

Vyšší odborná škola informačních služeb, Praha

Institute of Technology, Sligo

Marketing v Národní technické knihovně

Ročníková práce

Pavla Bartůšková

Praha 2010

INSTITUTE OF TECHNOLOGY, SLIGO	
VOŠIS PRAHA	HIGHER PROF. SCHOOL OF INFORMATION SERVICES

ZADÁNÍ ROČNÍKOVÉ PRÁCE

BAKALÁŘ	JMÉNO PAULA	PRÍJMENÍ BARTUŠKOVÁ
OBOR	BACHELOR OF BUSINESS STUDIES	

Vedoucí ročníku Vám určuje tuto ročníkovou práci:

NÁZEV PRÁCE	MARKETING NÁRODNÍ TECHNICKÉ KNIHOVNY
CÍLE PRÁCE	CÍLEM ABSOLVENTSKÉ PRÁCE JE POSKYTNOUT KOMPLEXNÍ POHLED NA NOVOU TECHNI KNIHOVNU. SNAHOU JE OSLETNOUT PŘEDEVŠÍM JEJÍ PRODUKT, Tedy SLUŽBY, KTERÉ KNIHOVNU CHARAKTERIZUJÍ.
OSNOVA PRÁCE	ANALÝZA MARKETINGU ZPŮSOBUJE MARKETINGOVNÍK SE ZAMĚŘENÍM NA NABÍZELENÍ SLUŽBY, SWOT ANALÝZU, NOVEJ TECHNOLOGIE A SLUŽBY.

VEDOUcí ROČNÍKOVÉ PRÁCE ING. RADKA JOHANOVÁ	DATUM ZADÁNÍ 4. 1. 2010	TERMÍN ODEVZDÁNÍ ROČNÍKOVÉ PRÁCE 28. 5. 2010
--	----------------------------	---

Vyšší odborná škola
Informačních služeb,
Praha 4, Pacovská 350

Radka Johánová

VEDOUcí ROČNÍKU

V PRAZE DNE 14. 3. 2010

Čestné prohlášení

Prohlašuji,

že tuto předloženou ročníkovou práci jsem vypracovala zcela samostatně a uvádím v ní veškeré prameny, kterých jsem použila.

V Praze, dne

.....

podpis studenta

Resume

I chose the marketing of The National Technical Library (hereafter NTL) as the theme of my Bachelor thesis because each company as well as any institution needs functioning marketing to reach effective management and behavior, therefore neither NTL can run without this tool.

After my choice of the course work, I had another task ahead – to find out the right institution that will become the task of my exploring. The choice was easy, the new technical library offered it directly.

The National Technical Library is the library that (not only) in its area doesn't have any competition, namely from several aspects. Not only in the professional focus of its fund, but also in the new way of approach and new technologies the library access to work. All of these parts the NTL shows the libraries have their place in the today's world and that they also can go by modern ways of development.

NKL is in revolutionary in a history of the Czech libraries by its way, but in spite of it does not disturb by its look the overall character of the surroundings being placed in. On the contrary as its new dominant it makes a bigger accent of the technical approach and the color of Universities in its surroundings (its visual appearance is understood as the opened technical textbook, the construction lacks of edges, its grey color is uses as a symbol of scientific literature).

The aim of the Bachelor thesis is to provide a complex view of the new technological library. The effort is to clarify its particular product, thus services that determinate the color and character of the whole library.

The reason of the focus to services is, that thank of this product the library is searched, and furthermore the fact that in the time of big range of drawing information is necessary to keep the level and quality of provided services.

Finally and not less important is the fact that the range of services provided in NTL is unique in our country. Some services are totally new for us and many of them are fully automated. In spite of the fact that majority of population can use technology (we are surrounded by, meeting it every day and often we cannot be without it) it is clear that there will be necessary the librarians' help (or professional expert) because there always will be a new user which will need leading by professional expert.

There is a reason why I show existing services running and possible changes in the way how go more ahead to its users and how to bring these services to them.

The thesis is divided into 13 main chapters. The first one serves a list of all chapters placed in the thesis. The second and the third one describe the introduction of the theme. The fourth and fifth one explains the mission of the library. The sixth chapter is the main part of the thesis which introduces the offered services. This chapter is divided into four subchapters which are further divided. The seventh chapter explains the necessary of the satisfied client. The SWOT analysis is introduced in the eighth chapter and the ninth one is devoted to art that we can find in the NTL and that serves to illustrate the general atmosphere. In the tenth chapter there are analyzed needs that are demanded for national construction. In the eleventh, twelfth and thirteenth chapter there is an explanation and following comparison of the libraries' systems ALEPH and KONIÁŠ. Attachments 1-5 provide the summary of the cost lists and classification.

The information sources are quoted according to norms ČNS ISO 690 and ČNS ISO 690-2. The thesis has 101 pages and contains 5 attachments. The text is supplemented by pictures for better understanding of explained problem.

1 OBSAH

1	OBSAH	5
2	PŘEDMLUVA	7
3	ÚVOD	9
4	CHARAKTERISTIKA KNIHOVNY	11
5	OBSAH FONDU A POSLÁNÍ KNIHOVNY	14
6	MARKETINGOVÝ MIX.....	15
6.1	PRODUKT	15
6.1.1	Služby	15
6.1.1.1	Služby čtenářům	15
6.1.1.2	Výpůjční služby	16
6.1.1.3	Vzdělávací centrum	18
6.1.1.4	Virtuální polytechnická knihovna (VPK).....	20
6.1.1.5	Meziknihovní výpůjční služba	21
6.1.1.6	Mezinárodní meziknihovní výpůjční služba	22
6.1.1.7	Rešeršní služby	22
6.1.1.8	Reprografické služby	22
6.1.1.9	Chráněný veřejný fond s volným výběrem fondu	23
6.1.1.10	Studovna časopisů.....	24
6.1.1.11	Individuální studovny	25
6.1.1.12	Audiovizuální individuální učebny	25
6.1.1.13	Týmové studovny	25
6.1.1.14	Počítačové učebny	26
6.1.1.15	Noční studovna	26
6.1.1.16	Badatelna	27
6.2	CENOVÁ POLITIKA	28
6.3	DISTRIBUČNÍ POLITIKA	28
6.4	KOMUNIKAČNÍ POLITIKA	29
6.5	SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA	30
7	STRATEGIE.....	32
8	SWOT ANALÝZA.....	37
8.1	SILNÉ STRÁNKY	37
8.2	SLABÉ STRÁNKY	40
8.3	HROZBY	42
8.4	PŘÍLEŽITOSTI	42
9	UMĚNÍ V NTK.....	45
9.1	CENTRÁLNÍ UMĚLECKÉ DÍLO.....	45
9.2	SÍŤOVÉ UMĚLECKÉ DÍLO	45
9.3	ART MONITOR	45
9.4	NEWSROOM	46
9.5	STAVBA – MAPA.....	46
9.6	LOGO KNIHOVNY	46
9.7	OZNAČENÍ BUDOVY	47
9.8	SADA PIKTOGRAMŮ.....	47
10	KNIHOVNA JAKO NÁRODNÍ STAVBA.....	49
10.1	POŽADAVKY A NÁROKY NA NÁRODNÍ KNIHOVNU.....	50
11	KNIHOVNICKÉ SYSTÉMY KONIÁŠ A ALEPH	52
11.1	KONIÁŠ	52
11.1.1	Popis formuláře	57
11.1.2	Konto	61
12	ALEPH	62

12.1	ZÁKLADNÍ VYHLEDÁVÁNÍ.....	63
12.2	VYHLEDÁVÁNÍ Z VÍCE POLÍ.....	66
12.3	VYHLEDÁVÁNÍ Z VÍCE BÁZÍ	66
12.4	POKROČILÉ VYHLEDÁVÁNÍ	67
12.5	VYHLEDÁVÁNÍ POMOCÍ CCL	68
12.6	ZOBRAZENÍ ZÁZNAMU	69
12.6.1	<i>Vybrané záznamy.....</i>	70
12.6.2	<i>Celý soubor vyhledávaných záznamů</i>	70
12.6.3	<i>Záznamy.....</i>	72
12.7	ČTENÁŘSKÉ KONTO	74
13	POROVNÁNÍ.....	76
13.1	SHRNUTÍ	78
14	ZÁVĚR	80
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	82
15	SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ	85
16	SEZNAM TABULEK.....	86
17	SEZNAM PŘÍLOH	87
17.1	PŘÍLOHA Č.1 - VÝPŮJČNÍ LHŮTY	88
17.2	PŘÍLOHA Č.2 - CENÍK VIRTUÁLNÍ POLYTECHNICKÉ KNIHOVNY	89
17.3	PŘÍLOHA Č.3 - CENÍK SLUŽEB NTK.....	94
17.4	PŘÍLOHA Č.4 - LCC – LIBRARY OF CONGRESS CLASSIFICATION	98
17.5	PŘÍLOHA Č.5 - ZÁSADY DIFERENCIACE VÝPŮJČNÍCH SLUŽEB NTK	99

2 Předmluva

Marketing Národní technické knihovny (dále jen NTK) jako své téma diplomové práce jsem volila proto, že každá firma nebo kterákoliv instituce potřebuje ke svému efektivnímu řízení a vystupování fungující marketing, bez tohoto nástroje se tudíž neobejde ani takové zařízení, jakým je tato knihovna.

Po volbě zaměření mé práce jsem měla před sebou ještě jeden úkol, a to vybrat si tu správnou instituci, která se stane mým předmětem zkoumání. Výběr byl jednoduchý, nová technická knihovna se přímo nabízela.

NTK je knihovnou, která (nejen) ve svém oboru nemá konkurenci, a to hned z několika hledisek. Nejedná se pouze o odborné zaměření jejího fondu, ale také o nový přístup a nové technologie, se kterými přistupuje k práci. Všemi těmito složkami nám knihovna dává najevo, že knihovny mají v dnešním moderním světě své místo a že i ony dokáží jít novodobými cestami rozvoje.

NTK je svým způsobem v dějinách českého knihovnictví revoluční, ale i přesto svým vzhledem nijak nenarušuje celkový ráz prostředí, do něhož je zasazena, ba naopak, jako jeho nová dominanta v něm zdůrazňuje technické zaměření a ráz vysokých škol v okolí (její vizuální vzhled je pojat jako otevřená technická učebnice, stavba postrádá hrany, šedá barva slouží jako symbol vědecké literatury).

Cílem absolventské práce je poskytnout komplexní pohled na novou technickou knihovnu. Snahou je osvětlit především její produkt, tedy služby, které určují ráz a charakter celé knihovny.

Důvodem zaměření se na služby je, že kvůli tomuto produktu je knihovna vyhledávána, a dále potom fakt, že v dnešní době nepřeborného množství zdrojů čerpání informací je důležité si udržovat úroveň a kvalitu poskytovaných služeb.

V neposlední řadě a neméně zásadním bodem je, že nabídka služeb poskytována v NTK je v naší zemi ojedinělá. Některé služby jsou pro nás zcela nové a mnoho z nich je plně automatizovaných. I když převážná většina populace dokáže s technikou zacházet (jsme jí obklopeni, setkáváme se s ní každý den a mnohdy se bez ní už neobejdeme), tak je zřejmé, že stále bude třeba pomoci kvalifikované knihovnice nebo knihovníka

(popřípadě odborného pracovníka), protože se vždy najde nový uživatel, který bude potřebovat odborným pracovníkem navést.

Proto je cílem přednést dosavadní fungování služeb a možné změny v tom, jak vyjít svým uživatelům ještě více vstříc a jak jim tyto služby co nejvíce přiblížit.

Předkládaná práce je rozdělena do třinácti hlavních kapitol. První kapitola slouží jako soupis všech kapitol, které se v práci nacházejí. Druhá a třetí kapitola se věnují úvodu do tématu práce. Čtvrtá a pátá kapitola slouží k objasnění poslání knihovny. Hlavní část práce tvoří šestá kapitola, která podrobně představuje nabízené služby. Kapitola je rozdělena do čtyř podkapitol, které jsou dále členěny. Sedmá kapitola vysvětluje důležitost spokojenosti zákazníka. V osmé kapitole je podrobně představena SWOT analýza. Devátá kapitola je věnována umění, které máme možnost v Národní technické knihovně nalézt a které slouží k dokreslení celkové atmosféry. V desáté kapitole jsou analyzovány potřeby, které jsou kladeny na národní stavbu. V jedenácté, dvanácté a třinácté kapitole je uvedeno vysvětlení a následné porovnání knihovnických systémů ALEPH a KONIÁŠ. Přílohy č.1 – 5. poskytují přehled jednotlivých ceníků a třídění.

Informační zdroje jsou citovány podle norem ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690-2. Práce má 101 stran a obsahuje 5 příloh. Pro lepší porozumění vykládaného problému je text doplněn názornými obrázky.

3 Úvod

Knihovny představují jedno z nejrozšířenějších a nejstabilnějších kulturních zařízení u nás i ve světě. Podstatou těchto institucí, které umožňují předávání informací mezi generacemi, je výběr, uchovávání, vyhledávání a předávání symbolů napříč prostorem a časem. Původní kamenné instituce se věnovaly pouze fondům fyzickým. Tradičním posláním knihovníka bylo shromažďování a uchovávání těchto dokumentů. V pozdějších letech se poslání informačních pracovníků a knihovníků obohatilo o snahu o lepší zpřístupňování knihovního fondu a šíření veřejného povědomí o něm.

V minulosti se za kvalitu považovalo vybudování vyvážených a velkých fondů zajištěných kvalitními katalogy. Spravování knihoven se dlouho soustředovalo výhradně na zdroje knihovny a jejich efektivní využití. V současnosti se oproti tomu přesouvá sledování kvality knihoven a jejich fondů na obsluhu uživatele, středem pozornosti se stává mnohočetná škála služeb, a především se klade důraz na spokojenost uživatele.

K nejvýraznějším a nejdůležitějším trendům v knihovnickém oboru patří vývoj směrem k elektronickým zdrojům (tento posun je ovlivněn informačními explozemi), od sbírek k uživateli, od fyzických návštěv k virtuálním, od služeb ke vzdělávání uživatelů.

Jakýmsi trendem se v tomto oboru stává i redukce rozpočtu a snižování stavu personálu. I přes to, že se rapidním způsobem snižují dotace a stavy zaměstnanců, je od knihovny vyžadováno, aby stále prokazovala svou hodnotu a udržovala si svůj standard. V důsledku těchto opatření si každá knihovna klade otázku, jak efektivně využít nízký rozpočet a zároveň poskytovat kvalitní služby svým uživatelům. Zpřístupňování materiálů elektronickou cestou vytváří kvalitativně zcela jinou úroveň obsluhy uživatelů informací (zejména snižuje čekací dobu na potřebný dokument). Tento způsob dodávání a zpřístupňování dokumentů dnes zásadně přispívá k toku informací a jeho role nabývá na významu.

Proto je třeba podporovat vznik virtuálních knihoven (tzv. služby VPK – virtuální polytematické (polytechnické) knihovny), které se vytvářejí na základě spolupráce s knihovnami klasickými kamennými. V tomto digitálním světě hraje významnou roli

také zaměření na služby čtenářů. Knihovna by měla nabízet relevantní, kvalitní, trvanlivé, aktuální a spolehlivé informace a svým čtenářům by měla vycházet vstříc.

Moderní knihovny by měly také splňovat předpoklady nutné k provozování informačních center. Zavádění internetu může hrát zásadní úlohu při rozvoji informačních infrastruktur a vede k celkové informační vzdělanosti (i v případě, že se jedná o knihovny menšího rozsahu).¹

NTK (dříve Státní technická knihovna – STK) je veřejně přístupná vědeckotechnická knihovna s jedinečným fondem. Tento fond se pyšní největší českou sbírkou domácích i zahraničních dokumentů z několika oblastí. Ve fondu nalezneme dokumenty z aplikovaných přírodních a společenských věd, ale především z oblasti techniky.

Fond čítá přes 1,2 milionu svazků a je tvořen knihami, časopisy, novinami, vědeckými pracemi, informacemi o firmách, elektronickými dokumenty a dalšími publikacemi.

Mimo tyto základní služby nabízí dále knihovna online služby prostřednictvím WWW stránek (na těchto stránkách se může uživatel knihovny přihlásit z domova na své konto, kde může provádět transakce v takovém rozsahu, jako by byl přítomen v knihovně) a mobilní služby WAP. Jedná se tedy o služby, kterými se knihovna snaží překonat bariéry vzdálenosti.

V NTK je marketing chápán především jako nástroj, který má poskytovat co nejvyšší a přístupné služby. Toto hledisko je pro instituci, jakou je knihovna, nejdůležitější, protože právě podle něj je posuzována. Kvalita a úroveň služeb je kladena na první stupeň požadavků proto, že v dnešní době může uživatel získat své informace téměř kdekoli a záleží právě na tom, jak rychle a jak kvalitně jsou tyto informace poskytovány. Pokud uživatel odchází s uspokojením svého dotazu, je vysoce pravděpodobné, že se opět vrátí do té samé instituce.

¹ VYCHODILOVÁ, Vendula. *Moderní trendy v knihovnictví*. Brno, 2006. 8-9 s. Vedoucí diplomové práce Mgr. Jiří Špalek, Ph.D. Dostupný z WWW: <http://is.muni.cz/th/62907/esf_m/DIPLOMKA-Vychodilova.doc>.

4 Charakteristika knihovny

NTK se stala ústřední odbornou knihovnou, která je spravována Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy. Knihovna podporuje informační infrastrukturu (na národní úrovni) pro vývoj a výzkum, vzdělávání a inovaci v oboru techniky a aplikovaných přírodních věd. Zabezpečuje informační a knihovnické služby vyšším odborným školám, vysokým školám, výzkumným organizacím a odborné veřejnosti.

Přístupné informační zdroje z oblasti aplikovaných přírodních věd a techniky analyzuje a systematicky hodnotí, z této báze buduje fond vědeckých a odborných tištěných a elektronických zdrojů.

Aby byl zaručen princip rovného přístupu k informacím a nedocházelo k jejich limitovanosti, jsou knihovnické služby poskytovány zdarma.²

Dále je uvedeno několik číselných a popisných údajů o knihovně, které jsou důležitým charakteristickým faktorem pro technickou knihovnu:

- Celková kapacita – 1 788 441 svazků, z toho jich je 660 012 ve volném výběru;
- 1 128 429 svazků umístěných ve dvou podzemních skladech;
- 1 322 studijních míst a 562 relaxačních míst, badatelna a archiv historického fondu, studovny odborných časopisů a norem;
- 4 počítačové studovny s kapacitou 180 míst;
- 18 týmových studoven a 29 individuálních (z toho 2 pro fyzicky handicapované a 2 individuální multimediální studovny s možností využití zrakově postiženými);
- 34 informačních terminálů pro přístup do online katalogů, volně umístěná PC po celé knihovně a WIFI síť (její signál uživatelé zachytí ve všech šesti patrech a ještě několik metrů před budovou) s přístupem zdarma pro registrované uživatele;

² *Národní technická knihovna* [online]. c2006-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.techlib.cz/cs/o-nas/>>.

