shoppingového průzkumu Národní technické knihovny 2015* [online]. Praha: NTK, 2016. Dostupné z: http://invenio.nusl.cz/record/204396?ln=cs

SKENDERIJA, Sasha a Martin STEHLÍK Before and Beyond Embedding: A Reference Fable from the National Library of Technology in Prague. In: IFLA Annual Conference in Wroclaw 2017 [online]. Wroclaw: IFLA, 2017. Dostupné z: http://library.ifla.org/1636/1/122-skenderija-en.pdf

www.techlib.cz