

# Pokročilá informační podpora v Národní technické knihovně



**Případová studie z Národní technické knihovny v Praze popisuje vývoj informační podpory založené na uživatelsky orientovaném přístupu. Její podobu ukazuje na příkladu dvou konkrétních služeb; individuálních konzultací a informační podpory pro střední školy.**

Národní technická knihovna, sídlící od roku 2009 uprostřed kampusu technických vysokých škol v pražských Dejvicích, slouží uživatelům z řad studentů, vyučujících i široké veřejnosti a zároveň funguje jako akademická knihovna Vysoké školy chemicko-technologické (VŠCHT) a specializovaná knihovna Ústavu organické chemie a biochemie (ÚOCHB). Ročně budovu NTK navštíví více než 600 000 uživatelů, z čehož 70 % tvoří studenti, mezi nimi více než 30 % studenti zahraniční. Krom specializovaných zdrojů a studijních prostor nabízíme řadu informačních a instruktážních služeb, jejichž hlavním cílem je přispět k akademickému a odbornému úspěchu studentů, pedagogů a výzkumníků, zejména z oblasti technických a aplikovaných přírodních věd. Namísto referenčních služeb, jak jsou tradičně chápány knihovnickou komunitou v českém prostředí (Švejda, 2003), se přikláníme k šířeji pojaté akademické informační podpoře zakotvené v mezinárodních standardech, doporučeních (např. Bopp a kol., 2011; ALA/RUSA, 2003; ALA/ACRL/STS, 2006) a neustále uzpůsobované individuálním potřebám našich uživatelů.

Naše metoda odvozena z mota NTK „*Knihovna je služba*“ (NTK, 2017b) by se dala shrnout větou „*Poznej svého (potenciálního) uživatele!*“. Tento imperativ se projevuje nejen v podobě a organizaci služeb, ale také v personální politice a parametrech interního vzdělávání. Ačkoliv se nám a hlavně našim uživatelům dnes takový přístup jeví jako samozřejmost, cesta k němu nebyla přímá ani snadná. V první části článku je proto popsán rozvoj informační podpory NTK od roku 2013 a v druhé pak dva konkrétní příklady současného formátu a fungování našich konzultací a instruktážních služeb pro studenty vysokých a středních škol. Podrobnosti o podpoře vyučujících a studentů doktorandských programů jsou k dispozici v samostatném příspěvku (Krueger, 2017).

## Cesta k uživatelsky orientovanému přístupu

V roce 2009 se NTK po více než 50 letech vrátila ke svému původnímu poslání sloužit akademické obci přímo v kampusu vysokých škol (NTK, 2017b). Integraci s knihovnou VŠCHT (2013) a později s knihovnou ÚOCHB (2014) byla zahájena také transformace referenčních služeb. Ačkoliv sloučení provozů, procesů a fondů všech zapojených institucí proběhlo hladce (Kožuchová, 2014), u referenčních služeb jsme se od počátku potýkali se vzájemným neporozuměním. Nesoulad se projevoval obtížemi s formulací „zadání“ ze strany partnerů<sup>1</sup>, ale především naší neschopností opustit „narativ a způsoby“ tradičních knihovníků a knihovnictví, jak je popisují Skenderija a kol. (2017).

Impulsem k celkové změně přístupu se stal redesign webu NTK na přelomu let 2013 – 2014 a pilotní kurz *Scientific Writing* určený studentům doktorandských programů. Realizace obou projektů byla založená na studiu uživatelských potřeb specifické akademické komunity a řízená v souladu s principy tzv. agilního vývoje (více viz Krueger, 2014; 2017). Průzkumy uživatelského chování a průběžné vyhodnocování zpětné vazby se staly základem pro revizi, přestavbu a další rozvoj veškerých služeb, včetně pokročilé informační podpory. Vzhledem k tomu, že se nám výsledky kvantitativních průzkumů a dotazníkových šetření uživatelů neosvědčily pro naše účely jako dostatečně vypovídající a směrodatné, zaměřili jsme se na kvalitativní a smíšené průzkumy zaměřené také na „neuživatele“ knihovny. V letech 2014 – 2016 byla realizována dvě mystery visitingová šetření (Sudová, 2014; Orlová a kol., 2016), etnografický průzkum informačního chování vědců (Krueger, 2016) a etnografický průzkum bakalářských studentů techniky (Chodounská, 2016). Nálezy a doporučení vyplývající z těchto průzkumů přispěly k artikulaci strategie rozvoje služeb NTK (Chodounská a Skenderija, 2017).

