

Bezkontaktní půjčování v Královéhradeckém kraji

Petra Řoutilová

Svět se nyní nachází v období, jaké dosud nezažil nikdo z nás. Místo toho, abychom vyhledávali kontakty, tak jak je nám vlastní, sedíme doma a straníme se všech. Tato pandemická doba úplně nabourává filozofii dnešních knihoven. Knihovny 21. století jsou všem otevřené prostory, kde si nemusíte půjčovat pouze knížky či časopisy, ale kde se můžete sejít s kamarády u kávy, zajít si na zajímavou besedu či přednášku, zhlédnout film nebo se účastnit zájmového kroužku. A to jsem ani zdaleka nevyjmenovala všechny aktivity, které dnešní knihovny nabízejí.

Nyní už více než rok fungují knihovny ve velice omezeném režimu. Podle stupně v tabulce PES[1] (který byl v době dotazníkového šetření aktuální) se střídá bezkontaktní půjčování dokumentů s otevřenými okénky či zpřístupněním základních služeb knihoven. V první chvíli se zdálo, že především s bezkontaktním půjčováním dokumentů bude tak trochu problém. Proto jsme knihovny v Královéhradeckém kraji poprosili o vyplnění dotazníku týkajícího se tohoto fenoménu.

Na sedm otázek dotazníkového šetření odpovědělo 57 knihoven, 30 profesionálních a 27 neprofesionálních. Z těchto 57 knihoven jich 32 odpovědělo na otázku, zda byl v jejich knihovně realizován bezkontaktní výdej dokumentů, kladně. Což činí zhruba 56 % knihoven. 11 knihoven z těchto 32 chce i do budoucna pokračovat v bezkontaktním půjčováním dokumentů souběžně s klasickým půjčováním. K tomu nutno podotknout, že pokračovat nechtějí pouze profesionální knihovny, ale také čtyři neprofesionální!

Bezkontaktně bylo realizováno od 10 po 4 541 výpůjček. Ale není jisté, zda u nejvyššího čísla nejsou započítány i prolongace. Otázka v tomto případě nebyla položena úplně jednoznačně.

Odpovědi na otázku, **jakým způsobem byl bezkontaktní výdej dokumentů realizován**, byly různorodé v závislosti na velikosti knihovny. Čtyři z knihoven uvedly výdejní okénko, tři donášku do domu a tři předávaly dokumenty z ruky do ruky (v igelitových taškách, v rukavicích a s respirátorem). Ani jeden z těchto způsobů není bezkontaktní. Ostatní odpovědi už pravidlo bezkontaktnosti splňovaly. Nejčastější odpověď na tuto otázku u menších neprofesionálních knihoven vypadala asi takto:

„Výběr knih po telefonu a sjednané místo a čas vyzvednutí / poštovní schránka, taška na dveřích či vstupní brance, následně dezinfekce knih.“

„Od 10. 3. 2020 na objednávku – ústní, SMS, e-mail. Nachystáno každou středu před knihovnou v taškách. Urgentní, např. studenti, kdykoli.“

Menší profesionální knihovny vyřešily bezkontaktní výdej zhruba následovně:

„V předem domluvený čas si čtenáři vyzvedávají knihy v bedýnce za oknem knihovny. Objednávky probíhají telefonicky, e-mailem a přes systém Tritius.“

„Knihy si čtenář předem objedná a domluví se čas předání. Před vnitřní vstup do knihovny jsme umístili stůl a lavičku. Když čtenář zazvonil u vchodu do knihovny, na stůl jsme mu dali knihy – odešli a zpozřdali kontrolovali, jestli se jedná o domluveného čtenáře. Další možností bylo zazvonit na zvonek u venkovního vchodu a přes okno zjistit, který čtenář si pro knihy jde, a dát mu je na stůl v chodbě předtím, než tam pro ně dojde. Také děláme rozvoz předem objednaných knih jednou týdně. Knihy se v domluvený čas pověsí na kliku, zazvoní a odejde. Myslím, že v knihovně naší velikosti se vždy nějaký způsob najde – i kdybychom knihy pouštěli v kyblíku na laně z okna (sídlíme v 1. patře). ☺“

„Bezkontaktní výdej jsme zahájily 1. 2. 2021 a dosud v něm úspěšně pokračujeme a budeme pokračovat až do znovuotevření knihovny – vydáváme dle objednávek přes online katalog, telefonicky nebo e-mailem 3x týdně prostřednictvím výdejního stolečku před budovou knihovny. Vrací se do biblioboxu.“

Z velkých knihoven našeho kraje odpověděla na otázku pouze Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové, která nabídla bezkontaktní výdej knih jako jedna z prvních knihoven vůbec (myšleno v profesionálním režimu odpovídajícím nařízením) a

první, a dlouho i jediná knihovna z velkých „krajských“ knihoven.

„Službu jsme nabízeli pouze registrovaným čtenářům a prioritně se týkala vyzvednutí dokumentů ke studijním účelům. Službu jsme koncipovali tak, aby byla opravdu plně bezkontaktní. Využili jsme 36 šatních skříněk, které jsme umístili ke vchodu do knihovny a využili je jako výdejní boxy. Určili jsme výdejní dobu a rozdělili ji do 15minutových úseků. Každý časový úsek = 1 čtenář. Knihy se čtenářům dle požadavků načely do konta, vložily do přiděleného výdejního boxu. Čtenáři byl zaslán potvrzovací e-mail s datem a časem vyzvednutí, s číslem výdejního boxu, ve kterém má knihy uloženy, + podrobné instrukce. Instrukce byly uvedeny i na našem webu, připravili jsme infografiku i instruktážní video,^[2] které v době, kdy jsme službu poskytovali, zhlédlo více než 400 uživatelů.

Z jednotlivých odpovědí je patrné, že velikost a vybavení knihovny jsou přímo úměrné provedení bezkontaktního výdeje dokumentů. Menší knihovny nemají šatní skřínky, které by jim mohly posloužit jako výdejní boxy, také jim schází kamerový systém pro identifikaci uživatele a v neposlední řadě hraje velkou roli i automatické otevírání dveří. Hůře se bezkontaktně vpuští do knihovny čtenář klasickými dveřmi „na klíč“ než ten, který vstupuje dveřmi na dálkové ovládání.

Nicméně lze říci, že knihovnice a knihovníci si v našem kraji v době pandemie uměli poradit. Sem tam sice úplně bezkontaktnost z prostorových důvodů nezvládli, ale na bezpečnost svou i svých čtenářů vždy dbali, jak nejlépe uměli. A ti, co se rozhodli nechat knihovnu v době vládních nařízení zavřenou, využili času na stěhování, rekonstrukci či revizi fondu.

Dokázali jsme, že fungovat v omezeném režimu bychom zvládli, ale celý článek bych ráda zakončila krásnými slovy jedné paní knihovnice, která se účastnila dotazníkového šetření:

„Čtenářům při tomto půjčování chybí možnost samostatného výběru – ,ohmatání a prohlédnutí si' knihy – i pohovor s knihovnicí. Proto se rádi vrátíme ke klasickému půjčování, kdy je knihovna laskavým místem k setkávání.“

Kontakt na autorku: petra.routilova@svkhk.cz

[1] Protiepidemický systém ČR. Dostupné zde: <https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz/pes>

[2] Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=OdIpG3-mU2g>