- noční studovna otevřená tak, aby vykryla dobu, kdy je uzavřena knihovna (tedy od 20.00 hod do 8.00 hod);
- 230 sedadel;
- kavárna se 150 místy, nápojové a občerstvovací automaty v každém patře;
- 300 parkovacích míst pro automobily v podzemních garážích;
- 200 parkovacích míst pro kola;
- počet podlaží je 9;
- 661 počítačových stanic a terminálů;
- 1346 automatických požárních hlásičů (tzv. springlerů, které v případě vypuknutí požáru začnou mlžit vodu);
- 256 audio a pohybových detektorů;
- 117 kamer;
- konstrukce budovy stála 1 127 481 619 Kč;
- informační technologie stály 122 269 305 Kč;
- projekt stál 69 113 663 Kč;
- projektová dokumentace stála 72 889 771 Kč;
- technický dohled stál 112 733 000 Kč;
- 2 volně přístupná venkovní atria v šestém nadzemním podlaží, vzdělávací centrum s možností variabilních sestav míst k sezení;
- konferenční sál s 230 místy a zázemím, moderní audiovizuální technikou, režii a tlumočnickými kabinami;
- celková plocha stavebního pozemku je 13 404 m², z toho 5 000 m² zastavěná plocha
- 661 PC stanic a terminálů;

- 600 tun prefabrikovaných schodišť;
- 46 kilometrů potrubí topení a chlazení v betonových stropích.³

³ TICHÁ, Jana, BRYCHTA, Roman. *Národní technická knihovna*. Petr Babák. 1. vyd. Praha : Realtisk, 2009. 5-11 s. ISBN 978-80-86504-19-3.

5 Obsah fondu a poslání knihovny

S více než jedním a půl milionem svazků (které budou do volného výběru postupně doplňovány) bude NTK nejobsáhlejším pramenem technické literatury a publikací z oblasti aplikovaných přírodních a společenských věd v České republice.

Ve fondu nalezneme knihy z oborů, jako jsou: elektrotechnika, elektronika, jaderné inženýrství, chemické technologie, fotografie, výroba, vojenská věda, knihovnictví, informační zdroje, inženýrství, stavebnictví, strojírenství, vysokoškolské kvalifikační práce, normy, matematika, astronomie, fyzika, chemie, biologie, přírodověda, lékařství, zemědělství, technika, obecná díla, geografie, společenské vědy, vzdělávání, věda, jazyk a literatura, umění a počítačová věda.

Tento dlouhý výčet obsahu fondu dokazuje, že NTK nenabízí pouze zdroje a dokumenty z technické literatury.

Soupis rozložení knihovního fondu naleznou uživatelé v každém patře, kde je vždy na sloupu vyznačen příslušný obor spolu s LCC (Library of Congress Classification) označením nebo v tzv. NTK kudy-kamu, který slouží jako příručka (tato brožura je k dispozici v návštěvnickém centru, na informacích, u centrálního pultu a v každém patře).

Uživatel si svou knihu hledá hned podle několika identifikátorů – signatury, patra budovy, čísla regálu, čísla police a sektoru (každé z šesti pater je členěno do úseků A, B, C a D).

6 Marketingový mix

Funkce marketingu je v knihovně tvořena několika klíčovými komponenty. Marketingový mix představuje důležité prvky a složky, které usilují o zabezpečování realizace marketingového programu knihovny.

Marketingový mix služeb představuje jakýsi soubor nástrojů, které slouží k vytvoření vlastností služeb, které jsou nebo budou nabízeny uživatelům.

6.1 Produkt

Produktem v NTK jsou myšleny služby, které jsou uživatelům nabízeny, zdroje (i v tomto případě se jedná o druh služby – zpřístupnění zdroje, ze kterého bude uživatel následně čerpat), lidské schopnosti, postoje, vstřícnost zaměstnanců. V knihovnách jsou všechny tyto služby mnohem blíže zákazníkovi než ve výrobě. U knihovnických služeb přichází uživatel přímo do interakce s pracovníkem, který dané služby poskytuje. Proto nehraje roli pouze výsledný produkt, ale především to, jak je služba interpretována uživateli.

6.1.1 Služby

6.1.1.1 Služby čtenářům

Služby jsou uživatelům knihovny poskytovány na základě platného čtenářského průkazu. Uživatelem služeb knihovny se může stát občan České republiky starší 15 let (mladší uživatelé budou zapsáni prostřednictvím svých rodičů), dále organizace (mající přidělené IČ) či cizí státní příslušník a osoba bez státní příslušnosti.

Aby knihovna zkvalitnila svou akvizici, nabádá čtenáře, aby dávali podněty a návrhy k tomu, jaké tituly knih či časopisy by bylo vhodné zakoupit a zařadit do fondu. Čtenáři si tak mohou do jisté míry sami korigovat obsah fondu a doplňovat ho tituly, které

v profilu postrádají (návrh bude přezkoumán akvizičním pracovníkem, který uzná, zda se titul hodí do profilu knihovny). Návrh na koupi lze vyplnit na internetu nebo jej přímo sdělit některému z pracovníků. O průběhu akvizice je uživatel informován emailem.

V celé budově, včetně noční studovny, je bezdrátové připojení na internet (WIFI), ke kterému je nutné mít pouze vlastní přístroj (notebook, plánovač, kapesní počítač atp.) a uživatelské jméno a heslo, které je klientovi přiděleno při registraci. Podrobný návod o tom, jak se k místní síti připojit, je uveden na propagačních letácích v knihovně, na webových stránkách, případně lze požádat o radu některého z pracovníků.

Při registraci uživatelé povinně vyplní svůj email, na který jim mimo jiné bude zasílána informace o tom, že končí výpůjční lhůta jejich knih, nebo zpráva o vyřízené rezervaci a objednané publikaci ze skladu, které jsou připravené k vyzvednutí, případně novinky týkající se chodu knihovny.

6.1.1.2 Výpůjční služby

Národní technická knihovna prodloužila bezplatně veškeré legitimace, které byly platné k 1. únoru 2009 na dobu 5 měsíců (legitimace byly prodlouženy těm uživatelům, kteří přecházeli ze Státní technické knihovny).

Publikace, které si vypůjčíme prostřednictvím SelfChecku, vrátíme pomocí návratového boxu. Do tohoto boxu máme možnost odevzdat výpůjčky z původní Státní technické knihovny. Box je umístěn u vchodu do knihovny, a proto když chceme publikace pouze vracet a nechceme si žádné půjčovat, nemusíme chodit přímo dovnitř do knihovny, knihy stačí odevzdat do boxu (nepotřebujeme k tomu ani průkaz). Takto vrácené knihy nám z našeho konta budou odečteny do 3 pracovních dnů.⁴

Počet možných objednávek a výpůjček je stanoven podle dané kategorie, základní kategorie A (čtenář z ČR se základními právy) a tzv. VIP kategorie B (vědeckí

⁴ *Národní technická knihovna* [online]. c2006-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.techlib.cz/cs/sluzby/vypujcni-sluzby/>>.

pracovníci, některé organizace, s rozšířenými právy). Skupina A si může vypůjčit 15 publikací a skupina B publikací 30 (seznam zákaznických skupin je umístěn v příloze).

Publikace lze vyhledávat prostřednictvím elektronického katalogu OPAC neboli Online Public Access Catalogue. - (uživatelé tak provedou sami, nebo s pomocí knihovníka). Pokud se kniha ve fondu knihovny nenachází, lze využít služeb meziknihovního výpůjčního systému.

Na webových stránkách je k dispozici řada formulářů sloužících pro přihlášky a vzorové dokumenty. Jsou jimi: formuláře pro veřejnost – například: objednávka zpracování rešerše, přihláška na vzdělávací akci NTK nebo smlouva o založení konta Virtuální polytechnické knihovny (pro fyzické i právnické osoby); formuláře pro čtenáře (individuální i kolektivní) – například: objednávka zapůjčení dokumentu z jiné české knihovny, objednávka zasílání obsahů časopisů (Current Contents) nebo objednávka zapůjčení dokumentu ze zahraniční knihovny (mezinárodní výpůjční systém MMS); formuláře pro knihovny – například: vyhledávání v seznamu knihoven s přiděleným čárovým kódem, smlouva o poskytnutí polytematického strukturovaného hesláře (PSH) nebo registrační smlouva pro zákazníky MMS; formuláře pro vydavatele periodik – žádost o přidělení ISSN pro tištěná periodika či žádost o přidělení ISSN pro online periodika.⁵

SelfCheck

SelfCheck je výpůjční zařízení, které je využíváno moderními knihovnami. Zpracovává položky s RFID (radiofrekventová identifikace) čipy a čárovými kódy. Jak je z anglického názvu patrné, jedná se o samoobslužné vracení knih.

Čtenář je identifikován podle svého knihovního průkazu a zařízení s ním komunikuje v několika jazycích (záleží na uživatelském nastavení, které může čtenář provést sám na úvodní obrazovce SelfChecku).

Přístroj je dotykově ovládán.

⁵ *Národní technická knihovna* [online]. c2006-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.techlib.cz/cs/sluzby/formulare/>>.

I přesto, že je SelfCheck unikátním zařízením umožňující uskutečnění výpůjčního procesu bez zásahu knihovníka, nevede jeho zřízení v knihovně k redukci zaměstnanců (stále je potřeba odborné asistence).

Mezi další systémové výhody řadíme automatický tisk stvrzenky, na jehož možnost je čtenář na obrazovce upozorněn.

Zařízení je v úplné kompatibilitě s ochranným zařízením proti odcizení.

Protože je NTK nedlouho v provozu a veškeré dokumenty přecházely na RFID kódy, může dojít k problému s jejich načtením. Z počátku je možné, že si nastavení SelfChecku nebude rozumět s nahaným RFID čipem. V tom případě se čtenář obrátí na knihovníka a ten provede absenční vypůjčení knihy a ve výpůjčním protokolu zjistí, kde došlo k chybě.

Na úvodní obrazovce vždy vidíme vizuální příklad toho, jak máme knihy na čtečku přikládat, aby došlo ke správnému přečtení (knihy musí být rozloženy tak, aby se kódy nepřekrývaly).

SelfCheck nám nabízí volbu nahlédnout do svého uživatelského konta.

Zacházení s tímto samoobslužným zařízením je jednoduché, stačí přiložit čtenářský průkaz, zvolit na obrazovce pole výpůjčka, rozložit na čtečce knihy a vytisknout si stvrzenku.

Primárním cílem SelfChecku a jeho hlavní snahou je umístit na obrazovku co nejméně možných voleb pro manipulaci, aby čtenář neváhal s použitím.

6.1.1.3 Vzdělávací centrum

Slouží jako školicí středisko nejen pro zaměstnance knihovny, ale i pro své uživatele a veřejnost. Konají se zde semináře, školení a kurzy (včetně rekvalifikačních). Zájemci se mohou účastnit například prezentací NTK či vzdělávacích organizací, vzdělávacích akcí z oboru výpočetní techniky atp.

Centrum je vybaveno 10 počítači, které jsou napojeny na internet, jsou ozvučeny a jsou opatřeny datovým projektorem. Díky tomuto technickému vybavení je centrum vhodné pro konání vzdělávacích akcí zaměřených na získávání znalostí z oblasti výpočetní techniky a uživatelských softwarových produktů (obohacených o praktický nácvik dovedností).

Středisko je zapojeno do několika (nejen) knihovnických programů:

- Veřejná informační služba knihoven – jedná se o vzdělávání knihovníků knihoven formou teoreticko-praktických seminářů.
- Vzdělávání SKIP (Sdružení knihovníků a informačních pracovníků).
- Zpracovávání přehledu knihovnických konferencí, vzdělávacích akcí a seminářů.
- Odborná komise pro informační výchovu a informační vzdělanost na vysokých školách. Program je uskutečňován při Asociaci knihoven vysokých škol České republiky pod záštitou knihovny Českého vysokého učení technického.⁶

Rekvalifikační knihovnické kurzy jsou akreditovány Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy. Kurzy jsou na středoškolské úrovni s výhradním zaměřením pro pracovní činnost knihovníků. V průběhu kurzu je vždy prověřována znalost prostřednictvím písemných testů. Po ukončení celého kurzu následuje závěrečná zkouška, po jejímž úspěšném zakončení získají účastníci certifikát s platností pro Českou republiku. Veškeré předešlé kurzy a semináře jsou ke stažení na webových stránkách knihovny www.techlib.cz ve formátu PPT. Tyto dokumenty mohou sloužit jako informační materiály a podklady k samostatnému studiu.

V rámci cyklu přednášek a kurzů na téma elektronizace knihoven byla knihovně NTK organizačním výborem INFÓRUM 2002 udělena zvláštní cena.

⁶ *Národní technická knihovna* [online]. c2006-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://www.techlib.cz/cs/sluzby/vzdelavaci-centrum/>.

6.1.1.4 Virtuální polytechnická knihovna (VPK)

VPK vznikla spojením několika knihoven, především s technickým zaměřením. Cílem tohoto společného projektu je zvýšení dostupnosti informačních zdrojů, a to místním i vzdáleným uživatelům. Jedná se o podporu myšlenky, že pokud uživatel potřebuje nějaké informace, nemusí nutně navštívit knihovnu osobně (moderní idea „Invisible College“ neboli „neviditelné univerzity“, která fungovala jako formální i neformální výměna poznatků mezi vědci zvučných jmen).⁷

Za tímto účelem došlo k virtuálnímu sjednocení fondů a vybudování Souborného katalogu časopisů Virtuální polytechnické knihovny. V katalogu je sjednoceno více než 50 českých knihoven a jejich periodika, z toho 41 knihoven poskytuje své tiskoviny prostřednictvím VPK a zbylých 9 klasickou cestou meziknihovních výpůjčních služeb.

VPK nabízí svým uživatelům:

- Kopie článků z časopisů, které jsou přítomny v katalogu. Kopie obdržíme elektronickou poštou ve formátu PDF nebo klasickou poštou nám bude zaslána xerokopie. Od spolupracujících knihoven je možno získat i dokumenty, které nejsou v souborném katalogu.
- Mezinárodní meziknihovní služby, tedy výpůjčky dokumentů a služby „document delivery“ neboli „dodávání dokumentů“ ze zahraničních knihoven.
- Službu „current contents“, kdy nám jsou zasílány kopie obsahů nových čísel periodik, opět formou elektronickou či klasickou.⁸

Protože VPK funguje skutečně jako knihovna, po zápisu nám bude zřízeno uživatelské konto, chráněný prostor na www serveru. Na své konto si můžeme uložit určitý obnos a využívat služby knihovny (na podobné bázi staví městské knihovny v Praze, kdy si na

⁷ *Virtuální polytechnická knihovna* [online]. c1997-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/virtualni-polytechnicka-knihovna>>. ISSN 1212-5075.

⁸ *Národní technická knihovna* [online]. c2006-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.techlib.cz/cs/sluzby/vpk/>>.

své konto nahrajeme takovou výši sumy, jakou uznáme za vhodné a z ní nám jsou hrazeny poplatky související s našimi výpůjčkami).

6.1.1.5 Meziknihovní výpůjční služba

Vnitrostátní meziknihovní výpůjční systém je v NTK poskytován na základě vyplněného online formuláře, zasláním žádanky prostřednictvím pošty na adresu knihovny, nebo tak učiníme osobně u centrálního pultu, kde s námi pracovník náležitý formulář vyplní.

Knihovna, která má své sídlo v Praze, si objednávku vyzvedne v NTK osobně do sedmi dnů ode dne oznámení emailem, mimopražské knihovně budou dokumenty zaslány poštou.⁹

Výpůjční lhůty MVS	
Druh dokumentu	V poštovním styku
Knihy, vázané ročníky periodik	35 dnů
Jednotlivá čísla nevázaných ročníků periodik	7 dnů
Firemní dokumenty	35 dnů

Tabulka 1: Výpůjční lhůty MVS

⁹ SVOBODA, Martin. *Knihovní řád*. Praha : Národní technická knihovna, 2009. 16-17 s.

6.1.1.6 Mezinárodní meziknihovní výpůjční služba

Mezinárodní meziknihovní výpůjční služba (MMS) zajišťuje výpůjčky a kopie dokumentů, které na našem území nejsou dostupné, ze zahraničních institucí knihoven. MMS služba je poskytována prostřednictvím konta VPK, přes online formulář, emailem či osobní konzultace. Vypůjčení mezinárodních dokumentů a jejich vracení probíhá po předchozí domluvě s knihovníkem (obvykle bývá doba vypůjčení stejná jako u klasického absenčního půjčování).

6.1.1.7 Rešeršní služby

Rešerše se vypracovávají z volně dostupných zdrojů v prostředí World Wide Web nebo z licencovaných informačních zdrojů NTK. Rešerše je uskutečňována opět základními klasickými prostředky: online formulářem, emailem, telefonicky či osobně. Ve třetím patře v knihovně se nachází oddělení rešeršních služeb, kde po předchozí dohodě může proběhnout i osobní konzultace s odborníkem. Tento odborný pracovník sestaví rešerši přesně podle zadaných klíčových slov a podle přání klienta. Rešerše bude vytvářena za přítomnosti uživatele pro případ, kdy by byla nutná okamžitá korektura či úplná změna zadání. Zájemce o tuto službu nemusí být uživatel NTK, může jím být kdokoliv z veřejnosti. Služba je poskytována za úhradu dle Ceníku služeb (viz příloha).

6.1.1.8 Reprografické služby

Reprografické služby jsou poskytovány z dokumentů náležících NTK a dále z dokumentů, které knihovna opatřila prostřednictvím MVS. Služba je zprostředkovávána pouze k osobním účelům zákazníka v souladu s ustanoveními autorského zákona.

NTK poskytuje reprografické služby: z nevázaných čísel časopisů, kdy se zájemce obrátí na pracovníka ve studovně časopisů, a z dokumentů, které se nalézají ve volném výběru, tehdy se zájemce obrátí na pracovníka u centrálního pultu.

NTK nabízí samoobslužné zhotovení elektronické kopie z tištěné kopie, které jí náleží. Uživatel má možnost si kopie vyhotovit sám na vlastním skeneru a nebo na skeneru NTK, vždy po domluvě s momentálně sloužícím knihovníkem, který s ním sepíše Potvrzení o respektování autorských práv.

Pořízení digitální kopie ze starých a vzácných tisků je omezeno na nekontaktní přístroje bez použití blesku. Veškeré kopie, které si uživatel pořídí, smí použít pouze pro vlastní potřebu.

Reprografické kopie si můžeme objednat i přímo i ze zahraničí. Tuto službu si objednáváme buď prostřednictvím konta Virtuální polytechnické knihovny anebo mezinárodního meziknihovního systému.

6.1.1.9 Chráněný veřejný fond s volným výběrem fondu

Aby byl chráněný fond umístěn ve volném výběru, je v oboru knihovnictví téměř nepraktikovatelné. Ve většině knihoven máme možnost vidět zařazení tohoto fondu do částí knihovny, které nejsou uživateli přístupny. Knihy bývají na jeho žádost knihovníkem vydávány a zapůjčovány pouze k prezenčním účelům.

Pro chráněný fond v NTK je vyčleněn prostor, který se nachází ve 3. až 6. nadzemní podlaží knihovny. Ve volném výběru jsou umístěny:

- Nejčastěji využívané knihy, sborníky, encyklopedie a vázané časopisy starších ročníků.
- Technické normy ČSN (spravování veškerých norem se ujala Ústřední knihovna ČVUT).
- Tištěné vázané časopisy Ústřední knihovny VŠCHT.¹⁰

Ve 4. nadzemní podlaží se nachází denní tisk, který je určen k prezenčnímu studiu.

¹⁰ SVOBODA, Martin. *Knihovní řád*. Praha : Národní technická knihovna, 2009. 27-28 s.

