Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník pro výzkum komunikačních bariér v referenčních službách Národní knihovny České republiky 2

Příloha č.2: Statistické údaje Referenčního centra Národní knihovny České republiky 3

Příloha č. 1: Dotazník pro výzkum komunikačních bariér v referenčních službách Národní knihovny České republiky

OTÁZKY: Komunikační bariéry referenčních službách

1. Narazil/a jste někdy v referenčních službách na bariéru v komunikaci s uživatelem zapříčiněnou jeho nedostatečnou informační či počítačovou gramotností? Do jaké věkové skupiny uživatel spadal? Jakým způsobem byla situace řešena?
2. Narazil/a jste někdy v referenčních službách na bariéru vzniklou při komunikaci s problémovým uživatelem? Uveďte příklady. Jakým způsobem jste se snažil/a situaci řešit?
3. Vyskytují se v referenčních službách bariéry vzniklé při komunikaci se staršími lidmi? Uveďte příklady. Jakým způsobem se s těmito bariérami snažíte vypořádat?
4. Vyskytují se v referenčních službách bariéry vzniklé při komunikaci s lidmi se speciálními potřebami? Uveďte příklady. Jakým způsobem se takovou situaci snažíte řešit? Myslíte si, že je pro tyto typy uživatelů vhodnější využít spíše VRS (virtuální referenční služby)?
5. Snaží se knihovna o eliminaci komunikační bariéry v referenčních službách? Např. školení knihovníků, přednášky o sociální komunikaci, jak se chovat k různým typům uživatelů a jak postupovat při konfliktu, akce zaměřené pro seniory, služby poskytované lidem se speciálními potřebami…
6. Narazil/a jste někdy v referenčních službách na bariéru vzniklou díky jiné kulturní příslušnosti uživatele? Uveďte příklady (např. jiný jazyk, jiný způsob myšlení).
7. Co myslíte, že by se dalo dělat, aby v knihovnách docházelo co nejméně k bariérám v komunikaci v referenčních službách?
8. Narazil/a jste někdy na problémy ve verbální komunikaci? Např. uživatel nevysvětlil zcela jasně co si přeje. Uživatel nepochopil vaši odpověď a nebo jinak nespolupracoval. Slovně nebo fyzicky vás napadl.
9. Vyskytují se v NK bariéry vyvolané stranou referenčního pracovníka?
10. S jakými komunikačními bariérami se ve VRS (virtuální referenční službě) setkáváte? Uveďte příklady.
11. Setkáváte se s nějakým typem komunikační bariéry častěji?

Příloha č.2: Statistické údaje Referenčního centra Národní knihovny České republiky

	2014	2013	2012
PSK – dotazy na chatu zaslané NK	109	123	41
Požadavky na referenční služby zaslané na email reference@nkp.cz	1125	924	934
Dotazy zodpovězené ústně v Referenčním centru NK	3148	2837	2587
PSK – dotazy zaslané NK emailem, přes Facebook a aplikací PSK	1328	1512	1499