



Středočeská vědecká knihovna v Kladně p. o., Gen. Klapálka 1641, Kladno 272 01
www.svkkl.cz, library@svkkl.cz, 312 813 111

Nad Metodickým pokynem MK ČR k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb VKIS poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky.

Dvanáctý článek metodického pokynu se zabývá **Měřením spokojenosti uživatelů knihovny**. Citujeme:

„Veřejná knihovna musí zjišťovat, jaké jsou potřeby veřejnosti, aby byla schopna poskytovat služby, které je uspokojí. Zjišťování je nutno provádět v pravidelných intervalech, nejlépe každých pět let, protože se potřeby a očekávání mění.“ (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny starších 15 let:

Více než 90 % uživatelů hodnotí služby knihovny jako dobré nebo velmi dobré. Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:

velmi dobré - dobré - přiměřené - špatné - velmi špatné

Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny do 15 let:

Více než 75 % dětí a mládeže hodnotí služby knihovny stupněm dobré. Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:

dobré - přiměřené - špatné

1. Spokojenost uživatelů se zjišťuje pravidelně každých 5 let pomocí standardizovaného dotazníku (ankety). Hodnocení knihovnických služeb se provádí u uživatelů nad 15 let a u uživatelů do 15 let.

2. Provozovatelé knihoven průběžně sledují a monitorují výkony knihoven pomocí měření spokojenosti uživatelů pro potřeby řízení a financování knihovny. Cílem měření je poskytnout spolehlivé údaje o tom, jak uživatelé posuzují knihovnické služby.

Znění celého metodického pokynu můžete najít na <http://goo.gl/OPGqb>.

Metody vhodné pro zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven starších 15 let:

- + Osobní rozhovor – vedený metodicky na klidném místě přímo v knihovně; můžeme při něm vhodně volenými otázkami získat mnoho podnětů pro zlepšení služeb
- + Dotazník – dobře formulované, uzavřené či otevřené otázky, na něž může respondent odpovídat písemně či elektronicky

Pro Vaše dotazníkové šetření můžete využít např. <http://vyzkumy.knihovna.cz/> - DOPORUČUJEME !

Po každém takovém průzkumu by měli být čtenáři / respondenti informováni o výsledcích třeba v podobě článku či zprávy. Vhodné je informovat také o tom, jaký vliv bude mít tento průzkum na služby dané knihovny, zda může čtenář očekávat nějaké změny.

Z elektronické konference KNIHOVNA

Pedagogická knihovna J. A. Komenského vyhlašuje 21. ročník ankety „**SUK – Čteme všichni**“ o nejčtenější a nejoblíbenější knížku pro děti vydanou v roce 2012. Anketní lístky i plakátek jsou ke stažení na webu knihovny <http://www.npkk.cz> nebo přímo na <http://www.npmk.cz/node/257>.

Vyplněné anketní lístky posílejte **do 20. března 2013** na adresu:

Pedagogická knihovna J. A. Komenského
Mikulandská 5
116 74 Praha 1

Na obálku napište **SUK 2012**

Vyhodnocení proběhne již tradičně v Památníku národního písemnictví 10. dubna 2013.



Den pro dětskou knihu v Městské knihovně Kolín

Téměř dvě stovky dětí navštívily i se svými rodiči v sobotu 1. 12. naši knihovnu. Hned po vstupu do knihovny jim voják spolu s dračicí Františkou předal soutěžní kartu. Úkolem dětí bylo obejít 8 pohádkových stanovišť a všude splnit zapeklité úkoly. Jako bonus bylo vytvořeno peklo, kde byly pro děti připraveny speciální čertovské úkoly. Za splnění úkoly dostávaly děti razítka a sladkosti, kdo splnil vše, získal dárek, který věnovali naši sponzoři.

Ve sklepě děti našly Perníkové báby, které jim změřily, zda mají dostatečně silné prsty. Děti si prošly stezku temným lesem a musely poznat, které přísady nepatří do perníku. V 1. patře je čekal vodník a zkouška z poznávání ryb a pak se děti přesunuly rovnou k Elišce ze mlejna. Společně si zazpívali a děti si zkusily poznat hudební nástroje. U Sněhurky děti čekalo občerstvení (bez otráveného jablka) a test znalostí pohádek a jmen trpaslíků. Ve 2. patře děti u černokněžníka z pohádky o Dlouhém, Širokém a Bystrozrakém poznávaly ilustrátory dětských knih a poslepu stříhaly odměnu. U Karkulky děti krmily vlka, u sudíček děti malovaly a v pohádce Tři zlaté vlasy děda Vševeda děti poznávaly předměty z pohádek. V Pekle je pak čekalo skákání v pytli, přiřazování večerníčkových dvojic, hod na čerta, poznávání kopyt a rohů, hraní karet, kostek a spousta dalších pekelných kousků.



