

Shrnutí čtenářské ankety Středočeské vědecké knihovny v Kladně 2024



Děkujeme za vaši podnětnou zpětnou vazbu!

Dobrou knihovnu dokážeme dělat jen v dialogu s našimi uživateli – a je celkem jedno, jestli jde o náruživé čtenáře odcházející po každé návštěvě s náručí plnou knih, nebo ty, kteří využívají naše prostory pro soustředěnou práci nebo studium. Dobří chceme být pro všechny. Získávání zpětné vazby je pro nás cenným zdrojem informací a pomáhá nám v plánování dalších kroků.

Jsem moc rád, že ve čtenářské anketě se mezi 21. březnem a 20. dubnem 2024 **sešlo v online i písemné formě celkem 407 odpovědí**. To je skvělé číslo! Výstupy ankety mají díky tomu slušnou váhu. Výrazná většina respondentů (397) jsou přitom registrovanými čtenáři knihovny.

Radost mi dělá i to, že **obecně jste s našimi službami buď velmi (71 %) nebo spíše (28 %) spokojeni**, a pevně doufám, že to není dané tím, že jste nám při hodnocení chtěli udělat radost. Z mého pohledu je takové hodnocení závazkem. Na jednu stranu já i moji kolegové vidíme, kam potřebujeme knihovnu posouvat, jak vypadají skvělé knihovní služby jinde u nás, a především pak ve světě, tušíme, co bychom měli udělat pro to, aby naše knihovna byla atraktivní i pro skupiny obyvatel, kteří do ní zatím nechodí.

Na druhou stranu tenhle výsledek vnímám jako upozornění, že při zavádění změn musíme postupovat opatrně, protože ne každá inovace je nutně vnímaná pozitivně (a u některých se pozitivní přínos ukáže až po delším čase).

V této stručné zprávě najdete:

- [přehled výsledků ve formě základních grafů](#) (naše podrobnější rozborů by už asi nikoho nezajímaly),
- [vysvětlení stavu některých nedostatků](#), které jste opakovaně zmiňovali – protože ne vždy jsou řešení úplně jednoduchá nebo jen na nás,
- [přehled toho, co chystáme](#) a jak výsledky ankety využijeme v praxi.

Ještě jednou moc děkuju za váš čas a ochotu se podělit o vaše postřehy. Moc si toho vážím.

Roman Hájek, ředitel

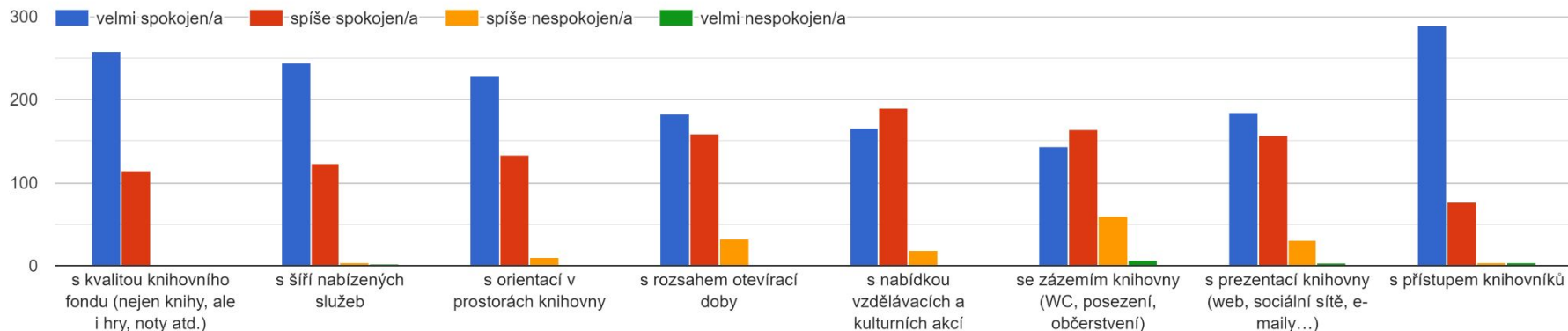


Základní výsledky

Spokojenost se základními charakteristikami knihovny

Tady vidíme prostor pro zlepšení hlavně u zázemí (prosadit celkovou rekonstrukci bude trvat, ale leccos jde zlepšit hned – [a řada z toho se o do podzimu stane](#)). Na zlepšování prezentace knihovny pracujeme průběžně. U otevírací doby jsme čekali i větší nespokojenost; vypadá to, že čtenáři už si zvykli.

