Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Bakalářská práce

Tereza Špatenková

Středočeská vědecká knihovna v Kladně pohledem uživatelů a zaměstnanců

The Central Bohemian Research Library in Kladno
view of the users and staff

Praha 2014

Vedoucí práce: PhDr. Hana Slámová Ph.D.

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 31. července 2014

……..

Jméno a příjmení

Klíčová slova:

uživatelská spokojenost, měření výkonnosti knihoven, služby knihoven, hodnocení služeb ve veřejných knihovnách, případové studie knihovna, Středočeská vědecká knihovna v Kladně, kvalita služeb, uživatel

Keywords :

user satisfaction, performance measurement, library services, library public services-evaluation, library use studies, The Central Bohemian Research Library in Kladno, quality of services, customer

.

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá hodnocením kvality služeb poskytovaných Středočeskou vědeckou knihovou v Kladně na základě poznatků získaných dotazníkovým šetřením. Práce je rozdělena do dvou částí. První, teoretická část, je věnována postavení a úloze Středočeské vědecké knihovny jak ve městě Kladně, tak ve Středočeském kraji. Poukazuje na dlouholetou tradici této instituce (knihovna byla založena 1897) a její nezastupitelnou úlohou v samotném městě Kladno, kde vedle Středočeské vědecké knihovny nabízí své služby od roku 2003 také Městská knihovna Kladno. Je rozebrána úloha knihovny jako informačního, kulturního a vzdělávacího centra, které poskytuje své služby rovným způsobem všem bez rozdílu. Práce vychází z organizační struktury knihovny, představuje jednotlivá pracoviště a služby, které zajišťují. Zabývá se skladbou knihovního fondu. Pojednává o úloze knihovny ve Středočeském kraji, kde tato instituce plní funkci ústřední knihovny kraje, metodického a poradenského centra knihoven a ve spolupráci s pověřenými knihovnami zajišťuje plnění regionálních funkcí.

Druhá část práce je věnována praktickému výzkumu. V rámci dotazníkového šetření byly osloveny dvě skupiny respondentů. První skupinu tvořili návštěvníci knihovny, druhou její zaměstnanci. Oběma skupinám byly rozdány dotazníky, pro uživatele dotazník se 14 otázkami, zaměstnancům zkrácený dotazník o 7 otázkách. Během dotazníkového šetření bylo rozdáno 150 dotazníků, ve stanoveném termínu se vrátilo 123 zodpovězených. Z celkového počtu 123 respondentů, bylo 90 uživatelů a 33 zaměstnanců. Analýzou dotazníkového šetření byly zhodnoceny jednotlivé služby poskytované SVK v Kladně z hlediska návštěvníků i z pohledu zaměstnanců. V závěru práce jsou shrnuty poznatky ze šetření, porovnány pohledy obou skupin respondentů a doporučeny návrhy na zlepšení některých služeb.

Abstract :

The bachelor thesis deals with the quality of services provided by the library of the Central Bohemian Research in Kladno based on the knowledge gained from a questionnaire survey. The work is divided into two parts. The theoretical part is devoted to the status and role of the Central Bohemian Research Library both in the positive and in the Central Region. It refers to the long tradition of this institution (the library was founded 1897) and its irreplaceable role in the city itself Kladno, where in addition to Central Bohemian Research Library offers its services since 2003 also Kladno City Library. It discussed the role of the library as an informational, cultural and educational center which provides its services equally to all without distinction. The work is based on the organizational structure of the library represents individual sites and services they provide. It deals with the structure of the library collection. It discusses the role of libraries in the Central Region, where the latter acts as the central library of the region, methodical and counseling centers and libraries in collaboration with designated libraries ensures implementation of the regional functions.

The second part is devoted to practical research. The questionnaire was addressed by two groups of respondents. The first group consisted of library visitors, other employees. Both groups were handed out questionnaires to the user questionnaire with 14 questions, employees short questionnaire about 7 issues. During the survey was distributed 150 questionnaires within the specified time has returned 123 answered. Of the 123 respondents, 90 users and 33 employees. The analysis of the survey were evaluated various services Library in Kladno in terms of visitors from the perspective of employees. The conclusion summarizes the findings from the survey, compared views of both groups of respondents and recommended suggestions to improve certain services.

Identifikační záznam:

ŠPATENKOVÁ, Tereza. *Středočeská vědecká knihovna pohledem uživatelů a zaměstnanců***.** Praha, 2014. 61 s., xv s. příl. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Hana Slámová, Ph.D.

Seznam zkratek

EIZ	**Elektronické informační zdroje**
IFLA	**The International Federation of Library Associations and Institutions**
SVK	**Středočeská vědecká knihovna v Kladně**

1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY 11

2. STŘEDOČESKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA VE SPOLEČENSKÝCH A KULTURNÍCH SOUVISLOSTECH 19

2.1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE O ORGANIZACI SVK 19

2.2. HISTORIE SVK 20

2.3. PRŮVODCE SVK 21

2.4. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA SVK (PŘÍLOHA 1) 24

2.5. KNIHOVNY V KLADNĚ 25

2.6. PROFIL KNIHOVNÍHO FONDU 26

2.7. REGIONÁLNÍ FUNKCE INSTITUCE 27

2.8. SLUŽBY UŽIVATELŮM 28

2.9. VÝPŮJČNÍ SLUŽBY 28

2.10. MEZIKNIHOVNÍ VÝPŮJČNÍ SLUŽBA 29

2.11. STUDOVNA A INFORMAČNÍ SLUŽBA 29

2.12. ELEKTRONICKÉ INFORMAČNÍ ZDROJE 29

2.13. VZDĚLÁVÁNÍ UŽIVATELŮ A AKCE PRO VEŘEJNOST 29

3. PRAKTICKÁ ČÁST 31

3.1. METODIKA 31

3.1.1. Formulace teoretické hypotézy 31

3.1.2. Další pracovní hypotézy 31

3.1.3. Pilotní studie 33

3.1.4. Vzorek 34

3.1.5. Rozhodnutí o technice sběru informací 35

3.1.6. Konstrukce nástrojů 35

3.1.7. Ověření dotazníku 36

3.1.8. Sběr dat 36

3.1.9. Analýza dat 36

3.2. ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ 36

3.2.1. Vyhodnocení získaných dat z dotazníků (Příloha č. 3 a č. 4) 36

4. ZÁVĚR 56

5. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY 58

6. SEZNAM OBRÁZKŮ:.....60

7. SEZNAM GRAFŮ:.....61

8. PŘÍLOHA 1.....I

9. PŘÍLOHA 2.....II

10. PŘÍLOHA 3.....VIII

11. PŘÍLOHA 4.....XV

Předmluva

K výběru tématu hodnocení kvality služeb mě vedlo několik důvodů. Hlavním motivem byl smysl mé práce a jeho praktický přesah pro další využití, zhodnocení mé činnosti i pro potřeby mateřské organizace. Další pohnutkou, byla spřízněnost s mým zaměstnáním. Pracuji v knihovně osm let, znám prostředí a potřeby uživatelů, vždy mě zajímalo, jak hodnotí naši organizaci. Knihovna je nositelkou řady idejí a její role ve společnosti je nezastupitelná. Cítím osobní zodpovědnost za šíření těchto myšlenek. Kvalitní poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb je zásadním předpokladem pro správné fungování knihovny.

Tato práce se zabývá obecným hodnocením kvality služeb celé organizace. Postihuje hlavní metodické pokyny mezinárodní federace knihovnických institucí a organizací IFLA, týkajících se poskytování služeb veřejných knihoven. Ve druhé kapitole přibližuje místní prostředí a podmínky, v kterých jsou služby poskytovány. V praktické části se krátce vyjadřuje k metodice použité pro vlastní výzkum. Stěžejní částí práce je dotazníkové šetření, zhodnocení zpracovaných výsledků a možnosti řešení zkvalitňování služeb.