Pro všechny bylo tradičně připraveno občerstvení, které napekly pracovnice knihovny. Rodiče mohli zakoupit se slevou knihy z nakladatelství Albatros.

Součástí programu bylo i vyhodnocení výtvarné soutěže „Náměstí – živé srdce města“ a předání cen vítězům.

Děkujeme všem sponzorům za krásné dárky – firmám Euromedia, Pemic (Knihcentrum) Egmont, Fragment, Robimaus).

Těšíme se naviděnou příští rok na dalším *Dni pro dětskou knihu* nebo i dříve na některé z našich akcí – podívejte se na www.knihovnakolin.cz

Mgr. Libuše Vodičková, Městská knihovna Kolín

V Městské knihovně v Kolíně se akce ke **Dni pro dětskou knihu** zúčastnilo **téměř 200 dětí spolu s rodiči**. Výtvarné soutěže nazvané *Náměstí – živé srdce města*, která předcházela a byla na akci vyhodnocena, se zúčastnili malíři a kreslíři se svými **300 obrázky**.

Pracovníkům Městské knihovny v Kolíně lze jedině gratulovat k tak pěkné a vydařené akci na podporu dětského čtenářství !

Předvánoční setkání v knihovně

Již po půl páté se začali scházet milí hosté. Většinou známé tváře, ale i ti, kteří přišli poprvé. Nakonec se opět sešla věkově různorodá skupinka lidí, což nám velmi vyhovuje. Všichni se bez pobízení chopili přípravy předvánočního setkání. Ještě neodbyla celá a děti byly již natěšené na pohádku. Při četbě se vystřídali někteří dospěláci. S dětmi jsme si navzájem vysvětlili, co jsou to jesličky, na kterých ležel Ježíšek v Betlémě, jak psal Josef Lada ve své pohádce Zvířátka u jesliček. I když pohádka skončila, všichni seděli ani nedutali – úžasný okamžik. Až po vyzvání všichni přešli k výrobě vánočního řetězu z pedigu. To už se své práce chopila paní Jaruška Ahnelová. A jak to všem šlo! Děti se vrhly do výroby s velkou chutí, maminky nejprve přihlížely, ale nakonec si práci s pedigem vyzkoušeli všichni. A kdo již ztratil chuť do práce, užíval si chvílky s maminkou, kterou měl jenom pro sebe, a prohlíželi si spolu knížky a přitom si povídali.



Výsledkem společné práce byl krásný dlouhý vánoční řetěz, kterým jsme nakonec ozdobili „náš stromeček“ na chodbě knihovny. I koledu jsme si zazpívali! A mně se velice příjemně poslouchalo: „Děkujeme za příjemný navečer.“

Hana Jenešová, Městská knihovna Kouřim

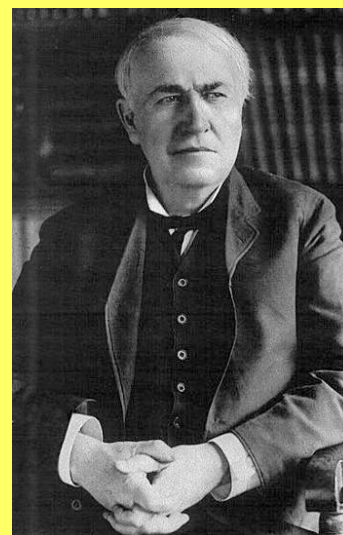


Citát na leden

„Když chci něco objevit, začnu tím, že přečtu o všem, co už se v tomto oboru udělalo - na to jsou všechny ty knihy v knihovnách.“

Thomas Alva Edison (11. února 1847 stát Ohio, USA – 18. října 1931 New Jersey) byl americký vynálezce, celosvětově jeden z nejproduktivnějších a nejvýznamnějších. Na jeho jméno je vedeno 1692 patentů, další tisíce jich registrovaly jeho firmy. Mezi nejznámější Edisonovy vynálezy patří fonograf (předchůdce gramofonu) a žárovka. Edison je také zakladatelem dodnes vydávaného prestižního časopisu Science.