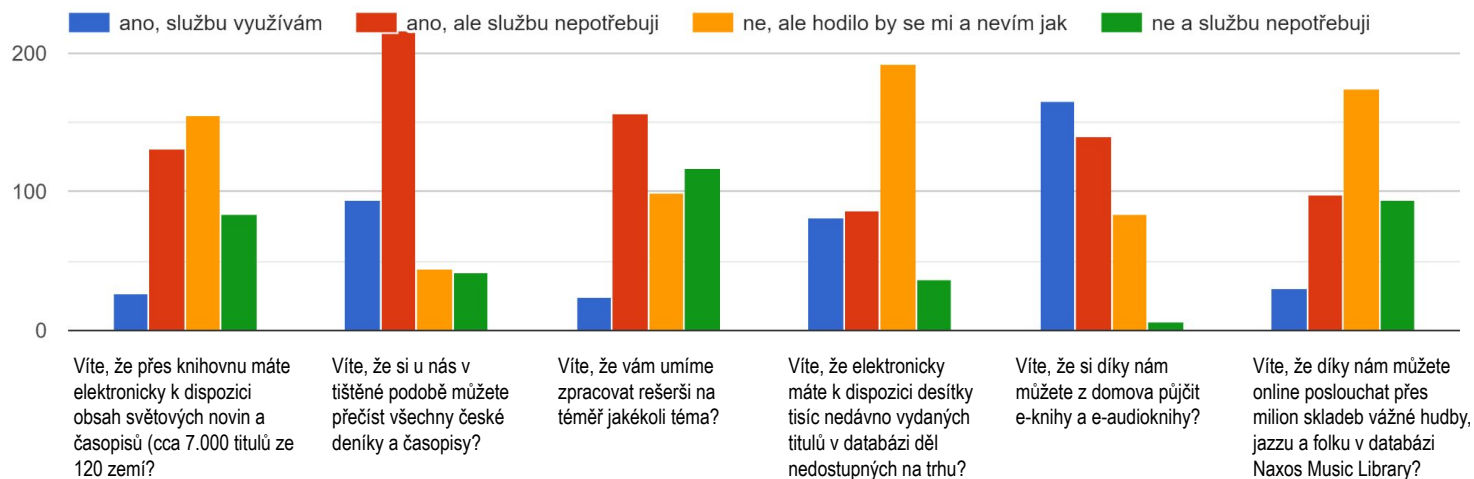
B02 – Jak jste spokojen/a s následujícími charakteristikami knihovny? Na podrobnosti u vybraných charakteristik zeptáme dále, zde jde skutečně o základní pocit.



Povědomí o vybraných službách

Uvědomujeme si, že v prezentaci některých služeb máme rezervy. Z výsledků vyplývá, že zapracovat musíme hlavně na vysvětlení přínosu databáze děl nedostupných na trhu, databáze Naxos Music Library a přístupů k online verzím časopisů a novin. Aktuálně pracujeme na stručných návodech, které do konce května 2024 adresně pošleme všem, kdo o služby v dotazníku projevil zájem a zanechal na sebe kontakt.

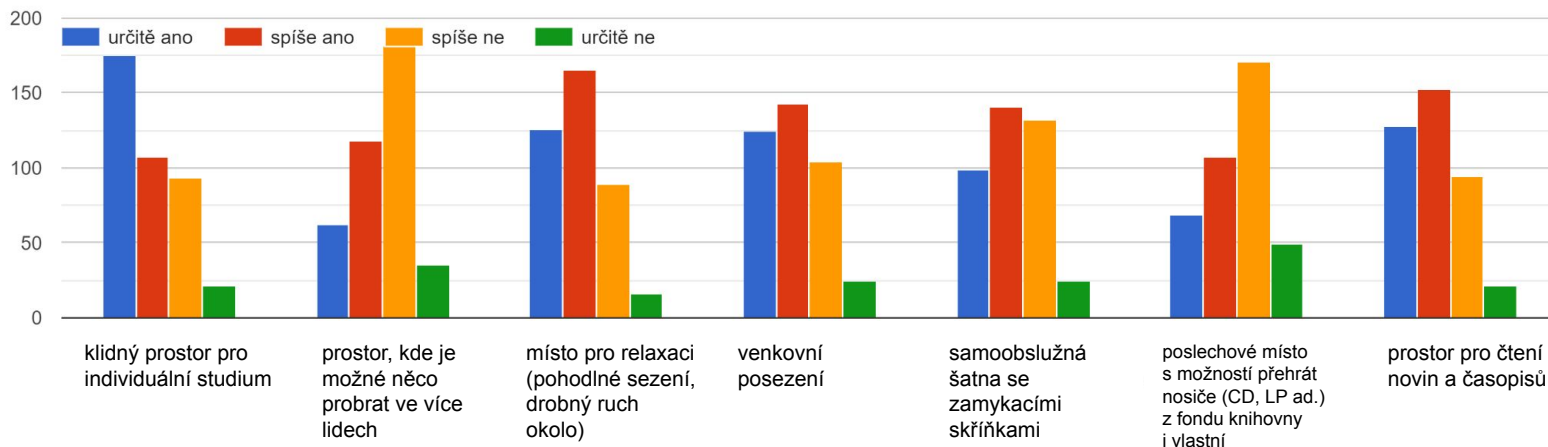
B03 – Jak jste obeznámen/a s následujícími možnostmi, které knihovna pro své uživatele nabízí? Toto není test, ale zpětná vazba pro nás, jak dobře dokážeme prezentovat naše služby.