Pro teoretický rámec práce jsem použila především Směrnici IFLA[1], legislativní oporu v knihovním zákoně a interní materiály Středočeské vědecké knihovny, jmenovitě zřizovací listinu, knihovní řád, organizační řád, výroční zprávu.

Bakalářská práce byla vypracována podle pravidel a metodických pokynů pro zpracování a odevzdání závěrečných prací Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze. Použité zdroje jsou citovány v souladu s mezinárodní normou ISO 690. V textu je použito citování pomocí průběžných poznámek, abecedně řazený seznam použitých zdrojů je připojen na konci bakalářské práce. Vlastní text obsahuje 69 947 znaků, 47 normostran.

Závěrem děkuji především vedoucí mé práce PhDr. Haně Slámové, PhD. za ochotně poskytované odborné rady a připomínky. Dále bych ráda poděkovala vedoucí Odboru PhDr. Vladimíře Švorcové a všem svým kolegům z Odboru služeb, kteří mě po celou dobu studia neúnavně podporovali a při práci ochotně pomáhali.

[1] KNOOTS, Christie, a Barbara GUBBIN. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA*. 2., zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012, 203 s. ISBN 978-80-7050-612-7. Dostupné z: http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-cs.pdf s. 15

1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY

Středočeská vědecká knihovna v Kladně je největší knihovnou Středočeského kraje.

Název Středočeská vědecká knihovna[2] ve smyslu plnění funkce vědecké knihovny je zavádějící. Pojem vědecká knihovna dle normy ČSN ISO 5127[3]:„ Knihovna, kde je možno provádět vyčerpávající výzkum v určitém oboru.“, neodpovídá funkci instituce. SVK je knihovnou veřejnou s univerzálním knihovními fondy a především knihovnou krajskou. Jde o převzatý termín z dřívější legislativy. Název „vědecká“ si ponechala většina dnes krajských knihoven.

Chceme-li hodnotit služby SVK, je nutné vypořádat se s obecnými požadavky na tento typ knihoven.

Podíváme se na tuto problematiku optikou nejvýznamnější světové knihovnické federace IFLA. Ta vymezuje funkce veřejné knihovny následujícími body[4]:

a) Vzdělání
b) Informace
c) Osobní rozvoj
d) Děti a mládež
e) Veřejné knihovny a kulturní rozvoj
f) Sociální role veřejné knihovny
g) Knihovna jako faktor změny
h) Svoboda informací
i) Místní potřeby
j) Místní kultura
k) Kulturní kořeny veřejné knihovny
l) Knihovny beze zdí
m) Budovy knihoven
n) Informační a finanční zdroje

[2] Dále SVK

[3] ČSN ISO 5127 (01 0162) *Informace a dokumentace - slovník*. Praha: Český normalizační institut, 2003. 157 s. s. 53

[4] KOONTZ, Christie a Barbara GUBINN. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA*. 2., zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012, 203 s. ISBN 978-80-7050-612-7. Dostupné z: http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-cs.pdf s. 15

Předmětem práce není postihnout všechny faktory. Zaměříme se především na služby a cíle, které se týkají místních nároků a potřeb uživatelů knihovny a odpovídají standardům České republiky.

a) Vzdělávání

> *„Podpora samostatného sebevzdělání i všech stupňů školského vzdělávání.“*[5] *)*

Vedle tradičních vzdělávacích institucí veřejná knihovna podporuje formální vzdělávací systém a poskytuje možnosti celoživotního vzdělávání. Občané potřebují neustále udržovat a doplňovat svoje znalosti. V dnešní složité, informačně přesycené společnosti je to pro řadu lidí v různých etapách života naprostou nezbytností kontinuálně doplňovat vědomosti novými poznatky.

Kvalita informací se odvíjí od informační znalosti a schopnosti využívat nové technologie a dostávat z nich relevantní odpovědi.

Hlavním úkolem knihovny je nabízet vhodné materiály v dostupné formě. Podporovat informační gramotnost, předkládat studijní materiály tak, aby byly využívány efektivně. Pořádat kampaně pro podporu obecné a informační vzdělanosti. Spolupracovat na vzdělávacích projektech s ostatními institucemi.

Nároky na služby se liší podle místních podmínek v jednotlivých zemích. Je nutné přihlédnout k nim a přizpůsobit je konkrétním nárokům oblasti, kterou obsluhují.

b) Informace

> *„Veřejná knihovna je místním informačním střediskem, zabývajícím se zpřístupňováním všech druhů vědomostí a informací svým zákazníkům.“* [6]

Přístup k informacím je základním lidským právem. Veřejná knihovna je nositelkou idey rovného přístupu k lidskému poznání všem bez rozdílu. Chceme-li dosáhnout vytvoření správných podmínek pro poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb,

[5] Viz tamtéž s. 16

[6] Viz tamtéž s. 18

musíme vytvořit fond dokumentů, který tyto potřeby obsáhne v celé rozmanitosti. Naplnění cílů dosáhneme shromažďováním všech zdrojů, jejich uchováváním a zpřístupňováním. Různorodost informací a svobodný přístup k nim umožňuje informovat občany o základních otázkách týkající se jejich bytí, pomáhá tím v jejich orientaci ve světě a usnadňuje občanovi volbu, jak se rozhodnout. Informace jsou velmi důležité pro osobní rozvoj jednotlivce. Množství informací a nové způsoby jejich zpřístupňování často vedou k velkému nárůstu informační negramotnosti. Vytváří se tak informační bariéry mezi jednotlivci informovanými a používajícími všechny dostupné informace a těmi, jež tyto dovednosti neovládají. Je hlavním úkolem veřejné knihovny snižovat tyto bariéry v přístupu k informacím a k jejich porozumění. Jedná se především o zajištění přístupu k internetu a online službám.

V České republice zákonem dána podmínka zaručující přístup k internetu ve všech evidovaných knihovnách.[7]

c) Osobní rozvoj

„Poskytování příležitostí pro osobní tvůrčí rozvoj.“[8]

K osobnímu rozvoji potřebuje každý člověk svobodný přístup ke všem poznatkům a výsledkům tvůrčí práce člověka, ať už se jedná o oblast vědy, či výtvory umělecké. Zajišťováním přístupu k světovým uměleckým sbírkám, literárním dílům či vědeckým objevům vede k osobnímu vzdělávání a smysluplnému trávení volného času. Je povinností každé veřejné knihovny pomoci uživatelům při vyhledávání v katalozích a s prací na počítači, aby byly tyto potřeby uspokojeny.

Veřejná knihovna může být nápomocna v každodenním životě a zásadním způsobem napomáhat sociálnímu i ekonomickému rozvoji jednotlivce.

V SVK pravidelně pořádáme kurzy počítačové gramotnosti pro seniory. Krajská knihovna Karlovy Vary umožňuje svým dospělým uživatelům navštěvovat kurzy anglického jazyka. Podobné kurzy nabízí i ostatní krajské knihovny, v případě Krajské knihovny Vysočiny jsou

[7] Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb, ve znění zákona č.1/2005 Sb., týkající se poskytování služby dle § 4, odst. 1, písm. d) knihovního zákona..