## Referenční tým

Hlavním předpokladem pro práci referenčního knihovníka v NTK se postupně stalo zejména *porozumění* (potenciálním) akademickým uživatelům, jejich prostředí spolu s jejich informačními a studijními potřebami a návyky. Expertní znalosti informačních zdrojů a služeb knihovny zůstaly důležitou součástí kompetencí s tím, že jsme je začali odvozovat od přímo zjištěných, nikoli předpokládaných nebo tradičním knihovnickým přístupem „uchopitelných“, potřeb uživatelů. V souladu s požadavky vysokých škol bylo také pozastaveno poskytování rešeršních služeb všem studentům bakalářských a magisterských programů. Namísto toho jsme se začali soustředit na zdokonalování konzultačních služeb. Informační potřeby studentů a vědců z jejich vlastní perspektivy, vědecká komunikace a studium uživatelského chování se vzápětí staly tematickými pilíři nově založeného interního kompetenčního kurzu *NTK YoUniversity*, povinného pro všechny referenční knihovníky (podrobněji Chodounská a Krueger, 2016).

Změna směřování referenčních služeb i nově formulované nároky na pracovníky byly podrobně diskutovány se zaměstnanci i vedením knihovny (NTK, 2015). Ve snaze co nejvíce přiblížit referenční knihovníky k uživatelům bylo rozhodnuto prolnout pracovní agendy referenčních a asistovaných služeb a zrušit referenční oddělení ve smyslu organizačního útvaru. Referenční knihovníky se však nepodařilo přesvědčit o nutnosti prováděných změn a v průběhu roku 2015 postupně všichni opustili nově vzniklé oddělení služeb. Při následném výběru nových pracovníků dostali přednost uživatelsky orientovaní uchazeči nikoli knihovnického, ale technického či aplikovaně-vědeckého zaměření nebo sociálně-humanitního s mezioborovým přesahem

<sup>1</sup> Na naši otázku, co jim můžeme nabídnout na podporu studia a výzkumu v jejich institucích, odpovídali „zatím nás nic nenapadá, my si výukou a výzkumem vystačíme sami, na to máme vlastní kompetentní a zkušené lidi.“

a zájmem o techniku. Výsledkem byl vznik multioborového mezinárodního referenčního týmu, jehož členové odpovídají definici tzv. „super-uživatelů“, tj. profesionálů, kteří zdroje a služby knihovny sami aktivně využívají při plnění studijních a pracovních povinností a zůstávají v těsném kontaktu s uživateli a akademickou komunitou. Zároveň se soustavně vzdělávají ve vyhledávání, hodnocení a používání odborných informací a zdrojů a jsou podporováni ve vlastním výzkumu, psaní a publikování odborných článků a prezentování příspěvků, převážně v anglickém jazyce (např. Chodounská a Krueger, 2016; Skenderija a kol., 2017; Orlová a Pavelová, 2016).

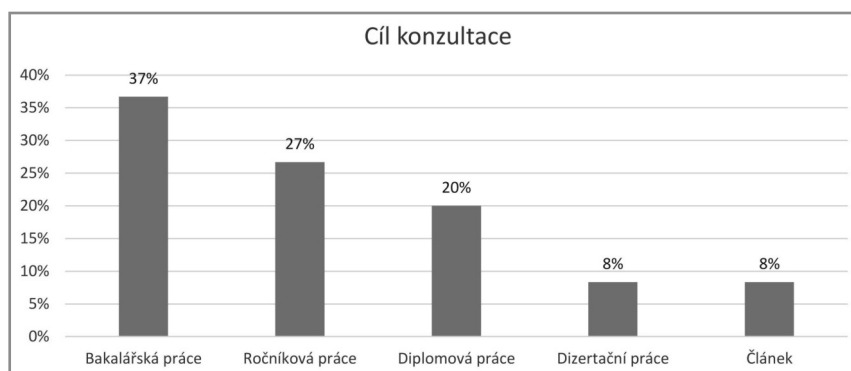
Různorodost specializací a pracovních zkušeností členů týmu nám umožňuje flexibilně reagovat na měnící se informační potřeby uživatelů a vzájemně se od sebe učit. Referenční tým, odpovědný spolu s referátem pro metodiku a specializované akademické služby za poskytování pokročilé informační podpory, zahrnuje pracovníky z více oddělení napříč organizační strukturou, což zlepšuje mobilitu pracovníků a umožňuje nám snadněji spolupracovat s dalšími týmy a útvary v rámci knihovny. Tým je v současné době složený z 19 kolegů a kolegyň, z čeho 4 vzděláním technici, 3 přírodovědci, 8 s humanitně sociálním vzděláním a 4 specializovaní knihovníci<sup>2</sup>

Vzhledem k tomu, že potřebné kompetence pro poskytování informační podpory jsme získávali „za pochodu“, rozhodli jsme se v první fázi soustředit na tři základní služby: zodpovídání referenčních dotazů, vytvoření a správu online oborových průvodců a poskytování konzultačních služeb, jež nahradily rešerše. Právě iniciální zkušenosti s poskytováním konzultačních služeb nám poskytly první hlubší náhled do akademického prostředí, resp. informačních potřeb a návyků našich uživatelů z řad studentů.