Preference různých typů prostor

Na prostorové limity narážíme více než jiné krajské knihovny, ale máme pár nápadů, jak situaci zlepšit. Z odpovědí je zřejmé, že největší poptávka je po klidných prostorách pro individuální studium, místech pro relaxaci (kavárenský typ místa), prostoru pro čtení novin a časopisů a šatně.

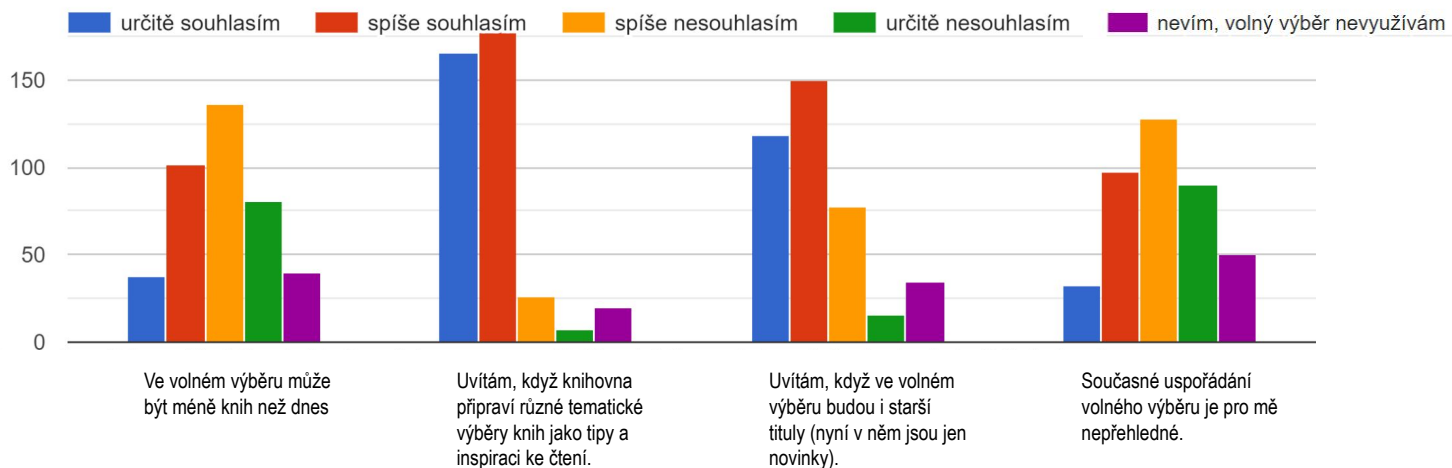
C01 – Aktuálně řešíme, jak upravit naše prostory tak, aby byly pro uživatele komfortnější. Jak moc je pro vás podstatné, aby knihovna nabízela následující typy prostor? Odpovídejte i podle toho, jaké prostory byste rádi využívali.



Volný výběr

Z dat z knihovního systému víme, že velká část návštěvníků knihovny volný výběr vůbec nevyužívá. Z ankety si odnášíme, že knih by v něm mělo zůstat pokud možno stejně, že je žádoucí pracovat s ním jako s tipy pro inspiraci včetně zařazování starších titulů. Že není úplně přehledný, víme z vašich reakcí, bereme jako svůj úkol s tím něco udělat.