[8] KOONTZ, Christie a Barbara GUBINN. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA*. 2., zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012, 203 s. ISBN 978-80-7050-612-7. Dostupné z: http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-cs.pdf s. 15

to kurzy znakového jazyka, Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové umožňuje praktické školení uživatelů Elektronických informačních zdrojů.

d) Děti a mládež

> ***„Vytváření a posilování čtenářských návyků od raného dětství.“***[9]

Jak už bylo zmíněno veřejná knihovna má podporovat všechny skupiny společnosti i jednotlivce. Zvláště důležité je uspokojování potřeb dětí a mládeže. Poskytnutí rozmanitých podnětů pro jejich osobní rozvoj vede k jejich správnému vývoji a orientaci ve světě, z které budou těžit po celý svůj budoucí život.
Ve spolupráci se základními, středními a vysokými školami ve městě Kladně SVK pořádá kurzy informační gramotnosti pro děti a mládež.

e) Sociální role knihovny

> ***„Veřejná knihovna hraje důležitou úlohu jako veřejný prostor a místo setkávání. Je to zvlášť důležité tam, kde je takových míst málo. Knihovna je někdy nazývána „obývákem obce“. Využívání knihovny pro výzkum, vzdělávání a volnočasové zájmy umožňuje lidem neformální kontakty a poskytuje pozitivní sociální zkušenost. Vybavení knihoven by mělo být navrženo a realizováno tak, aby podporovalo společenské a kulturní aktivity, které pomáhají rozvíjet zájmy komunity.“***[10]

Knihovna by měla znát problémy komunity, které poskytuje služby. Měla by se zabývat tématy, která danou komunitu trápí. A poskytnout neutrální prostor pro diskuzi týkající se zájmů společenství. V Kladně je početná skupina Romů, dle odhadů 7 000, to odpovídá 10% obyvatel Kladna. Autorka vidí možnost integrace a posílení vzdělání této skupiny v nákupu a udržování literatury v jazyce této minoritní slupiny. Jako je tomu u polské, vietnamské a ukrajinské menšiny.[11]

[9] Viz tamtéž s. 20

[10] Viz tamtéž s 22

[11] SVK nabízí těmto menšinám dokumenty v jejich rodném jazyce. Fond beletrie v polském, ruském, německém, vietnamském jazyce

f) Svoboda informací

> ***„Fondy ani služby by neměly být ideologicky, politicky, ani z náboženských důvodů cenzurovány a neměly by být pod komerčním tlakem.“*** [12]

Dle principu svobodného přístupu k informacím by knihovna měla být vlajkovou lodí v uplatňování volného přístupu ke všem informacím, názorům, lidskému poznání a nepodléhat žádnému ideologickému, politickému či jinému diktátu jednotlivců či skupin. Zajistit tak přístup a uchovávání svobodného toku informací a myšlenek. Je povinností knihovníků hájit tato základní lidská práva.

V SVK neexistuje žádný soubor dokumentů popřípadě jednotlivých exemplářů, který by znemožňoval přístup k informacím.

g) Přístup pro všechny

> ***„Základním principem veřejné knihovny je, aby její služby byly dostupné všem a nikoliv jen jedné společenské skupině s vyloučením ostatních.“*** [13]

Knihovna je nositelkou myšlenky v zajištění rovného přístupu pro všechny bez omezení. Stírá tím bariéry vymezené vůči všem rozličným skupinám, Ať už se jedná o společenské, kulturní či jiné. Chceme-li, aby byla idea naplněna, musíme vytvářet dostatek alternativních cest, jak znevýhodněné, menšinové slupiny přiblížit k informacím. Například v případě lidí s fyzickým omezením zajistit jejich přístup k informacím do jejich domova. A to v takových formátech dokumentů, které uspokojují specifické nároky menšinových skupin. Publikace v jazyce menšin, Braillově písmu, zvukové knihy.

Ve spolupráci s Knihovnou a tiskárnou pro nevidomé K. E. Macana zprostředkovává SVK soubor zvukových knih pro nevidomé a slabozraké, který mohou využít i občané se sníženou schopností porozumět tištěnému slovu.

---

[12] KOONTZ, Christie a Barbara GUBINN. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA*. 2., zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012, 203 s. ISBN 978-80-7050-612-7. Dostupné z: http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-cs.pdf s. 23

[13] Viz tamtéž s. 24

h) Místní potřeby a místní kultura

> *„Veřejná knihovna by měla být klíčovou institucí místní komunity z hlediska shromažďování, ochrany a propagace místní kultury v celé její rozmanitosti.“*[14]

Veřejné knihovny nesmějí zapomínat na svou funkci poskytování komunitní informační služby. Jsou povinny poskytovat služby odpovídající potřebám místní komunity. A reagovat na společenské změny. Rozvíjet a podporovat místní kulturu. Pořádat výstavy, přednášky, koncerty napříč kulturním spektrem, ale především z řad svým místních umělců. Pomáhat propagovat jejich tvorbu, vydávat jejich literární počiny, uspořádávat fotografické, literární soutěže. Propagovat místní kulturu v celé její rozmanitosti.

Ve SVK je vytvářena databáze regionální literatury. V rámci webových stránek knihovny vytvářejí pracovníci odboru bibliografie autoritní záznamy o regionálních památkách, regionálních osobnostech a místopisu. V Malé galerii pravidelně vystavují regionální umělci.

i) Budovy knihoven

Budova knihovny je srdcem celé organizace, v ní se odehrává většina služeb, jež knihovna nabízí. Dobrá dopravní dostupnost je jedním z pilířů zajišťujících kvalitní provozování knihovnických a informačních služeb. Bezbariérový přístup je naprostou nutností. Její prostory musí být navrženy tak, aby v nich bylo možno efektivně vykonávat všechny služby. Zajištění komfortního přístupu ke všem službám a možnostem pro studium, sebevzdělávání i odpočinek a relaxaci je neoddělitelnou součástí. Měla by ovšem poskytovat takové podmínky i svým zaměstnancům, aby byli jejich služby na profesionální úrovni a efektivně využité.

SVK sídlí v krásné secesní budově z počátku 20 století, její prostory byly v roce 2006 zrekonstruovány, nabízejí příjemný, komfortní prostor pro vykonávání knihovnických a informačních služeb.

j) Knihovny beze zdí

[14] Viz tamtéž s. 24

V poskytování knihovnických služeb je třeba dbát zřetel na rozmanitost a především dostupnost k informacím i mimo budovu knihovny. Je tak možné učinit vzdálenými přístupy zajišťujícími přístup k dokumentům online.

V rámci projektu SCI-INFO: vědecké informační zdroje pro ČR.[15] SVK zprostředkovává přístup k licencovaným databázím firmy EBSCO, nabízí online přístup do katalogu, digitální knihovny, regionálním databázím. Umožňuje rezervaci dokumentů a vytvoření žádanek z domova přes vzdálený přístup.

k) Informační a finanční zdroje

Veřejná knihovna plní nadčasovou funkci. Musí mít na zřeteli, že tuto funkci neplní jen dnes, ale bude souvisle plnit i v dalších letech. Musí se přizpůsobovat novým technologiím, doplňovat a inovovat formáty, v nichž informace zprostředkovává. A zajišťovat také kvalifikovaný personál, který ovládá nové technologie a může své poznatky předávat svým uživatelům.

SVK vytváří velmi dobré podmínky doplnění kvalifikace, ať už se jedná o podporu při studiu na vysokých školách či poskytnutí možnosti vzdělávat se prostřednictvím kurzů. Za všechny příklady bych uvedla kurzy pro lektory trénování paměti, pracovníci odboru služeb se díky kurzům stali lektory a nabyté vědomosti předávají ve formě pořádaní kurzů pro seniory.

[15] Hlavním cílem projektu je vytvoření optimálních podmínek a podpora aktivit v oblasti výzkumu a vývoje v ČR prostřednictvím zajištění obsahově kvalitních vědeckých informačních zdrojů z oborů v souladu s pravidly vyhlášení VaVpI 4.3 (tj. udržitelný rozvoj, molekulární biologie, energetické zdroje, materiálový výzkum, konkurenceschopné strojírenství, informační společnost/informatika, bezpečnostní výzkum).

