

NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna

National Technical Library

210 mm

Referenční služby NTK

Mgr. Alena Pavelová, alena.pavelova@techlib.cz

vedoucí oddělení speciálních služeb NTK

NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E
Národní technická knihovna
National Technical Library

210 mm

Referenční středisko STK



Moderní referenční služby

2

Referenční středisko STK

- referenční středisko zajišťovalo konzultační a poradenské služby, zpřístupňovalo primární i sekundární fondy a báze dat pro referenční dotazy; služby referenčního střediska poskytovala STK široké veřejnosti (bez nutnosti registrace) a zdarma

- Otvírací doba referenčního střediska:

po, st, čt, pá 9.00 - 18.00 hod.

út 9.00 - 20.00 hod.

po - čt 8.00 - 9.00 individuální konzultace

- 17 studijních míst a 5 míst u PC

- návštěvnost cca 2 500 uživatelů/rok

Referenční středisko

Fondy:

- sbírka tištěných norem ČSN (výběrově od roku 1948, kompletní sbírka od r. 1997 do r. 2003 včetně)
- kompletní Sběrka zákonů od roku 1918
- vybrané druhy firemní literatury - firemní adresáře, katalogy a výroční zprávy, letáková firemní literatura
- výběrově dokumenty o EU
- plnotextová databáze norem ČSN (místa u PC vyhrazených pro tuto databázi se dokonce rezervovala)
- Databáze norem ČSN ve fondu STK
- vybrané báze dat na CD-ROM (ASPI, Firemní monitor, ČNB...)
- přístup k on-line databázím

Referenční středisko

Služby:

- rešeršní a referenční služby
- konzultační a poradenská služba z informačních zdrojů ve fondu STK a na internetu
- přístup do předplacenýchází dat na internetu; po dohodě možnost individuální konzultace
- prezenční a absenční půjčování dokumentů z fondu firemní literatury
- prezenční studium norem ČSN a Sbírký zákonů
- reprografická služba z dokumentů dostupných v referenčním středisku
- možnost objednat si na konkrétní den a hodinu materiály z fondu RS (normy, FL, Sbírký zákonů)

Referenční služby v NTK



Stěhování ref. střediska:

- uzavřeno 1.3.2009
- stěhování proběhlo v průběhu července
- ústní referenční a konzultační služby obnoveny 9.9.2009
- písemné, rešeršní a PSK bez přerušení

Referenční služby v NTK

- v nové budově 1 registrační pult, 1 pult informací, 1 centrální pult (asistované výpůjčky, MVS, rezervace, reprografické služby, pokladna) a 4 pulty „referenční“ + v každém sektoru každého patra „konzultační bod“ (celkem 16)
- referenční, rešeršní a konzultační služby jsou služby „neautorizované“, tj. dostupné pro veřejnost bez nutnosti registrace
- referenční a konzultační služby jsou zdarma
- dokumenty „referenčního“ charakteru uloženy ve studovně časopisů

Referenční služby v NTK

- fyzičtí návštěvníci/rok:

2008 - 45 839

2009 - 92 362

2010 - 308 989

- počet registrovaných studentů/ rok:

2009 - 5 668 (cca 50%)

2010 - 13 017 (cca 67%)

- odd. služeb NTK – výpůjční služby 12,5 úvazku, informační služby 11,5 úvazku (směnný provoz 8:00 – 20:00)

NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna
National Technical Library

210 mm

Referenční služby v NTK

- plány vs. možnosti
- přání vs. kompromis

Studovna časopisů

- běžný a předcházející ročník vystavených časopisů NTK a vybraných časopisů ÚK ČVUT
- referátová a bibliografická periodika
- zdroje na CD-ROM, DVD a disketách, které jsou samostatnými přílohami periodik
- firemní adresáře
- výběr překladových a výkladových slovníků
- aktuální sbírky zákonů
- (tištěné normy umístěny v ÚK ČVUT)

Studovna časopisů

„Speciální“ zdroje NTK:

- Anopress (1 PC, není možný tisk, ukládání na media, omezený přístup)
- ČSOnline (3 PC, není možný tisk, ukládání na media, omezený přístup)
- Firemní monitor - Creditinfo Albertina (2 PC, je možný tisk i ukládání na media)
- Kramerius (6 PC, je možný tisk, není možné ukládání na média, omezený přístup)
- (ASPI, Codexis na terminálech)

Referenční služby v NTK

- ústní referenční služby poskytuje každý knihovník za pultem (ale informační/ výpůjční služby)
- především obsluha studovny časopisů
- využívají oborovou bránu TECH, katalog NTK a jiných knihoven
- vše nad tento rámec zajišťuje oddělení speciálních služeb

Referenční služby v NTK

- oddělení speciálních služeb:
 - 3,5 úvazku určeno na:
referenční a konzultační služby, rešeršní služby, správa oborové brány TECH, správa EIZ a uživatelská podpora, školení uživatelů a vzdělávací aktivity
 - sídlíme v administrativním zázemí, nemáme zvláštní prostory vyhrazené pro konzultační činnost
 - využíváme pult ve 3. NP (potřeba PC, prostor pro sezení)

