



Služby NTK

Cíle a strategie

Alena Chodounská

Řízení organizací
27.11.2015 v Brně

Národní technická knihovna

Mise a vize NTK:

My v NTK profesionálně a přátelsky **sloužíme 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.

Chceme, aby NTK byla dokonalá akademická knihovna podporující transfer inovací do praxe.

Motto NTK: „Knihovna je služba“

NTK v číslech (2014)

- Zákazníci: **25 766**
- Fyzické návštěvy: **604 898**
- Virtuální návštěvy: **877 779**
- Výpůjčky: **114 949**
- Ústní dotazy **40 779**(osobně i telefonicky)
- Mailové dotazy **3 774**
- Zaměstnanci: **136**



NTK v obrazech



Co nabízíme

- Informační zdroje z celého světa
- Prostory 24/7
- Technologickou infrastrukturu
- Uživatelskou podporu
- Vzdělávání a vedení
- Speciální akademické služby
- Kulturu a komunitu



Nabízíme	Na místě	Online (www.techlib.cz)
Zdroje	Volný výběr, sklady, Studovna, MVS	E-zdroje NTK (e-knihy, e-časopisy), VPK
Prostory	Budova a okolí, Kampus	IDR
Technologickou infrastrukturu	Terminály, MFZ, wifi, pískoviště 😊	Vzdálený přístup, IDR
Uživatelskou podporu	Informační pulty, Registrace, IT podpora atd.)	Katalog knih, Discovery, Nové knihy, Nově došla čísla, maily atd.
Vzdělávání a vedení	Konzultační koutek, kurzy pro SŠ	Oboroví průvodci, návody a manuály
Speciální akademické služby	Scientific writing, Bibliometrie	Nástroje pro výzkum, Bibliometrie
Kultura a komunita	Kino, Galerie, přednášky, veletrhy atd.	Facebook, Twitter, Instagram



Web není informační nástěnka. Web knihovny je služba v online prostoru.

Proč to děláme?

- Legislativa (KZ, AZ, LZP)
- Zřizovací listina
- **Globální společenská potřeba**
- Partnerství
- **Potřeby cílové skupiny**

Cílové skupiny NTK

- **Školy a Vědecko-výzkumné organizace**
 - Studenti (SŠ, Bc., Mgr.)
 - Vyučující, výzkumníci, PhD.studenti
- **Veřejnost**
- **Právnícké osoby**
- **Ostatní knihovny**

Cílové skupiny NTK

- Studenti (SŠ, Bc., Mgr.)