Hlavní myšlenky směrnice IFLA pro služby veřejných knihoven jsou rozpracovány v zřizovací listině (viz příloha 1) přizpůsobené legislativním podmínkám České republiky[16]. V praktické části práce se k tématu vrátíme a budeme sledovat, jak jsou tyto nároky na služby aplikovány do praxe z pohledu uživatelů a zaměstnanců.

[16] Standard pro dobrou knihovnu: metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky. 2. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2013. 11 s. ISBN 978-80-7050-628-8.

2. STŘEDOČESKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA VE SPOLEČENSKÝCH A KULTURNÍCH SOUVISLOSTECH

2.1. Základní údaje o organizaci SVK

Obrázek č. 1 Hlavní budova SVK [17]

Středočeská vědecká knihovna v Kladně je veřejnou knihovnou zřizovanou Středočeským krajem. Její knihovní fond je fondem univerzálním, tvoří jej knihy, časopisy, noviny, mapy, zvukové nosiče a další dokumenty především české provenience a výběrově také cizojazyčná literatura vydaná v zahraničí. Je knihovnou krajskou a podle knihovního zákona[18] trvale uchovává konzervační a historický fond. V rámci systému knihoven České republiky vykonává koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti. Je krajským centrem meziknihovních výpůjčních služeb. Krajská knihovna koordinuje plnění regionálních funkcí vybraných základních knihoven. Spolupracuje s Národní knihovnou při zpracování národní bibliografie a při zpracování

[17] Foto: Zdeněk Pospíšil

[18] ČESKO. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In*: Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 98, s. 5683 – 5692. ISSN 1211-1244 Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=257/2001&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy s. 5683

souborného katalogu. Zpracovává a zpřístupňuje regionální informační databáze a zabezpečuje koordinaci krajského bibliografického systému. Je vydavatelem celostátního oborového časopisu Čtenář, měsíčníku pro knihovny.

2.2. Historie SVK

Knihovna vznikla v roce 1897 původně jako spolková s názvem Lidová knihovna na Kladně. Od roku 1954 je jejím sídlem bývalý Okresní dům z roku 1910, jež po nedávné rekonstrukci interiéru poskytuje prostor pro moderní knihovnické a informační služby i příjemné prostředí návštěvníkům.

Prvním výpůjčním dnem bylo 5. září 1897, kdy knihovna zahájila svou činnost v jedné místnosti kladenské Sokolovny. V roce 1899 se knihovna přestěhovala do větších prostor ve druhém poschodí Občanské záložny (dnes budova Státního okresního archivu). O dva roky později město převzalo knihovnu do své správy a ze spolkové knihovny se stala obecní knihovna Královského horního města Kladno. V roce 1940 vzniklo v knihovně regionální oddělení, začaly být systematicky shromažďovány knihy kladenských autorů, publikace o Kladně a knihy na Kladně vydané nebo vytištěné. Významné datum je rok 1952, kdy byla pověřena funkcí okresní knihovny. Středočeský kraj se stal zřizovatelem v roce 1963. O dva roky později byla knihovna pověřena funkcí vědecké knihovny. Právo povinného výtisku na tisky středočeského regionu získala v roce 1969, o deset let poté i právo celostátního povinného výtisku. O rok později bylo právo rozšířeno na periodika. 1980 došlo k přejmenování Krajské knihovny na Státní vědeckou knihovnu v Kladně. V roce 1991 se zřizovatelem knihovny stalo Ministerstvo kultury České republiky. Zákonem ČNR č. 281/1991 Sb. byl knihovně zrušen příjem povinného výtisku vysokoškolských učebnic a skript. Oborový měsíčník pro knihovny Čtenář vychází od roku 1993. Internetové připojení mohou uživatelé využívat od roku 1995. Sté výročí od založení oslavila knihovna v roce 1997. Od září roku 2000 byl spuštěn automatizovaný knihovnický provoz v hudebním oddělení. Následující rok 2001 přešla funkce zřizovatele knihovny z Ministerstva kultury ČR na Středočeský kraj. Dne 6. prosince schválilo zastupitelstvo Středočeského kraje zřizovací listinu s názvem Středočeská vědecká knihovna v Kladně. Velmi významným milníkem novodobé historie knihovny se stal rok 2002, došlo k oddělení městské funkce SVK a zřízení samostatné městské knihovny od 1. 1. 2013. V témže roce byla otevřena internetová studovna. O právo na povinné výtisky neperiodických publikací vydávaných pražskými vydavateli (zákon č. 320/2002 Sb., o změně a zrušení některých zákonů v souvislosti s ukončením činnosti okresních úřadů) přišla knihovna ke dni 1. 1. 2003, nadále jí zůstalo

právo na povinné výtisky neperiodických publikací vydávaných ve Středočeském kraji a povinné výtisky periodik vydávaných na území České republiky.

Rozsáhlou rekonstrukcí prošla hlavní historická budova v letech 2005-2006. Do programu Kramerius se knihovna zapojila v roce 2009[19]. 2010 ukončen provoz hudebního oddělení na odloučeném pracovišti (budova v Rooseveltově ulici čp. 1550) a jeho služby přesunuty do hlavní budovy. Ve druhé polovině roku zahájena stavební akce propojení domů čp. 1550 a čp. 1624 s výměnou oken, zateplením a novou fasádou. 2011 dokončena rekonstrukce domů čp. 1624 a 1550 s jejich propojením. Do nově upravených prostor v přízemí se z hlavní budovy přestěhoval odbor doplňování a zpracování knihovního fondu. V hlavní budově obnoven provoz počítačové učebny a volný výběr novinek zvukových dokumentů s poslechovým místem. Knihovna dostala do správy budovu zrušeného ředitelství Správy a údržby silnic SK v Kladně cca 700 m od hlavní budovy, kam bylo přemístěno Krajské knihovnické centrum včetně výměnného fondu knih regionu Kladno. Do budovy ředitelství se z Prahy přestěhovala redakce časopisu Čtenář.

2.3. Průvodce SVK

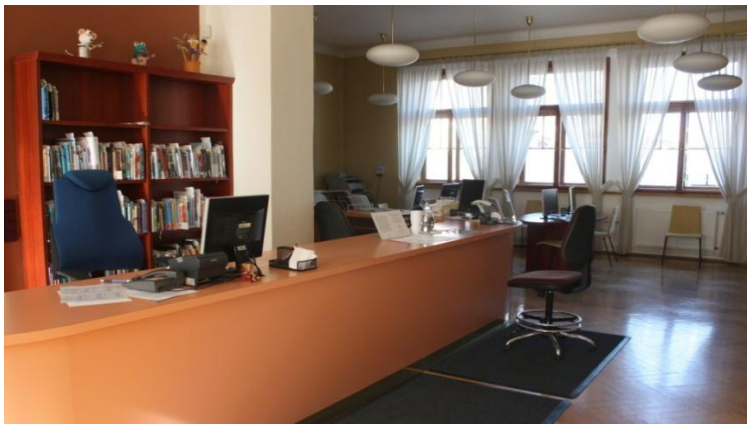
Hlavní budova sídlí na adrese Kladno, ul. Gen. Klapálka 1641. Jedná se o secesní budovu bývalého Okresního domu. Byla vystavena v letech 1909-1910 podle návrhů architektů Josefa Maříka a Karla Šidlíka. Dnes stavební památka.

Pro vstup do hlavní budovy je možné využít bezbariérový přístup nebo hlavní vchod.

