

## Zvyšování kvality služeb

Národní knihovna je dnes jak tradiční fondovou knihovnou, tak i síťovou virtuální knihovnou. Kromě bohaté nabídky služeb založených na svých vlastních rozsáhlých fondech zpřístupňuje prostřednictvím meziknihovních výpůjčních služeb fondy dalších knihoven. Prostřednictvím portálů zprostředkovává uživatelům informační bohatství bez rozdílu formy a místa uložení (včetně informací dostupných výhradně prostřednictvím internetu), informace volně i omezeně dostupné (na základě příslušného oprávnění). Zatímco virtuální služby se rozvíjejí s potřebnou dynamikou, rozvoji služeb vázaných na fondy knihovny brání omezené dispozice jejího umístění v Klementinu a Hostivaři (nedostatek prostoru pro fondy a dlouhá doba expedice, nedostatek prostoru a celkového komfortu pro uživatele) a nedostatek finančních prostředků na doplňování fondů. Nedostatečná kapacita a celkově nevyhovující stav budovy Klementina včetně technologického vybavení degradují úroveň veškerých služeb poskytovaných návštěvníkům Klementina. Nutným předpokladem zvyšování kvality služeb je výstavba nové budovy pro fondy a služby vázané na dokumenty vydané po roce 1801.

[Poznámka: výstavba nové budovy je pojednána detailně v samostatné strategické prioritě, proto se na ni bude zde pouze odkazovat].

### Dopad na uživatele

Služby budou poskytovány v komfortních prostorách. Uživatelé budou uspokojeni po všech stránkách: funkční studijní prostředí; individuální studijní místa s odborným zázemím; přímý přístup k nejdůležitějším fondům; okamžitá expedice ze skladišť; zpřístupnění speciálních sbírek; návazné služby (zejména kopírovací); konzultace, odpočinek, relaxace v knihovně jako místě setkávání. Hybridní knihovna nabídne jak tradiční, tak i síťovou elektronickou knihovnu ve virtuálním prostoru: všeobecné, oborově i jinak specializované portály zpřístupní informace o dokumentech, dokumenty (plné texty, obraz, zvuk atd.) a další související informace. K dispozici budou personalizované víceúčelové služby. Pro studium dokumentů archivní nebo speciální povahy budou vytvořena speciální studijní místa.

### Dopad na zaměstnance (partnery)

Pracovníci knihovny získají v prostorách nové budovy i rekonstruovaného Klementina adekvátní pracovní prostředí i další potřebné zázemí. Uložení fondů v blízkosti služeb a moderní technologie pro manipulaci s dokumenty i pro jejich ochranu omezí fyzicky náročnou manipulaci zejména s těžkými dokumenty. V neposlední řadě získají zaměstnanci dobrý pocit, že jejich služby jsou poskytovány v příjemném prostředí, které jejich úroveň umocňuje, nikoli degraduje. Vyšší kvalita služeb v nové budově i revitalizovaném Klementinu nepochybně pozitivně ovlivní naše četné partnery, ať již k nám přinášejí povinné výtisky, přicházejí na konzultace či školení, zařídí k nám něco pro své vlastní uživatele nebo z dalších důvodů.

### Nároky na rozpočet

Většina základních činností spojených s fungováním služeb je zajištěna v rámci běžného rozpočtu NK, rozvojové činnosti jsou do značné míry závislé na grantech. Služby využívají výsledků grantových projektů v rovině výzkumu a vývoje i v rovině provozní, které jsou v rámci jednotlivých priorit podrobně popsány.

### Plánovaný rok dokončení

Zvyšování kvality služeb je permanentní proces. V souvislosti s výstavbou nové budovy a rekonstrukcí (revitalizací) Klementina bude zcela zásadním mezníkem rok 2011, kdy by mělo dojít k otevření nové budovy a rekonstrukce (revitalizace) Klementina.

### Pokrok dosažený do roku 2004

- Služby v knihovně jsou poskytovány všem skupinám uživatelů v nabídce a kvalitě srovnatelné se zahraničními knihovnami stejného či podobného typu (při poskytování služeb vázaných na fondy NK dosud "žije z podstaty" - tj. zpřístupňuje fondy nahromaděné v průběhu několika staletí, nabídka služeb vázaných na elektronické zdroje včetně zdrojů placených je díky financování z grantů relativně dobrá). Degradace úrovně služeb v důsledku prostorových omezení již byla zmíněna.

