

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás

Vyšlo: 3. 12. 2015

Číslo: Ročník 25 (2015), Číslo 4

Sekce: Naše téma

Název článku: Služby elektronické i lidské

Autor: Božena Blažková a Vanda Vaníčková

Zdroj: <http://www.svkhk.cz/Pro-knihovny/Zpravodaj-U-nas/Clanek.aspx?id=20150413>

Služby elektronické i lidské

Božena Blažková a Vanda Vaníčková

V každém letošním čísle našeho zpravodaje se autoři článků z různých úhlů zamýšleli nad službami knihoven. Závěr kampaně by bylo vhodné podpořit konkrétním průzkumem požadavků našich uživatelů. Ale znáte to, času nebylo nazbyt :-), a tak šéfredaktorka položila nejmladší (*1989) a nejstarší (*1948) člence redakční rady následující otázky:

Jakou knihovnu a jak často navštěvujete?

Jak jste spokojena se službami v knihovně a jejich poskytováním?

Jak jste spokojena s nabídkou fondu knihovny?

Jak jste spokojena s přístupem knihovníků po profesní i lidské stránce?

Jakou knihovnu a jak často navštěvujete?

1989: *Na prvním stupni ZŠ jsme šli na školní exkurzi do jedné pobočky městské knihovny (KMHK) a mně se tam moc líbilo. Bavilo mě „přehrabovat“ různé knížky, účastnila jsem se i literárních soutěží. Po prvním stupni přišla ale dlouhá pauza, kterou víceméně přerušily až povinnosti vysoké školy. Při studiu byla literatura třeba a najednou se na kontě ocitly stovky výpůjček. V současnosti chodím do SVK HK, a to zhruba dvakrát měsíčně.*

1948: *V současné době navštěvuji malou veřejnou knihovnu u nás na vesnici a občas si zajedu do krajského města do knihovny. Ráda bych navštěvovala i některé akce (besedy, vzdělávací akce), ale autobus během dne nejezdí tak často, jak bych potřebovala. Dopoledne přijedu buď velmi brzy ráno, nebo pozdě a odpoledne se pak zase nedostanu domů. Bez auta je to složité.*

Jak jste spokojena se službami v knihovně a jejich poskytováním?

1989: *Jsem spokojena s otevírací dobou (podpořeno možností vracet knížky do biblioboxu, i když je zavřeno), velice mě potěšila možnost platit poplatky kartou. Poslední dobou se mi zdá, že na Facebooku knihovna příliš nežije, což je škoda, přicházíme o spoustu informací, o kterých se lze dozvědět pak už jen z letáčku přímo v knihovně nebo na nepřehledném webu. Obecně ale akce v knihovně příliš nenavštěvuji. Myslím, že je to pestrou nabídkou jiných institucí ve městě. Zároveň se mi ale zdá, že je knihovna zaměřená na úzký okruh témat – knihy a cestování.*

1948: *V naší malé knihovně jsem spokojená zejména s paní knihovnicí. Vždycky má čas na kus řeči. Jen je problém, že když se nás sejde více, už se tam nevejdeme. Chodím do knihovny jednou za 14 dní. Jedinou službou, kterou naše knihovna poskytuje, je půjčování. Myslím si, že obyvatelé větších měst a návštěvníci velkých knihoven mají mnohem větší nabídku – literatury i akcí.*

Jak jste spokojena s nabídkou fondu knihovny?

1989: *Jak jsem již zmínila, navštěvuji velkou knihovnu, takže mám k dispozici i značně rozsáhlý fond. Jediné chvíle, kdy jsem byla s knihovnu nespokojená, byly při shánění titulů z tzv. povinné četby. V Hradci Králové je univerzita s oborem český jazyk, střední a základní školy a některých knih je prostě málo.*

1948: *Na to, jak je v naší obecní knihovně málo místa, je v ní hodně knížek. Regály jsou až do stropu a řazení je dost nepřehledné. Naštěstí jsou knížky z výměnného souboru vždy po ruce a paní knihovnice umí nejen poradit, ale i do souborů nám objednávat knížky, o jaké máme zájem. Velkou výhodou je, že se zde všichni známe a upomínky se moc neřeší. Mohu si půjčit tolik knížek, kolik unesu – pro sebe i pro celou rodinu. Ve městě si půjčuji spíše naučnou literaturu, mám dost koníčků a nechci se vším otravovat naši paní knihovnici. Knihy jsou zde sice*

přehledně srovnané, ale je jich na mne moc. Musím si napřed vyhledat v počítači, co jsem si poznamenala, že chci půjčit. Tak zjistím, kde knížku najdu, pak teprve obcházím regály. Je to jako ve velkém marketu – často si půjčím něco úplně jiného, než jsem původně chtěla. A taky jsou zde problémem upomínky. Sice mi zasílají včas e-mailem upozornění, že je čas knížky vrátit, ale já na počítač nechodím každý den, a tak skoro pokaždé platím pokutu. Sice mi dcera nabízela, že za mne knížky vrátí do biblioboxu, ale v to nemám důvěru.

Jak jste spokojena s přístupem knihovníků po profesní i lidské stránce?

1989: *Znalý a empatický pracovník je základ jakékoli služby. Na druhou stranu já komunikuji hlavně s online katalogem, automatem na výpůjčky a biblioboxem, takže o knihovnicích takový přehled nemám. Myslím, že ve velké knihovně typu SVK HK se lze bez přímého styku se zaměstnanci s trochou šikovnosti obejít.*

1948: *Již jsem psala, že s naší paní knihovnicí jsem maximálně spokojená. Jen mne mrzí, že nemá podporu na obecním úřadu. Tam mají pocit, že se v knihovně scházejí jen důchodci, a prostory a knížky z výměnného souboru musí stačit. Letos paní knihovnice ani nedostala peníze na nákup knížek do vlastního fondu a časopisů taky bere méně. Do knihovny chodí i maminky s dětmi, a kdyby bylo kde se scházet, mohla by probíhat i nějaká další činnost kromě půjčování. Ve velké knihovně jsem jako ztracená. Když požádám, tak poradí, ale jinak mám pocit, že je nezajímám.*

Původně to vypadalo, že pokud budeme chtít alespoň trochu poukázat na různost požadavků na služby knihoven, budeme muset odpovědi poněkud stylizovat a zobecňovat. Ale jak jste si sami mohli přecíst, velké stylizace nebylo ani zapotřebí.

Takže malá rada na závěr: Pokud nestíháte zpětnou vazbu všech svých uživatelů, ptejte se alespoň zástupců nejmladší a nejstarší generace. Jejich odpovědi vám většinou vymezí hranice potřebných a žádaných služeb.

Kontakt na autorky: bozena.blazkova@svkhk.cz, VandaV@seznam.cz