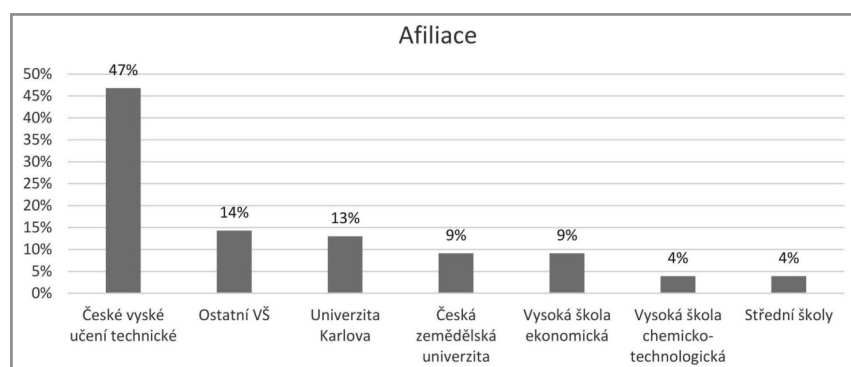
## Konzultační služby

Stále více informací je jednoduše a rychle dostupných online a role knihovny a knihovníků se dramaticky přesouvá od poskytovatelů k průvodcům a mentorům. Zatímco odborné vzdělávání je plně v rukou pedagogů a školitelů, knihovna může svým uživatelům pomoci s rozvojem tzv. měkkých, nebo též *přenositelných* kompetencí, mezi něž patří práce s informacemi, prezentační dovednosti a práce s textem, a jež v zahraničí tradičně poskytují univerzity prostřednictvím samostatných jednotek označovaných např. *Scientific Writing Center*, *Student Support Center* nebo *Learning Center*. Naše konzultační služby vycházejí z přesvědčení, že aktivity rozvíjející tyto schopnosti mohou zásadním způsobem přispět k úspěchu a konkurenceschopnosti našich uživatelů během studia i na pracovním trhu, a to v globálním měřítku (Koucký a kol., 2013; Feřtek, 2015; NAE, 2005).

Od začátku roku 2017 proběhlo ke 12. 6. 2017 celkem 103 individuálních konzultací. Nejčastějším důvodem, proč nás uživatelé vyhledali, byla pomoc s přípravou na psaní závěrečných prací, přičemž jednoznačně převažují práce bakalářské. Vzhledem k umístění knihovny a zaměření zdrojů je služba nejvíce využívána studenty Českého vysokého učení technického.



Graf 1 Rozdělení konzultací podle jejich cíle



Graf 2 Uživatelé, kteří využili konzultace podle afiliace

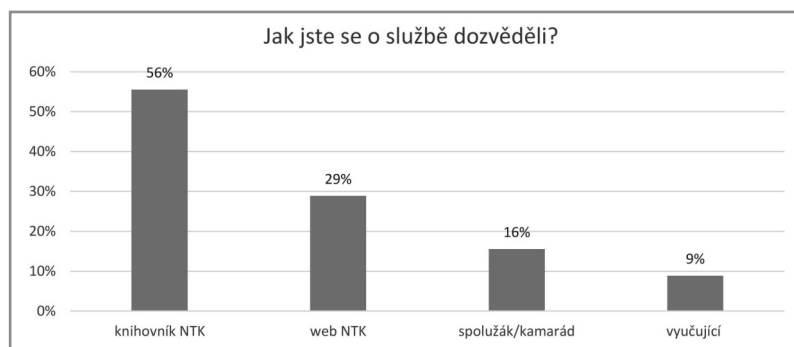
Formulace problémů, které uživatelé řeší, je z počátku neurčitá, což je mnohdy podtrženo silnými pocity frustrace a přetížení spojenými s psaním (převážně závěrečných) prací. Student nezdíka přichází v situaci, kdy nefunguje komunikace mezi ním

a vedoucím práce. Hned na začátku setkání si proto ujasníme, co potřebuje, a metodou aktivního naslouchání zjišťujeme, jak svému tématu rozumí, jaký je cíl jeho práce a jaké zdroje už má k dispozici. Problémy, jež nejčastěji řešíme, se shodují s přehledem předloženým Evelyn L. Curry (2016):

- co je odborný zdroj a kde ho nalézt;
- kde hledat jiné akademické práce;
- akademické psaní (uchopení tématu, výzkumná otázka, klíčová slova, struktura práce);
- zevrubná znalost tématu;
- motivace k napsání kvalitní práce;
- citování, citační nástroje.

Konzultaci si studenti zpravidla objednávají prostřednictvím mailu nebo webového formuláře. Abychom dokázali službu vhodným způsobem propagovat, pečlivě sledujeme, kde se o nás dozvídají (graf 3).

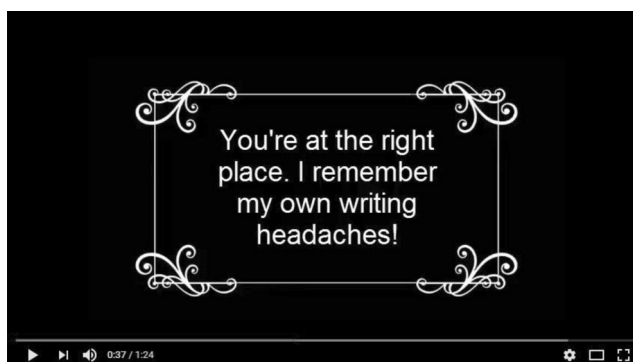
Výběr konzultujícího knihovníka závisí na časových možnostech obou aktérů a tématu konzultace. Každý člen týmu má na starosti určité obory, ke kterým vytváří na webu knihovny oborové průvodce. Díky tomu by měl být lépe obeznámen s odbornými kolekcemi zdrojů zpřístupňovanými knihovnou a dalšími institucemi.