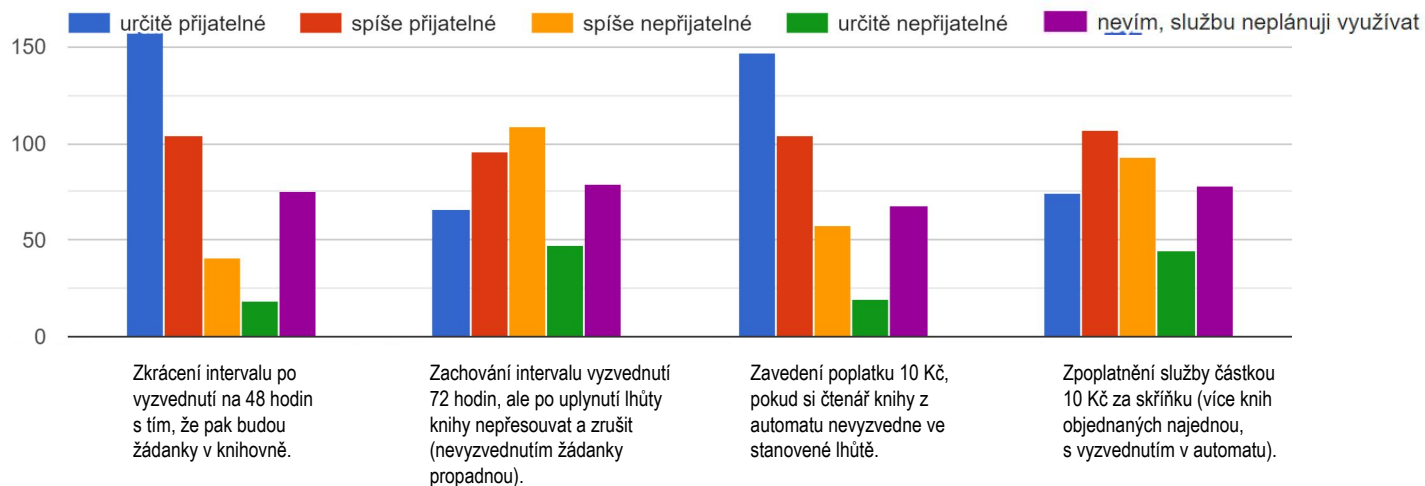
C02 – Ve volném výběru knih je dnes kolem 15.000 titulů. Pro jeho budoucí úpravy nám mohou jako návod posloužit vaše vhledy. Označte, jak moc souhlasíte s následujícími možnostmi...



Výdejový automat

U této otázky se objevila řada zajímavých postřehů, ke kterým se vyjadřujeme [dále v prezentaci](#). Jako řešení vysokého vytížení automatu se jako schůdné jeví buď zkrácení intervalu pro vyzvednutí knih, nebo zpoplatnění v případě, že si čtenář knihy nevyzvedne v termínu. I na základě vašich podnětů budeme s dodavatelem zařízení a knihovního systému řešit, jak je technicky možné parametry služby upravit.

D01 – Vloni jsme zprovoznili výdejový automat pro vyzvednutí objednávek mimo prostory knihovny. Potýkáme se ale s limitovaným počtem schránek. Jak přijatelná jsou pro vás následující možná řešení?

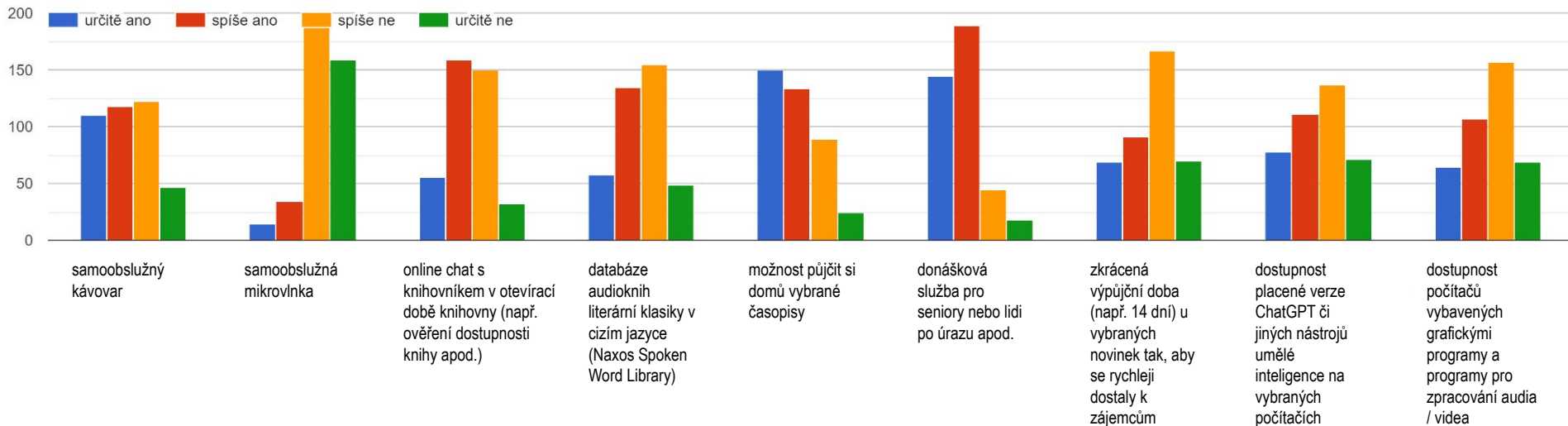


Rozšíření služeb

Zdá se, že z palety možných služeb, které nás zaujaly v jiných knihovnách, by zájem byl o donáškovou službu a možnost půjčovat si domů vybrané časopisy.