6.1.1.10 Studovna časopisů

Studovna časopisů je umístěna ve 3. nadzemní podlaží a jsou v ní uloženy:

- Aktuální a předcházející ročník vystavených časopisů NTK a vybraných časopisů ÚK ČVUT.
- Bibliografická a referátová periodika.
- Zdroje na CD-ROM, DVD a disketách, které jsou přílohami periodik (uživatel si jich může najednou vypůjčit libovolný počet, není nijak limitován; přehrávání z těchto zdrojů je prováděno na vlastních přístrojích a tak, aby ostatní čtenáři nebyli rušeni).
- Firemní adresáře.
- Překladové a výběrové slovníky.
- Aktuální předpisy Sbírký zákonů.¹¹

Fond studovny časopisů je určen pouze k prezenčnímu studování. Čtenářům s rozšířenými právy (organizace atp.) je po domluvě s hlavním knihovníkem stanovena výjimka (například zapůjčení jednoho kusu výtisku na dobu jednoho víkendu).

Z časopisů je možno pořizovat kopie, kopírovací služba je umístěna přímo ve studovně. Uživatel si také může kopie pořídit sám za použití vlastních přístrojů za předpokladu, že nedojde k poškození periodika.

Po ukončení prezenčního studia časopisů jsou uživatelé povinni je vrátit na odkládací místa nebo je odevzdat sloužícímu knihovníkovi.

Seznam všech časopisů je k dispozici na vyžádání u knihovníka.

¹¹ SVOBODA, Martin. *Knihovní řád*. Praha : Národní technická knihovna, 2009. 28-29 s.

Každý den jezdí knihovní, sloužící ve studovně, do akvizičního oddělení pro nově získané časopisy. Ty jsou opatřovány LCC identifikátorem, číslem regálu a jsou zařazeny do výběru.

6.1.1.11 Individuální studovny

Individuální studovny jsou vymezeny pro krátkodobé či dlouhodobé individuální nebo vědecké účely. Každá studovna je vybavena připojením k elektronické síti.

Individuální učebny čítají jedno místo, učebny pro handicapové místa dvě.

Nárok na využívání studovny má registrovaný čtenář, který provede předrezervaci a následně potvrdí platnost své rezervace. Cena stanovená na využití tohoto prostoru je vázána ceníkem služeb (viz příloha Ceník služeb).

6.1.1.12 Audiovizuální individuální učebny

Primárně jsou audiovizuální studovny určeny ke krátkodobému pronajmutí za vědeckým či individuálním účelem, případně pro nekomerční činnosti spojené se zpracováním hudebních souborů.

Učebny jsou vybaveny připojením k elektrické síti a výpočetní technikou.

Studovna má kapacitu dvou míst a může být pronajata na půlden, den či jeden týden.

Po zaplacení stanovené částky (viz příloha Ceník služeb) je čtenáři přidělena studovna. Aby nedocházelo k častému blokování ostatních uživatelů, je rezervace jednoho zákazníka omezena na jednu za den.

6.1.1.13 Týmové studovny

Týmové studovny s kapacitou 8 až 10 pracovních míst jsou určeny ke skupinové práci.

Učebny jsou vybaveny připojením k elektrické síti, flipcharty a magnetickými tabulemi, na které je možno psát.

Uživateli je po zaplacení stanovené částky (viz příloha Ceník služeb) přidělena studovna, kterou si může pronajmout na půlden či na celý den.

6.1.1.14 Počítačové učebny

Počítačové učebny jsou primárně zřízeny pro vzdělávací činnosti s kapacitou maximálně 50 účastníků. U každého pracovního místa ve studovně je k dispozici připojení k datové síti, magnetická popisovatelná tabule a audiovizuální technika.

Učebnu si můžeme pronajmout na jeden den, maximálně na týden.

Na základě domluvy je jedna učebna dlouhodobě pronajata ČVUT. ČVUT využívá těchto prostor ke konání přednášek pro své studenty.

6.1.1.15 Noční studovna

Noční studovna slouží svým zákazníkům mimo denní otevírací hodiny knihovny, především ve večerních a nočních hodinách. V denních hodinách potom slouží jako prostor pro konání konferencí a seminářů. Studovna je vybavena 42 pracovními místy, skříňkami a sociálním zařízením. U každého stolu je připojení k elektronické a datové síti.

Otevírací hodiny studovny:

Pondělí – čtvrtek	20:00 – 8:00
Pátek	20:00 – 10:00
Sobota – neděle	17:00 – 8:00

Tabulka 2: Otevírací hodiny noční studovny

6.1.1.16 Badatelna

Fond badatelny je tvořen fondem starých tisků a vzácných tisků. Staré tisky jsou publikacemi, které byly vydávány v letech 1501 – 1800 (včetně).¹²

Do tohoto fondu jsou zařazeny i historické mapy, které jsou však nepřístupné. Badatelna dále zprostředkovává výpůjční služby vzácné a obrazové publikace, mapy, archivní publikace (z české země) a publikace a dokumenty, které mají signaturu doplněnou o malé písmeno „z“. Tyto písemnosti jsou v badatelně umístěny za účelem jejich ochrany. Ve volném výběru by mohlo dojít k jejich zničení a vznikla by tím nenahraditelná ztráta. Jsou zde také zařazeny dokumenty, které jsou ve strojopisné podobě (tedy jedinečné).

Z fondu badatelny má uživatel možnost pořídit si výpisy, opisy či kopie dokumentů.

¹² SVOBODA, Martin. *Knihovní řád*. Praha : Národní technická knihovna, 2009. 33-34 s.

6.2 Cenová politika

NTK se soustředí na to, aby nabízela své základní i doprovodné služby za přijatelné ceny pro uživatele. Činí tak ovšem způsobem, aby cenová politika byla přijatelná nejen pro uživatele, ale i pro knihovnu samotnou. Snaží se najít rovnováhu mezi tím, aby byly uspokojeny obě strany, tedy jak uživatelé, tak knihovna. Proto se v některých případech jedná o sumu takřka symbolickou až zanedbatelnou.

NTK již při zhotovování čtenářského konta poskytuje svým uživatelům slevy (pro studenty a důchodce činí výše poplatků za vyhotovení čtenářské legitimace 50 korun na rok nebo na kratší dobu půl roku 25 korun, uživatelské konto je možno nahrát na čipovou kartu – studentskou ISIC kartu, kartu Českých drah či na OPEN kartu. Pokud uživatel není vlastníkem některé z těchto karet, bude mu vytvořena speciální čipová karta Národní technické knihovny za 200 korun.

6.3 Distribuční politika

Hlavní důraz je kladen na elektronické zdroje a elektronické formy komunikace. Díky elektronickým zdrojům má uživatel přístup k fulltextovým časopisům ze svého domova. Za tuto službu není placen žádný speciální poplatek, stačí být pouze zaregistrován jako čtenář knihovny.

Cílem knihovny v této oblasti je zjednodušení některých činností, zkvalitnění a především zrychlení výpůjčního procesu (odstranění nutnosti přítomnosti lidského faktoru a následné nahrazení automatickými SelfChecky). Dalším vstřícným počinem pro uživatele je maximalizaci v rozšíření provozních hodin (otevírací doba knihovny není nikterak omezena, naopak je otevřena 24 hodin denně).

6.4 Komunikační politika

Prostřednictvím využití Public Relations a reklamy komunikuje knihovna s veřejností a dává o sobě vědět.

Do této sekce řadíme i „Event Marketing“ neboli „marketing událostí“. Knihovna se lidem připomíná formou pořádání společenských akcí, na kterých navazuje kontakty a získává nové uživatele.

V této oblasti mají knihovny oproti ostatním institucím a firmám jednu nevýhodu, kterou jsou finance. Pronajmutí prostor pro konání akce je vysoce nákladnou záležitostí a knihovnu stojí velké úsilí. Ne však pro knihovnu technickou, ta má pro tyto případy vyčleněny speciální prostory, ve kterých probíhají konference či školení. V NTK nastává v tomto směru postup opačný. Knihovna sama je pronajímána jako prostor pro konání různých událostí či akcí. NTK bývá také často volena jako prostor pro fotografování (například v prosinci roku 2009 se zde uskutečnilo hromadné fotografování lidí, kteří se stali v tomto roce něčím výjimečnými nebo se jim naopak přihodilo něco, co změnilo jejich životy - na jednom místě se tak měli šanci setkat kardinál Vlk s malou popálenou Natálkou).

Komunikační strategií se pro NTK stává zlepšení informovanosti stávajících a potenciálních uživatelů o službách knihovny.

Marketing v knihovnách bývá definován jako efektivní a dobře fungující vztahy mezi uživateli (čtenáři) a knihovnou (jejími zaměstnanci). Pokyny pro to, jak si tuto efektivitu budovat, můžeme označit za marketingové typy:

- Mezi nejdůležitější návštěvu uživatele řadíme druhou a třetí, proto je podstatné usilovat o to, aby se uživatel opět s důvěrou vrátil.
- Knihovny v současné době nemají postavení monopolu (kromě striktně tematicky zaměřených knihoven), a proto je důležité pochopení a přizpůsobení se uživatelským požadavkům.
- Svou výjimečnou identitu je třeba občanům neustále připomínat.

- Protože udržení si již nabytého uživatele je mnohonásobně komplikovanější než získání nového, musí o ně knihovna pečovat a v rámci získávání uživatelů nových je nezanedbávat.
- Marketing v knihovně je záležitostí, která se týká všech jejích zaměstnanců bez ohledu na pracovní zařazení (všichni se starají o budování a profilování identity knihovny).
- Je důležité neopomíjet mezilidské vztahy na pracovišti, jedině spokojený knihovník dokáže vyprodukovat spokojené uživatele.
- Věrné zákazníky je strategické odměňovat výhodami a dávat jim tak najevo, že jsou pro nás důležití.¹³

6.5 Spokojenost zákazníka

Předpoklad marketingu spočívá v tom, že zákazník knihovny by měl být v centru každé aktivity, která v knihovně probíhá. Hlavním středem zájmu je spokojenost zákazníka.

Zákazníkem knihovny je její čtenář a každý návštěvník či uživatel, který přichází s knihovnou a jejími službami do kontaktu. Proto je důležitým aktem dávat svým uživatelům (i těm budoucím a potenciálním) včas vědět o všech akcích, které knihovna bude pořádat (praktické je mít na webu umístěné také akce, které již proběhly). Pro obeznámení je vhodné volit několik komunikačních prostředků, aby na uživatele působilo poslání zprávy ze všech stran a aby se věnovala všem jeho smyslům.¹⁴

Obecně platí, že zákazník se vrací pouze tehdy, pokud je s nabízenými službami spokojen. Knihovna proto musí mít dostatečné pochopení pro čtenáře a snažit se plnit jeho očekávání. Je potřeba poznat, jaká jsou uživatelská přání a jakým směrem se budou vyvíjet do budoucna.

¹³ ANTLOVÁ, Martina. *Propagace knihoven a jejich služeb*. Brno, 2006. 21-24 s. Vedoucí bakalářské práce Petr Škyřík.

¹⁴ TURČÍNKOVÁ, Jana. *Knihovna nově, aneb jak zvýšit její hodnotu v očích veřejnosti*. Brno, 2006. 2-3 s. Bakalářská práce.

Knihovna pro tato očekávání může udělat následující: zaměřit se na uživatelské unikátní potřeby a definovat je (uměním je nejen reagovat na přání vyřčená, ale snažit se také najít a porozumět těm skrytým); zaměřit se na prostředí, ve kterém může uživatel v klidu studovat. Vytvoření atmosféry při vzdělávání je důležitým prvkem, který bychom neměli nikdy opomíjet – v knihovně se vždy musí dbát na zřízení tzv. tichých (klidových) zón. Místo, kde si čtenář může nerušeně číst či jen rozjímat. Tato klidová místa jsou v technické knihovně umístěna v každém patře, primárně je k těmto účelům vytvořena možnost využití systému individuálních či teamových učeben; uvědomit si, že každý uživatel, který knihovnu navštíví a obrátí se na ni s dotazem, má jiné požadavky (důležitost zacházení s uživateli individuálně, důležitost fyzického kontaktu); pomoci uživatelům osvojit si zacházení se zdroji, ze kterých mohou čerpat své informace (knihovník nebo odborný pracovník se tak stává prostředníkem mezi uživatelem a informacemi a slouží jako poradce a pomocník na cestě k nim).

V komunikační sféře, jakou je tato, vždy hraje velice důležitou roli zpětná vazba. Komunikace mezi knihovnou a jejími uživateli je zřízena, aby bylo možné vylepšit nevyhovující služby a zachovat ty uspokojující. Pro tyto účely je v NTK vybudována webová adresa, na kterou je možno směřovat své dotazy, prosby, či žádosti jakéhokoli zaměření a rozsahu.

7 Strategie

Zaměření na trh – primární zaměření na trh národní, neboť se jedná o knihovnu národní. S přihlédnutím k faktu, že v NTK studují i cizinci (např. Slováci, Maďaři a Rusové) a probíhá spolupráce se zahraničními knihovnami, následné zaměření i na trh zahraniční.

Na základě zkoumání vnitřního i vnějšího fungování knihovny a s přihlédnutím k jejímu celkovému charakteru a vystupování navenek jsem stanovila několik alternativ, ze které by měla být vybrána jedna nejvíce vyhovující se zřetelem na cíle, které si knihovna klade, tedy uspokojování a zkvalitňování služeb.

A1 – provozní doba prodloužena i přes neděli (tak jak bylo již na počátku stavby NTK navrhováno). Nyní je otevírací doba od pondělí do pátku od 8.00 do 20.00 a v sobotu od 10.00 do 17.00. V době, kdy je knihovna uzavřena, je veřejnosti otevřena pouze studovna.

A2 – zvýšení počtu zaměstnanců na jednotlivých stanovištích. V roce 2010 proběhlo snižování počtu, které má neblahý vliv na zaměstnance.

A3 – možnost vracet vypůjčené dokumenty z ČVUT knihovny do boxů NTK. Knihovna ČVUT má oproti NTK značně omezený provoz.

A4 – rozšíření výukových programů. Nyní jsou programy pořádány pouze jednou za měsíc i přes velký počet potenciálních uchazečů.

Výběr strategie

Výběr strategie byl proveden dle vícekritériálního rozhodování. Pro zvážení alternativ byla vybrána následující kritéria:

F1 – finanční náročnost – náklady v tisících

F2 – procentuální vyjádření zaměstnanců, kteří si přejí, aby zrovna tato alternativy byla zrealizována

F3 – počet zaměstnanců či osob oprávněných k provedení realizace

F4 – vyjádření čtenářů ke konkrétní realizaci – zjištění prostřednictvím krátkého dotazování z března roku 2010.

Kriterální matice A

Alternativa/kritéria	F1 minimum	F2 maximum	F3 maximum	F4 minimum
A1	1200	0,10	6	48
A2	900	0,76	1	36
A3	450	0,22	2	21
A4	400	0,40	14	27

Kriterální matice B – všechna kritéria jsou převedena do maxima

Alternativa/kritéria	F1	F2	F3	F4
A1	1500	0,21	8	50
A2	1000	0,80	2	40
A3	600	0,34	4	35
A4	700	0,65	16	32

Z upravené kritériální matice bylo možné odvodit bazální a ideální varianty:

Ideální varianta – nemusí reálně existovat – je reprezentována vektorem nejlepších hodnot jednotlivých kritérií.

Bazální varianta – taktéž nemusí reálně existovat – je reprezentována vektorem nejhorších hodnot jednotlivých kritérií.

H – (1500; 0,80; 16; 50)

D – (600; 0,21; 2; 32)

Stanovení pořadí důležitosti (zaměstnanci knihovny), váha kritérií

Kritérium	F1	F2	F3	F4	Σ
Pořadí důležitosti	1	2	4	3	X
bi	4	3	1	2	10
vi	0,4	0,3	0,1	0,2	1

$$r_{ij} = \frac{y'_{ij} - D_j}{H_j - D_j}$$

y'_{ij} hodnota upravené kritériální matice pro i-
 tou alternativu j-tého kritéria
 D_j hodnota j-tého kritéria bazální alternativy
 H_j hodnota j-tého kritéria ideální alternativy

Normalizační kritériální matice:

	F1	F2	F3	F4
A1	1	0	0,43	1
A2	0,44	1	0	0,44
A3	0	0,22	0,14	0,17
A4	0,11	0,75	1	0

**Užitek jednotlivé alternativy (součty hodnot jednotlivých alternativ
normalizované kritériální matice vynásobené vahou odpovídajícího kritéria):**

	F1	F2	F3	F4	u(ai)
A1	0,4	0	0,04	1	1,44
A2	0,18	0,3	0	0,09	0,57
A3	0	0,07	0,01	0,03	0,11
A4	0,04	0,23	0,1	0	0,37

Vícekritériální hodnocení stanovilo pořadí užitečnosti jednotlivých alternativ (pořadí od nejlepšího k nejhoršímu):

A1; A2; A4; A3

Na základě šetření bylo dosaženo tohoto výsledku – uživatelé knihovny by nejvíce uvítali tu variantu, která navrhuje prodloužení otevírací doby i přes neděli.

Tato varianta není z finančního hlediska nikterak náročnou alternativou, neboť se dá předpokládat, že na nedělní den by bylo vyhovující, pokud by knihovnu obsluhovalo v úseku oddělení základních služeb kolem 10 zaměstnanců. Tento hrubý odhad je převeden do maxima, reálně by se celkový provoz zvládl v méně zaměstnancích.

Z pohledu personálního by se tato varianta vyřešila systémem služeb, kdy by se zaměstnanci střídali tak, že by na ně nedělní služba vyšla zhruba pouze jednou do měsíce. Ta odpovědná osoba, která by měla v daném měsíci službu, by v následujícím týdnu po vykonání služby měla zkrácený pracovní den o jednu hodinu.

Otevření knihovny i v neděli by uvítali studenti, kteří do školy či knihovny dojíždějí z jiného města a vrací se vždy na víkend.

Již dopředu se dá předpokládat, že tato varianta má potenciál stát se úspěšnou, studenti se v sobotu věnují volno časovým aktivitám a v neděli těm studijním, proto by zajisté ocenili otevření knihovny.

8 SWOT analýza

SWOT analýza (někdy také označována jako analýza TOWS) je užitečným nástrojem pomáhajícím odhalit problémy z vnějšího a vnitřního prostředí, analyzovat příležitosti na trhu, které se pro knihovnu naskýtají, a stanovit silné stránky knihovny, ze kterých může těžit.¹⁵

8.1 Silné stránky

Nemalou výhodou pro knihovnu je fakt, že ředitelem je technik, nikoli knihovník. Nejenže sám technologiím rozumí, ale je jim také příznivě nakloněn, což je znát na celém chodu knihovny. Odtud pochází snaha nejen držet krok s novými technologiemi, přizpůsobovat se jim, ale i jejich další vyhledávání a začleňování do provozu.

Další výhodou je inteligentně a efektivně zvoleno prostředí, do kterého je knihovna začleněna. Budova se nachází v komplexu vysokých škol, a tak nejen že doplňuje celistvý ráz okolí, ale i sama se stává nedílným článkem celého souboru budov.

Mezi další silnou stránku knihovny řadíme získávání stále nových uživatelů, které plyne z faktu, že na přilehlých fakultách neustále cirkulují studenti. Studenti, kteří si knihovnu vyhledali kvůli potřebě získání publikací pro své vzdělávání, svou přízeň zachovávají i po ukončení svého studia, protože se budou potřebovat sebevzdělávat ve svém oboru i nadále. Knihovna si tak udrží stávající uživatele a každý semestr jich získá několik dalších. Obecně je tedy výhodou to, že knihovna má ve specializaci svého fondu jakýsi monopol a jeho potřeba se pro vědce a studenty stává nutností.