Graf 3 Rozložení podle zdroje, z jakého se uživatelé o službě dozvěděli

Během přípravy na konzultaci se seznamujeme s tématem (provádíme tzv. mapování tématu, anglicky *literature review*) a promýšlíme vhodné zdroje a klíčová slova. Samotná konzultace trvá přibližně hodinu a probíhá tvář v tvář ve vyhrazeném prostoru konzultačního koutku (Chodounská, 2015). Studentům zdůrazňujeme, že o své práci mluví s *kolegou*, který již podobnou situaci prošel a může jim poradit. Role „vrstevníka“ či kolegy (anglicky *peer*) sdílejícího danou zkušenost je aktivně budovanou součástí našich služeb („*peer-to-peer přístup*“), neboť právě vrstevníci jsou pro studenty přirozeným zdrojem informací (O'Kelly, 2015; Chodounská, 2016). O překonávání bariér mezi uživateli a naším specialistou usilujeme také proto, že úspěšnost konzultace je ze strany uživatelů hodnocena nejen podle přesnosti a úplnosti doručených informací, ale také na základě přívětivého chování knihovníků (Butler a Byrd, 2016). Na závěr každé konzultace nabídneme další pomoc a v jedné třetině případů na ni navazuje doplňující mailová komunikace.

NTK zatím nemá k dispozici nástroj umožňující sledovat přímý vliv knihovny na úspěch studentů, jak ho popisují např. Cox a Jantti (2012). Úspěšnost konzultačních služeb tudíž sledujeme nepřímo, prostřednictvím zpětné vazby, kterou získáváme



Obrázek 1 Video propagace konzultačních služeb, ukázka *peer-to-peer přístup*

během konzultace a prostřednictvím online dotazníku. Nehledáme pochvalu, ale konkrétní postřehy, co student skutečně potřebuje a doporučení, čemu věnovat více času a pozornosti.

Zpětnou vazbu a další informace získané během konzultace ukládáme spolu s výčtem použitých zdrojů, klíčových slov a kopií odeslaných mailů do tzv. „Konzultačního listu“ (NTK, 2017a). Záznamy nám pomáhají vytvářet znalostní bázi, z níž můžeme

čerpát při přípravě na konzultaci s podobným tématem a zároveň identifikovat opakující se vzorce informačních chování uživatelů a vzdělávacích potřeb členů referenčního týmu. Tyto informace jsou pak použity pro interní vzdělávání částečně zajišťovaného prostřednictvím pravidelných týdenních schůzek tzv. „Metakonzultací“, tedy konzultací o konzultacích. Tento druh neformálního vzdělávání, které pod označením „*vicarious learning*“ popisuje Williams a kol. (2016), se nám velmi osvědčil pro vzájemné předávání zkušeností, znalostí a dovedností napříč týmem a pro sdílení dobré praxe a předcházení opakování chyb.

Jako doplněk k domluveným individuálním konzultacím od května 2017 nabízíme i „(tematické) konzultace na počkání“, jež mohou uživatelé využít bez předchozího objednání, a jsou časově omezené na patnáct minut. Cílem této služby je jednak zvýšit povědomí o obsahu a rozsahu konzultační podpory, jež knihovna nabízí a zároveň otestovat nové formáty služeb. Studenti zatím mohou využít konzultací na počkání k několika konkrétním tématům, jako pomoc s editací a citováním odborných textů v angličtině a češtině, práci s LaTeXem a „international student support“ (kde a na koho se obrátit). Souběžně připravujeme další témata.

## Informační podpora středních škol

Na zjištění vyplývající z analýzy poskytnutých konzultací navazují také workshopy určené studentům středních škol. Ukázalo se, že většina studentů bakalářských a magisterských programů se na vysokou školu dostává zcela neobeznámena se základními dovednostmi a standardy akademického zacházení s informacemi a informačními zdroji, především pokud jde o mapování tématu, vyhledávání, citování, vypracování bibliografie, posouzení věrohodnosti zdrojů či strukturování práce. Jsme přesvědčeni, že naše knihovna je jednou z institucí, které mohou při zlepšování stávající situace výrazně pomoci.

Dalším důvodem vzniku workshopů jsou změny podoby maturitních zkoušek na některých středních školách. Naši sousedé v Rakousku podle nového zákona vyžadují od studentů jako třetí pilíř maturity kromě písemné a ústní zkoušky také vlastní text ve formě tzv. „předvědecké práce“<sup>2</sup>, jež má naučit žáky samostatně zpracovat danou tematiku a připravit je na vědecké práce na vysokých školách (Konopásková, 2012, str. 15). Rakouská vláda studentům poskytuje přístup ke sbírce odborných e-knih, které však nejsou v České republice dostupné, což byl jeden z hlavních důvodů, proč s námi v roce 2014 začalo Rakouské gymnázium v Praze spolupracovat (Skenderija, 2015).