V přízemí knihovny je šatna[20], stanice návratu, stanoviště registrace, internetová pracovna,[21] sociální zařízení pro muže, ženy a imobilní uživatele. Jsou zde dva automaty nabízející cukrovinky, chlazené nápoje a kávu.

[20] V šatně získávají první informace o knihovně a musí zde zanechat svrchní oděv a nadměrná zavazadla

[21] Jedenáct počítačových stanic s přístupem na internet a možností práce v aplikaci Microsoft Word a jedno pracoviště pro imobilní uživatele s počítačem pro nevidomé a slabozraké uživatele.



Obrázek č. 2 Stanice návratu dokumentů[22]

Část přízemí zabírají sklady knih a dalších dokumentů. V posuvných regálech, které umožňují maximální využití prostoru, je uloženo cca 200 tis. knihovních jednotek (svazků).

Obrázek č. 3 Schodiště [23]

Ze skladů jsou dokumenty dopravovány výtahem k výdejnímu pultu v 1. patře.
Do prvního patra vede široké točité schodiště.

V zadní části chodby vpravo je vstup do chodby k počítačové učebně. Učebna je vybavena deseti počítači pro posluchače, počítačem pro lektora a dataprojektorem. Jsou zde pořádány kurzy pro veřejnost i pro knihovnickou odbornou veřejnost.

[22] Foto Jiří Mika

[23] Foto Jiří Mika

V chodbě je umístěna Malá galerie Středočeské vědecké knihovny v Kladně, která je vybavena prosklenými vitrínami.

Obrázek č. 4 Malá galerie SVK[24]

Chodbou proti schodišti se vstupuje do společného prostoru služeb: půjčovny, volného výběru, pracoviště informačních služeb a studovny

Bezpečnostní branou[25] vcházíme do vstupní haly. Je zde stanoviště informační služby, kopírovací stanice, pult pro absenční výpůjčku, čtyři uživatelské počítače s přístupem do katalogu.

Napravo od vstupní haly je místnost s příruční knihovnou odborné literatury a stanice k vyzvedávání objednávek z internetu a z depozitních skladů. V dalších prostorách jsou pro uživatele připraveny nejnovější dokumenty z odborné literatury, beletrie[26] a volný výběr zvukových nosičů.[27]

Nalevo od vstupní haly se nachází místnost určená pro prezenční výpůjčku a studovna.

[24] Foto Jiří Mika

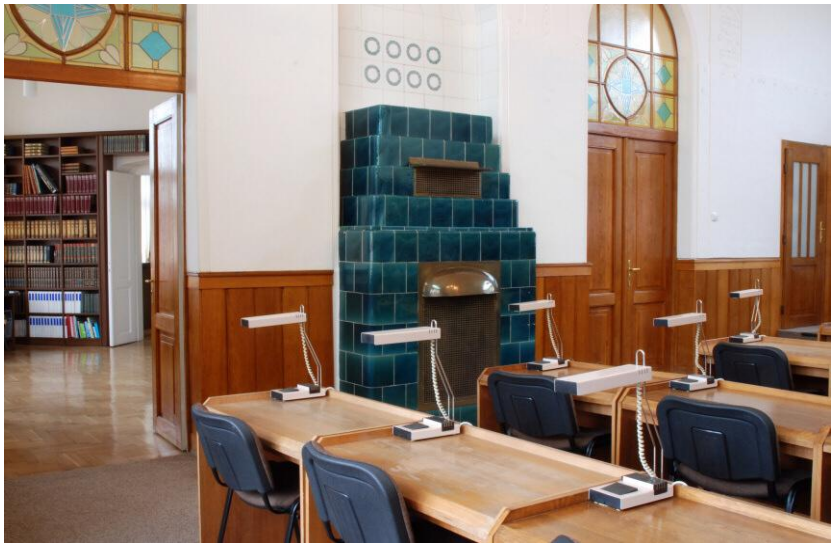
[25] Součástí evidence výpůjčky je deaktivace ochranných prvků.

[26].Odborná literatura je řazená podle oborů vycházejícího z MDT, beletrie je řazena abecedně podle autorů

[27] Zde si uživatelé vyhledávají dokumenty určené k absenční výpůjčce sami

Obrázek č. 5 Stanice vyzvedávání objednávek z internetu a z depozitních skladů [28]

Nalevo od vstupní haly se nachází místnost určená pro prezenční výpůjčku, studovna[29], příruční knihovna regionální literatury.



Obrázek č. 6 Studovna [30]

2.4. Organizační struktura SVK (příloha 1)

Pro organizaci pracuje 70 pracovníků. Statutárním orgánem SVK je ředitel. Organizační struktura je hierarchická. Ředitel stojí na jejím vrcholu a zároveň je vedoucím Odboru ředitele. Jeho vedení podléhají vedoucí jednotlivých odborů. Odboru služeb, Odboru

[28] Foto Jaroslav Karfus

[29] Studovna nabízí 30 studijních míst a volný výběrem nejžádanějších deníků a periodik

[30] Foto Jaroslav Karfus

doplňování a zpracování fondu, Odboru Správy fondu, odboru Krajské centrum, Technickoekonomického odboru. Odbory se dále člení na jednotlivá oddělení.

2.5. Knihovny v Kladně

Město Kladno obklopené křivoklátskými lesy a přírodní rezervací Džbán se nachází 25 km severozápadně od Prahy. Ve městě není žádný významnější vodní tok. Na většině území města a v jeho severním až západním okolí jsou v hloubce ložiska černého uhlí karbonského stáří, dnes zčásti vytěžená. První písemná zmínka pochází u roku 1318 v Zemských deskách, kdy ves vlastnil rod Kladenských. V 16. století za vlády Žďárských ze Žďáru byla ves povýšena na městečko. Největší rozvoj a osídlení přišlo s těžbou uhlí v okolí Kladna. Již roku 1830 byla v Kladně uvedena do provozu koňská dráha, určená tehdy hlavně pro převoz dřeva. Šlo o druhou veřejnou železnici. Roku 1850 byl otevřen první důl Lucerna, roku 1889 ocelárny Poldi. Kladno se tak stalo jedním z průmyslových center Čech a rychle rostlo počtem obyvatel, rozlohou i významem. Velmi aktivní zde bylo dělnické hnutí, docházelo zde ke stávkám a demonstracím a Kladno se také stalo jedním z ohnisek českého sociálně demokratického hnutí. Po roce 1989 došlo k utlumení těžební a železářské činnost, většina dolů je uzavřena, bývalý významný podnik Poldi zprivatizován a rozmělněn na menší podniky.

V současné době se město Kladno rozkládá na rozloze 3696 hektarů a na jeho území žije 68 519 tisíc obyvatel. [31]

Kladno protínají významné silnice, které spojují město s Prahou, Slaným, Louny, Chomutovem, Chebem, Karlovými Vary a Rakovníkem. Vede tudy i železniční trať do Chomutova a Kralup nad Vltavou.

Na území města Kladna se nachází 30 pracovišť mateřských škol (včetně dvou speciálních MŠ, jedné církevní MŠ a jedné soukromé MŠ), jeden dětský rehabilitační stacionář, jehož součástí jsou dětské jesle, jedna církevní základní škola a 14 základních škol, jejichž zřizovatelem je Statutární město Kladno. Řada škol se specializuje na rozšířenou výuku některých předmětů, jedná se např. o výuku cizích jazyků, matematiku a tělesnou výchovu. Péče o vzdělávání dětí a žáků se speciálními vzdělávacími potřebami je zajištěna formou individuální integrace, formou skupinové integrace vzděláváním žáků ve třídách zřízených

[31] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Základní údaje podle měst ve Středočeském kraji* [online]. Praha, ©2014, aktualizováno 5.5 2014[cit.2014-07-27]. Dostupné z http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/zakladni_udaje_podle_mest_ve_stredoceskem_kraji_k_31_12

pro žáky se zdravotním postižením nebo zdravotním znevýhodněním v běžné škole případně výukou ve speciálních školách. Součástí kladenského školství jsou 2 základní školy praktické a základní škola speciální.

