

Příloha č. 4

Stručná charakteristika cíle projektu

Cílem projektu pro rok 2024 bylo zajištění provozu Servisního centra (SC) ZÍSKEJ, technická i odborná podpora zapojeným knihovnám a správa globální fronty požadavků. Servisní centrum ZÍSKEJ fungovalo v roce 2024 v rámci oddělení MVS NTK, ale poskytovalo zmíněné činnosti celonárodně, tj. pro celou síť českých knihoven.

Realizovaný postup řešení, případné změny

SC ZÍSKEJ zajišťovalo v průběhu roku 2024 pro zapojené knihovny zejména následující činnosti:

- dohled nad správným fungováním systému, hlášení technických problémů
- správa globální fronty objednávek a požadavků
- řešení reklamací všeho druhu, včetně finančního vypořádání
- školení (organizace, metodika, školící materiály, prezentace atd.)
- uživatelská podpora pro knihovny (e-mailem, telefonicky, denně 9-15)
- správa e-mailu ziskej@techlib.cz
- příprava pilotních provozů nových nebo upravených modulů, sběr dotazníků z pilotních provozů, sběr zpětné vazby
- aktivní komunikace s knihovnami – informování knihovníků o všech novinkách, aktualitách, nových verzích, odstávkách, nových funkcích atd.
- smlouvy a dokumenty (vše týkající se smluv a dokumentů, jejich aktualizace, informování knihoven o změnách v provozním řádu, ceníku, kontrola smluv
- zpracování požadavků či podnětů od knihoven / čtenářů jako námět na rozvoj
- aktualizace FAQ
- správa obsahu na Informačním portálu ZÍSKEJ
- systémové zavádění nových knihoven do ZÍSKEJ (ID NTK, uživatelské účty, hesla), kontrola správného nastavení profilů, příp. pomoc knihovnám v této oblasti
- vyúčtování, fakturace, kontrola plateb v profilech knihoven, komunikace s účetními
- konfigurace a rekonfigurace systému podle požadavků
- analýzy pro další rozvoj služby ZÍSKEJ
- testování nových verzí a subverzí software ZÍSKEJ

Po celý rok probíhala práce SC bez personálních změn. Přehled pracovníků zapojených do činnosti SC ZÍSKEJ a jejich časové dotace:

Ivana Janů, 185 hodin, provoz a podpora v rámci SC

Martin Burian, 185 hodin, provoz a podpora v rámci SC

Jana Chvalovská, 185 hodin, provoz a podpora v rámci SC

Jiří Pavlík, 120 hodin, analytik a IT podpora SC

Ke konci 2024 bylo do systému ZÍSKEJ MVS zapojeno 50 knihoven a do systému ZÍSKEJ EDD 25 knihoven. Na úvodní stránce Info portálu ZÍSKEJ - <https://ziskej-info.techlib.cz/> - je uvedený odkaz na přehled zapojených knihoven.

Podpora probíhala formou telefonických a mailových konzultací, tato forma se osvědčila. Rozvíjen a upravován byl také Informační portál ZÍSKEJ.

Vývojářské aktivity probíhaly především na základě připomínek z implementace napojení ZÍSKEJ do jednotlivých AKS ze strany knihoven přes API pro AKS. Došlo také k vylepšení a optimalizaci MVS a EDD podle průběžně přijímaných připomínek včetně úprav reportu pro Dilií a úprav v API pro CPK.

Dosažené výsledky, charakteristika výstupů, přínos řešení

Služba ZÍSKEJ MVS běží v asistovaném i samoobslužném režimu. Dle zpětné vazby jsou postupně nasazována vylepšení. Služba běží rutinně a stabilně.

V průběhu 2024 probíhaly workshopy a školení k rozběhnutí nové služby v knihovnách, posbírání zpětné vazby, připomínek k zapracování v rámci vývoje.

Servisní centrum ZÍSKEJ poskytovalo technickou, smluvní i odbornou podporu zapojeným knihovnám.

V roce 2024 byla vysoutěžena nová smlouva k podpoře a vývoji ZÍSKEJ, která od roku 2025 na následující 4 roky poskytne prostor na rozvoj ZÍSKEJ. Půjde zejména o integraci do Platformy nové generace v projektu CARDS a rozvoj v rámci Centrálního portálu knihoven Knihovny.cz.

Zpracoval: Jiří Pavlík