V témže roce se na nás začali obracet pedagogové a knihovníci z dalších středních škol, které usilují o zařazení mezinárodních programů a standardů<sup>3</sup> do svých kurikul. Jednalo se především o soukromé školy s vazbou na zahraniční státy.

To nás inspirovalo zahájit intenzivní spolupráci se středoškolskými pedagogy a knihovníky a začít vytvářet a poskytovat workshopy, konzultace a komplementární studijní materiály zaměřené na kritické hodnocení informací a zdrojů, práci s odborným textem, citování a parafrázování zdrojů<sup>4</sup>. Naším úmyslem není jen pomoci studentům složit maturitní zkoušku (i když tento cíl je samozřejmě nejzjevnější), ale vštípit jim dovednosti kritického myšlení a hodnocení zdrojů a informací, které se v dnešní době informačního přesycení, falešných a predátorských zpráv, stávají nepostradatelnými. Zároveň se tak snažíme včasnou osvětou předcházet problémům, které se často vyskytují jako příčiny studijní neúspěšnosti na vysoké škole.

Průběh konkrétního workshopu nebo konzultace se vždy snažíme přizpůsobit specifickým požadavkům a ve spolupráci s učiteli jej adaptovat na problémy, které žáci aktuálně řeší. Přístup ke studentům a duch, ve kterém se setkání nese, je neformální a i zde se snažíme klást důraz na peer-to-peer princip. Komunikujeme s nimi přístupným jazykem a vše demonstrujeme na příkladech z praxe tak, abychom je zaujali a zapojili. V prezentacích používáme množství „intrikujících“ obrázků, ptáme se studentů na jejich názor a usilujeme o vytváření prostoru pro spontánní diskuzi (viz. Tvrdá a Martinová, 2017), do které se snažíme, přímo i nepřímo, zahrnout i přítomné učitele.

Od začátku roku 2017 jsme uspořádali 14 workshopů, na nichž jsme spolupracovali s 10 učiteli a proškolili tímto způsobem více než 400 studentů ve věku 12 – 18 let ze soukromých i veřejných škol. Po každém workshopu se na ně obracíme

**Cvičení: Zjistí v Britannice**

- Ve kterém státě najdete Mt. Rushmore?
- Kteří prezidenti jsou na něm vyobrazeni?

**π**

• 3.1415926535897932X84  
62643X83279502X84197



HORSEY: David. Democracy goes trivial with the Donald Trump/Lindsey Graham feud. Los Angeles Times [online]. [2015-07-24]. Dostupné z: <http://www.latimes.com/opinion/voxp/voxp-horsey-2015-07-24-story.html>

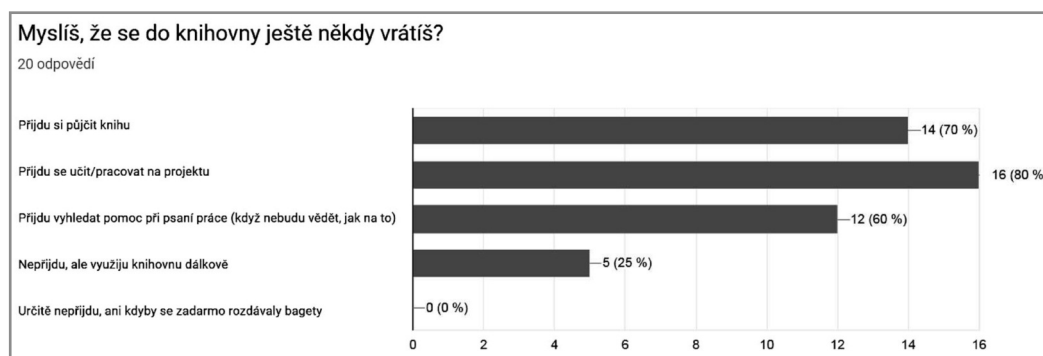
Obrázek 2 Cvičení: Zjistí v Britannice, ukázka snímku z prezentace pro Rakouské gymnázium

<sup>2</sup> Vorwissenschaftliche Arbeit, VWA – předvědecká práce má rozsah 40 000 – 60 000 znaků (cca. 17 –25 stran). Prezentace práce a diskuse o ní probíhá před zkušební komisí. Téma si žáci vybírají v 1. semestru předposledního ročníku, na její sepsání mají půl roku.

<sup>3</sup> Například mezinárodní vzdělávací program Diploma Program vytvořeného a garantovaného organizací International Baccalaureate, jehož cílem je nabídnout excelentní přípravu na studium na vysoké škole. Absolventi získávají mezinárodně uznávanou obdobu maturitní zkoušky, díky níž se mohou hlásit na množství prestižních vysokých škol po celém světě. Povinnou složkou tohoto programu je přítom napsání tzv. Extended Essay s rozsahem 4 000 slov.