- Díky nasazení všech hlavních katalogů NK a jejich zpřístupnění na internetu jsme otevřeli většinu fondů nejen místním, ale i vzdáleným uživatelům a snížili počet neuspokojených žádostí a zbytečných návštěv knihovny.
- Nabídli jsme nové služby včetně přístupu k internetu v prostředí příjemných prostor nově vytvořeného referenčního centra.
- V bohatství služeb nabízených prostřednictvím portálů a v oblasti integrace různých zdrojů v rámci jednotného, uživatelsky příjemného prostředí patříme ke světové špičce.
- Při poskytování meziknihovních služeb jsme se stali aktivním partnerem pro největší světovou organizaci v této oblasti OCLC, což je de facto mezinárodním uznáním vysokého standardu našich služeb.

## Cíle roku 2005 a jejich plnění

- Přesunutí studovny společenských a přírodních věd do prostor navazujících na všeobecnou studovnu a zvýšení kvality služeb v této oblasti.

**Splněno částečně.** Připravili jsme novou koncepci služeb ve změněných prostorách a posoudili a modifikovali architektonický návrh celého prostoru. Stavební práce a vybavení nábytkem se nepodařilo realizovat - k dokončení dojde v roce 2006.

- Novela knihovního řádu + nové čtenářské průkazy.

**Splněno.** Novelu knihovního řádu jsme dokončili a publikovali v české verzi, anglická verze bude zveřejněna na webu NK na přelomu roku 2005/2006. Nové čtenářské průkazy (plastové karty s fotografií) vydáváme v provizorní grafické podobě - v souvislosti s novou podnikovou grafikou budou od ledna 2006 vydávány v definitivní podobě.

Specifikace nového pojetí služeb v nové budově v rámci stavebního programu.

**Splněno.** Nové pojetí služeb v nové budově se stalo součástí stavebního programu a prezentovali jsme je formou letáku a přednášek na domácích i zahraničních konferencích a seminářích.

- Byla provedena rekonstrukce půjčovny, vstupních a výstavních prostor Slovanské knihovny. Díky prostorovému rozšíření půjčovny a zprovoznění volného výběru periodik se podstatně zvýšil komfort služeb poskytovaných uživatelům.
- Díky rekonstrukci pracovních prostor a provedeným organizačním změnám rozšíříme od začátku roku otevírací dobu studovny rukopisů a starých tisků.

## Cíle roku 2006

- Přesunutí studovny společenských a přírodních věd do prostor navazujících na všeobecnou studovnu a zvýšení kvality služeb v této oblasti.
- Příprava na vytvoření volných výběrů v nové budově: stanovení koncepce volného výběru (Konspekt), způsob stavění a značení, nároky na finanční zabezpečení, harmonogram budování
- Pilotní projekt na ochranu fondů ve volném výběru - RFID technologie
- Příprava lístkových katalogů a kartoték na převod do elektronické podoby a/nebo stěhování s cílem nabídnutí většiny katalogů a kartoték v nové budově v elektronické podobě
- Zlepšení spolehlivosti a optimální dimenzování výpočetní techniky ve službách: analýza současného stavu HW i SW a plán pravidelné obnovy a rozvoje; optimalizace kapacit personalizační linky pro vystavování čtenářských průkazů

## **Související veřejné zakázky (př. jiné soutěže) roku 2005**

**Garant priority:** ředitelka NFS (ředitel VVM, ředitelka HHF, ředitel SK, vedoucí PSK)

*Komentáře a názory k této strategické prioritě*

*Chcete připojit svůj názor? Klikněte [zde](#).*

*Jiné informace k této strategické prioritě*

### **Služby:**

<http://www.nkp.cz/pages/page.php3?nazev=Služby&menu=3>

<http://www.nkp.cz/pages/page.php3?nazev=Jak najít&menu=4>

<http://www.nkp.cz/pages/page.php3?nazev=Katalogy a databáze&menu=5>

<http://www.nkp.cz/pages/page.php3?nazev=Portály&menu=6>