¹⁵ TURČÍNKOVÁ, Jana. *Knihovna nově, aneb jak zvýšit její hodnotu v očích veřejnosti*. Brno, 2006. 4-5 s. Bakalářská práce.

Knihovna je pojata jako místo pro setkávání a ne jen jako budova, kam si přijdeme vyzvednout své knihy. Díky pohostinnému prostředí není uživatel nucen knihovnu záhy po vypůjčení materiálů opustit. V celém prostoru je brán velký zřetel na relaxaci a naplňování základních potřeb, které čtenářům zpříjemní zdejší pobyt. Protože jsou všechny tyto sekundární služby lákadlem pro uživatele, tak je pravděpodobné, že budou hojně využívány po celou dobu (24 hodin) otevření.

Silnou stránkou knihovny, kterou se ostatní knihovny na našem území nemohou pyšnit, je značně inteligentně zvolená kooperace s ostatními firmami, které ve společné budově s knihovnou sídlí. V knihovně se mimo jiné nachází ještě obchod s počítačovými komponenty, knihkupectví (ve kterém je možno si zakoupit skripta anebo si nechat svázat diplomovou práci), nová pobočka Městské knihovny Dejvice a výstavní galerie, která má samostatného zřizovatele. Všeobecně se dá konstatovat, že spolupráce s vybranými firmami je efektivní díky společnému tématu, kterým je vzdělávání. Spolusídlící firmy mohou kooperovat, ale zároveň si nejsou konkurenty.

Knihovna má ve svém fondu technické učebnice a skripta. Jedná se o svazky, které byly draze pořízeny nebo jejich opětovné zakoupení již není možné. Proto si knihovna tyto publikace chrání před případným poškozením nebo jejich odcizením hned několika předběžnými opatřeními. Každá kniha, časopis či jiné médium je opatřeno čipem RFID, který je napojen na elektronickou bránu, kterou je návštěvník vybízen projít při odchodu knihovny. Pokud kniha není řádná vypůjčena, brána negativně (hlasitým projevem) na titul reaguje a čtenář je bezpečnostní službou vrácen ke knihovníkovi, který provede nápravu.

Jestliže by došlo ke krádeži knihy zahraničním čtenářem, byla by složité vymáhána zpět (ve většině případů bez kladného výsledku). Proto je již při registraci zahraniční čtenář zařazen do jiné kategorie než čtenář pocházející z našeho území (kategorie A,B,C,D). Pokud se prokáže platným průkazem o pobytu na našem území, může si půjčovat publikace pouze v našem jazyce (toto omezení platí i pro slovenské čtenáře), jestliže by si chtěl půjčit publikaci v jiném jazyce, než je čeština, bude muset složit tzv. kauci (jedná se o výši ceny, za kterou byla výpůjčka pořízena, suma je zaokrouhlena na celá čísla směrem nahoru) a vyplnit protokol. Při navrácení knihy mu bude kauce vrácena. Pokud se průkazem o pobytu neprokáže, může si publikace studovat pouze prezenčně.

Při registraci vychází knihovna uživatelům vstříc, pro vstup do knihovny si nemusíme zřizovat novou kartu, stačí k tomu OPEN karta, ISIC karta nebo karta Českých drah. Na tyto karty nám bude nahráno naše uživatelské konto a také se jejich prostřednictvím budeme prokazovat při vstupu.

Knihovna usiluje o to, aby své uživatele zbytečně nezdržovala úřednickými procesy a snaží se zkrátit tento akt na minimum. Nabízí proto svým nastávajícím čtenářům, aby si sami provedli přeregistraci. Formulář v elektronické podobě je k dispozici na webových stránkách technické knihovny, kde si jej uživatel může sám předvyplnit. Tím je potřebný čas nutný pro registraci rapidně zkrácen, po příchodu do návštěvnického centra bude jeho konto pouze uvedeno v platnost a nahráno na čipovou kartu. Před návštěvnickým centrem je na tuto možnost předregistrace uživatel upozorněn, a proto když setrvává v dlouhé čekací frontě, může svůj čas efektivněji využít ke své samostatné registraci.

Pokud nalezneme ve volném výběru knihu, kterou si ale nechceme vypůjčit nebo je v knihovně k dispozici pouze prezenčně (první čistá strana v knize je opatřena razítkem, které nás informuje, že je kniha pouze k těmto účelům; toto značení je doplněno ještě o viditelně umístěný červený puntík na hřbetu knihy), jsme vybízeni k tomu, abychom využili odkládacích stolků, které jsou v každém patře. Tato služba „navíc“ pomáhá uživatelům, ale i knihovníkům. Mnohdy se stane, že už si čtenář přesně nepamatuje, kde dokument v regálu byl. Proto je pro obě strany snazší, aby byl dokument odložen na příslušné místo. Pro knihovníka je efektivnější, když knihu může založit sám, neboť v případě, pokud by byla kniha založena jinak než předtím, nedojde vzhledem k velikosti fondu k jejímu opětovnému nalezení.

Knihovna se věnuje také jiným aktivitám, než které vyplývají z její základní činnosti. Např. podporovala soutěž Kniha mého srdce velice účinným a praktickým způsobem – u každého pultu, který v knihovně je, měl kterýkoli návštěvník možnost vzít si záložku do knihy právě s motivem této soutěže.

Jednou z nejsilnějších stránek NTK je způsob, jakým je budova navržena. I přesto, že je stavba velice moderně pojata, je natolik kompatibilní, že ustojí možné změny a nároky, které budou na architekturu těchto staveb kladeny.

8.2 Slabé stránky

Jednou ze slabších stránek knihovny je snižování počtu pracovních míst. Přestěhováním STK (Státní technické knihovny) do objektu NTK bylo posunem o několik tříd kupředu. Tento posun měl a má za následek snižování nebo dokonce celkové zrušení některých zaměstnaneckých postů. Do knihovny sice nastupují mladí a perspektivní jedinci, kteří jsou krátce po škole, ale ti záhy knihovnu opouští a odcházejí za lépe placenou pozicí. (Tento problém se netýká pouze NTK, ale téměř všech institucí věnujících se kulturním aktivitám.)

Protože je knihovna prostorem, ve kterém trávíme svůj volný čas, je pro nás jedním ze zásadních hodnotících kritérií také cena za služby, kterou musíme vynaložit. Není proto dobře zvolenou cenovou strategií, že i návštěvník, kterému je jeden rok a méně, si musí (prostřednictvím rodičů) pořídit, byť za vratnou zálohu, návštěvnickou kartu v ceně 200 Kč.

Knihovníci by měli ke všem svým uživatelům přistupovat individuálně, s jistou dávkou empatie. Zahraniční návštěvníci se stávají účastníky knihovnického procesu čím dál častěji. Ze strany pracovníků však dochází vůči nim k jazykové nepřizpůsobivosti (knihovníci mnohdy nemají znalost anglického jazyka, často se stane, že na stanovišti, které čítá 3 pracovníky, není jediný, který by cizí řeč ovládal) což je značným problémem, protože dochází k jazykovým bariérám.

Jelikož se jedná o stavbu národního charakteru, již se započatím stavby projevovala o NTK obrovský zájem média. Architekti a stavitelé se veřejnosti zavazovali slovy že v knihovně bude velké stanoviště s počítači, že knihovna bude nabízet individuální a týmové studovny a že v prostoru bude umístěna restaurace. Mohlo by se zdát, že se jedná o maličkosti nebo o služby, které se pro knihovnu stávají pouze sekundární záležitostí, ale opak je pravdou. Již při počátečních prohlídkách knihovny (které byly pořádány před samotným otevřením knihovny) byly tyto otázky předmětem největšího zájmu (a to právě proto, že se jedná o služby a nabídky v zařízení, jakým je knihovna, dosti neobvyklé). Veřejnost by si proto mohla myslet, že reklama, kterou se knihovna

honosí, je nepravdivá a klamavá (výše zmíněné služby a požadavky nebyly ještě po půl roce fungování knihovny zavedeny do provozu).

Vnitřní rozložení knihovny čítá 6 pater, což je pro instituci tohoto charakteru nevšední počet. V našich podmínkách jsme spíše zvyklí na knihovny, které svým fondem zabírají pouze přízemí (čímž je také zajištěna jejich bezbariérovost). Informační kiosky jsou umístěny v prvním patře, kde je soustředěno veškeré dění knihovny. Je zde uskutečňováno půjčování a vracení knih, máme možnost se zde ptát na naše případné dotazy, můžeme zde provést předregistraci. Informační kiosky, ve kterých je umístěn katalog, umožňují nalézt knihu, kterou hledáme, můžeme si ji rezervovat či objednat ze skladu. Tyto kiosky s knihovnickými katalogy OPAC jsou ale pouze zde. Pokud si čtenář v šestém patře vzpomene ještě na nějakou publikaci, kterou shání, musí se vrátit zpět do přízemí a knihu vyhledat tam. Tímto zdržením přichází knihovna o zájem dalších výpůjček (většina čtenářů se raději spokojí se stavem svých dosavadních knih, než aby se vraceli zpět do prvního patra a tam znovu v katalogu vyhledávali).

Knihovna vznikla spojením fondů několika knihoven, proto je po obsahové stránce rozrostlá a v důsledku toho je otázkou, kam knihy ukládat. Již počátečním cílem bylo a i nadále je, aby převážná většina knih byla umístěna ve volném výběru. To ale při takové kapacitě fondu je nelehkým úkolem. Proto jsou některé svazky uloženy v depozitáři, které má sídlo ve Lhotě u Dolních Břežan. Do tohoto vzdáleného skladu se dojíždí pro knihy jednou za týden (vždy v úterý ráno), tudíž když si objednáme knihu, která se nachází v depozitáři, jsme nuceni si na ni týden počkat (např. vědečtí pracovníci vyžadují knihu hned, maximálně do druhého dne, týden je proto nepřiměřeně dlouhá čekací doba).

8.3 Hrozby

Jistou hrozbu představuje pro knihovnu sezónnost. Uživatelé knihovny jsou z převážné většiny studenti, kteří knihovnu vyhledávají především ve zkouškovém období, a proto dochází k nevyváženosti návštěvnosti. Knihovna se tak ocitá mezi dvěma extrémy – začátkem semestru, kdy je silný nápor studentů a zkouškovým obdobím, oproti zaběhnutému školnímu roku, kdy zájem o publikace značně odpadá.

Určitou hrozbou se pro knihovnu může stát nevyužitelnost části fondu. Studenti, kteří knihovnu nejčastěji navštěvují, ji vyhledávají primárně pro své studijní účely, tedy proto, aby si vypůjčili skripta. Skripta se stávají materiálem, který je mezi uživateli neustále v oběhu (podle počtu výpůjček a počtu rezervací). V důsledku toho však ostatní knihy a periodika zůstávají ladem, i přes jejich vysokou vypovídací hodnotu.

K dalším úskalím, se kterými se knihovna bude muset vypořádávat, řadíme problémy s autorskými právy. Výše zmíněná skripta se stávají objektem kopírování, a protože jsou v knihovně umístěny samoobslužné kopírovací služby, tak se může stát, že pracovník tento pokus (někdy nechtěný) o neoprávněné užití knihovního fondu nezjistí.

8.4 Příležitosti

Do blízké budoucnosti by se pro knihovnu mohlo stát jistou možností širší využívání elektronických zdrojů, které jsou sice již v knihovně dostupné, ale ne příliš mnoho využívané, proto je třeba tyto služby veřejnosti více přiblížit a propagovat je. Dokázat čtenářům, že i ze svého domova, či z jakéhokoli vzdáleného přístupu, mají pohodlné připojení k elektronickým databázím a zdrojům.

Silnou možností se pro knihovnu stává nová budova v Dejvicích, která nabízí přechod na moderní technologie.

Protože knihovna ČVUT a knihovna NTK fungují naprosto odděleně, mohly by využít své umístění ve stejné budově a začít spolu více kooperovat. Knihovna ČVUT má kratší otevírací dobu, a proto by knihovna NTK mohla v době, kdy bude knihovna ČVUT

uzavřena, nahradit některé její služby a částečně ji zastoupit. Jedná se především o služby výdej rezervací a vracení knih (studenti z ČVUT by nemuseli zbytečně čekat do dalšího dne a mezitím by jim nenabíhalo zpozdné).

Knihovnu by mohlo posílit lepší pokrytí knihovníků na informačních bodech. V každém patře je umístěno místo pro pracovníka, který slouží všem příchozím návštěvníkům jako nápověda (avšak tato pozice není doposud plně obsazována a je zbytečně podceňována). Odstranil by se tím problém neustálého se vracení do prvního patra.

<i>Silné stránky</i>	<i>Slabé stránky</i>
• <i>Technologie</i> • <i>Prostředí</i> • <i>Způsob získávání uživatelů</i> • <i>Prostor jako místo pro setkávání</i> • <i>Ochrana RFID čipy</i> • <i>Moderní vzhled</i> • <i>Služby čtenářům</i> • <i>Podpora aktivit</i> • <i>On-line služby</i> • <i>Přístup k internetu a knihovnickým databázím</i> • <i>Zvyšující se počet registrovaných</i>	• <i>Pokles pracovních míst</i> • <i>Poplatky za vstup</i> • <i>Jazyková bariéra</i> • <i>Nedostatek počítačových pracovišť</i> • <i>Nízký počet informačních kiosků</i> • <i>Vzdálený depozitář (Lhota)</i> • <i>Získávání finančních prostředků</i> • <i>Nízké platy knihovníků</i> • <i>Neochota platit za placené služby</i>

<i>uživatelů</i> • <i>Pořádání rekvalifikačních kurzů a seminářů</i> • <i>Zájem studentů v knihovně pracovat</i> • <i>Snížující se věk zaměstnanců</i> • <i>Absolutní bezbariérovost</i>	
Hrozby • <i>Sezónnost</i> • <i>Nevyužitelnost části fondu</i> • <i>Dodržování autorských práv</i> • <i>Nedostatečné finanční zdroje</i>	Příležitosti • <i>Využívání elektronických zdrojů</i> • <i>Využitelnost a přechod na jiné a modernější technologie</i> • <i>Kooperace s ČVUT</i> • <i>Posílení informačních bodů</i> • <i>Rozšíření spolupráce s VOŠ či s VŠ s knihovnickým zaměřením</i>

Tabulka 3: SWOT analýza

9 Umění v NTK

9.1 *Centrální umělecké dílo*

Výzdoba interiérů knihovny vyjadřuje podstatu knihovny jako veřejné instituce a prostoru pro sociální interakci. Vítězný projekt rumunského umělce Dana Perjovschiho je provedený alla prima černou barvou na betonu (surový beton je součástí vnitřního řešení stavby). Prostor se tak stává obrovským výtvarným plátnem, na němž umělec apelativním i humorným způsobem reaguje na společensko-politická témata.¹⁶

9.2 *Síťové umělecké dílo*

Klasická situace – návštěvníci se z knihovny od vidění znají, ale bojí se překonat onu hranici oslovit druhého jedince nebo skupinu a případně se blíže seznámit. Jedná se o spolupráci designéra orientačního systému, umělce a interiérového designéra. Společně vytvoří systémy komunikace mezi návštěvníky knihovny. Jak bude vypadat realizace? Touch-screeny s inteligentním systémem vzkazů, nástěnky, návštěvnický chat na webové stránce NTK.¹⁷

9.3 *Art monitor*

Na velké televizní obrazovce budou promítány umělecké videofilmy z celého světa. Před obrazovkou budou umístěny židle nebo sofa, na které se budou moci návštěvníci moci pohodlně usadit. Projekce se bude každý měsíc měnit. Program vznikne ve spolupráci s videoarchivy z USA, Holandska a Francie. V prostoru atria bude umístěna

¹⁶ TICHÁ, Jana, BRYCHTA, Roman. *Národní technická knihovna*. Petr Babák. 1. vyd. Praha : Realtisk, 2009. 142 s. ISBN 978-80-86504-19-3.

¹⁷ Tamtéž.

informační tabule, na které budou vyvěšeny všechny projekce, které proběhly a ty, které budou teprve promítány.¹⁸

9.4 Newsroom

Prostor bude vybaven 15 televizními monitory, na kterých bude zpřístupněn maximální počet televizních kanálů z celého světa. U monitorů budou sluchátka, aby nedocházelo k vzájemnému rušení a také možnost přepínání mezi kanály. V atriu bude opět informační tabule, na které bude soupis všech dostupných kanálů.¹⁹

9.5 Stavba – mapa

Výstup statického výpočtu – barevná mapa deformací stropních desek jednotlivých pater – je základem pro barevné vrstevnice v ploše podlahové krytiny. Technická informace se tak stává integrální součástí budovy.²⁰

9.6 Logo knihovny

Logo a vizuální styl byly vytvořeny Petrem Babákem ve spolupráci s Janem Matouškem, Jaromírem Skácelem a Terezou Šerou (ze studia Laboratoř). Jednoduchý nápis NTK je doplněn o plný název instituce, a to v českém a anglickém jazyce. Díky multilingvistickému nápisu se knihovna stává internacionální a již svým logem upozorňuje na fakt, že jejími uživateli jsou čtenáři z různých koutů světa.

¹⁸ TICHÁ, Jana, BRYCHTA, Roman. *Národní technická knihovna*. Petr Babák. 1. vyd. Praha : Realtisk, 2009. 143 s. ISBN 978-80-86504-19-3.

¹⁹ Tamtéž.

Text je vysázen ze základního stylotvorného písma a vždy je ještě rozšířen o pravdivé, vizuálně nepřehlédnutelné informace provedené červenou barvou. Hlavní logo (existuje dalších šest variant) je dotvořeno GPS zaměřením středu budovy.

Zvolené logo je ideálním řešením pro knihovnu technického zaměření. Typografická jednoduchost, jasnost, stručnost a zapamatovatelnost posunují logo do mezinárodního měřítka. Díky této jednoduchosti volby barevného a technického provedení se logo dobře vyjímá na různých firemních a propagačních materiálech, aniž by docházelo k jeho nečitelnosti a deformaci.

9.7 Označení budovy

K podpoře technické vizuálnosti budovy přispívají přesně zaměřené kóty obvodu a výšky pláště umístěné na fasádě, vše ve fluorescentním provedení. Tyto numerické informace jsou doplněny o NTK číslování jednotlivých vchodů.²¹

Tímto bližším a konkrétnějším označením se knihovna stává důvěrnější a odhaluje více ze svého kompozičního řešení.

9.8 Sada piktogramů

Vizuální styl obsahuje více než 40 piktogramů, které kromě základních informací (mnohdy poměrně specifických činností jednotlivých oddělení knihovny) obsahují i další technické informace. Právě ty se často stávají samotnou ilustrací (například v piktogramu označujícím pracoviště odborného knihovníka hlavu nahradila kniha).

Individuální studovny, umístěné v šestém patře, jsou označeny nejen výrazným pořadovým číslem, které slouží jako základní odlišení, ale ještě jsou doplněny o rozdílnou výšku IQ. Architekti tedy nechali na uživateli volbu, aby sám libovolně určil, kde se nachází jeho inteligenční kvocient.

²¹ HOMOLA, Martin. *Architektura knihoven : Projekt Národní technické knihovny*. Praha, 2008. 3 s. Seminární práce.

Díky vtipnému řešení zákazových a informativních piktogramů, se jejich dodržování a využívání posune blíže k maximu.

Stejně jako snadno čitelné logo se i piktogramy stávají lehce pochopitelným mezinárodním pokynem či informací (na rozdíl od klasického textu s výčtem informací, co uživatel nesmí a naopak musí, který je ještě navíc limitován jazykovou srozumitelností).

