

„Úkol zněl jasně“

Daniela Ridlová

Úkol zněl v půlce března jasně: „Napiš, co jste na odboru služeb museli udělat před uzavřením knihovny a po něm, co děláte teď, co plánujete udělat později, a pak to vyhodnoť a navrhni, co byste příště udělali jinak.“ Jasně, stručné, srozumitelné, že? To naše šéfredaktorka umí. :-) Pravdou však zůstává, že zdání často klame. V této chvíli (na začátku dubna), kdy stále nevíme, jak dlouho budou daná vládní opatření platit, kdy, a hlavně za jakých podmínek budeme moci otevřít pro veřejnost, je možné splnit první část zadání, částečně druhou, ale na zhodnocení si budeme muset ještě nějakou dobu počkat.

Ale dobře, vezměme to popořádku... Již na začátku března jsme v knihovně přijali přísnější hygienická opatření, upravili jsme harmonogram úklidu a do všech podlaží jsme pro zaměstnance i návštěvníky knihovny nainstalovali dávkovače s dezinfekcí. O uzavření knihovny z důvodu šíření COVID-19 se začalo na vedení knihovny mluvit 11. března.

12. března se sešel náš krizový tým a po schválení ze strany zřizovatele bylo rozhodnuto o uzavření knihovny od pondělí 16. března. Cílem bylo dát čtenářům pár dní, aby si mohli v klidu a bez front vypůjčit vše potřebné. Ale jak už to bývá, plán je jedna věc, skutečnost druhá. Ve chvíli, kdy jsme vše připravili (informace na web, oznámení u katalogu, úpravy v systému Aleph), vyšlo vládní opatření, které všechny veřejné knihovny s platností od

13. března uzavřelo. V tu chvíli měli naši čtenáři pár hodin na to, aby si stihli do knihovny dojet. A přišlo přesně to, čeho jsme se obávali a čemu jsme se chtěli vyhnout: strhla se opravdová mela. Branami knihovny prošlo za celý den téměř 1000 návštěvníků, naprostá většina v odpoledních hodinách. Celkově si čtenáři vypůjčili 2330 dokumentů, z toho 1865 bylo vypůjčeno v období od 14.00 do 19.00 hodin. Pro srovnání dodám, že běžně vypůjčíme cca 800 dokumentů za celý den. Prakticky celé odpoledne byly u výpůjčního pultu nepřetržitě fronty a tiskárny chrly další a další požadavky, které bylo třeba vyřídit. Jen v době od 15.00 do 16.00 hodin si čtenáři online zadali 320 požadavků (běžně zadávají cca 50). Museli jsme to proto řešit rychle a operativně. Několik kolegyně zůstalo dobrovolně v práci i po své službě a nezištně pomohly náročnou situaci zvládnout, za což jim patří dík.

Následující pracovní den byla knihovna už zavřená, ale práce bylo stále dost. Důraz byl kladen zejména na dvě priority. První cílila na naše čtenáře, druhá na zaměstnance knihovny. Urychleně bylo třeba naplánovat úpravy v systému Aleph, rozhodnout, jestli necháme otevřený bibliobox, zda a v jaké podobě budeme posílat pravidelná e-mailová upozornění atd. A v neposlední řadě tyto informace co nejdříve sdílet na webu a na facebooku. Naštěstí jsme všechny výše uvedené otázky probírali s předstihem, a tak rozhodnutí padlo rychle. Po zvážení všech pro a proti jsme se dohodli, že vzhledem k tomu, že nevíme, jak dlouho bude knihovna uzavřená, provedeme většinu úprav až těsně před otevřením. Posuneme všechny výpůjční termíny dokumentů končící v době uzavření knihovny včetně těch, kde by za běžných podmínek další prodloužení nebylo možné. U dokumentů, které jsou dále rezervované, prodloužíme termíny pouze o dobu nezbytně nutnou, aby se k požadovaným knihám dostali další čtenáři co nejdříve. Zároveň budou posunuty i lhůty k vyzvednutí připravených dokumentů a platnost všech registrací. Biblioboxy zůstaly otevřené a pravidelně je vybíráme (knihy vyndáváme v rukavicích a na pět dní je odkládáme do „karantény“), poplatky z prodloužení negenerujeme. Až do odvolání nelze z online katalogu zadat nové požadavky. Všechny informace jsme ihned, a hlavně viditelně uvedli na úvodní webové stránce a na facebooku. Abychom nezůstali jen u základních informací, přidali jsme na web „Tipy ke studiu, četbě či poslechu“ s odkazy na volně dostupné zdroje. Dále jsme připomněli nabídku vypracování rešerše a pravidelně doplňujeme stránku týkající se letošní regionální kampaně. V dubnu připomínáme pohádkáře našeho kraje. Jako novinku jsme nabídli „První pomoc při psaní práce“ určenou pro studenty a úkoly k procvičení „šedých buněk mozkových“ pro všechny, kteří se chtějí udržet v duševní pohodě. Vše zároveň sdílíme na facebooku. Na facebook pravidelně přidáváme i informace o výročních regionálních osobnostech, o tom, co se děje v době koronaviru v knihovně, a připomínáme služby, na které se mohou naši návštěvníci těšit. A stále přemýšlíme, co dělat dál...

Co se týče zaměstnanců odboru služeb, bylo potřeba urychleně připravit náhradní práci. Pracovníci byli rozděleni do dvou přibližně stejných skupin. Pro první skupinu jsme po dohodě s vedoucími oddělení bibliografie a oddělení digitalizace zajistili práci na home office. Pracovníci se věnují činnostem, na kterou v běžném provozu není čas (např. propojují záznamy regionálních periodik se záznamy příslušných novin a časopisů). Druhá skupina chodí střídat do knihovny, vyřizuje telefonické a e-mailové dotazy čtenářů, provádí aktualizace, vyřazování, přeřazování a revize volného výběru. Za jedno z malých pozitiv uzavření knihovny lze považovat skutečnost, že se nám konečně podařilo rozvolnit do té doby zcela přeplněný volný výběr beletrie.

V tuto chvíli jsem splnila část zadání „co jsme udělali před uzavřením knihovny a po něm a co děláme teď“. Zároveň jsem naznačila, co plánujeme udělat těsně před otevřením. Velkou neznámou však zůstává, zda toho před otevřením nebude potřeba naplánovat a připravit mnohem více než jen úpravy v kontech čtenářů. Co když otevření knihoven bude povoleno pouze po splnění přesně daných podmínek? Co když se budou střídát období uvolnění a poté opět zpřísnění daného režimu? Zatím nevíme skoro nic, ale

počítejme s tím, že se situace může velmi rychle měnit a štěstí přeje připraveným.

Kontakt na autorku: daniela.ridlova@svkhk.cz

© 2000-2010 Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové · pujcovna@svkhk.cz · knihovna@svkhk.cz