Zdroj: Wikipedie



Knihovna Eduarda Petišky v Brandýse nad Labem - Ohlédnutí za rokem 2012

31. prosince 2012 opustila místo ředitelky Hana Helisová, která řídila činnost Knihovny Eduarda Petišky 24 let. V průběhu tohoto období byly rozšířeny a rekonstruovány prostory knihovny v Brandýse n. L., přestěhována a nově vybavena pobočka ve Staré Boleslavi, došlo k částečné generační obměně personálu knihovny i k zajištění všech činností knihovny (akvizice, služby pro uživatele, spolupráce s obecními úřady a knihovnami regionu) na standardní úrovni.

Směrnice IFLA *Služby veřejných knihoven* stanovují základní cíl veřejné knihovny takto: *“Základním cílem veřejné knihovny je zajišťovat zdroje a služby různého druhu k uspokojování potřeb ...”*. Touto definicí byli vedeni pracovníci Knihovny Eduarda Petišky v lednu, kdy plánovali činnost na rok 2012 a stanovili si následující úkoly:

- Rozšířit akvizice do fondu knihovny o zvukové knihy
- Zkvalitnit elektronické služby vytvořením nového webu knihovny
- Rozšířit nabídku služeb uživatelům o možnost využívání mediální databáze Anopress
- Zkvalitnit zapojení knihovny do kulturního života ve městě
- Vytvořit logo knihovny
- Přihlásit se do benchmarkingu
- Vytvořit nový knihovní řád
- Přihlásit se do souborného katalogu



V prosinci bylo možné konstatovat: všechny naplánované úkoly byly splněny.

Zvukové knihy nakoupené z grantu Středočeského kraje jsou zpracovány v novém modulu AKS Clavius, nabízeny v brandýské i boleslavské knihovně a jsou uživateli hojně využívány (téměř všechny tituly jsou neustále rezervovány).

Nový web knihovny byl navržen v zcela nové struktuře a v prosinci zadán firmě ke zpracování. Objeví se zde i novinky typu fulltextové vyhledávání, možnost komunikace prostřednictvím přednastavených formulářů, RSS a další.

Vstupem knihovny do dotačního programu MK ČR VISK 8-A získali od září návštěvníci knihovny možnost využívat mediální databázi Anopress. Na její propagaci jsme se zaměřili zejména při setkání se studenty středních škol.

Problematika vzdělávacích a kulturních aktivit knihovny by si zasloužila samostatný obsáhlý článek. Podařilo se nám zapojit knihovnu do literární soutěže Macharův Brandýs pořádané brandýským gymnáziem, zkvalitnila se spolupráce

se středními školami realizací seminářů na téma *Jak psát odbornou práci* doplněnou informacemi o citační etice a způsobu citování. Posílením pracovního úvazku v pobočce Stará Boleslav došlo k rozšíření nabídky kolektivních akcí pro místní školu a mateřské školky. V letošním Týdnu knihoven jsme návštěvníkům nabídli i nové formáty: v rámci akce *Čtenáři čtou čtenářům* návštěvníci knihovny mohli poslouchat úryvky z oblíbených knih některých čtenářů či osobností města (např. ředitelka Oblastního muzea Praha-východ, autorka knížky pro děti Alexandra Vokurková), byl uspořádán i večer autorského čtení účastníků literární soutěže Macharův Brandýs.

Pozvání do knihovny přijal PhDr. Vít Richter, který nás a další kolegy a kolegyně z jiných knihoven seznámil s Konceptí rozvoje knihoven ČR na léta 2011 – 2015 a s možnostmi její aplikace do činnosti menších knihoven.

Více informací o kulturně vzdělávacích činnostech najdete na www.knihovna.brandysnl.cz.

Od prosince 2012 jsou oficiální materiály knihovny doplněny novým logem, které je dílem studentky Marty Janouškové. Navrhla pro knihovnu nejen logo i v barevných variantách pro jednotlivá oddělení, ale vytvořila také grafický manuál a všechny podklady pro budování corporate identity našeho zařízení.

Zapojení knihovny do projektu *Benchmarking knihoven* přinesl nejen možnost porovnání úrovně sledovaných činností s ostatními knihovnami, srovnání informací o pracovních úvazcích, finančním zabezpečení knihovny, ale i komparace s průměrnými hodnotami v ČR.

Nový knihovní řád byl po zpracování všech změn, které ve stávajícím řádu chyběly, schválen v prosinci. Byl vypracován na základě vzorového Knihovního řádu vypracovaného PhDr. Hanušem Hemolou z NK ČR.