A pak se ozvali milovníci kávy :-)

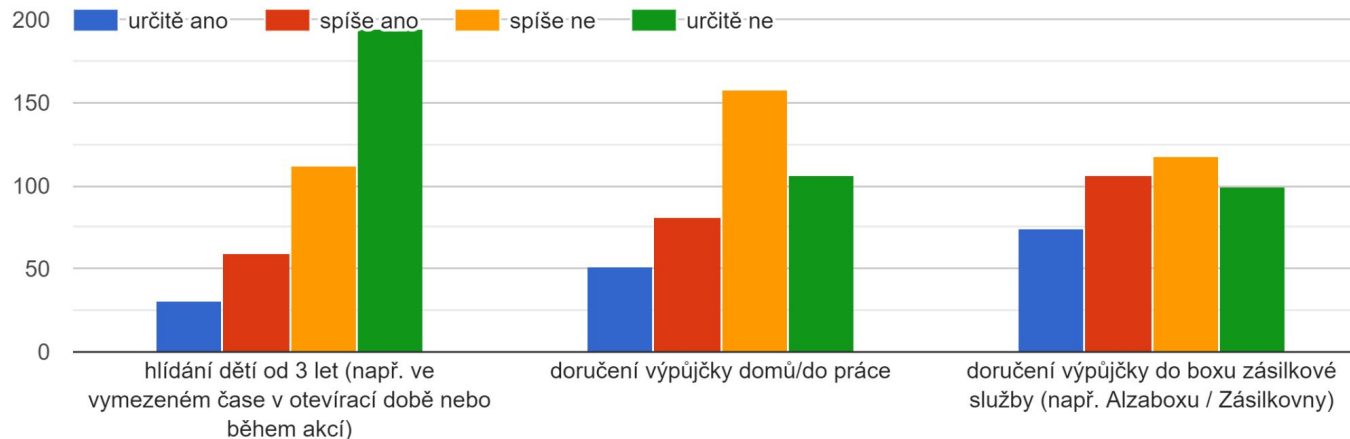
D04 – Další velké téma je rozšiřování služeb. Stál/a byste, aby knihovna nabízela registrovaným uživatelům zdarma některou z následujících služeb?



Rozšíření služeb II

Z dalších možností by možná někteří uvítali doručování domů, ať už námi, nebo prostřednictvím donáškové služby. Prověříme možnosti. A prověříme je i u hlídání dětí. Je jasné, že to je možnost pro úzkou skupinu uživatelů, ale odezva v psaných komentářích naznačovala, že by mohlo jít o způsob, jak rodičům umožnit návštěvu některých přednášek a akcí v knihovně... Zvážíme i formát akcí "baby friendly".

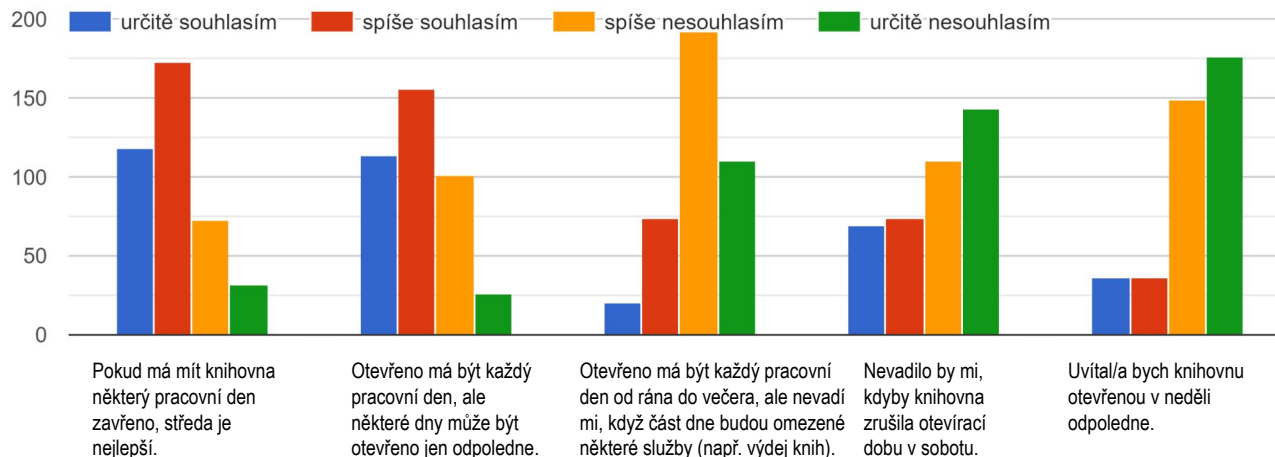
D05 – Stál/a byste o následující ZPOPLATNĚNÉ služby?



Otevírací doba

Tady jsou názory poměrně jednoznačné. Středa je jako zavírací den zažitá. Pokud bychom otevírací dobu rozšiřovali, preferuje většina respondentů, aby při otevření knihovny byly k dispozici všechny služby, ale otevřeno může být jen odpoledne. No a o víkendu je většina pro zachování soboty; otevření v neděli v tenhle moment moc souhlasných vyjádření neposbírало.