Široké spektrum zájmu dětí pomáhají rozvíjet 2 základní umělecké školy.

V Kladně sídlí dvě gymnázia, 11 středních odborných škol a učilišť, tři vyšší odborné školy, které zajišťují výuku a studium dětí a studentů z Kladna i jeho okolí. Střední a vyšší odborné školy poskytují služby v oblasti vzdělání pro zájemce o studium z celé ČR a mají proto nadregionální charakter.

Ve městě dále působí 3 vysoké školy - Vysoká škola finanční a správní, Vysoká škola manažerské informatiky a ekonomiky, a. s., Středisko Kladno a České vysoké učení technické - Fakulta biomedicínského inženýrství.

Velkou předností pro studenty z Kladna a jeho okolí je vynikající dopravní obslužnost a časová dosažitelnost univerzit a vysokých škol v hlavním městě České republiky Praze.

Město Kladno provozuje samostatně Městkou knihovnu. Městská knihovna Kladno byla zřízena jako příspěvková organizace na základě usnesení z 20. zasedání městského zastupitelstva ze dne 23. září 2002 a v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, zákonem č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů a zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). Jako organizace vznikla dne 1. 12. 2002. V roce 2013 byl pro tuto knihovnu zrekonstruován nový prostor v bývalé Mototechně. Celkový rozpočet činil 28 528 063,-- Kč, z toho 23 900 853,86 Kč bylo financováno z Evropského fondu pro regionální rozvoj. V tomto nově vzniklém prostoru sídlí Ústřední knihovna, jež poskytuje knihovnické a informační služby ve třech odděleních. V oddělení pro dospělé, oddělení pro děti a oddělení čítárna internet. Kromě Ústřední knihovny provozuje Městská knihovna Kladno tři pobočky v Rozdělově, ve Švermově a v Kročehlavech. Pořádá knihovnické lekce a tematické besedy, internetové lekce a zajišťuje meziknihovní výpůjční službu.

2.6. Profil knihovního fondu

Základním stavebním kamenem knihoven je cíleně vytvářený fond knihovny. V případě krajských knihoven je tento fond zákonem daný. Fond získaný právem povinného výtisku, konzervační fond, plní funkci uchovávání kulturního dědictví pro další generace. Je zpřístupňován pouze prezenčně, v případ SVK do studovny. Ostatní dokumenty SVK získává

koupí,[32]výměnou a dary. Specializuje se na regionální dokumenty. Knihovna dále vytváří vzácný fond, v němž schraňuje dokumenty regionálně významné rokem vydání s akcentem na regionální důležitost

Centrum Krajských služeb nakupuje a spravuje výměnný fond.[33]

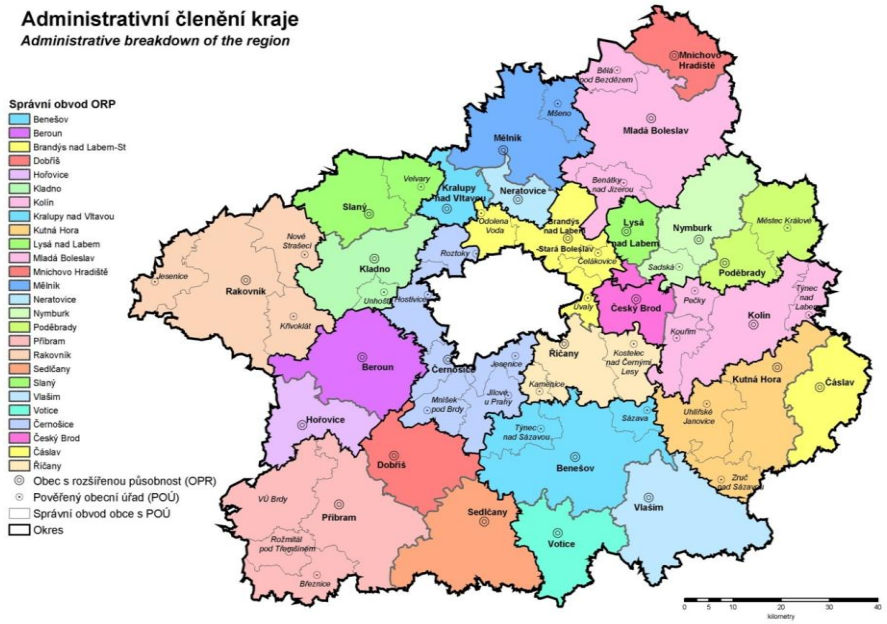
2.7. Regionální funkce instituce

Krajská knihovna vykonává řadu funkcí, neméně důležitou je regionální funkce knihovny.

Regionální funkce knihoven mají zaručit občanům dostupnost veřejných knihovnických a informačních služeb ve všech místech České republiky a přispět k vyrovnání rozdílů v kvalitě těchto služeb obyvatelům měst a malých obcí.

Středočeská vědecká knihovna v Kladně (SVK) plní funkci ústřední knihovny Středočeského kraje, metodického a poradenského centra knihoven Středočeského kraje a ve spolupráci s pověřenými knihovnami zajišťuje plnění regionálních funkcí.

Knihovny pověřené regionálními funkcemi ve Středočeském kraji jsou: Městská knihovna Benešov, Středočeská vědecká knihovna v Kladně, Městská knihovna Kutná Hora, Knihovna města Mladá Boleslav a Knihovna Jana Drdy Příbram.



Obrázek č. 7 Administrativní členění kraje[34]

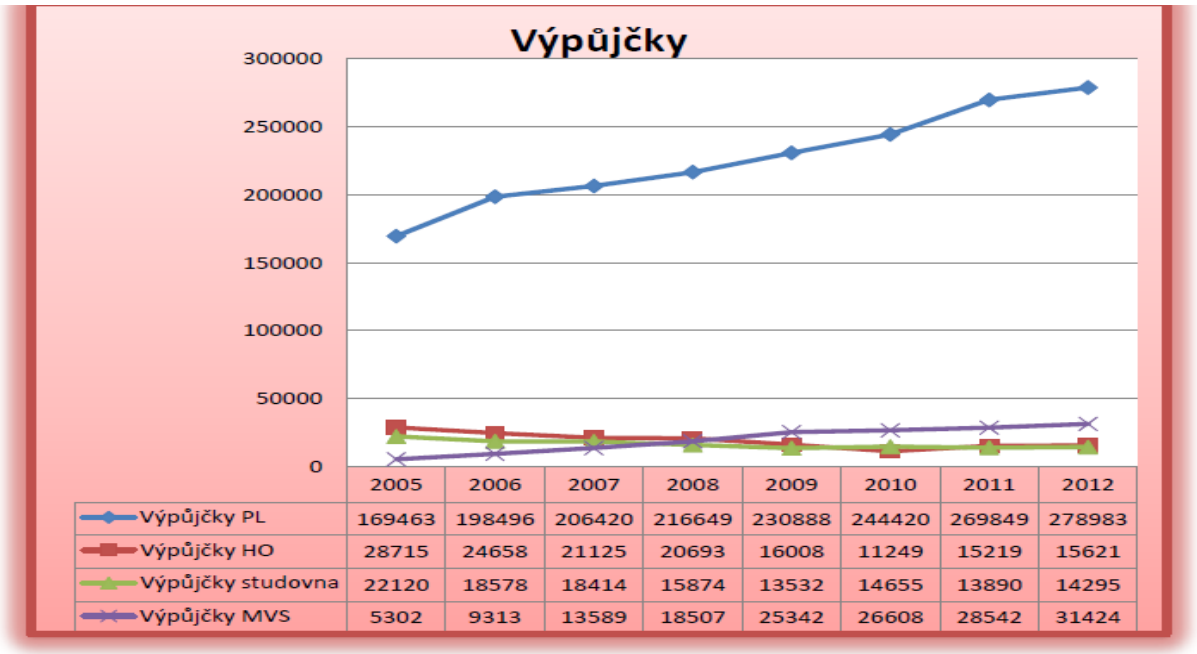
[32] Řízenou akvizicí zaměřenou na publikace nutné pro studium na středních a vysokých školách dle potřeb našich uživatelů beroucí v úvahu regionální funkce.