<sup>4</sup> Více viz web NTK: <https://www.techlib.cz/cs/83607-stredni-skoly>

s krátkým dotazníkem, ve kterém mohou anonymně navrhnout zlepšení a oznámkovat nás. V roce 2016 proběhly dva workshopy zaměřené na učitele, jichž se zúčastnilo 68 pedagogů.



Graf 4 Výsledky dotazníkového šetření, zda studenti budou knihovnu využívat i v budoucnu

Ačkoliv prozatím spolupracujeme zejména se soukromými středními školami, které se na nás aktivně obrací, snažíme se oslovit také české veřejné školy a nabídnout jim podobný, v praxi osvědčený, formát i obsah podpory. Prostřednictvím připravovaného pilotního semináře *Bezpečnou cestou informačním bludištěm*<sup>5</sup> chceme posílit dialog s českými středoškolskými učiteli a s jejich pomocí výrazněji přispět k zlepšování úrovně informační, mediální a akademické gramotnosti studentů.

## Závěr

Naše postupy i služby se proměňují a vyvíjí společně s námi, našimi uživateli a prostředím. Testování nových služeb formou pilotů, jejich průběžné hodnocení a soustavné zlepšování za pochodu, nám stále častěji umožňuje včas odhalit slabá místa, přijít s rychlou úpravou nebo přehodnotit koncepcce pro řešení komplexních problémů. Prostřednictvím sledování (a občas také anticipace) činností a potřeb akademického okolí a dalších „stakeholderů“ hledáme cesty, jak užitečně a smysluplně začlenit NTK přímo do jejich procesů a strategických záměrů a stát se „vestavěnou službou“ (anglicky *embedded*). Zároveň soustavně sledujeme a analyzujeme informační chování a potřeby jednotlivců. Snažíme se vcítit se do role uživatelů a naučit se, jak „nastražit“ služby tam, kde je potřebují a kdy je potřebují. Už se nám tak stalo, že jsme na základě našich zjištění vytvořili a nabídli služby, které si až zpětně hledaly své uživatele, postupně vytvářely „poptávku“ a přitáhly další uživatele a akademické partnery. Tento proces, interně nazývaný „beyond embedded“ (viz Krueger, 2017), souzní také s motem našeho referenčního týmu – „inspirovat a demystifikovat“.

Na začátku naší cesty do akademického neznáma jsme mysleli, že jen na chvíli opustíme ulitu knihovny, zjistíme co nejvíce o našich uživateli, a pak se vrátíme a nabyté vědomosti využijeme k vytvoření nových služeb. Postupně jsme však zjistili, že pro nás knihovnický asi není cesty zpět. Není kam se vrátit a především – není proč.

## Použitá zdroje

- ALA/RUSA. *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians* [online]. 2003 [2017-06-16]. Dostupné z: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>
- ALA/ACRL/STS. *Information Literacy Standards for Science and Engineering/Technology* [online]. Association of College & Research Libraries, 2006 [2017-06-16]. Dostupné z: <http://www.ala.org/acrl/standards/infolitcitech>
- BOPP, Richard E. a Linda C. SMITH. *Reference and Information Services: An Introduction*. 4th ed. Santa Barbara: ABC-CLIO, 2011. ISBN 978-1-59884-817-5.
- BUTLER, Kathy a Jason BYRD. Research Consultation Assessment: Perceptions of Students and Librarians. *The Journal of Academic Librarianship* [online]. 2016, roč. 42, č. 1, s. 83 – 86 [2017-06-16]. ISSN 0099-1333. Dostupné z: <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2015.10.011>
- COX, Brian L. a Margie H. JANTTI. Discovering the impact of library use and student performance. *Educause Review* [online]. 17. 6. 2012 [2017-06-16]. Dostupné z: <http://er.educause.edu/articles/2012/7/discovering-the-impact-of-library-use-and-student-performance>
- CURRY, Evelyn L. The Reference Interview in the Google Age. In: *IFLA World Library and Information Congress: 82nd IFLA General Conference and Assembly, 13 – 19 August 2016, Columbus, Ohio, United States of America* [online]. Columbus: IFLA, 2016 [2017-06-16]. Dostupné z: <http://library.ifla.org/1354/1/125-curry-en.pdf>
- FEŘTEK, Tomáš. *Co je nového ve vzdělávání*. Praha: Nová beseda, 2015. ISBN 978-80-906089-2-4
- INTERNATIONAL BACCALAUREATE. *Extended essay* [online]. 2005-2017 [2017-06-12]. Dostupné z: <http://www.ibo.org/programmes/diploma-programme/curriculum/extended-essay/>
- CHODOUNSKÁ, Alena a Stephanie KRUEGER. Cooking Stone Soup: Porous Workforce Training at the Czech National Library of Technology as a Supplement to (Impermeable) University Education. In: *37th IATUL conference, Dalhousie University Libraries, Halifax, Nova Scotia, 5 – 9 June 2016* [online]. Halifax: IATUL, 2016 [2017-06-16]. Dostupné z: [http://invenio.nusl.cz/record/256596/files/idr-1016\\_1.pdf](http://invenio.nusl.cz/record/256596/files/idr-1016_1.pdf)