V listopadu se i naše knihovna přihlásila k dodávání záznamů do souborného katalogu ČR. Přispívání do tohoto katalogu je pro knihovny další možností, jak zkvalitnit služby knihovny. Kdokoliv může prostřednictvím souborného katalogu zjistit informace o fondu knihovny a využít možnosti objednání dokumentu prostřednictvím MVS přímo z katalogu.

Za Knihovnu Eduarda Petišky přeje mnoho úspěchu do roku 2013



Věra Krajíčková, BBus
ředitelka knihovny

Komunikace se čtenářem - 5. díl

Pátý díl seriálu o komunikaci se čtenářem uzavře desatero, které spolu s účastníky semináře (23. 5. 2012, Kladno) navrhla a formulovala lektorka Mgr. Petra Mašková z Pedagogického centra v Kladně.

Minule jsme si připomněli zásadu *vytrvale vysvětlovat PROČ to chceme / potřebujeme* a zásadu pro naše cíle, které musejí být *SMART – Specifické, Měřitelné, Reálné, Termínované*. Nyní tedy přidáme poslední dvě:

Zásada devátá: „**být sám psychologem (zajímat se, co je za problémem)**. Snažím se ptát, proč problém vznikl, co např. znemožňuje danému člověku dodržovat pravidla, co mu v tom brání.“

Možná na příčinu přijdeme a tím, že ji pojmenujeme, možná pomůžeme k řešení samotného problému.

Krajské knihovnické centrum

Co vše může evidovaná knihovna ve Středočeském kraji využít z nabídky našich služeb? Co vše jí můžeme poskytnout? Základní okruhy jsou tyto:

Poradenská a konzultační činnost, plánovací a rozborová činnost - Zajišťuje pět pověřených knihoven systémem metodického vedení.

Vzdělávání knihovníků, semináře, porady - Zajišťuje Středočeská vědecká knihovna v Kladně za spolupráce s pěti pověřenými knihovnami (včetně SVK).

Nákup (akvizice), zpracování výměnného fondu SK - Nákup a zpracování zajišťuje Středočeská vědecká knihovna v Kladně za spolupráce s pěti pověřenými knihovnami. Výměnný fond je majetkem Středočeského kraje (včetně SVK).

Práce s výměnným fondem SK - Pět pověřených knihoven zajišťuje tvorbu výměnných souborů a jejich cirkulaci ve vymezeném regionu.

Kromě těchto aktivit můžeme např. jmenovat vydávání tohoto bulletinu *Mezi námi*, který vychází každý měsíc, pořádání neformálních setkání či ve spolupráci s Památkem Karla Čapka nabízíme tematické výstavy. Pokud je to v našich možnostech, snažíme se pomoci každému knihovníkovi, který se na nás se svým problémem obrátí.

Zásada desátá: „**Když nemůžu pomoci já, hledám někoho, kdo pomůže**. Ve chvíli, kdy už jsem vyzkoušel/a všechny možnosti, jak problém vyřešit, a nic nepomohlo, tak hledám někoho, kdo pomůže (rodinné příslušníky, dobrovolníky v neziskových organizacích, policii atd.)“

Ano, knihovník se na svém pracovišti bohužel může dostat do situací, kdy bude nucen dovolávat se pomoci jiných organizací (pedagogická centra, červený kříž) nebo dokonce policie. Taková možnost je tu vždy. Rozhodně bychom se vždy měli snažit odhadnout dobře naše možnosti a nepouštět se do větších akcí, aby nás problém „nepřeválcoval“. A tady už je souvislost s jinou zásadou – udržovat si své hranice, přes které nemohu jít.

Ke komunikaci se čtenářem bychom se stále v našem bulletinu chtěli vracet. Napište nám své postřehy z každodenní praxe v knihovně, podělte se o ně s ostatními, rádi je zveřejníme.

Bohužel jsme dost značně limitováni finanční situací. A protože peníze na výkon regionálních funkcí jsou vlastně dotací Středočeského kraje, každý rok doslova trneme, jestli nám budou přiděleny a případně v jaké výši. To znamená, že každý rok nevíme přesně, na čem budeme.

Na závěr bychom Vám všem chtěli popřát do nového roku 2013 hodně zdraví, štěstí, pohody i soukromých a pracovních úspěchů.

Na další spolupráci s Vámi se těší
Ladislava Cukrová, Eva Šenfeldová a Radek Liška.

PF 2013



Děkujeme za Vaše příspěvky a těšíme se na nové zprávy od Vás!

Tento bulletin a jeho předchozí čísla najdete na <http://www.svkkk.cz/>;
kontakt: liska@svkkk.cz, tel. 721 284 079; senfeldova@svkkk.cz, tel. 721 632 373