

Zhodnocení projektu

1. Stručná charakteristika cíle projektu

Cílem projektu pro rok 2025 bylo zajištění provozu Servisního centra (SC) ZÍSKEJ, technická i odborná podpora zapojeným knihovnám a správa globální fronty požadavků. Servisní centrum ZÍSKEJ fungovalo v roce 2025 v rámci oddělení NTK zajišťující meziknihovni výpůjční služby (MVS), ale poskytovalo zmíněné činnosti celonárodně, tj. pro celou síť českých knihoven.

2. Realizovaný postup řešení, případné změny

SC ZÍSKEJ zajišťovalo v průběhu roku 2025 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, 167 hodin, provoz a podpora v rámci CS

Martin Burian, 167 hodin, provoz a podpora v rámci CS

Jana Chvalovská, 167 hodin, provoz a podpora v rámci CS

Jiří Pavlík, 108 hodin, analytik a IT podpora SC

Ke konci roku 2025 bylo do systému ZÍSKEJ MVS zapojeno 54 knihoven a do systému ZÍSKEJ EDD (Elektronické dodávání dokumentů) 27 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 v rámci projektu CARDS. Vypořádány byly všechny připomínky k API pro AKS. Došlo také k vylepšení a optimalizaci seznamů požadavků a objednávek, doplnění povinné publicity CARDS, vyřešen byl nesoulad mezi reporty a kontrolními logy.

Celkové náklady projektu byly oproti předpokládané výši nižší, a to z důvodu pozdního uzavření nové smlouvy k podpoře a vývoji ZÍSKEJ. Proto zůstala dotace nedočerpaná v části služby, a to o 34 600 Kč. Pro upřesnění uvádíme, že z rozhodnutí řešitele projektu byly faktury za zajištění provozu a správy systému ZÍSKEJ od ledna do června hrazeny ze spoluúčasti příjemce a dále od července do prosince z poskytnuté dotace. Dotační prostředky určené na OON zaměstnanců Servisního centra ZÍSKEJ byly plně vyčerpány.

Pro úplnost informací uvádíme, že částka za zajištění provozu a správy systému ZÍSKEJ za 04/2025 je součástí společné faktury s částkou za vývoj podle pravidel fakturování v CARDS (celková částka faktury 176 466,40 Kč, z toho na zajištění provozu a správy systému ZÍSKEJ 48 400 Kč).

3. Dosažené výsledky, charakteristika výstupů, přínos řešení

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

V průběhu roku 2025 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.

Na začátku roku 2025 byla uzavřena nová smlouva k podpoře a vývoji ZÍSKEJ, která od roku 2025 na následující 4 roky poskytuje prostor na rozvoj ZÍSKEJ. V následujících letech půjde zejména o integraci do Platformy nové generace v projektu CARDS a rozvoj v rámci Centrálního portálu knihoven Knihovny.cz.

Slovní hodnocení projektu (Příloha č. 4) zašlete současně e-mailem odbornému garantovi VISK 8/B Ing. Petru Žabičkovi (Petr.Zabicka@mzk.cz) za účelem zveřejnění na webových stránkách programu VISK.