E01 – Zvažujeme úpravu otevírací doby. Je nám jasné, že ideální je otevřít všechny dny v týdnu, ale musíme zvažovat provozní kapacity. V rozhodování n...e, jak moc souhlasíte s následujícími tvrzeními...

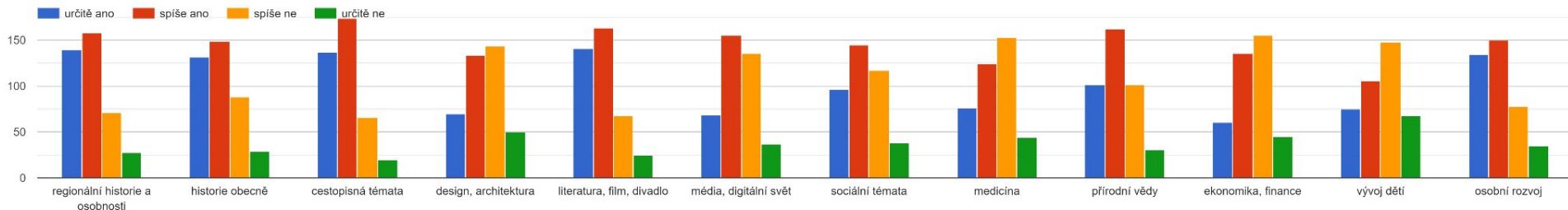


Témata do programu

Díky za řadu postřehů i konkrétních tipů.

Dáváme spíš pro představu, jak to dopadlo. V komentářích se několikrát objevilo volání po technických tématech, která v nabídce chyběla. Bereme v potaz, že např. o dopravu by asi byl zájem.

F01 – O jaká témata byste v programu knihovny měl/a zájem?



Vysvětlení vybraných parametrů služeb

Limity u e-knih

Tohle bylo v komentářích jednoznačně nejčastěji zmiňované téma. Aktuálně umožňujeme výpůjčku maximálně 3 e-knih najednou, přičemž výpůjční doba je striktně daná na 31 dní.

Úplně chápeme všechny návrhy, stížnosti i nápady na zlepšení. Možná dovolte jen stručné vysvětlení ekonomiky provozu výpůjčních služeb – a rozdílu mezi tištěnou a elektronickou výpůjčkou. **Půjčování knih s sebou nese určité náklady.**

- **U tištěných knih samozřejmě knihovna nakupuje samotný výtisk** (to je pro řadu lidí překvapení, nákup fondu nás v roce 2024 stál bezmála 5,5 milionu Kč, z toho 400.000 Kč byly elektronické dokumenty), poté se v souladu s autorským zákonem platí 1,70 Kč kolektivním správcům autorských práv za každou absenční výpůjčku (to ovšem není náklad knihovny, tyto poplatky jsou hrazené ze státního rozpočtu).
- U elektronických dokumentů je to jinak. **Za každou provedenou e-výpůjčku (e-kniha či e-audiokniha) platíme jako knihovna platformě Flexibooks/Palmknihy, která e-výpůjčky zprostředkovává, smluvně daný poplatek. U beletrie je to zpravidla 49 Kč, u odborných knih někdy i 100 % ceny e-knihy.**

Jednoduše řečeno: **výpůjční doba 31 dní je daná technickým nastavením platform** a jejich smluvními vztahy se správcem autorských děl – s tím nic nezmůžeme.

Limit počtu výpůjček je daný možnostmi našeho rozpočtu. Zájem o e-knihy neustále roste, což v rozpočtu pociťujeme už nyní. Zároveň sledujeme, jak na situaci reagují jiné knihovny. Některé se již rozhodly půjčování e-knih a e-audioknih zpoplatnit. **Aktuálně vyhodnocujeme možnosti a různé varianty toho, jak počet výpůjček rozšířit, ale zároveň držet náklady v únosné výši a nastavit vše co nejkomfortněji pro naše čtenáře.**

Podobný je i důvod toho, proč u nás najdete e-knihy od dvou zprostředkovatelů. V tomto případě se vedle finančního hlediska přidává ještě potřeba integrace platformy do našeho knihovního systému – tak, abyste tituly našli v katalogu.

Výdejový automat: funkčnost, čitelnost, dostupnost pro vozíčkáře

Díky za spoustu pochval.

A vnímáme i kritické hlasy. **Spuštění služby se potýkalo s řadou technických komplikací**, které se (snad) podařilo uspokojivě vyřešit až letos v únoru. Vše bylo o to komplikovanější, že o závadách jsme se zpočátku dozvěděli jen v případě, že někdo ze čtenářů narazil při vyzvedávání knih na problém. Úplně specifická je [potíž s načítáním některých karet ISIC](#).