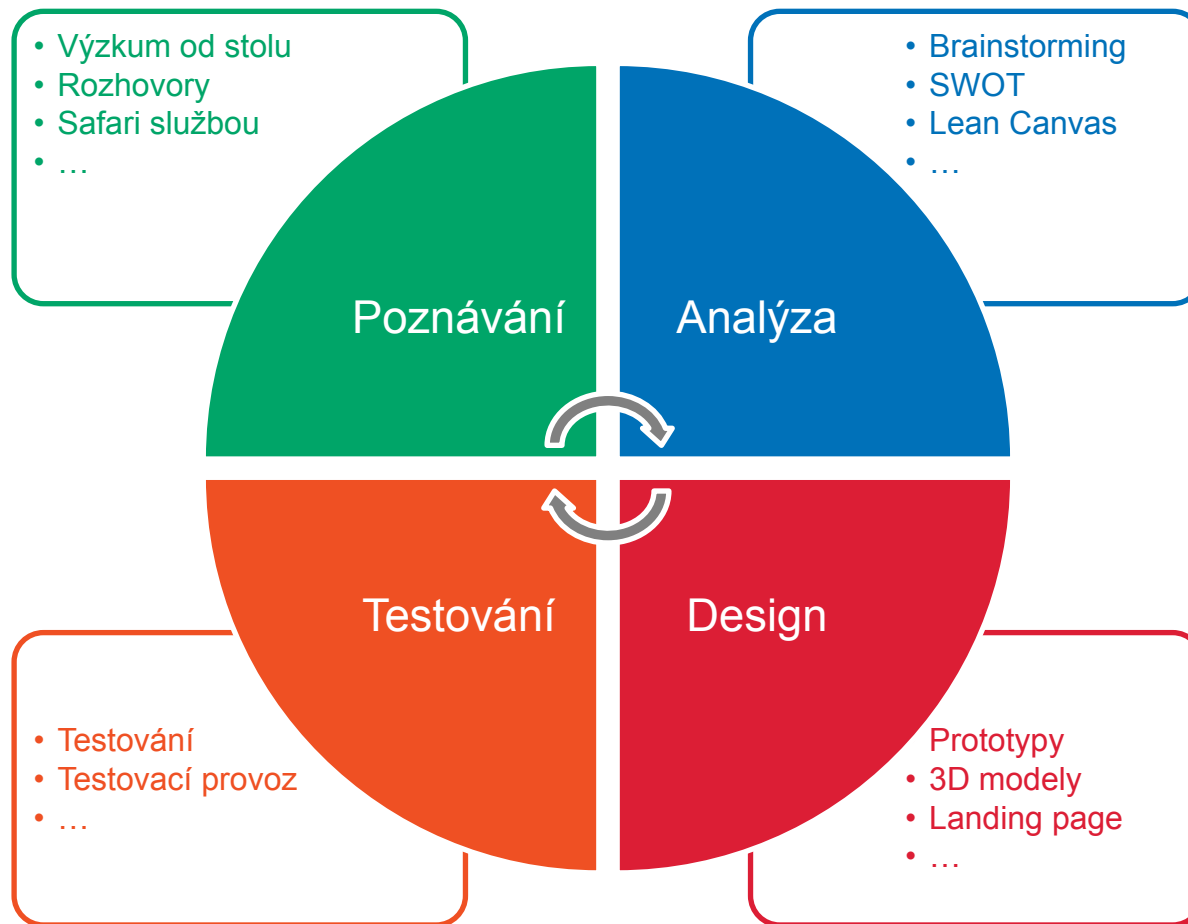
Služby pro studenty

- **Zákaznický orientované** – poskytujeme služby, které naši zákazníci chtějí a potřebují, způsobem který jim vyhovuje.
- **Vstřícné, efektivní a přátelské**
- **Podporující samostatnost zákazníků** – ačkoliv chceme našim zákazníkům poskytovat asistované služby, uvědomujeme si, že mnozí chtějí pracovat samostatně a proto nabízíme prostředky které zákazníkům umožní snadněji se orientovat v našich zdrojích a využívat je tak efektivně a snadno, jak je to jen možné.
- **Maximálně využívající moderní technologie** – naši zákazníci očekávají, že referenční a informační služby jsou poskytovány prostřednictvím nejmodernějších technologií
- **Bezbariérové** – eliminace bariér jak fyzických tak i technologických v nejvyšší možné míře
- **Vhodné i pro „Generaci Y“ a její styl učení** – generace lidí narozených po roce 1982, lidé této generace očekávají, že informace budou dostupné kdykoliv a kdekoliv, jsou zvyklí řešit více věcí naráz a proto očekávají, že všechny nástroje mají k dispozici, jakmile je potřebují, v jejich životě se přirozeně mísí osobní život, hra, zábava i škola a práce, čímž si vytváří prostředí stimulující osobní rozvoj, využívají sociální sítě jak pro odpočinek tak ke vzdělávacím účelům, mají velká očekávání, tíhnou k vizuálnímu učení a snadno se začnou nudit.
- **Nabízející zákazníkům příležitost k poskytování kontinuální zpětné vazby na naše služby** – primárně

Výhody Designu služeb

- Orientace na uživatele, zákazníky, lidi
- Designový cyklus - postupné vylepšování a říditelný proces
- Týmová práce a flexibilní řízení
- Prostor pro kreativitu

Designový cyklus



Design služeb v NTK

Poznáváme (Statistiky, Ankety, Mystery shopping, Sběr zpětné vazby atd.)

Analyzujeme (Forum USG)

Designujeme (NTKoutek, Otevírací doba, Vzdělávací kurzy, nový web atd.)

Testujeme (Test novým kolegou, MS, konzultační list atd.)

Kdo jsou naši zákazníci?