[33] Je zapůjčován a rozvážen ve výběrových dávkách podřízených knihoven. Tímto způsobem SVK obsluhuje 831 knihoven v kraji.

2.8. Služby uživatelům

SVK zpřístupňuje fond o 663 896 exemplářích tištěných dokumentů a zvukových nosičů, poskytuje přístup k domácím i zahraničním elektronickým informačním zdrojům, vytváří vlastní databáze s bibliografickými a faktografickými informacemi zaměřenými na Středočeský kraj. V prostorách secesní budovy z počátku 20. století mohou návštěvníci využít studovnu časopisů a knih, pracovat s internetem, vyhledávat knihy a CD ve volném výběru nebo použít elektronický katalog. Registrovaným uživatelem knihovny se může stát každý občan starší 12 let. Uživatelé ze vzdálenějších míst mohou využít meziknihovní službu. Knihovna ve svých prostorách pořádá vzdělávací akce, přednášky a výstavy v Malé galerii knihovny. Žáci a studenti škol jsou v rámci informačního vzdělávání seznamováni se službami knihovny a s dalším tématy v rámci informačního vzdělávání.

2.9. Výpůjční služby



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Výpůjčky PL	169463	198496	206420	216649	230888	244420	269849	278983
Výpůjčky HO	28715	24658	21125	20693	16008	11249	15219	15621
Výpůjčky studovna	22120	18578	18414	15874	13532	14655	13890	14295
Výpůjčky MVS	5302	9313	13589	18507	25342	26608	28542	31424

Graf č. 1 Výpůjčky v letech 2005 až 2012 [35]

[34] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Správní rozdělení Středočeského kraje*:. Praha: Český statistický úřad, 2014 [online]. [cit. 2014-06-21]. Dostupný z: http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/spravni_rozdeleni_stredoceskeho_kraje_platne_od_1_1_2008

[35] STŘEDOČESKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V KLADNĚ. *Zpráva o činnosti a hospodaření*. Kladno: Středočeská vědecká knihovna v Kladně, 2014. [cit. 15. 06. 2014]. Dostupné z: http://www.svkkl.cz/files/vyrocni_zpravy/vyr_zp_02_13.pdf

Výpůjční služby reprezentují knihovnu. Jsou vlajkovou lodí celé instituce.

Za rok 2013 bylo poskytnuto 291 466 výpůjček, 259 541 výpůjček včetně prolongací z oddělení půjčovna literatury, 13 938 výpůjček včetně prolongací proběhlo v rámci Hudebního oddělení.

2.10. Meziknihovní výpůjční služba

SVK je krajskou knihovnou s největším počtem meziknihovních výpůjček.[36]

K využívání knihovního fondu přispívá trvalý zájem o meziknihovní výpůjční službu, pomocí níž si dokumenty[37] mohou vypůjčit i čtenáři ze vzdálenějších míst prostřednictvím jiných knihoven. Za rok 2013 bylo z fondu SVK poskytnuto uživatelům jiných knihoven v České republice 30 436 výpůjček

2.11. Studovna a informační služba

Kvalita služeb se odvíjí od jejich různorodosti a rozmanitosti. Vysoce profesionální služby nabízí oddělení Studovny a informační služby.

V rámci oddělení studovny a informačních služeb se realizují prezenční výpůjčky periodik. Zpracovávají rešerše a dotazy informačního a faktografického charakteru. V rámci informačních služeb bylo poskytnuto asi jedenáct set písemných informací, z toho 440 bibliografických a faktografických rešerší. Témata, o něž se uživatelé zajímali, se pohybovala od celostní medicíny přes kladenské spolky, žánrové malířství až po vývoj donucovacích prostředků u policie.

2.12. Elektronické informační zdroje

Elektronické informační zdroje zajišťují prostřednictvím vzdáleného přístupu dostupnost odborných dokumentů, 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

V loňském roce mohli uživatelé využít multioborové databáze zaměřené na humanitní a společenské vědy, ekonomiku, obchod, životní prostředí a další obory zahraničních společností EBSCO a OCLC. 2 Prostřednictvím databáze PressDisplay mají uživatelé zajištění přístup k elektronickým

2 000 titulů denního tisku ze 100 zemí v 60 jazycích. Kromě novin v evropských jazycích je možné číst denní tisk v japonštině, čínštině, korejštině, turečtině, perštině, vietnamštině a dalších jazycích. Noviny jsou přístupné v originální podobě.

2.13. Vzdělávání uživatelů a akce pro veřejnost

SVK dbá o kulturní rozvoj. Pořádá výstavy, besedy, semináře.

[36] Ve smyslu poskytování svých dokumentů ostatním knihovnám

[37] Tištěné dokumenty určené k absenční výpůjčce, naskenované dokumenty podléhající prezenční výpůjčce

Odbor služeb uspořádal několik kratších školení práce s počítačem a více než padesát lekcí informačního vzdělávání uživatelů. Patřily k nim také tři cykly trénování paměti vedené certifikovanými lektory Jakubem Pavlíkem a Jaroslavem Volfem.

Pravidelně se konají lekce pro žáky a studenty škol, při nichž se v knihovně, případně přímo ve škole, probírají témata z regionální historie nebo z literatury a současně se posluchači seznamují se službami knihovny a s možnostmi, jak je využívat. Cílem lekcí je mimo jiné získávat nové uživatele.

V roce 2013 využilo kulturní akce pořádané knihovnou 1 781 účastníků.

Knihovna pořádá pravidelné měsíční výstavy v Malé galerii hlavní budovy.

3. PRAKTICKÁ ČÁST

3.1. Metodika

Než přistoupíme k samotnému výzkumu, musíme si stanovit předpoklady. Nalézt efektivní prostředky, jak tyto hypotézy potvrdit či vyvrátit a aplikovat na takový vzorek uživatelů, od něhož se nám dostane relevantních výsledků.

3.1.1. Formulace teoretické hypotézy

Hlavní hypotéza, která vznikla na základě praktických zkušeností autora, je ta, že SVK navazuje na své dobré jméno a tradici a poměrně dobře odráží potřeby čtenářů. V jejich službách však cítíme rezervy, které by průzkum mohl jasně pojmenovat.

3.1.2. Další pracovní hypotézy

Skladba uživatelů

Knihovnu využívají především obyvatelé města Kladna. Knihovna slouží studentům středních a vyšších škol působících na území města Kladna

Otevírací doba

Otevírací doba vyhovuje 90% uživatelů. SVK má výpůjční dny od pondělí do soboty vyjma středy. V pracovních dnech od 9:00 hodin do 18:00, ve čtvrtek do 19:00 a v sobotu od 9:00 do 12:00. V době uzavření knihovny je možno vrátit dokumenty prostřednictvím Biblioboxu. Autorka se domnívá, že, provozní doba odpovídá potřebám většiny uživatelů.