10 Knihovna jako národní stavba

Již při zadávání soutěže na novou knihovnu bylo třeba řešit základní úskalí, které je s národní stavbou spojeno, protože je třeba uvažovat na několik desítek let dopředu.

Z počátku se zdál takovýto úkol nelehký, téměř neřešitelný. Stavební program startoval v roce 1998 a informační technologie, které jsou jádrem technické knihovny, se dramaticky vyvíjely. Proto v roce 1998 nebylo jasné, jak technologie, které byly navrženy a poté i schváleny, budou fungovat za dvacet let a zda vůbec obstojí. Kvůli těmto několika architektonickým a technickým bodům bylo zapotřebí, aby nová knihovna byla jednoduchá a tvárná. Na knihovnu byly kladeny velké požadavky, aby fungovala jako sociální prostor pro studium, ale aby se také stala místem setkávání, kde bude dostatek volného prostoru. V souladu s těmito požadavky je koncipován parter stávající knihovny, který je řešen volným prostorem, do něhož má přístup i ta veřejnost, která není uživatelem.²²

Knihovna, která slouží jako jakési kryté náměstí, je současným trendem, a proto se i NTK nechala inspirovat již existujícími knihovnami ve světě. I když organizátoři vycházeli ze zahraničních projektů, museli brát ohledy na to, že pražské Dejvice nejsou typickým kampusem (v anglosaském duchu), a plány přizpůsobit našemu podnebí. Informace o tom, jak si vedou zahraniční kolegové, úmyslně sbíral v tuzemsku i zahraničí nejen ředitel knihovny Martin Svoboda, ale i ostatní pracovníci, kteří měli s knihovnou co do činění.²³

²² TICHÁ, Jana, BRYCHTA, Roman. *Národní technická knihovna*. Petr Babák. 1. vyd. Praha : Realtisk, 2009. 74-75 s. ISBN 978-80-86504-19-3.

²³ Tamtéž.

10.1 Požadavky a nároky na Národní knihovnu

Rozsah volného výběru knih je z provozního hlediska neobvyklý. Čtenáři si knihy nemusejí objednávat ze skladu, jako tomu bylo zvykem v Klementinu, knihy jim jsou k dispozici přímo z regálů. Toto uspořádání má své výhody i svá úskalí.

Knihy jsou řazeny podle třídění americké Kongresové knihovny (LCC). K navigaci a hledání je možné využít počítačových terminálů s katalogem, kde je po zadání požadované publikace vypsán nejen její kód, ale i její umístění v regálu. Toto vyhledávání vede uživatele k samostatnosti a proto by se mohlo zdát, že si knihovníci chtějí usnadnit svou práci, ale opak je pravdou. K tomu, aby byl fond udržen v pořádku, je třeba více lidí. Čtenáři knihy nesmějí sami vracet zpět do polic (nesprávně zařazená kniha už není nikdy k nalezení). Uživatelé si půjčenou knihu prolistují a poté ji vrátí na zvláštní stůl, ze kterého ji kvalifikovaná služba odnese zpět na její místo.

Nevýhodou je, že toto uspořádání je náročné na prostor.

Z počátku byl plán uspořádat knihy podle časového kritéria. Matematici nebo architekti čtou publikace staré až dvacet let, zatímco pro studenty výpočetní techniky je takto stará kniha nebo časopis dávná historie.²⁴

Nakonec se ale zjistilo, že by se uspořádání z retrospektivního hlediska nestihlo do otevření knihovny, a tak se od tohoto požadavku ustoupilo. Proto byla provedena podrobná analýza výpůjček za poslední roky a 200 tisíc nejčastěji půjčovaných svazků bylo připraveno do volného výběru. Doplnění fondu bude probíhat průběžně.²⁵

V každém regálu je ponechána vždy jedna police prázdná, která slouží jako rezerva. V době, až budou regály plné, se ty knihy, které se dlouho nepůjčovaly, vrátí zase do skladu. Tím se obsah volného výběru a skladu vyváží a nahoře v knihovně budou jen ty knihy, které jsou opravdu potřeba.²⁶

²⁴ TICHÁ, Jana, BRYCHTA, Roman. *Národní technická knihovna*. Petr Babák. 1. vyd. Praha : Realtisk, 2009. 76-78 s. ISBN 978-80-86504-19-3.

²⁵ Tamtéž.

²⁶ Tamtéž.

V budově knihovny se v nezvyklé míře uplatňují umělecké intervence. Nalezneme zde centrální umělecké dílo (přes 200 kreseb Dana Perjovschiho v atriu nabízí komiksovým způsobem ztvárněná témata, která jsou spjata s knihovnou, s myšlením, s porovnáváním dění v minulosti a v budoucnosti, s lidským charakterem).

V jednom z pater je promítán časosběrný dokumentární film Víta Janečka o tom, jak knihovna vznikala.

NTK je považována za nejvýznamnější veřejnou stavbu, postavenou v Praze za posledních dvacet let.²⁷

Vítězný návrh byl zvolen proto, že architektura knihovny tvoří jednotu s urbanistickým řešením. Ve vnějším výrazu je soudobá, ale je natolik designově praktická, že obstojí i v budoucnosti. Její vnitřní prostory kladou důraz na průsvitnost a otevřenost. Konstrukce budovy je natolik promyšlená, že přispívá k ekonomii výstavby a vede k výhodnému provozu. Na prostředí studentské klientely reaguje knihovna zpřístupněním městské knihovny, knihkupectvím, obchodem s počítačovými komponenty, kafeterií, přednáškovými místnostmi a galerií. Přestože je knihovna pojata originálně a moderně, tak svým horizontálním členěním odpovídá typickému klidovému knihovnickému a vědeckému prostředí. Návrh byl zcela výjimečný a mezi ostatními vynikal. Řešení půdorysu nabízí vysokou flexibilitu a současně splňuje jasnou diferenciaci funkcí.²⁸

²⁷ TICHÁ, Jana, BRYCHTA, Roman. *Národní technická knihovna*. Petr Babák. 1. vyd. Praha : Realtisk, 2009. 76-78 s. ISBN 978-80-86504-19-3.

²⁸ Tamtéž.

11 Knihovnické systémy KONIÁŠ a ALEPH

Obě tyto aktivní databáze pracují s OPAC katalogem (Online Public Access Catalogue). Elektronický katalog OPAC je považován za základní díl moderní knihovny, která si uvědomuje, jak je důležitá péče o virtuální návštěvníky.²⁹

OPAC se stává jakousi samoobsluhou, ve které si uživatel sám vybírá a koriguje, co vyžaduje. V důsledku této samostatnosti se zde účastník seberealizuje. Všechny tyto aspekty přispívají k využívání těch klasických knihovnických služeb, které fungují od nepaměti.³⁰

Prioritní vlastností se stalo zobrazení čtenářského konta a jeho prohlížení, které v minulých letech nebylo možné. Čtenář nyní může do svého konta libovolně nahlížet, dívat se na současné i minulé výpůjčky a sledovat jejich současný stav.

11.1 Koniáš

Elektronický katalog Koniáš je moderní aplikací, která byla vytvořena speciálně pro operační systém Windows firmy Microsoft. Katalog ovládáme pomocí klávesnice a myši, ovládání bez pomoci myši je vyloučeno.³¹

Prvním krokem pro hledání v katalogu je nalogování se do přihlašovacího formuláře, který je na monitoru počítače, kde je katalog spuštěn.

²⁹ ŠILHA, Jiří. *Nový WWW katalog OPAC 2.0* [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.lanius.cz/clavius/opac20.htm>>.

³⁰ Tamtéž.

³¹ *Městská knihovna v Praze* [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://www.mestskaknihovna.cz/dokumenty/pdf/2009/OPAC_zac.pdf>.



Obrázek 1: Přihlašovací formulář

Registrovaní uživatelé knihoven, ve kterých tento katalog je, nejprve protáhnou svou legitimaci čtečkou čárového kódu. Pokud má uživatel svůj účet nahrán na OPEN kartě, přiloží ji ke čtečce, která je speciálně upravena pro načítání těchto karet. U každé počítačové stanice jsou tedy přítomny vždy čtečky dvě (jedna na čtení průkazek městské knihovny a druhá na OPEN karty). Pokud uživatel zachází s katalogem poprvé, tu „svou“ čtečku pozná velice jednoduše. Ta, která je určena pro klasické legitimace městských knihoven, má úzkou štěrbinu, kterou kartu protáhneme, a ta, která je určena pro načtení OPEN kart, je jakýmsi plochým zařízením, ke kterému kartu pouze přiložíme (karta bude načtena prostřednictvím čipu, který obsahuje).³²

Ti uživatelé, kteří si na svých účtech zřídili i heslo (prostřednictvím něj si můžeme knihy z domova blokovat, rezervovat a prodlužovat), budou po načtení své karty vyzváni, aby jej zadali (heslo při zadávání nebude zobrazeno).

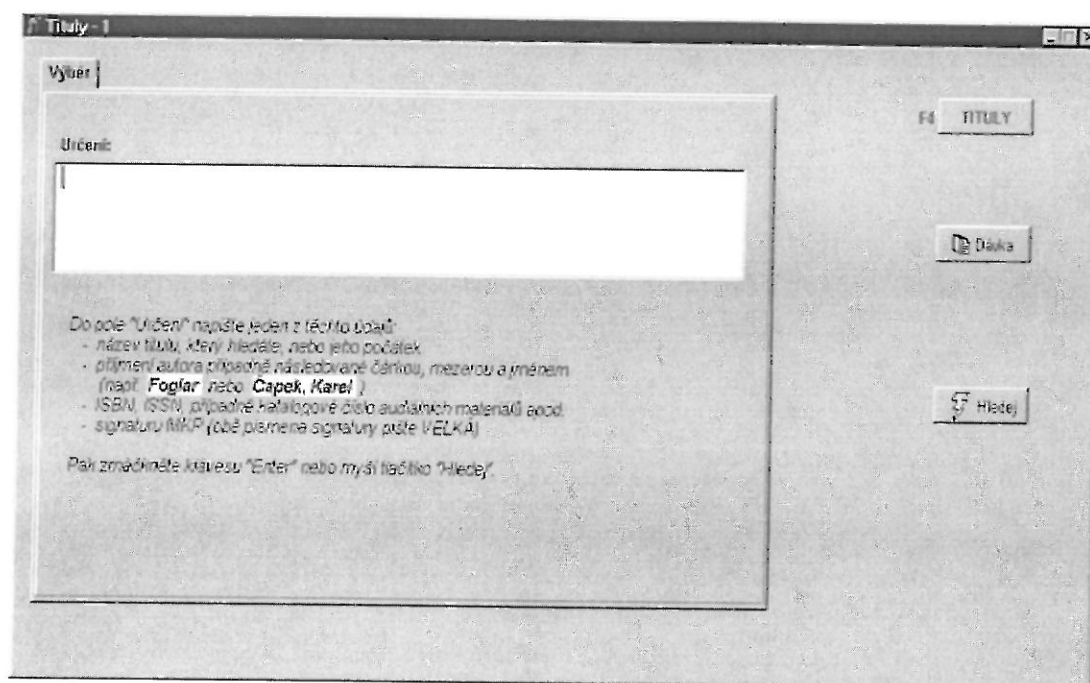
Po přihlášení se nám zobrazí hlavní lišta, na které máme možnost vidět naše uživatelské jméno.

³² *Městská knihovna v Praze* [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://www.mestskaknihovna.cz/dokumenty/pdf/2009/OPAC_zac.pdf>.

V hlavní liště je nám k dispozici několik voleb: tlačítko **konto** – zde se můžeme podívat na svůj seznam výpůjček (vypsaná jména publikací), na jejich lhůtu (datum, do kdy je máme vrátit) a zda má knihovna vůči nám nějaké pohledávky (zda u nějaké publikace již neskončila lhůta a nabíhá nám zpozdné), případně si tento výčet můžeme vytisknout. Tlačítko **možnosti** – zde nám jsou nabízena různá individuální nastavení konta (úroveň vyhledávání v čtenářském katalogu, nastavení nebo změnu hesla nebo emailové adresy a můžeme si zde také nastavit, že si přejeme, aby nám na naši emailovou adresu bylo zasílání upozornění blížícího se konce výpůjční lhůty). Tlačítko **objednávka** – umožňuje, abychom se podívali, jaké knihy máme objednány ze skladu a v jakém se nacházejí stavu (zda objednávka je či není uspokojena a my si ji můžeme vyzvednout). Tlačítko **rez** – zde si nahlížíme do našich rezervací (případně je zde máme možnost zrušit). Tlačítko **pro** – prostřednictvím této záložky si můžeme sami provést prodloužení výpůjček, u kterých je to možné (u některých se zobrazí písmeno D, které svědčí o tom, že jsme prodlužování provedli již dvakrát a na další už nemáme právo, nebo písmeno R, které nám říká, že je na knihu již rezervace, a proto její prodloužení není možné). Po stisknutí tohoto tlačítka se nám naše konto automaticky aktualizuje a my máme možnost vidět, jak se prodloužila výpůjční lhůta. Tlačítko **exit** – Jeho stisknutím ukončíme celý program. Tuto operaci je vždy nutné provést při ukončení práce s katalogem, neboť jinak tak zabráníme nechtěné manipulaci s naším kontem někým jiným.³³

Pod hlavní lištou se zobrazí základní okno katalogu, ve kterém uskutečňujeme svá vyhledávání (viz obrázek 2).

³³ *Městská knihovna v Praze* [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://www.mestskaknihovna.cz/dokumenty/pdf/2009/OPAC_zac.pdf>.



Obrázek 2: Vyhledávací formulář

Ve formuláři uvidíme opět několik ovládacích prvků. Tlačítko **tituly** – Slouží pro přepínání mezi formulářem titulů a mezi formulářem s výsledky (kdybychom chtěli zadat nový dotaz). Jak názorně vidíme, stejnou funkci má stisknutí klávesy F4. Tlačítko **dávka** – jedná se o seznam literatury, která je předpřipravena knihovníky. Konkrétně to jsou nové tituly, které jsou rozděleny do beletrie a do naučné literatury. Tlačítko **hledej** – slouží ke spuštění vyhledávání po zadání dotazu (stejně tak slouží klávesa enter).³⁴

Do okénka určení vpisujeme dotaz, který můžeme zadat několika způsoby (pokyny pro zadávání jsou uvedeny pod okénkem určení):

- Zadáme název titulu, který hledáme (nemusíme ho zadávat celý, stačí pouze jeho část).

³⁴ Městská knihovna v Praze [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://www.mestskaknihovna.cz/dokumenty/pdf/2009/OPAC_zac.pdf>.

- Zadáme příjmení autora (například Foglar) – nevýhodou tohoto zadání je, že je příliš obecné a zobrazí se proto všichni autoři, jejichž příjmení je Foglar, a také všechny tituly od autora tohoto jména. Konkrétnějším zadáním je, pokud připišeme ještě křestní jméno autora v tomto tvaru – **Foglar, Jaroslav**.
- Zadáme ISBN či ISSN nebo jiný speciální kód.
- Zadáme signaturu městské knihovny, která je v tomto tvaru – BD 1089 (signatura městské knihovny se také nachází v lístkovém katalogu).

Můžeme zadat kterýkoli z těchto uvedených dotazů, ale obecně je nejrychlejší a nejpřesnější hledání podle signatury (právě proto, že nedojde ke křížení několika autorů nebo děl, neboť signatura je pro danou publikaci vždy ojedinělá).

Údaje je nutno zadávat přesně, systém neignoruje psaní malých a velkých písmen a neopomíná ani diakritiku. Po vynechání háčků a čárek dojde k nenalezení titulu.

Po zadání parametrů hledaného titulu se nám zobrazí formulář s výsledky hledání (viz obr. 3).

<Název*	Záhlaví*	Signatura*	Rok vydání	+Druh
Běh napříč městem	FOGLAR, Jaroslav			mg. kazeta
Boj o první místo	FOGLAR, Jaroslav	AA 29874	1990	knih
Boj o první místo	FOGLAR, Jaroslav	AA 33385	1995	knih
Boj o první místo	FOGLAR, Jaroslav	AA 18937	1969	knih
Chata v Jezerní kotlině	FOGLAR, Jaroslav	AA 28437	1989	knih
Chata v Jezerní kotlině	FOGLAR, Jaroslav	AA 28437	1989	knih
Chata v Jezerní kotlině	FOGLAR, Jaroslav	AA 28805	1988	knih
Chata v Jezerní kotlině	FOGLAR, Jaroslav	AA 32261	1993	knih
Chata v Jezerní kotlině	FOGLAR, Jaroslav	AA 35481	1996	knih
Chata v Jezerní kotlině	FOGLAR, Jaroslav	AA 18593	1969	knih
Chata v Jezerní kotlině	FOGLAR, Jaroslav	AA 37667	1998	knih
Devadesátka pokračuje	FOGLAR, Jaroslav	AA 30135	1991	knih
Devadesátka pokračuje	FOGLAR, Jaroslav	AA 18574/II		knih
Devadesátka pokračuje	FOGLAR, Jaroslav	II AA 18574	1969	knih

Obrázek 3: Výsledek vyhledávání

11.1.1 Popis formuláře

Entity ve formuláři budou popisovány zleva doprava a shora dolů.

Název, záhlaví – jedná se zpravidla o příjmení a název autora (pokud jej publikace vlastní). **Signatura** aktivního titulu, tedy titulu, který máme právě aktivní (máme na něm nastaven kurzor a je vyznačen modrou barvou. Číslo v pravém horním rohu nás informuje o tom, kolik svazků bylo pro náš dotaz nalezeno (v ukázkovém případě je to číslo 115). Může se stát, že číslo, i celý seznam titulů bude označeno červeně. To znamená, že náš dotaz byl přespříliš obecný a složitý a nebyl počítačovým programem zcela vyřízen (některé svazky, které splňují naše požadavky, nemusí být zobrazeny).³⁵

³⁵ *Městská knihovna v Praze* [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://www.mestskaknihovna.cz/dokumenty/pdf/2009/OPAC_zac.pdf>.