Registrace

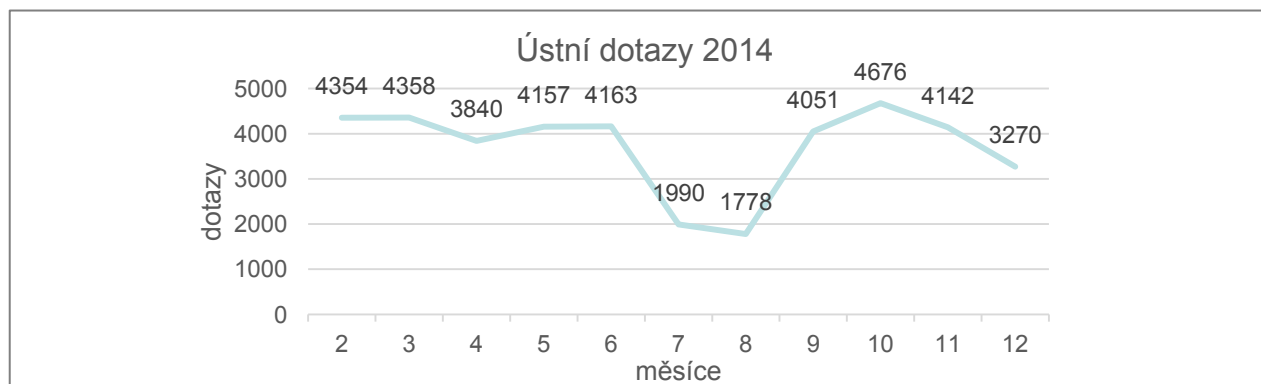
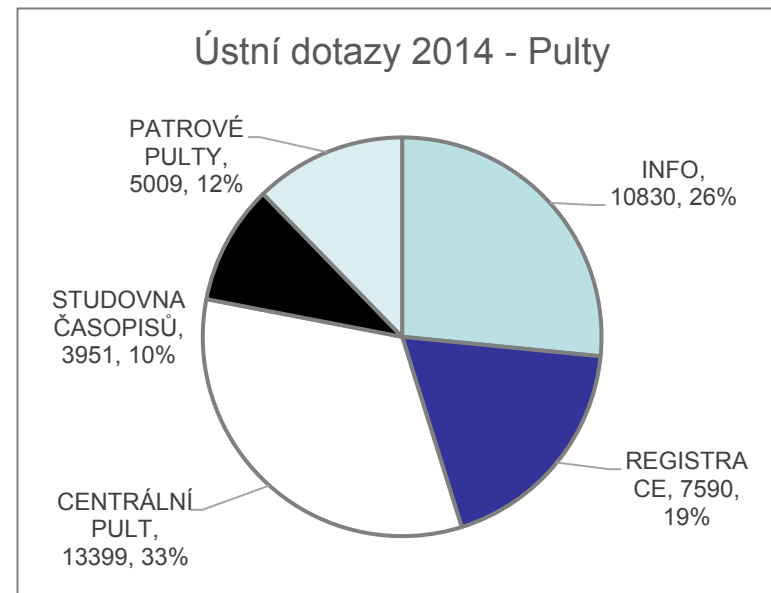
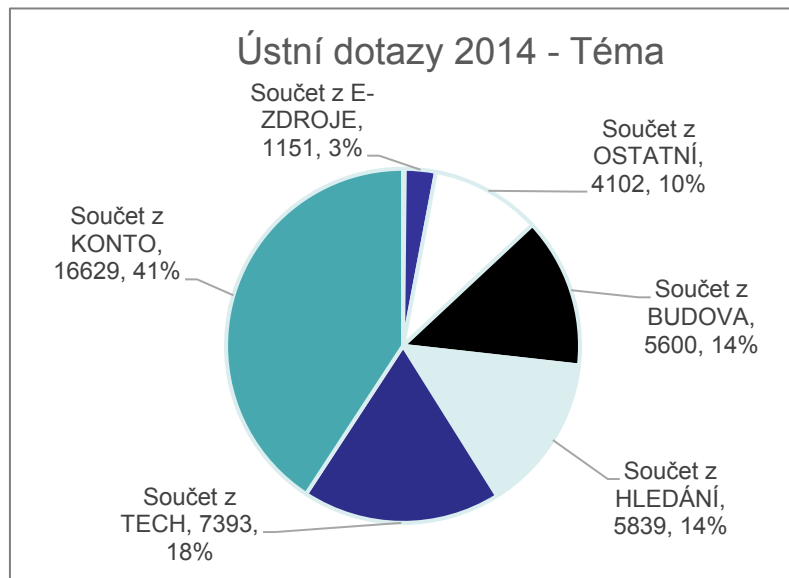
- 26 700 zákazníků
- 70% studenti
- 60% ve věku 18-27 let
- 77% ČR a 23% cizinců
- 50% si nikdy nepůjčilo knihu