Referenční služby v NTK

- oddělení speciálních služeb:
 - písemné ref. služby:
 - schránka reference@techlib.cz
 - tel. linka 232 002 503
 - všední dny 8:00 - 16:00
 - Ptejte se knihovny
 - Ptejteseknihovny@techlib.cz
 - on-line chat každou středu 9:00 - 12:00
 - konzultační služby
 - út 9:00 - 11:00 a 13:00 - 16:00
 - st 13:00 - 16:00
 - čt 9:00 - 11:00
 - rešeršní služby
 - vypracování rešerše do 10 pracovních dnů

Referenční služby v NTK

- písemné ref. služby:
 - pravidelně odpovídají 2 zaměstnanci
 - většinou dotaz „doporučení“ literatury ke konkrétnímu tématu („obracím se na Vás s prosbou, zda byste mi nemohli poradit nějaké odkazy na knihy, články z diplomatickým vztahům mezi ČR a VB v letech 1914 - 1939...“)
 - často dotaz k dostupnosti konkrétních dokumentů
 - poradenství týkající se norem
 - podpora využití EIZ
 - dotazy týkající se rešerší a konzultací
- statistika:
 - 2008 - 2 430 ref. dotazů/rok (započítány také konzultace a ústní dotazy)
 - 2009 - 138 ref. dotazů/rok
 - 2010 - 255 ref. dotazů/rok

Referenční služby v NTK

- Ptejte se knihovny:
 - pravidelně odpovídají 2 zaměstnanci
 - různorodé a vyčerpávající dotazy 😊
 - spolupráce od 2004
- statistika:
 - 2009 - 46 dotazů/rok
 - 2010 - 47 dotazů/rok

Referenční služby v NTK

- konzultační služby
 - reakce na potřebu „rozšířených“ referenčních služeb
 - Původně po celou pracovní dobu „rešeršérů“, později omezeno na
 - út 9:00 - 11:00 a 13:00 - 16:00
 - st 13:00 - 16:00
 - Čt 9:00 – 11:00
 - omezení pouze formální, prakticky po celou pracovní dobu
 - „na zavolání“
 - délka trvání od 20 do 60 minut
 - často vyústí v rešerši
 - pomáháme řešit konkrétní informační potřebu, nabízíme relevantní zdroje informací (především fondy NTK, českých knihoven, OA databáze) a vyhledavače (TECH); základy rešeršních dovedností, práce s literaturou (ref. manažery) citační etika

Referenční služby v NTK

- konzultační služby
 - od srpna 2011 možnost rezervovat přes [Rezervační systém NTK](#) (možné pouze pro registrované zákazníky)
 - každý zákazník si může rezervovat službu na maximálně 1 hodinu denně
 - min. 2 dny před začátkem konzultace
 - storno lhůta 1 den

Rešeršní služby v NTK

- rešerše z volně přístupných zdrojů v prostředí World Wide Webu nebo z licencovaných informačních zdrojů NTK se vypracovávají na základě závazné objednávky prostřednictvím on-line formuláře (případně e-mailu na adrese reference@techlib.cz)
- informace týkající se rešerší se poskytují na telefonním čísle 232 002 503, nebo po předchozí domluvě u informačního pultu na 3. NP
- zájemce o rešeršní služby z volně dostupných zdrojů **nemusí být registrovaným zákazníkem NTK**, pokud současně nevyžaduje poskytování autorizovaných služeb
- rešeršní služby **z licencovaných zdrojů se poskytují pouze registrovaným zákazníkům NTK**, či majitelům uživatelského konta VPK
- zpracovávání rešerší z licencovaných zdrojů NTK se řídí podmínkami pro přístup do licencovaných informačních online zdrojů
- neregistrovaným uživatelům jsou poskytovány rešerše **pouze z volně dostupných zdrojů** (např. internet a volně dostupné knihovní katalogy).

Rešeršní služby v NTK

- rešeršní služby jsou poskytovány za úhradu (160 Kč/hodina, min. 2 hodiny, 50 % studentská sleva, 60% sleva za orientační rešerši)
- do 10 pracovních dnů
- návazné služby (URL záznamu, odkaz na fulltext, signatura, konzultace)
- množství zpracovaných rešerší může být omezeno kapacitními možnostmi oddělení speciálních služeb; v případě překročení kapacity si knihovna vyhrazuje právo do odvolání nepřijímat další objednávky rešerší
- vystavili jsme [ukázkovou rešerši](#)
- statistika:
 - 2008 - 9 rešerší
 - 2009 - 29 rešerší
 - 2010 - 58 rešerší (534 hodin rešeršéra)
 - 2011 - zatím 42 rešerší

Vzdělávací aktivity (2010)

24.2.	Nové služby NTK	interní
5.3.	Nové služby NTK	interní
25.3.	Kurz vyhledávání informací	veřejnost
20. 4.	Elektronicky, online, na dosah	veřejnost
29.6.	Školení pro ŠPŠ Dačice	veřejnost
14.10.	PRŮVODČE PUBLIKOVÁNÍM VE SVĚTOVÝCH ODBORNÝCH ČASOPISECH	veřejnost
8.12.	Školení db Firemní monitor	interní
15.12.	Školení db Firemní monitor	interní

NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna
National Technical Library

210 mm



Děkuji za pozornost!