Tlačítko **chci tento** má úlohu informace o umístění aktivního (modře vyznačeného) svazku ve volném výběru (pokud není ve volném výběru, tak si jej musíme objednat ze skladu nebo rezervovat). Tlačítko **tisk** slouží k vytisknutí celého seznamu entit. Prostřednictvím tlačítek **šipek** (4) můžeme procházet seznam titulů. Z původního aktivního titulu se aktivním titulem stává: titul v prvním seznamu, předcházející titul, následující titul, nebo titul poslední v seznamu. Tlačítko s motivem **sluníčka** funguje jako obnova celého seznamu. Tlačítkem se symbolem **trojúhelníku** si volíme, v jakém pořadí chceme, aby se nám tituly řadily, zda podle názvu, záhlaví, nebo signatury. Tlačítko se znakem **mínusu** nám poslouží k vyřazení aktivního titulu (nechceme jeho umístění v našem seznamu). Tlačítko s písmenem **D** použijeme tehdy, pokud si přejeme seznam titulů, který je dostupný v pobočce, ve které se právě nalézáme. Tlačítkem **hledání** se opětně vracíme do zadávacího formuláře, kde máme možnost zadat dotaz úplně nový.³⁶

Nejdůležitější z voleb ve formuláři jsou složky **seznam**, **názvy**, **autoři** atd., které nám poskytují podrobnější informace o aktivním titulu. Záložka **seznam** nabízí seznam všech nalezených titulů. Záložka **názvy** obsahuje veškeré názvové údaje titulu (hlavní název, název originálu, označení edice atp.). Ze záložky **autoři** získáme údaje o osobách, kterými jsou: autor textu, překladatel, ilustrátor, redaktor apod. Záložka **telé** (v celém znění nakladatelé) nám dává informace o institucích, tedy o vydavateli, nakladateli, korporativních autorech atp. Záložka **zákl** (v celém znění základní údaje) zahrnuje popisné údaje o titulu, jsou jimi: rok vydání, jazyk díla, počet stran, ISBN atp. Záložka **dopl** nabízí (v celém znění další nebo doplňkové údaje) údaje o titulu, jako je například místo a země vydání, rozměry svazku atp. Záložka **spec** (v celém znění speciální) obsahuje údaje o zvláštních druzích dokumentů (zvukové nosiče, počítačové programy atp.). Záložka **OCH** (v celém znění oborová charakteristika) nám dává údaje o třídění kódů městské knihovny (jedná se o obdobu mezinárodního desetinného třídění). Seznam „ochů“ je barevně a číselně rozlišen a jeho rejstřík je na každé pobočce vyvěšen a pro lepší orientaci graficky znázorněn. Záložka **desk** (v celém znění

³⁶ *Městská knihovna v Praze* [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://www.mestskaknihovna.cz/dokumenty/pdf/2009/OPAC_zac.pdf>.

deskriptory) slouží jako formalizované pojmy, které jsou součástí věcného popisu. Záložkou **PH/KS** si k titulům přiřadíme předmětová a klíčová hesla. Záložka **perlie/inlie** slouží jako údaje o personálních a institucionálních. Záložka **místa** nám říká, jaké zeměpisné a místopisné údaje se vztahují k našemu aktivnímu titulu. Záložka **anot** je textovou anotací titulu. Záložka **pobočky** je soupisem informací, které nám sdělují, které další pobočky mají zvolený titul ve svém fondu. Záložka **souv** nás informuje o údajích o souvisejících titulech.³⁷

Výše zmíněné tlačítko **chci tento** využijeme, když máme o aktivní titul zájem. Stejně tak slouží šipka vlevo, která je u každého titulu vyznačena červeně. Po stisknutí tohoto tlačítka se zobrazí nabídkové okno, na jehož podobu má vliv dostupnost svazku na příslušné pobočce. Je-li titul ve volném či chráněném fondu dostupný, ukáže se nám v pravém horním rohu okna jeho umístění (viz obrázek) .

Formulář „chci tento titul“ obsahuje tyto informace:

- **Kde** – údaje o tom, kde knihu v knihovně nalezneme (naučná literatura pro dospělé, beletrie, chráněný fond, naučná literatura pro děti a mládež atp.).
- **Počet svazků** – toto pole nám říká, kolik svazků by na místě mělo být (toto číslo je mnohdy zavádějící, protože je možné, že si jiný čtenář knihu vybral, ale ještě si ji nepůjčil, má ji teprve v ruce).
- **Nějaké půjčovatelé domů?** – tento sloupeček skýtá vždy pole s údajem „ano“ či „ne“. Jedná se o odpověď na otázku, zda se mezi svazky nachází i nějaký titul, který si můžeme půjčit domů (zda není pouze prezenční).

U naučné literatury nalezneme ještě nad formulářem třídník, tzv. OCH. OCH je označením pro oborovou charakteristiku, která je umístěna na hřbetu knihy a usnadňuje nám hledání v regálech. Pokud uživatel označení nerozumí, poslouží mu jako návod

³⁷ *Městská knihovna v Praze* [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://www.mestskaknihovna.cz/dokumenty/pdf/2009/OPAC_zac.pdf>.

soupis všech „ochů“, který je vyvěšen na přehledném místě nebo požádá o pomoc knihovníka.

Pokud ale námi zvolená kniha ve fondu momentálně není, zobrazovací okno umístění svazků se vůbec neukáže. V tomto případě je postup následovný: použijeme tlačítek **rezervovat** či objednat ze **skladu**. Využití těchto tlačítek je opět spojeno s dostupností knihy. Pokud je v knihovně přítomen alespoň jeden absenční exemplář, knihu si objednáme ze skladu. Stav objednávky lze sledovat na kontě, kde se zobrazuje, zda již byla uspokojena či ne. Při těchto objednávkách záleží vždy na velikost knihovny, ale zpravidla výdej ze skladu trvá maximálně 15 minut. Když je nám kniha vydána, postupujeme stejně jako u klasického půjčování. Když se ale na místě ani jeden exemplář nenachází, knihu si musíme rezervovat (tato služba je účtována za poplatek v rozmezí od 10 Kč do 15 Kč). Při volbě tlačítka rezervovat se nám zobrazí, kolik je na knihu rezervací. Jedná se o velice praktickou věc, protože pokud knihu potřebujeme do určité doby a je na ni deset rezervací, nevyplatí se nám tuto službu využít, protože se nám kniha dostane do ruky nejdříve za deset měsíců, když počítáme s tím, že výpůjční doba je jeden měsíc. Pokud však tento krok učiníme, půjčovatel před námi si knihu nemůže prodloužit (z jednoho měsíce na dva) a kniha se nám tedy vrátí za kratší dobu, než kdybychom rezervaci neučinili. Po zmáčknutí tlačítka „rezervovat“ se nám zobrazí formulář, ve kterém si zvolíme, na jak dlouho máme o rezervaci zájem (přednastavená hodnota je jeden rok) a jakým způsobem nám bude oznámení o připravené rezervaci sděleno (zda poštou či emailem).³⁸

Knihu si také můžeme rezervovat na jiných pobočkách (prostřednictvím tlačítka „rezervovat na jiných pobočkách“). Opět se nám zobrazí formulář, ve kterém si zaškrtneme všechny pobočky, ve kterých exemplář je (můžeme hned několik najednou, nebo dokonce všechny pobočky, a platí pravidlo, že pokud bude první kniha, z námi zvolené pobočky bude vrácena, naše rezervace je vyřízena).³⁹

³⁸ *Městská knihovna v Praze* [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://www.mestskaknihovna.cz/dokumenty/pdf/2009/OPAC_zac.pdf>.

³⁹ Tamtéž.

Rezervaci je samozřejmě možné zrušit (na rozdíl od objednávky), ale nezbavíme se tím povinnosti zaplatit poplatek za její zprostředkování.

Pokud si knihu chceme rezervovat na jiných pobočkách, můžeme si prohlédnout seznam všech automatizovaných poboček (tlačítko pobočky). Kde nás zajímají tyto údaje: název pobočky, její adresa, pA – přítomno absenčně, pP – přítomno prezenčně, počet rezervací na knihu a její dostupnost (sklad či volný výběr). Knihu si můžeme na dálku z kterékoliv knihovny zablokovat (tlačítko blokace), abychom zabránili tomu, že si ji vypůjčí někdo jiný.⁴⁰

11.1.2 Konto

Na svém kontě si můžeme kdykoliv změnit nastavení svých osobních parametrů (změna hesla, emailové adresy atp.). Zaškrtnutím volby **ukazovat** sami zvolíme to, zda chceme, aby se nám na hlavním panelu Koniáše zobrazovalo naše jméno a věk.

Osobním nastavením si máme možnost dokonce zvolit, jakou úroveň vyhledávání požadujeme, tj. zda stupeň „pokročilý“ či „knihovník“.

⁴⁰ *Městská knihovna v Praze* [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://www.mestskaknihovna.cz/dokumenty/pdf/2009/OPAC_zac.pdf>.

12 Aleph

Pro vyhledávání v katalogu Aleph nemusíme být přihlášení. Proto si pouze stačí na

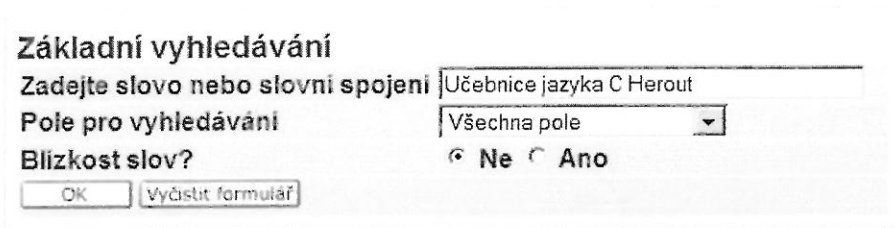
stránkách knihovny (www.techlib.cz) kliknout na katalogy a databaze, kde se nám přímo zobrazí vyhledávací formulář. Pokud ovšem chceme s knihami následně nějakým způsobem ještě manipulovat (uložit si je do schránky či si je rezervovat), je nutné se přihlásit.

V úvodním katalogu vidíme několik hlavních záložek, které slouží pro naši orientaci. Máme na výběr, jaké chceme použít vyhledávání (podle stupně obtížnosti). Možnosti vyhledávání:

- Základní
- Z více polí
- Z více bází
- Pokročilé
- Pomocí CCL

Po vyplnění formuláře volíme tlačítko OK či stiskneme klávesu ENTER. Pro volbu nového zadání vybíráme tlačítko vyčistit formulář.

12.1 Základní vyhledávání



Základní vyhledávání
Zadejte slovo nebo slovní spojení
Pole pro vyhledávání
Blízkost slov? ☒ Ne ☐ Ano

Obrázek 4 : Formulář pro základní vyhledávání

V základním vyhledávání jsme vybízeni k tomu, abychom zadali slovo nebo slovní spojení. Pokud známe celý název publikace, bude naše hledání efektivnější a máme větší šanci na konkrétní výsledek. Pokud jej neznáme, zadáme pouze heslo či slovní spojení, kterého se publikace týká (například mechanika či kvantová mechanika).

Hledání můžeme omezit na ta pole, která nám jsou známa, a tím odstranit velké množství nalezených výsledků a přílišnou obecnost. Vyhledáváme v těchto polích:

- Všechny pole
- Slova z názvu
- Název
- Autor
- Předmět
- Heslo PSH
- ISSN
- ISBN
- Čárový kód

- Signatura
- LCC
- Systémové číslo

Stejně jako u systému Koniáš je nejefektivnější vyhledávání podle jedinečných identifikátorů (kterým je například ISBN). Tím si ošetříme, že se nám zobrazí skutečně ta kniha, kterou hledáme.

Použijeme-li volby „ANO“ v blízkosti slov, můžeme zadat slovní spojení kvantová mechanika a dotaz bude vyhodnocen tak, že požadujeme záznam, který obsahuje slovo mechanika vedle slova kvantová.

V systému Aleph je uživatelskou výhodou, že systém nerozeznává velká či malá písmena. Jestliže tedy zadáme dotaz mechanika, zobrazí se výsledky, které obsahují heslo počítač, ale i POČÍTAČ.

Systém nám dovoluje využít tzv. Booleovských logických operátorů. Těmito operátory lze definovat vztahy mezi jednotlivými slovy a dosáhnout tím rozšíření či naopak zúžení našeho dotazu. Využíváme těchto anglických výrazů:

- **AND** – (A) - například kvantová AND mechanika – záznam musí obsahovat všechna slova, která jsme uvedli. Tento operátor se nejčastěji využívá při zadávání hesla, které je složeno z přídavného jména (určujícího charakter či vlastnost následujícího slova) a podstatného jména (například binární sloučenina).
- **OR** – (NEBO) - například malířství OR architektura – záznam musí obsahovat alespoň jedno ze zadaného řetězce slov. Tento operátor je vhodný při zadávání příbuzných oborů, k rozšíření dotazu či pokud hledáme dané téma s tím, že pro nás není určující jméno (hledáme kubistické malíře, prioritní je pro nás význam kubismu, ne jméno tvůrce, proto můžeme zadat Pablo Picasso OR Emil Filla).

- **NOT** – (NE) - například knihovna NOT digitální – záznam nesmí obsahovat heslo, které se nachází za operátorem. Tento operátor je vhodný k vyloučení homonym vyhledávaného záznamu.⁴¹

Kromě Booleových operátorů máme možnost aplikovat znak otazník, který můžeme použít na začátek či na konec části slova. Otazník nám zaručí, že budou vyhledány záznamy, které obsahují tento kmen slova. Například: zadáme-li tuto kmenovou část **meta?** – budou nalezeny údaje obsahující metadata, metalurgie či metafyzika. Případně si tímto znakem ošetříme různé pravopisné zapsání (zadáme-li slovo **pre?ident**, zobrazí se záznamy obsahující slova president i prezident).

Na všech úrovních vyhledávání máme možnost několika omezení:

- Jazyk – vyhledávání ve všech jazycích, nebo pouze: čeština, angličtina, francouzština, němčina.
- Formát – vyhledávání ve všech formátech, nebo pouze: knihy, seriály, dizertace, historický fond, elektronické zdroje, články.
- Časové vymezení – rok od – do.
- Signatura – vyhledávání ve všech signaturách.

U základního typu vyhledávání si volíme, v jakých bázích si přejeme hledat. Máme k dispozici tyto báze:

- Katalog NTK
- Katalog knih
- Katalog časopisů

⁴¹ *Booleova algebra* [online]. c2007 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://artemis.osu.cz/polpo/07/05a_Booleova_algebra.pdf>.

- Autority NTK
- Autority NK ČR (Národní knihovna České republiky)
- SKC (Z39.50)
- JIB (Z39.50)

12.2 Vyhledávání z více polí

Jedná se o klasické rozšířené vyhledávání, kde máme předepsaná tato pole:

- Předmět
- Autor
- Název jako celek (stačí zadat pouze jedno slovo z názvu)
- Slova z názvu
- Rok
- Nakladatel

V rozšířeném vyhledávání máme opět volbu zaškrtnout blízkost slov.

12.3 Vyhledávání z víceází

Do kolonky „zadejte slovo nebo slovní spojení“ vypíšeme buď pouze část názvu čítající jedno či více slov, nebo celý název.

Z nabídky pole pro vyhledávání vybíráme ze stejného seznamu entit jako u vyhledávání základního (všechna pole, slova z názvu, název, autor, předmět, heslo PSH, ISSN, ISBN, čárový kód, signatura, LCC, systémové číslo).⁴²

Tento typ vyhledávání je ojedinělý svou nabídkou výběru z několikaází. Seznam poptávanýchází:

- USM01
- UVT06
- Seriály (USM01)
- Library of Congress
- Oxford University

12.4 Pokročilé vyhledávání

Pokročilé vyhledávání

Pole pro vyhledávání	Zadejte slovo nebo slovní spojení	Blízkost slov?	Poč. záznamů
Všechna pole		☒ Ne ☐ Ano	
Všechna pole		☒ Ne ☐ Ano	
Všechna pole		☒ Ne ☐ Ano	
Báze pro vyhledávání	Katalog NTK		
Pro zobrazení záznamů klepněte na Celkový počet záznamů.			Celkem:
OK Vyčistit formulář			

Obrázek 5: Pokročilé vyhledávání

⁴² Národní technická knihovna [online]. c2006-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW:
<http://aleph.techlib.cz/F/CA6V4V6TJ8B4GEAVI6PBEAJ77J4BV5M2YJS5AV68AX86VNGYSI-19780?func=file&file_name=find-m>

Pokročilé vyhledávání nám dává, díky možnosti zapsat naráz až tři pole, eventualitu kombinování v zadávání klíčových slov. U každého řádku ve formuláři se nám zobrazuje počet záznamů a pod všemi řádky vidíme celkový počet záznamů, které vyhovují našim zadaným klíčovým slovům (velikost čísla je pro nás důležitým ukazatelem, pokud je číslo příliš vysoké, měli bychom náš dotaz více zkonkretizovat a doplnit některé údaje).

Tento způsob vyhledávání nám zajišťuje větší úspěšnost ve výsledném zobrazení. Kvalitního výsledku docílíme, pokud do polí vpíšeme kombinaci slovního a číselného identifikátoru (například předmět nebo slova z názvu spolu se signaturou či systémovým číslem).

12.5 Vyhledávání pomocí CCL

Vyhledávání pomocí jazyka CCL

Zadejte frázi příkazového jazyka CCL

Blížkost slov? ☒ Ne ☐ Ano

Báze pro vyhledávání

Katalog NTK

Obrázek 6: Vyhledávání pomocí CCL

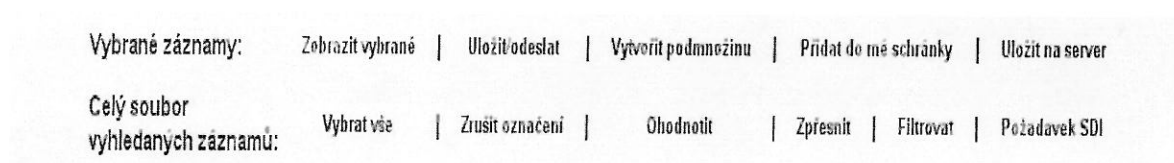
Příkazový jazyk CCL (Common Command Language) přináší oproti klasickému vyhledávání větší možnosti ve vytváření dotazů. CCL jazyk usiluje o přesnější a úplnější znění dotazu. Tohoto jazyka je využíváno většinou ve větších databázích, neboť právě v nich je zřetelná jeho přesnost. Kromě značných výhod má zápis v tomto kódu i svá úskalí. Uživatel nemá k dispozici dostatečný popis toho, jak jazyk zapsat, a často dochází k selhání systému (které je způsobené krátkostí zadaného řetězce či

přílišnou obecností logického pole). V zápisu platí, že nezáleží na psaní velkých a malých písmen a je povoleno použití zkratk (slova se nemusí zadávat celá).⁴³

Základní příkazy pro zadávání:

- **STOP** – ukončíme tak práci se systémem
- **START** – navrátíme se na hlavní obrazovku
- **?<kód_jazyka>** - volíme jazyk, prostřednictvím něhož s námi bude systém komunikovat (například ? CZE (cesky))
- **LANGUAGE** – omezíme tak hledání na jeden konkrétní jazyk
- **HELP** – volíme nápovědu k aktuální obrazovce
- **BASE <báze>** - nastavíme si, z jakýchází požadujeme vyhledávání⁴⁴

12.6 Zobrazení záznamu



Obrázek 7: ALEPH - Zobrazení záznamu

Popis záložek zleva doprava, odshora dolů: základní rozčlenění zobrazeného záznamu je provedeno do dvou skupin a to: vybrané záznamy, kde se veškerá činnost týká pouze těch zápisů, které si zvolíme a celý soubor vyhledaných záznamů, kde manipulujeme se všemi zobrazenými dokumenty, které odpovídají našemu zadání.

⁴³ PINKAS, Otakar. *Úskalí vyhledávání pomocí příkazového jazyka (CCL)* [online]. c2005 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/images/200505/ccl.pdf#>>.

⁴⁴ Tamtéž.

12.6.1 Vybrané záznamy

Záložka **zobrazit vybrané** nám umožňuje zvolit si pouze některé záznamy a mezi nimi si přepínat prostřednictvím tlačítek „přejít na text“ a „přejít na číslo“.

Záložka **uložit/odeslat** dává na výběr ze dvou možností: odeslat vybrané záznamy na náš email či uložit vybrané záznamy do počítače. Aby bylo možné tyto dvě transakce provést, je třeba zvolit, které záznamy (všechny, vybrané, rozmezí) vyžadujeme poslat či uložit a v jakém formátu (katalogizační lístek, s kódy polí MARC, nebo si můžeme sami zvolit svůj formát).

Záložka **vytvořit podmnožinu** nabízí změnu zadání dotazu konkrétního dotazu, který jsme si označili a následně jeho hledání v různých bázích.

Záložka **přidat do mé schránky** umožňuje zadat poznámku k záznamu, který požadujeme uložit. Po zadání poznámky (která je důležitá pro orientaci ve schránce) jsou položky do schránky přidány.