Fyzický přístup

- > 500.000 ročně
- 72% registrovaní zákazníci
- Špičky a sedla

Statistika dotazů

45 000 dotazů (90% ústně, 10% písemně)



Statistiky z webu

Průměrná měsíční návštěvnost **62 154** (katalog a Summon nejsou zahrnuty)

Nejnavštěvovanější stránky květen červen:

- hlavní strana
- oteviraci doba
- kontakty
- VPK
- noční studovna
- e-zdroje
- Můj účet

Prohlížeč

- 47% Firefox
- 15% Google Chrome
- 11% IE
- 6% Safari
- další

Operační systém

- 72% Windows
- 12% Linux
- 5% Android
- další

Mystery shopping 2014

- Listopad 2014, 15 špiónů
- Celková známka: 1,5

- Zpětná vazba na nový web
- Zlepšit Infokiosky a terminály
- Zlepšit navigační systém

Plný tex diplomová práce M. Sudové

http://is.muni.cz/th/384477/ff_m/

Zpětná vazba

- **Zdroje zpětné vazby:** Chci, aby v knihovně, Kontaktní formuláře, FB, twitter, Maily, Podněty od pultu, Konzultační listy
- **Splněná přání:** Otevírací doba, Měnička na drobné, Tichá studovna, Zdravomat, Automat na kancelářské potřeby



Příklad 1: NTKoutek

- Analýza statistik, Benchmarking, Kontextový rozhovor na konci každé konzultace
- Hodnotící dotazník do 3 dnů
- Postupné vylepšování a sebevzdělávání
- Zkušební provoz od 5.10.
- Ostrý provoz od 19.11.



Příklad 2: Nově došla čísla časopisů

- Podnět od zákazníka
- Snadné sledování nově došlých čísel
- Kategorizace titulů, příprava aplikace, napojení na katalog.
- Testování zaměstnanci



Příklad 3: Tiskárna v Nočce

- Není malých zlepšení
😊
- Podnět od zákazníka
- Analýza MFZ
- Realizace a propagace
- 765 užití, 4067 stránek



Pár rad z praxe...

- Neměňte co funguje
- Počítejte, že narazíte na odpor.
Nevzdávejte se
- Vyhněte se hantýrce
- Postupujte pomalu (začněte menším projektem) Nemusíte hned vyzkoušet všechno
- Čtěte

Četba na dobrou noc

HAZDRA, Adam. *Skvělé služby: jak dělat služby, které vaše zákazníci nadchnou*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 160 s. ISBN 978-80-247-4711-8.

K čemu je design služeb?: 10 případovek z veřejné sféry. Editor David Šmehlík, Julie Tomaňová, Adam Hazdra. Brno: Flow, 2014, 91 s. ISBN 978-80-905480-3-9. Dostupné také online z: <http://eknihy.knihovna.cz/>

LINDHOLM, Teresa. *Spolupráce knihovny s uživateli - Jak na to*. Brno: Flow, 2015, ISBN 978-80-905480-8-4. Dostupné online z: <http://eknihy.knihovna.cz/kniha/spoluprace-knihovny-s-uzivateli-jak-na-to>

SCHNEIDER, Jakob a Marc STICKDORN. *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*. Chichester: John Wiley, c2011, 373 p. ISBN 978-1-118-15630-8.

IDEO. *Design Thinking for Libraries: a Toolkit for Patron-Centered Design* [online]. © 2014 [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://designthinkingforlibraries.com/>

Kontakt

Alena Chodounská

www.techlib.cz

alena.chodounska@techlib.cz

(+420) 232 002 502

Děkuji za pozornost