<sup>5</sup> viz web NTK: <https://www.techlib.cz/cs/83767-bezpecna-cesta-informacnim-bludistem>

- CHODOUNSKÁ, Alena. *Za zdi akademické knihovny: kombinovaná etnografická studie osmi studentů techniky* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Kabinet informačních studií a knihovnictví, 2016 [2017-06-16]. 140 s. Dostupné z: [https://is.muni.cz/th/181814/ff\\_m/Diplomova\\_prace\\_Chodounska.pdf](https://is.muni.cz/th/181814/ff_m/Diplomova_prace_Chodounska.pdf)
- CHODOUNSKÁ, Alena a Sasha SKENDERIJA. *Strategie referenčních služeb 2017+* [online]. Praha: NTK, 2017 [2017-06-16] Dostupné z: <https://www.techlib.cz/default/files/download/id/86175/strategie-referencnich-sluzeb-2017.pdf>
- CHODOUNSKÁ, Alena. *Konzultační koutek: Centrální konzultační pult a design služeb na míru* [online prezentace]. Praha: NTK, 2015 [2017-06-12]. Dostupné z: <http://invenio.nusl.cz/record/201213?ln=cs>
- O'KELLY, Mary, Julie GARRISON, Brian MERRY a Jennifer TORREANO. Building a peer-learning service for students in an academic library. In: *portal: Libraries and the Academy* [online]. 2015, 15 (1), s. 163–182 [2017-06-14]. ISSN 1531-2542. Dostupné z: [http://scholarworks.gvsu.edu/library\\_sp/54/?utm\\_source=scholarworks.gvsu.edu%2Flibrary\\_sp%2F54&utm\\_medium=PDF&utm\\_campaign=PDFCoverPages](http://scholarworks.gvsu.edu/library_sp/54/?utm_source=scholarworks.gvsu.edu%2Flibrary_sp%2F54&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages)
- ORLOVÁ, Jana a Alena PAVELOVÁ. Reimagining academic library user experience: Using mystery shopping to inform service decision-making at the Czech National Library of Technology. In: *8th Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, London, UK, 24-27. 5. 2016*. Londýn: QQML, 2016 [2017-06-20]. Abstrakt dostupný: [http://www.isast.org/images/e-Book\\_of\\_Abstacts\\_final\\_2016\\_v9.pdf](http://www.isast.org/images/e-Book_of_Abstacts_final_2016_v9.pdf)
- ORLOVÁ, Jana, Alena PAVELOVÁ, Alena CHODOUNSKÁ, Edita JINDRÁKOVÁ, Sandro KIKNAVELIDZE a Tereza HRABOVSKÁ. *Vyhodnocení mystery shoppingového průzkumu Národní technické knihovny 2015* [online]. Praha: NTK, 2016 [2017-06-12]. Dostupné z: <http://invenio.nusl.cz/record/204396?ln=cs>
- KONOPÁSKOVÁ, Anna. *Nová Matura v Rakousku. Zpravodaj – Odborné vzdělávání v zahraničí* [online]. Praha: Národní ústav pro vzdělávání, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků, 2012, 23(7-8), s. 15-17 [2017-06-12]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/uploads/Periodika/ZPRAVODAJ/2012/Zp1208a.pdf>
- KOUCKÝ, Jan, Radim RYŠKA a Martin ZELENKA. *Reflexe vzdělání a uplatnění absolventů vysokých škol: Výsledky šetření REFLEX 2013* [online]. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, Středisko vzdělávací politiky, 2014 [2017-06-12]. Dostupné z: <http://www.strediskovzdelavacipolitiky.info/download/Reflexe%20vzdelani%20a%20uplatneni%20absolventu.%20Vysledky%20setreni%20REFLEX%202013.pdf>
- KOŽUCHOVÁ, Darina. *Integrace Národní technické knihovny s Ústřední knihovnou VŠCHT jako model pro případné další integrace* [online prezentace]. Praha: NTK, 2014 [2017-06-12]. Dostupné z: <http://invenio.nusl.cz/record/177607>
- KRUEGER, Stephanie. Letting Traditional Boundaries Blur: A Case Study in Co-Developing STEM 'Excellence' Courses. In: *38th IATUL conference, Free University of Bozen-Bolzano - University Library, Bozen, Italy, 18. - 22. June 2017* [online]. Bozen: IATUL, 2017 [2017-06-20]. Dostupné také z: [https://www.researchgate.net/publication/317561367\\_Letting\\_Traditional\\_Boundaries\\_Blur\\_A\\_Case\\_Study\\_in\\_Co-Developing\\_Stem\\_Excellence\\_Courses](https://www.researchgate.net/publication/317561367_Letting_Traditional_Boundaries_Blur_A_Case_Study_in_Co-Developing_Stem_Excellence_Courses)
- KRUEGER, Stephanie. *Beyond the paywall: a multi-sited ethnographic examination of the information-related behaviors of six scientists* [online]. PhD Thesis. Berlin, Humboldt Universität zu Berlin, 2016 [2017-06-12]. Dostupné z: <http://edoc.hu-berlin.de/dissertationen/krueger-stephanie-2016-07-22/PDF/krueger.pdf>