Záložka **uložit na server** umísťuje námi zvolené dokumenty na místní server. Pro tuto činnost jsme povinni se přihlásit jako čtenář nebo alespoň jako host.

12.6.2 Celý soubor vyhledávaných záznamů

Záložka **vybrat vše** je již podle názvu opakem záložky **zobrazit vybrané**. Touto záložkou se vyobrazí celý výčet záznamů, které byly nalezeny. Jejich maximální počet je však 5000.

Záložka **zrušit označení** odstraní vybrané záznamy a uživatel může znovu pracovat se všemi záznamy najednou.

Záložka **ohodnotit** slouží k zadávání slov, u kterých čtenář chce, aby byly systémem hledány s vážením záznamů. Mezi jednotlivými poli je využito logického operátoru AND. Záznamy jsou vyhodnocovány podle vzorce, který bere v úvahu počet výskytů slova v záznamu a váha, která byla pro daný soubor určena (například pokud bude slovo obsaženo v názvu má větší váhu).

Záložka **zpřesnit** napomáhá k přesnějšímu vymezení v zadávání. Úprava je rozdělena do dvou kroků. Krok první spočívá ve volbě logického operátoru. Krok druhý tkví ve volbě pole pro vyhledávání.

Záložka **filtrovat** zobrazuje podmnožinu záznamu. Vlastní filtr nastavíme kliknutím na jednu ze čtyř možností:

- Rozmezí dat
- Text
- Rok
- Vytvořeno po datu

Další možnost je kliknout na předdefinovaný filtr, ve kterém jsou tyto artikly:

- Nové záznamy
- Záznam, které jsou k dispozici
- 1980-2000
- Zpřesnění dotazu AB
- Filtr – CZE
- Dokumenty vydané v rozmezí let 1980 až 2000

Záložka **SDI** (selective dissemination of information) přináší svým uživatelům přesnější informace o přírůstcích. Čtenář si nastavuje parametry pro automatické sledování novinek. Profily, které jsou uloženy, mohou být v záložce **SDI** upravovány nebo mazány.

12.6.3 Záznamy

Záznamy 1 - 10 z 99

(maximální počet zobrazených a seřazených záznamů je 5000)

Přidat na text Před na č

Předchozí stránka Další stránka

#	Autor	Název	Rok	Formát	Exempláře (celkem/půjčeno)	Obálka
1	☐ Schieve, W. C.	Quantum statistical mechanics / William C. Schieve, Lawrence P. Horwitz	2009	 Kniha	Fond NTK(1/0)	
2	☐ Takaishi, Takeshi	Phase Field Model for Mode III Crack Growth in Two Dimensional Elasticity / Takeshi Takaishi, Mas	2009	 Článek	Fond NTK(2/0)	

Obrázek 8: Záznamy

Po zadání předmětu, který se týká hledané publikace, se zobrazí formulář se seřazenými záznamy (viz obrázek číslo 8). Pro příklad bylo využito hesla kvantová mechanika, kdy celkový počet záznamů činil 99.

Popis formuláře zleva doprava: Položky autor, název a rok jsou podtrženy za účelem řazení podle abecedy či podle data, vždy od písmene A či od nejaktuálnějšího roku.

Podtržené číslo znázorňuje pořadí v seznamu záznamů. Vedle čísla se nachází kolonka, kterou zaškrtneme v případě, že chceme použít pouze vybrané záznamy. Položka **autor** je zpracována jako autorita (název autora doplněný o rok narození). V kolonce **název** se vždy nalézají celý název publikace, který je podtržen v důsledku toho, že je aktivní. Po kliknutí na uživatelem zvolený název, dostane úplné zobrazení záznamu, ve kterém volí formát vypočtení (standardní formát, katalogizační záznam, citace, s návěštími pro jednotlivá pole, s kódy polí UNIMARC/MARC 21). Vedle **názvu** se nachází **rok**, ve kterém byla publikace zveřejněna. Záložka **formát** dává informaci o tom, jakého charakteru publikace je. Formát je doplněn piktogramem. Nejdůležitější kolonkou pro uživatele jsou **exempláře**. Exempláře sdělují: v jakém fondu se publikace nachází, jaký je celkový počet dokumentů a kolik jich je vypůjčeno. Těmito třemi ukazateli se čtenář řídí, neboť podle nich zjistí, zda si knihu může na místě půjčit, či zda je nutné provést rezervaci. Praktickou položkou je pole obálka, která slouží jako grafická nápověda toho, jak dokument vypadá.

Po volbě tlačítka **exempláře** se vyobrazí konkrétní knihovní jednotka, u které má uživatel k dispozici tyto identifikátory:

- **Požadavek** - kliknutím na toto pole si čtenář rezervuje publikaci. Pokud je kniha v knihovně na místě, volba požadavku v seznamu chybí
- **Popis** – číselný identifikátor týkající se roku vydání knihy
- **Status jednotky** – pole je vyplněno podle toho, kde se dokument právě nachází. Může být ve volném výběru se statusem „k vypůjčení“ či ve skladu se statusem „nepůjčuje se“
- **Půjčeno do** – pokud je napsáno například datum 04/01/10 a pod tím je ještě poznámka požadováno, znamená to, že až bude dokument v lednu vrácen, je opět požadován k rezervaci. Pokud je kniha ve volném výběru, je v této kolonce uveden status „na místě“
- **Dílčí knihovna** – jedná se o knihovnu, která knihu spravuje. Proto je ve statusu vždy uvedeno „fond NTK“
- **Umístění** – pole, které říká, kde je kniha uložena. Zda je ve skladu či ve volném výběru. Když se dokument nalézá ve volném výběru, je pole doplněno o číselnou charakteristiku. Označení *3.NP, studovna časopisů, regál 3D/034* svému uživateli sděluje, že je časopis umístěn ve třetím nadzemní podlaží, ve studovně časopisů, v sekci regálu 3D a v polici 34.
- **LCC** – označení LCC kódem dovede uživatele k regálu stejně tak dobře, jako jiný identifikátor umístění.
- **Počet požadavků** – toto pole má stejný význam a nese stejnou informaci, jako položka **exempláře**
- **Poznámka** – v tomto poli jsou dostupné doplňující údaje vztahující se ke konkrétnímu dokumentu

12.7 Čtenářské konto

K přihlášení do uživatelského konta je zapotřebí uživatelského jména a hesla, která jsou přidělována při počáteční registraci a uživatel si je může kdykoliv změnit.

Konto obsahuje jeden přehledný seznam, ve kterém má čtenář možno sledovat:

- Počet výpůjček
- Seznam historie výpůjček
- Požadavky na výpůjčky
- Požadavky na kopie
- Požadavky na rezervace
- Platební transakce
- Požadavky MVS celkem
- Požadavky na úrovni titulu
- Akviziční požadavky celkem
- Aktivní akviziční požadavky
- Nedávno uzavřené akviziční požadavky
- Aktivní požadavky MVS
- Nedávno uzavřené požadavky MVS⁴⁵

⁴⁵Národní technická knihovna [online]. c2006-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://aleph.techlib.cz/F/T51L9YMAAXTH2X3DRBCKFA3YYLP95JFQUQB1D6K9NJDVLN7IPM-21106>>

Po kliknutí na tlačítko **výpůjčky** si uživatel ze svého domova, prostřednictvím stisknutím tlačítka prodloužit všechny výpůjčky, aktivuje prodlužování lhůtu na všech jeho výpůjčkách.

Dále se v uživatelském kontu nachází zobrazení záznamů, které byly umístěny do schránky a zobrazení záznamů, které byly v historii provedeny.

V sekci osobního profilu si čtenář nastaví individuální požadavky spojené se způsobem zobrazování záznamů a s výběrem jazyka, prostřednictvím kterého bude komunikovat s počítačem.

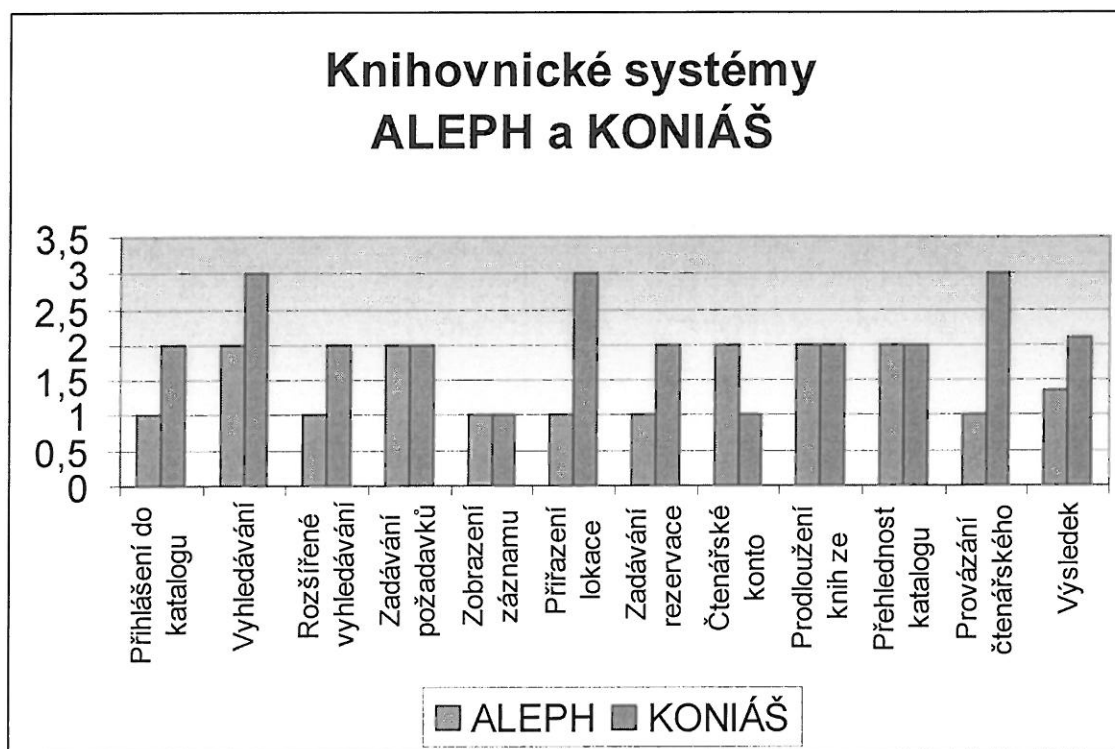
13 Porovnání

Porovnání knihovnických systémů ALEPH a KONIÁŠ provedly knihovníci z městských poboček (Opatov, Smíchov, Ďáblice, Bohnice, Dejvice a Ústřední knihovna na Mariánském náměstí) a z Národní technické knihovny (knihovníci a odborní pracovníci z oddělení základních knihovnických služeb). Z každé pobočky byly vybrány vždy dva pracovníci. Všichni zúčastnění respondenti mají pracovní zkušenosti s oběma systémy. Protože byly všichni knihovníci nadmíru vstřícní, porovnávání neprobíhalo klasickou formou vpisování do dotazníků, ale formou individuální komunikace. Výsledky byly zpracovány do tabulky a bylo použito hodnotící škály. Zúčastnění byli předem seznámeni se systémem hodnocení, který byl zvolen jednoduchým způsobem: škála od jedné do pěti s tím, že čísla fungují jako známky ve škole.

Hodnotící kritérium	ALEPH	KONIÁŠ
Přihlášení do katalogu	1	2
Vyhledávání	2	3
Rozšířené vyhledávání	1	2
Zadávání požadavků	2	2
Zobrazení záznamu	1	1
Přiřazení lokace	1	3

Zadávání rezervace	1	2
Čtenářské konto	2	1
Prodloužení knih ze vzdáleného přístupu	2	2
Přehlednost katalogu	2	2
Provázání čtenářského konta s katalogem	1	3
Výsledek	1,36	2,09

Obrázek 9: Tabulka Porovnání knihovnických systémů



Obrázek 10: Graf, Knihovnické systémy ALEPH a KONIÁŠ

13.1 Shrnutí

Podle hodnot z tabulky jsme dospěli k výsledkům, že knihovnický systém ALEPH v celkovém hodnocení dopadl kvalitněji než systém KONIÁŠ a má tedy v aritmetickém průměru lepší známku. Musíme však brát zřetel na několik souvisejících faktorů. Jedním z nich je fakt, že výsledné známky se od sebe nijak razantně nelišily (rozdíl mezi výslednými hodnotami je pouze 0,73). Dalším z faktorů, neméně podstatným, je různé využití těchto systémů. Oba z hodnocených systémů mají svou oblast využití. Systém KONIÁŠ je využitelnějším pro klasické městské pobočky, které nemají úzce specifikovaný knihovní fond. Naopak systém ALEPH nachází své uplatnění spíše ve fondu vědeckém či oborově vyhraněném. Důkazem je, že tento systém je často využíván vysokými školami.

U obou těchto systémů je podstatné, že se stále vyvíjejí a jejich cíl je zaměřen na potřeby uživatele, kterým může být knihovník i čtenář.

Výhody systému	
KONIÁŠ	ALEPH
• přehlednější uživatelské konto	• kvalitnější a přesnější zobrazení lokace (patro, regál, umístění v regálu)
• možnost přesnějšího vyhledávání (uživatel má možnost tematického vyhledávání, textového či rozšířeného)	• vyhledávat může uživatel i pod statusem „host“
• volba vytisknutí si celého obsahu na uživatelském kontu	• přívětivější a modernější vzhled
• uživatelsky přívětivé i pro děti	• efektivní zpracování dat

Tabulka 4: Shrnutí systému

14 Závěr

Během sběru informací pro tuto práci jsem vycházela především z vlastních poznatků praxe, kterou jsem vykonávala v Národní technické knihovně. Písemné dokumentace, která by se týkala tohoto problému, je velice málo. Díky svému působení v Národní technické knihovně jsem však měla jedinečnou možnost dostat se k materiálům, které ještě nebyly veřejnosti zpřístupněny a ty mi byly nápomocny ve tvorbě mé práce.

Jedním z cílů této práce bylo osvětlení základních služeb, které knihovna poskytuje, a navrhnout jejich efektivnější fungování.

V Národní technické knihovně shledávám pozoruhodnou úroveň poskytovaných služeb. Národní knihovna je na našem území stavbou zcela unikátní. Odlišná od ostatních knihoven je především architektonickým pojetím, designovým vybavením a rozložením fondu.

Vznik knihovny je důkazem toho, že se stále daří udržet knihy v klasické papírové podobě a tím pádem i povolání knihovníka. Dalším potvrzením důležitosti knihoven a knihovnictví jsou další a další generace knihovníků. I přes automatizaci a digitalizaci knihovnických procesů nepřestáváme potřebovat služby knihovníků a odborných pracovníků. Lidský faktor je u samoobslužných zařízení odstraněn, ale odborná rada zůstane i nadále nedocenitelná.

Vývoj knihoven je zasažen přenosem do virtuálního světa, a proto je snahou, aby se transakce odehrávaly ze vzdáleného přístupu.

Knihovny každým dnem dokazují, že se jim daří udržet se ve světě informací a podávat sdělení rychle, efektivně a kvalitně.

V oblasti informačních center mají knihovny obrovskou výhodu, kterou je skutečnost, že právě ony jsou jediným veřejným místem pro setkávání.

Sledování trendů v oblasti informačních technologií a flexibilita může moderní knihovně umožnit plnění nároků, které klade veřejnost.

Národní technická knihovna se již od svého počátku stala stavbou, na kterou nejen knihovníci, ale i celá Česká republika mohou být pyšní, protože prokazuje, že má mezi ostatními institucemi své dominantní místo.

Seznam použité literatury

1. ANTLOVÁ, Martina. *Propagace knihoven a jejich služeb*. Brno, 2006. 55 s. Vedoucí bakalářské práce Petr Škyřík.
2. *Booleova algebra* [online]. c2007 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://artemis.osu.cz/polpo/07/05a_Booleova_algebra.pdf>.
3. FREY, Petr. *Marketingová komunikace: nové trendy a jejich využití*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2005. 111 s. ISBN 80-7261-129-1.
4. GILL, Philip. *Služby veřejných knihoven : Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Jarmila Burgetová; Anna Malá. 1. vyd. Praha: Tomos, 2002. 127 s. ISBN 80-85851-14-8.
5. HOMOLA, Martin. *Architektura knihoven : Projekt Národní technické knihovny*. Praha, 2008. 13 s. Seminární práce.
6. HORÁKOVÁ, Helena. *Strategický marketing*. Šárka Vieweghová. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 152 s. ISBN 80-7169-996-9.
7. HORÁKOVÁ, Iveta. *Marketing v současné světové praxi*. Jan Vosecký. 1. vyd. Praha: Grada, 1992. 368 s. ISBN 80-85424-83-5.
8. HOŘAVOVÁ, Barbora, RICHTEROVÁ, Daniela. *Knihovny pro všechny: Role veřejných knihoven v multikulturní společnosti*. 1. vyd. Praha: Multikulturní centrum Praha, 2005. 2005 s. ISBN 80-239-5021-5.
9. *Ikaros Roč. 13, č. 13 (2009)* [online]. c1997-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/>>.
10. *Jak vyhledávat v on-line katalogu Národní knihovny* [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.ics.muni.cz/zpravodaj/articles/84.html>>.
11. KURKA, Ladislav. *Přestavba služeb a rekonstrukce ústředí městské knihovny v Praze*. Josef Straka. 1. vyd. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 1998. 62 s. Aktuality SKIP. ISBN 80-85-851-07-5.

12. MACHÁČKOVÁ, Tereza. *Možnosti uspořádání fondu v Národní technické knihovně ČR* [online]. c1997-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/moznosti-usporadani-fondu-v-narodni-technicke-knihovne-cr>>.
13. *Městská knihovna v Praze* [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <http://www.mestskaknihovna.cz/dokumenty/pdf/2009/OPAC_zac.pdf>.
14. *Národní technická knihovna* [online]. c2006-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.techlib.cz/>>.
15. PINKAS, Otakar. *Úskalí vyhledávání pomocí příkazového jazyka (CCL)* [online]. c2005 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/images/200505/ccl.pdf#>>.
16. ROGERS, Len. *Marketing: průvodce pro malé a střední podnikatele*. Jan Čulík; Jaroslava Svobodová. 1. vyd. Praha: Readers International Prague, 1993. 185 s. ISBN 80-901454-0-X.
17. *SelfCheck - Kisk* [online]. c2008 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://kisk.phil.muni.cz/wiki/SelfCheck>>.
18. SVOBODA, Martin. *Knihovní řád*. Praha : Národní technická knihovna, 2009. 56 s.
19. ŠILHA, Jiří. *Nový WWW katalog OPAC 2.0* [online]. c2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.lanius.cz/clavius/opac20.htm>>.
20. TICHÁ, Jana, BRYCHTA, Roman. *Národní technická knihovna*. Petr Babák. 1. vyd. Praha : Realtisk, 2009. 189 s. ISBN 978-80-86504-19-3.
21. TURČÍNKOVÁ, Jana. *Knihovna nově, aneb jak zvýšit její hodnotu v očích veřejnosti*. Brno, 2006. 41 s. Bakalářská práce.
22. *Virtuální polytechnická knihovna* [online]. c1997-2009 [cit. 2009-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/virtualni-polytechnicka-knihovna>>. ISSN 1212-5075.

23. VYCHODILOVÁ, Vendula. *Moderní trendy v knihovnictví*. Brno, 2006. 66 s.
Vedoucí diplomové práce Mgr. Jiří Špalek, Ph.D. Dostupný z
WWW: <http://is.muni.cz/th/62907/esf_m/DIPLOMKA-Vychodilova.doc>.