Časté byly zmínky, že **na displej přístroje je při slunných dnech špatně vidět**. Víme o tom. Pokud vše dobře dopadne, rozšíří výdejový automat na konci roku 2024 ještě jeden automat na návrat knih. Společně s touto akcí dojde k přesunu výdejového automatu tak, aby bylo možné jej zastínit efektivněji, než je tomu teď.

Vnámáme ještě jednu nedořešenou nepříjemnost, a to je **dostupnost schránek pro vozíčkáře**. V souvislosti s úpravami parametrů služby budeme s dodavatelem diskutovat i to, jak nejlépe ošetřit, abychom poznali, že máme knížky dát do spodních schránek. Je více technických cest, potřebujeme dobře zvážit jejich výhody a nevýhody.

A na závěr ještě pár upřesnění volně reagujících na to, co ve vztahu k automatu a automatizaci padly:

- **Smyslem automatizace není nahradit knihovníky, ale naopak jim uvolnit ruce**, aby se mohli více věnovat návštěvníkům, kteří nespěchají nebo preferují lidský kontakt. **Na rozdíl od nákupních řetězců, které rafinovaně omezují počty obsluhovaných pokladen, také nehodláme nikoho do využívání automatů nutit**. Komu je využití automatů příjemnější, má možnost je využít. Kdo preferuje lidský kontakt, má možnost zajít ke knihovníkovi. Tak je to za nás v pořádku. Za velký benefit výdejového automatu považujeme zpřístupnění služby knihovny i mimo otevírací dobu, benefitem samoobslužné výpůjčky je větší soukromí a úspora času.
- **Automat a vlhkost**: ochrana knižního fondu je jednou z našich priorit, otázku vystavení knih vlhkosti při delším pobytu v automatu řešíme. Zatím testujeme odvlhčovače, které máme osvědčené z návratového boxu. Kdyby se ukázaly jako nevyhovující, možná začneme knihy balit.

E-audioknihy vs. zvuková knihovna

V několika komentářích se objevil dotaz, proč jsou některé audioknihy dostupné jen pro uživatele se zrakovým handicapem.

Jde o tituly v tzv. zvukové knihovně, kterou buduje a zprostředkovává Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana v Praze. Tato služba úspěšně funguje už desítky let. Dávno předtím, než nastala současná renesance audioknih, šlo o jednu z mála možností, jak se nevidomí a slabozrací mohli dostat k literárním dílům. Dnes Knihovna K. E. Macana programově vybírá k načtení tituly, u kterých je vytvoření audioverze spíš nepravděpodobné.

Nicméně ve smluvních podmínkách o přístupu ke Zvukové knihovně (a v souladu s autorským zákonem) se zavazujeme k tomu, že díla z této knihovny si mohou půjčit jen lidé se zrakovým handicapem nebo ztíženou schopností číst, protože pro ně tato díla díky státní finanční podpoře vznikají a jsou pro knihovny – a tím hlavně pro handicapované uživatele – dostupná za finančně velmi výhodných podmínek.

Tady nejde o upírání audioknih všem uživatelům, ale o službu, která pomáhá lidem s handicapem. Děkujeme za pochopení.

Web a katalog

Poměrně často se v komentářích objevovala kritika webu a podiv nad tím, že se na něj neptáme.

Neptali jsme se proto, že na jeho úpravě už pracujeme.

Pro vyjasnění je ale potřeba říct, že webové stránky knihovny a katalog, přes který si půjčujete knihy, jsou dvě různé platformy, dva různé systémy.

Zatímco web knihovny máme plně pod kontrolou, online katalog nám vytváří dodavatel knihovního systému a pod kontrolou ho máme jen částečně.

Na konci roku 2024 by měl být hotový nový web knihovny, od něhož si slibujeme přehlednější prezentaci našich služeb. V návaznosti by měl projít úpravou grafiky také online katalog – byť jeho funkčnost zůstane stejná.

Naším cílem je do budoucna udělat vyhledávání v katalogu úplně stejně jednoduché jako na Googlu, k tomu ale povede poněkud delší cesta.

Funkčnost ISIC karet v automatech

V komentářích se objevily stížnosti na to, že výdejový automat na knihy si nerozumí s některými typy ISIC karet. Ostatně nerozumí si s nimi ani selfchecky.

Tenhle problém je způsobený tím, že v ISIC kartě jsou dva čipy fungující na různých frekvencích. Někdy pomůže přiblížit ISIC podruhé, někdy ne. **Potíže už řešíme s dodavatelem zařízení**, tak prosíme o trochu trpělivosti (možná do té doby zprovozníme průkazku v mobilu, což je také možné řešení).

Jak je to s povinnými výtisky

V několika komentářích se objevil podiv nad tím, proč ve fondu nemáme vše, co v Česku vyjde, když přece knihy dostáváme jako povinný výtisk.