- KRUEGER, Stephanie. Agile Development at the Czech National Library of Technology (NTK): A Case Study in the Launch of a Robust Online Research & Communications Tool. *ITlib: Informačné technológie v knižnici* [online]. 2014, 18 (4), s. 27 – 36 [2017-06-12]. ISSN 1335-793X. Dostupné také z: [http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2014/4/agile-development-at-the-czech-national-library-of-technology-ntk-a-case-study-in-the-launch-of-a-robust-online-research-communications-tool.html?page\\_id=2788](http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2014/4/agile-development-at-the-czech-national-library-of-technology-ntk-a-case-study-in-the-launch-of-a-robust-online-research-communications-tool.html?page_id=2788)
- MEDIAN. *Jeden svět na školách. Výuka mediální výchovy na středních školách* [online] Praha: 2017 [2017-06-12]. Dostupné z: [https://www.jsns.cz/nove/pdf/6517001\\_medialni\\_vychova\\_zprava\\_final.pdf](https://www.jsns.cz/nove/pdf/6517001_medialni_vychova_zprava_final.pdf)
- NATIONAL ACADEMY OF ENGINEERING. *The Engineer of 2020: Visions of Engineering in the New Century* [online]. Washington DC: The National Academies Press, 2004 [2017-06-12] Dostupné z: <http://www.nap.edu/catalog/10999/the-engineer-of-2020-visions-of-engineering-in-the-new>
- NÁRODNÍ TECHNICKÁ KNIHOVNA. *Iniciační skupina pro kompetenční odborný rozvoj referenčních knihovníků* [online]. Praha, 2015 [2017-06-12]. Dostupné zaměstnancům NTK: [https://wiki.ntkcz.cz/wiki/index.php/Kategorie:Iniciační\\_skupina\\_pro\\_kompetenční\\_odborný\\_rozvoj\\_referenčních\\_knihovníků](https://wiki.ntkcz.cz/wiki/index.php/Kategorie:Iniciační_skupina_pro_kompetenční_odborný_rozvoj_referenčních_knihovníků)
- NÁRODNÍ TECHNICKÁ KNIHOVNA. *Konzultační list* [online]. Praha, 2017a [2017-06-20]. Dostupné z: <https://www.techlib.cz/default/files/download/id/86176/konzultacni-list.pdf>
- NÁRODNÍ TECHNICKÁ KNIHOVNA. *O NTK* [online]. Praha, 2017b [2017-06-18]. Dostupné z: <http://www.techlib.cz/cs/82794-o-ntk>
- SKENDERIJA, Sasha. *Modelové partnerství s rakouským gymnáziem* [online prezentace]. Praha: NTK, 2015 [2017-06-15]. Dostupné z: [http://invenio.nusl.cz/record/201207/files/idr-981\\_1.pdf](http://invenio.nusl.cz/record/201207/files/idr-981_1.pdf)
- SKENDERIJA, Sasha, Martin STEHLÍK a Tomáš HOUDEK. Before and Beyond Embedding: A Reference Fable from the National Library of Technology in Prague. In: *IFLA Annual Conference in Wrocław 2017*. [preprint]
- SUDOVÁ, Miroslava. *Mystery visiting v knihovnách* [online]. Brno, 2015 [2017-06-12]. Magisterská práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Kabinet informačních studií a knihovnictví. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/384477/ff\\_m/](http://is.muni.cz/th/384477/ff_m/)
- ŠVEJDA, Jan. Referenční služby. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003 [2017-06-15]. Dostupné z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001879&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001879&local_base=KTD)
- TVRDÁ, Pavlína a Olga MARTINOVÁ. *Jak najít zdroje pro předvědeckou práci (a nezbláznit se)* [online prezentace]. Praha: NTK, 2017 [2017-06-12]. Dostupné z: <https://www.techlib.cz/public/userfiles/Sluzby/OEGP%20vyhled%C3%A1v%C3%A1n%C3%AD.pdf>
- WILLIAMS, Simon N., Bhoomi K. THAKORE a Richard MCGEE. *Career Coaches as a Source of Vicarious Learning for Racial and Ethnic Minority PhD Students in the Biomedical Sciences: A Qualitative Study* [online]. PloS ONE, 11(7), 2016 [2017-06-12]. ISSN: 1932-6203. Dostupné z: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0160038>

**Mgr. Alena Chodounská**  
alena.chodounska@techlib.cz

**Mgr. Pavlína Tvrda**  
pavlina.tvrda@techlib.cz

**Ing. Jiří Henzl**  
jiri.henzl@techlib.cz

( Národní technická knihovna, Praha )