15 Seznam obrázků a grafů

OBRÁZEK 1: PŘIHLAŠOVACÍ FORMULÁŘ	53
OBRÁZEK 2: VYHLEDÁVACÍ FORMULÁŘ	55
OBRÁZEK 3: VÝSLEDEK VYHLEDÁVÁNÍ.....	57
OBRÁZEK 4 : FORMULÁŘ PRO ZÁKLADNÍ VYHLEDÁVÁNÍ	63
OBRÁZEK 5: POKROČILÉ VYHLEDÁVÁNÍ.....	67
OBRÁZEK 6: VYHLEDÁVÁNÍ POMOCÍ CCL	68
OBRÁZEK 7: ALEPH - ZOBRAZENÍ ZÁZNAMU	69
OBRÁZEK 8: ZÁZNAMY	72
OBRÁZEK 9: TABULKA POROVNÁNÍ KNIHOVNICKÝCH SYSTÉMŮ	77
OBRÁZEK 10: GRAF, KNIHOVNICKÉ SYSTÉMY ALEPH A KONIÁŠ	77

16 Seznam tabulek

TABULKA 1: VÝPŮJČNÍ LHŮTY MVS	21
TABULKA 2: OTEVÍRACÍ HODINY NOČNÍ STUDOVNY	27
TABULKA 3: SWOT ANALÝZA	44
TABULKA 4: SHRnutí SYSTÉMU	79

17 Seznam příloh

Příloha č. 1 – Výpůjční lhůty

Příloha č. 2 – Ceník virtuální polytechnické knihovny

Příloha č. 3 – Ceník služeb NTK

Příloha č. 4 – LCC – Library of Congress Clasifikation

17.1 Příloha č.2 - Výpůjční lhůty

Druh dokumentu	V místním styku	V poštovním styku
Knihy, vázané ročníky periodik a mikrografická média (neperiodika)	14/28 dnů	35 dnů
Pro 1. kategorii	28/56 dnů	
Periodika - jednotlivá čísla nevázaných ročníků	nepůjčují se	nepůjčují se
Pro 1. kategorii	3 dny	7 dnů
Jednotlivá čísla příloh nevázaných časopisů na CD-ROM, DVD	prezenčně	nepůjčují se
Mikrografická média vázaných periodik	28 dnů	35 dnů
CD-ROM, DVD, videokazety	14/28 dnů	21 dnů
Firemní dokumenty	28 dnů	35 dnů
Vzácné tisky	prezenčně	nepůjčují se
Staré tisky	prezenčně	nepůjčují se

17.2 Příloha č.3 - Ceník Virtuální polytechnické knihovny

Založení uživatelského konta
• pro ČR 50,– Kč
• pro zahraničí 130,– Kč
• poplatek za vystavení nového přístupového hesla (v případě ztráty původního) 20,– Kč
Poplatek za přehled čerpání uživatelského konta
• roční čerpání 25,– Kč
• archivní vyhledání (max. do 3 let) 50,– Kč
• manipulační poplatek za vrácení nevyčerpané hotovosti 20,– Kč
• manipulační poplatek za zrušení konta 20,– Kč
Reprografické služby
a) černobílá xerokopie
• 1 strana A4 2,– Kč
• oboustranná A4 3,– Kč
• 1 strana A3 4,– Kč
• oboustranná A3 6,– Kč
b) barevná xerokopie

• 1 strana A4 12,– Kč
• oboustranná A4 18,– Kč
• 1 strana A3 19,– Kč
• oboustranná A3 22,– Kč
c) xerokopie z NLK
• 1 strana bez rozlišení formátu 10,– Kč
• expresní příplatek 100 % k základní ceně
d) kopie dodané expresně faxem
• 1 strana bez rozlišení formátu 11,– Kč
• k poplatku se připočítává částka odpovídající počtu telefonních impulsů v částce maximálně 3,-Kč/1str.
Poplatky za kopie doručované elektronickou cestou:
a) kopie (formát A4) dodané elektronickou cestou z tištěných dokumentů (PDF)
• 1 článek (volné dílo) 2,– Kč/1 str.
• 1 článek (do 6 stran) 20,– Kč/1 str.
• 1 článek (od 7 stran) 140,– Kč
b) kopie (formát A4) dodané expresně elektronickou cestou z tištěných dokumentů (PDF)
• 1 článek (volné dílo) 4,– Kč/1 str.
• 1 článek (do 6 stran) 22,– Kč/1 str.

• 1 článek (od 7 stran) 160,- Kč
c) kopie dodané elektronickou cestou z online databází
• 1 článek (do 7 stran) 2,- Kč/1 str.
• 1 článek (od 8 stran) 15,- Kč
• poštovné za odeslání dokumentu dle platných tarifů České pošty
Poplatky za mezinárodní meziknihovní služby Národní technické knihovny (pro ziskový / neziskový sektor)
a) ze zahraničí
• výpůjčka 400,- / 300,- Kč
• kopie za každých 5 str. 120,- / 80,- Kč
b) z British Library a zámoří
• výpůjčka 800,- / 600,- Kč
• kopie za 1 článek 480,- / 400,- Kč
c) pro zahraničí
• výpůjčka
• Slovensko 8 € / 1 IFLA Voucher
• Evropa 10 € / 1 IFLA Voucher
• zámoří 15 € / 2 IFLA Voucher
• kopie 1 – 10 stran

• Slovensko – xerokopie 8 € / 1 IFLA Voucher
• Evropa 8 € / 1 IFLA Voucher
• zámoří 15 € / 2 IFLA Voucher + každých 10 započatých stran kopie
• Slovensko – xerokopie 4 € / 0,5 IFLA Voucher
• Evropa 4 € / 0,5 IFLA Voucher
• zámoří 4 € / 0,5 IFLA Voucher
Poplatky za mezinárodní meziknihovní služby (pro neziskový sektor) Národní lékařské knihovny
a) ze zahraničí
• realizovaná výpůjčka ze zahraniční knihovny 400,- Kč
• kopie 1 článku do 50 stran realizovaná v zahraničí 150,- Kč (+ příp. poštovné, KŘ, čl. 5 – bod 1,3)
• kopie 1 článku od 51 stran realizovaná v zahraničí 220,- Kč (+ příp. poštovné, KŘ, čl. 5 – bod 1,3)
• kopie 1 článku realizovaná v British Library 400,- Kč(+ příp. poštovné, KŘ, čl. 5 – bod 1,3)
b) pro zahraničí
• zaslání 1 knihy zahraniční knihovně (včetně SR) z fondu českých knihoven 1 IFLA Voucher nebo 300 Kč + poštovné
• zaslání 1 kopie článku zahraniční knihovně 1 IFLA Voucher nebo 300 Kč + poštovné (mimo SR) z fondu českých knihoven 1-15 stran
• zaslání 1 kopie článku zahraniční knihovně 1,5 IFLA Voucher nebo 450 Kč + poštovné (mimo SR) z fondu českých knihoven nad 15 stran

Poplatky za mezinárodní meziknihovní služby Knihovny AV ČR, v.v.i. (pro neziskový sektor: ústavy AV ČR / ostatní registrovaní uživatelé)	
a) ze zahraničí	
	výpůjčka 300,– Kč / 500,– Kč
	kopie za každých 5 stran 50,– Kč / 60,– Kč
b) z British Library a zámoří	
	výpůjčka 600,– Kč / 700,– Kč
	kopie za 1článek 350,– Kč / 450,– Kč
c) pro zahraničí	
Výpůjčka:	
	Slovensko 8,– € / 1 IFLA Voucher
	Evropa 10,– € / 1 IFLA Voucher
	zámoří 16,– € / 2 IFLA Voucher
	kopie 1 strana A4
	Slovensko 2,– Kč
	kopie 1 – 10 stran
	Evropa 8,– € / 1 IFLA Voucher
	Zámoří 16,– € / 2 IFLA Voucher + každých 10 započatých stran kopie
	Evropa a zámoří 4,– € / 0,5 IFLA Voucher

poštovné za odeslání dokumentu - dle platných tarifů České pošty

17.3 Příloha č.4 - Ceník služeb NTK

CENÍK POPLATKŮ A SLUŽEB	
1. Registrace a výdej knihovních průkazů	
registrační roční zákaznický poplatek (365 dnů) (půlroční poplatek je ½ uvedené částky)	
zákazník mladší 60 let	100,00
zákazník starší 60 let, studenti, nezaměstnaní, invalidní důchodci	50,00
zákazník s rozšířenými právy – skupina Aa)	300,00
zákazník s rozšířenými právy – skupina Ab)	1000,00
zákazník s rozšířenými právy – skupina Ac)	100,00
průkaz zákazníka a návštěvníka	
poplatek za vystavení průkazu zákazníka NTK	200,00
jednodenní průkaz návštěvníka NTK - vratná zástava	200,00
poplatek za náhradní průkaz NTK	250,00
výměna platného průkazu STK za průkaz NTK	nepoplatněna
poplatek za první výpis údajů o zákazníkovi z registrační databáze/ za rok (dle § 12 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů) poplatek za druhý a další výpis údajů o zákazníkovi z registrační databáze/ za rok (dle § 12 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů)	nepoplatněno 25,00
2. Výpůjční služby	
poplatky za opožděné vrácení půjčeného dokumentu	
1 dokument/ 1 den	2,00
1.– 3. upomínka zaslaná poštou	10,00
ředitelská upomínka	30,00
poplatek za přípravu soudního vymáhání	50,00
Rezervace	
zaslání oznámení o rezervaci publikace poštou	10,00
poplatek za vymáhání náhrady škody za poškozené a ztracené dokumenty	
1. upomínka	50,00
2. upomínka	100,00
3. a každá další upomínka	200,00
paušální poplatek za ztrátu CD-ROM a DVD/ 1ks	500,00
poplatek za přípravu soudního vymáhání	50,00
3. Reprografické služby	
černobílá xerokopie 1 strana A4	2,00
oboustranná A4	3,00
1 strana A3	4,00
oboustranná A3	6,00
barevná xerokopie 1 strana A4	12,00
oboustranná A4	18,00

1 strana A3	19,00
oboustranná A3	22,00
zvětšenina z mikrofiše na 1 stranu A4	5,00
digitální kopie starého tisku 1 soubor	10,00
papírová kopie starého tisku (z digitální kopie) 1 strana	12,00
digitální kopie vzácného tisku 1 soubor	2,00
papírová kopie vzácného tisku (z digitální kopie) 1 strana	3,00
poplatek za zkopírování dat ze starých a vzácných tisků na CD (včetně DPH)	15,00
tiskové výstupy z CD-ROM, DVD, disket, internetu 1 strana A4	2,00
4. Uživatelské konto VPK a služby Document Delivery	
poplatek za založení uživatelského konta VPK pro ČR a SR	50,00
pro zahraničí	130,00
poplatek za přehled čerpání uživatelského konta VPK	
roční čerpání	25,00
archivní vyhledání 50,00	
manipulační poplatek za vrácení nevyčerpaného zůstatku z konta VPK	20,00
kopie z tištěných dokumentů dodané elektronickou cestou (Document Delivery)	
formát A4 – PDF 1 článek (volné dílo)	2,00/1 str.
Adobe Acrobat 1 článek (do 6 stran)	20,00/1 str.
1 článek (od 7 stran)	140,00
kopie z tištěných dokumentů dodané expresně elektronickou cestou	
formát A4 – PDF 1 článek (volné dílo)	4,00/1 str.
Adobe Acrobat 1 článek (do 6 stran)	22,00/1 str.
1 článek (od 7 stran)	160,00
kopie z online databází dodané elektronickou cestou	
1 článek (do 7 stran)	2,00/1 str.
1 článek (od 8 stran)	15,00
kopie dodané expresně faxem 1 strana	11,00
+ k poplatku se připočítává částka odpovídající počtu telefonních impulsů v částce maximálně A70	3,00/1 str.
5. Mezinárodní meziknihovní služba	
<i>pro zákazníka ze státního sektoru/pro komerční zákazníky</i>	
ze zahraničí výpůjčka	300,00 /400,00
kopie za každých 5 stran	80,00 /120,00
z British Library a zámoří výpůjčka	600,00 /800,00
kopie za 1 článek	400,00 /480,00
pro zahraničí výpůjčka Slovensko	8 EUR/1 IFLA Voucher
Evropa	10 EUR/1 IFLA Voucher
zámoří	15 EUR/2 IFLA Voucher
kopie 1–10 stran Slovensko	8 EUR/1 IFLA Voucher
Evropa	8 EUR/1 IFLA Voucher
zámoří	15 EUR/2 IFLA Voucher
+ každých dalších 10 započatých stran Slovensko	4 EUR/0,5 IFLA Voucher
Evropa	4 EUR/0,5 IFLA Voucher
zámoří	4 EUR/0,5 IFLA

Voucher	
6. Rešeršní služby	
Poplatky se účtují za zpracování rešerší zaměstnanci NTK z bází dat na CD-ROM, bází dat zpřístupněných v síti NTK, ze sekundárních a primárních bází dat přístupných na internetu. Tyto rešerše se zpracovávají na základě individuálních objednávek.	
Na konečnou cenu rešerše má vliv výběr balíčku prohledávaných zdrojů.	
Balíček zdrojů / Min. cena / minimální doba pro vyhledání / Specifikace služeb	
Katalogy NTK a vybrané české souborné katalogy. Tvorba rešeršního dotazu, prohledání katalogů vybraných knihoven (dle tématu dotazu), prohledání JIB, posouzení relevance.	320,00/ 2 hod
Volný internet. Tvorba rešeršního dotazu, posouzení relevance a důvěryhodnosti zdroje a kvality textu.	480,00/ 3 hod
CD ROM a online databáze NTK. Výběr relevantních databází, tvorba rešeršního dotazu, výběr záznamů na základě relevance a dostupnosti.	480,00/ 3 hod
Každá další hodina práce rešeršera	160,00
Orientační rešerše 60 % z celkové ceny Orientační rešerše slouží k první rychlé orientaci v dané problematice. Výsledkem je soupis bibliografických informací ve formátu, který je převzatý ze zdrojové databáze. Záznamy se nezpracovávají podle citační normy. Expresní příplatek 50 % z celkové ceny Za rešerši zpracovanou ve zkráceném režimu (tj. za pět pracovních dnů) je účtován navíc expresní příplatek. Studentská sleva 50 % z celkové ceny. Slevu může získat jakýkoli řádný student denního nebo dálkového studia, který se prokáže k datu zadání rešerše, či nejpozději před jejím uhrazením dokladem o studiu (např. studentský průkaz, karta ISIC, index) a platným průkazem zákazníka NTK. <i>Poznámka: K výsledné ceně rešerší se připočítávají náklady na tiskové výstupy, xerokopie, kopírování na CD.</i>	
7. Další poplatky	
manipulační poplatek za ztrátu, poškození nebo zničení publikace	50,00
poplatek za poškození/ztrátu RFID etikety	50,00
sankční poplatek za vydání obsahu skříňky do 24 hod. po jejím protokolárním otevření	50,00
sankční poplatek za vydání obsahu skříňky nad 24 hod. po jejím protokolárním otevření	200,00
sankční poplatek za porušení pravidel využívání individuální studovny	500,00
<i>Poznámka: Pokud jsou vyřízené požadavky zasílány poštou, k cenám za služby se připočítává poštovné a balné dle platného tarifu.</i>	
8. Prostory k pronájmu	
individuální / bezbariérová individuální studovna půldenní nájem	60,00
pracovní den	120,00
sobota	60,00
týden	300,00
semestr	1.500,00
AV individuální studovna půldenní nájem	150,00
pracovní den	300,00
sobota	150,00
týden	750,00
týmová studovna půldenní nájem	300,00
pracovní den	600,00
sobota	300,00
týden	1.500,00
počítačová studovna (50) hodinový nájem	600,00
půldenní nájem	2.200,00
pracovní den	4.000,00
sobota	2.200,00
týden	16.000,0

	0
počítačová studovna (30) hodinový nájem	450,00
půldenní nájem	1.600,00
pracovní den	3000,00
sobota	1.600,00
týden	12.000,00
noční studovna pracovní den (9-19)	1.800,00
s dodatečným vybavením AV technikou	3.000,00
vzdělávací centrum hodinový nájem	400,00
půldenní nájem	2.400,00
pracovní den	4.000,00
sobota	2.400,00
Ballingův sál hodinový nájem	2.000,00
půldenní nájem	12.000,00
pracovní den	24.000,00
galerie týden	13.800,00

17.4 Příloha č.5 - LCC – Library of Congress Classification

Systém třídění Kongresové knihovny je tvořen hlavními kategoriemi pro všeobecné pojmy, označenými písmeny.

A	Všeobecné práce
B	Filozofie, psychologie, náboženství
C	Pomocné vědy historické
D	Dějiny Evropy, Asie, Afriky (Východní polokoule)
E	Dějiny Severní a Jižní Ameriky (Západní polokoule)
G	Geografie, mapy, antropologie, rekreace
H	Sociální vědy
J	Politické vědy
K	Právo
L	Výchova a vzdělávání
M	Hudba
N	Krásné umění
P	Jazyky a literatura
Q	Přírodní vědy
R	Medicína
S	Zemědělství
T	Technika/Technologie
U	Vojenství
V	Námořnictví
Z	Knihovnictví, bibliografie

17.5 Příloha č.6 - Zásady diferenciacce výpůjčních služeb NTK

Skupina A

Zákazník s rozšířenými právy

- a) Vysokoškolské knihovny a knihovny středních škol;
- b) právnické osoby (které mají přidělené IČ);
- c) vysokoškolští učitelé, vědeckovýzkumní pracovníci vysokých škol a ústavů Akademie věd ČR, doktorandi.

Rozšířená nabídka služeb:

- Absenční půjčování jednotlivých čísel nevázaných periodik na tři dny, pokud jsou ve fondu NTK duplicitní;
- absenční půjčování jednotlivých čísel nevázaných periodik od pátku do pondělí;
- prodloužení výpůjční lhůty u knih o jeden měsíc při prvním zapůjčení knihy;
- prezenční půjčování dokumentů do badatelný;
- maximálně 30 objednávek současně;
- maximálně 30 výpůjček současně.

Skupina B

Individuální zákazníci služeb NTK

- a) Studenti VŠ a SŠ;
- b) ostatní veřejnost;
- c) cizinci s trvalým pobytem v ČR.

Nabídka služeb

- Dle Knihovního řádu NTK, Výpůjční řád;
- prezenční půjčování dokumentů do badatelny;
- maximálně 20 objednávek současně;
- maximálně 15 výpůjček současně.

Skupina C

Zákazník cizinec

- a) Čeští státní občané s přechodným bydlištěm v ČR;
- b) cizinec s přechodným bydlištěm v ČR.

Nabídka služeb

- Cizinci a čeští státní občané s přechodným bydlištěm v ČR si mohou absenčně půjčovat publikace vydané v českém jazyce a cizojazyčné publikace pouze na zástavu;
- prezenční půjčování dokumentů do badatelny;
- maximálně 20 objednávek současně;
- maximálně 15 výpůjček současně.

Skupina D

Zákazník cizinec

- a) Čeští státní občané, kteří žijí trvale mimo ČR, v ČR nemají trvalé ani přechodné bydliště a jako průkaz totožnosti předkládají cestovní pas;
- b) osoby cizí státní příslušnosti, které ve svém průkazu totožnosti nemají potvrzené údaje o trvalém či přechodném bydlišti v ČR.

Nabídka služeb

- Prezenční studium dokumentů ve volném výběru NTK;

- prezenční půjčování dokumentů do badatelny;
- 20 objednávek současně;
- maximálně 15 výpůjček současně.