Dovolíme si trochu uvést věc na pravou míru.

Jako krajská knihovna máme právo povinného výtisku pro časopisy a noviny a pro knihy, které jsou vydané na území Středočeského kraje. Tyto knihy tvoří tzv. konzervační fond, tj. máme povinnost je zachovat do budoucna, proto je půjčujeme pouze prezenčně a druhý výtisk pro výpůjčky domů zpravidla dokupujeme.

Všechny ostatní knihy kupujeme. Snažíme se přitom pokrýt relevantní produkci českých nakladatelství (roční náklady na nákup fondu, pokud započítáme i elektronické zdroje, jsou kolem 5,5 milionů Kč).

Povinný výtisk od všech vydaných knih dostávají jen Národní knihovna, Moravská zemská knihovna a Vědecká knihovna v Olomouci.

Konec osvětového okénka :-)

Co chystáme

Úpravy prostor knihovny

Během července a srpna chystáme v knihovně sérii dílčích úprav, které pomohou zlepšit čtenářský komfort. Zároveň s naším zřizovatelem, Středočeským krajem, hledáme cesty k celkové revitalizaci areálu knihovny. Větší zásahy (třeba bezbariérové zpřístupnění patra, jehož bariérovost vnímáme jako obrovský handicap) by měly být až součástí tohoto většího projektu.

Co se změní už na podzim?

- Výdej žádanek z internetu se přesune do přízemí, prolne se s prostorem galerie. Tím se nám uvolní prostory v patře.
- Studovna časopisů projde adaptací na multifunkční prostor a začne být více využívána pro školy a doprovodné aktivity.
- Čítárna časopisů a novin vznikne v prostoru vedle dnešní studovny. Bude komornější, ale komfortnější.
- Tichá studovna vznikne v prostorách dnešní půjčovny beletrie (úplně vzadu s výhledem do dvora).

- Prostor, kde je dnes výdej knih, se promění v relaxační zónu s posezením u internetu. A snad budou i pohodlná křesílka!
- Řešíme i umístění a náplň dětského koutku tak, aby živost dětí nerušila ty, kdo se chtějí soustředit na práci. I když práce s dětským čtenářem je doménou městské knihovny, i k nám děti patří a máme jim (a jejich rodičům) co nabídnout.
- V přízemí předěláme někdejší sklad na prostor pro workshopy a další podobné akce.
- Počítáme s drobnou úpravou šatny a umístěním zamykacích skříněk. A současně s tím řešíme i kvalitu občerstvení v automatech... Pro kavárnu aktuálně nemáme ani místo a upřímně asi ani vytížení. Věříme ale, že i bez kavářenského prostoru je možné vám nabídnout kvalitní kafe a občerstvení.

Věci, které máme v plánu a anketa potvrzuje, že je to krok správným směrem

- Možnost nahrání průkazky do mobilu – pilotně prověřujeme nové skenery čárových kódů, spuštění je podle nás reálné v červnu 2024
- Tréninky paměti – plánujeme spuštění od podzimu 2024; a díky za podněty, že by neměly být jen pro seniory
- Kurzy práce se zdroji – vnímáme tady rezervy a pracujeme na tom, aby od podzimu byly v nabídce
- Otevírací doba – středeční zavírací den držíme hlavně pro to, abychom měli prostor na lekce pro školy; od září budeme mít pro školní aktivity předělanou stávající studovnu, otevírací dobu tak plánujeme rozšířit, parametry ale ještě ladíme
- Rozšíření fondu deskových her – tempo nákupu jsme zrychlili už teď a plánujeme i větší jednorázovou investici do nákupu oblíbených titulů, které nám zatím chybí

Nové podněty, které určitě prověříme...

Těch se v komentářích objevila řada, přinášíme výběr těch, které rezonují s dřívějšími diskusemi uvnitř knihovny:

- Rozšíření nákupu cizojazyčné literatury – to je určitě téma pro naši akviziční komisi (posuzuje, co se má nakoupit do fondu); poptávka byla vedle beletrie jednak po cizojazyčné non-fiction literatuře, případně po cizojazyčné literatuře pro děti.
- Posílení prezentace dětských knih – bereme vážně všechny komentáře upozorňující na to, že do knihovny často chodíte s dětmi; byť péče o dětského čtenáře je doménou městské knihovny, popřemýšlíme, co můžeme dělat jinak a lépe.
- Vybavení toalet tak, aby byly víc “baby friendly”. Za tenhle podnět děkujeme, promyslíme, jak nejlépe provést.
- Deskoherní odpoledne / podvečer – podobnému typu akcí, na kterých je možnost vyzkoušet si deskové hry, jsme určitě otevření, jen nám chybí lidské kapacity. Pokud víte o někom, kdo by se zapojil třeba jako dobrovolník, dejte vědět.

Ještě jednou díky!