Skladba fondu

Uživatelé jsou spokojeni se skladbou fondu**.** Zprostředkování knih patří k hlavním úkolům knihovny. Fond knihovny nabízí široké spektrum dokumentů. Jsou v něm obsaženy všechny obory lidské činnosti.

Autorka se domnívá, že čtenáři jsou spokojeni se zastoupením všech druhů poznatků.

Výpůjční služby

Nejvyužívanější službou je výpůjčka. Půjčování knih patří k hlavním úkolům, které knihovna plní. Autorka by si ráda ověřila, zda je možné zaznamenat trendy odklonu od využití této služby.

Čtenáři nejsou spokojeni s výpůjčkou periodik. SVK disponuje 600 tituly regionálních tiskovin. Výpůjční protokol periodik podléhá pouze prezenční výpůjčce do studovny. Toto omezení by se mohlo projevit na využívání novin a časopisů.

Elektronické informační zdroje

Elektronické informační zdroje[38] jsou využívány uživateli minimálně. Využíváni EIZ nabízí specifickou službu, jež má své potencionální uživatele. Vysoce odborní uživatelé, lékaři, výzkumníci, kteří by odborné informační toky využili pro svou práci. Popřípadě studenty. A vzhledem k tomu, že na území Kladna sídlí fakulta biomedicínského inženýrství, autorka cítí velké možnosti využití. Nutno také přihlédnout ke skutečnosti, že našimi uživateli jsou pracující vysokoškolsky vzdělaní lidé. A nelze ani opomenout blízkost Kladna s hlavním městem, na jehož území je provozována řada vysokých škol. Nespornou výhodou služby je možnost vzdáleného přístupu k databázím. Naši uživatelé se mohou přihlásit z libovolného místa v dosahu internetu a využívat pohodlně tyto zdroje 24 hodin denně sedm dní v týdnu.

Studijní místa

Kapacita studovny je dostatečná. SVK nabízí studovnu s kapacitou 30 studijních míst. V celém areálu knihovny je umožněno studovat na dalších 30 místech. Podle srovnatelných kriterií v jiných knihovnách stejné velikosti dosahuje celostátního průměru, přesto si autorka dovoluje tvrdit, že počet studijních míst je dostačující, opírá se přitom o svou dlouholetou praxi.

Kulturní akce

Kulturní akce jsou málo využívané. SVK nabízí rozmanitou škálu kulturních a vzdělávacích akcí. Klademe si za cíl zjistit spokojenost s nabídkou.

Dopravní dostupnost

Dopravní dostupnost je velmi dobrá. Velmi významným ukazatelem, jak efektivně využívat služeb knihovny je strategická poloha knihovny v rámci města. Je přístupná pěšky, v blízkosti MHD s dostatečnou kapacitou parkovacích míst pro uživatele.

V bezprostřední blízkosti knihovny se nachází parkoviště s kapacitou 30 parkovacích míst, deset metrů od knihovny je zastávka MHD. Autobusové nádraží obsluhující Kladno a okolí je ve vzdálenosti 20 metrů od hlavní budovy. Autorka se na základě výše uvedených skutečností domnívá, že je dopravní obslužnost knihovny velmi dobrá. Pohled uživatelů může její tvrzení vyvrátit, poukázat na nedostatky.

Profesionalita knihovníků

[38] Dále EIZ

Jednání knihovníků je na profesionální úrovni. Autorka pracuje v knihovně osm let a ze své každodenní praxe velmi dobře zná jednání spolupracovníků. Kolegy ze služeb považuje za profesionály, velmi vstřícné a ochotné. Věří, že uživatelé zastávají stejný názor.

Občerstvení

Knihovna postrádá samostatné místo pro relaxaci a občerstvení. V prostorách SVK je k dispozici jeden automat na kávu a jeden automat s cukrovinkami. Vzhledem k významu naší instituce se domnívám, že je nedostačující. Jistě by si naši čtenáři a koneckonců i zaměstnanci (72 zaměstnanců SVK) zasloužili samostatný prostor pro relaxaci a občerstvení.

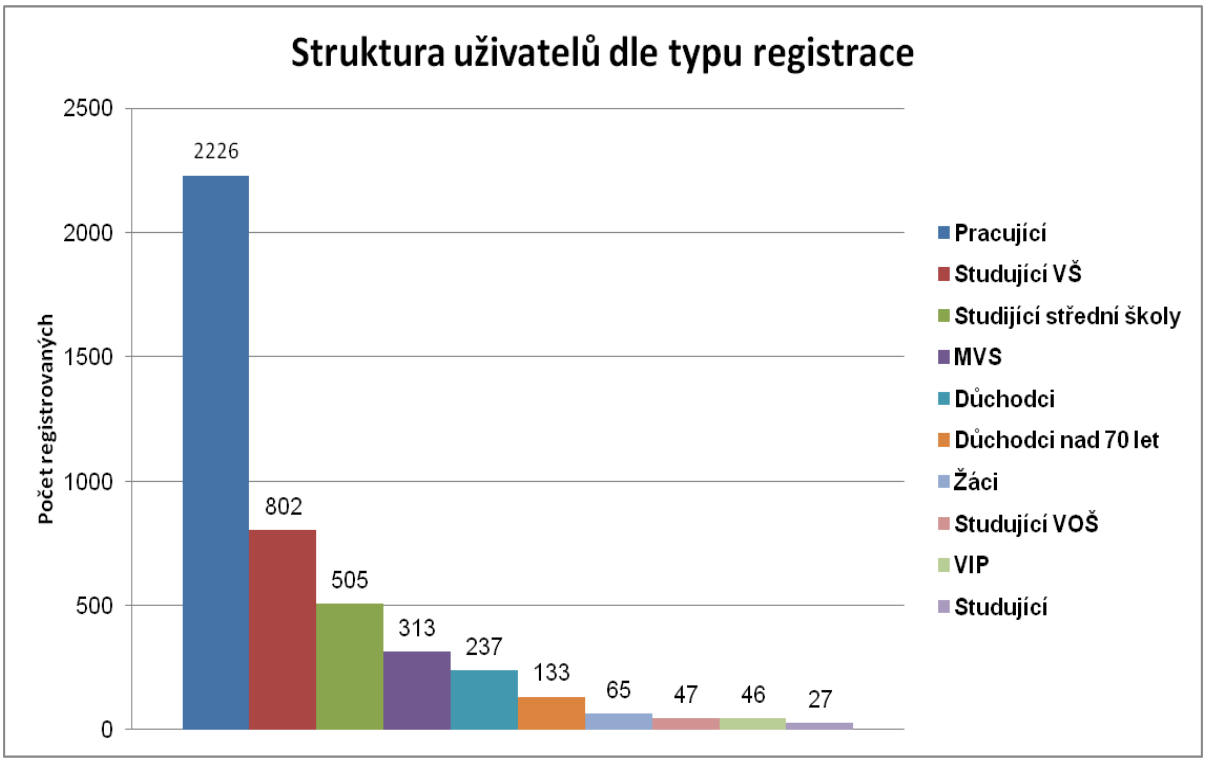
Celková spokojenost

Středočeská vědecká knihovna v Kladně je knihovnou s rozmanitým fondem, nabízející řadu vysoce kvalitních služeb. Během své osmileté práce v knihovně, každodenním setkáváním s uživateli, autorka zaznamenala řadu kladných ohlasů na poskytování knihovnických a informačních služeb.

3.1.3. Pilotní studie

V případě našeho výzkumu jsme se zaměřili na potřeby konkrétní skupiny uživatelů. Především na spokojenost studujících středních a vysokých škol a pracující středoškolsky a vysokoškolsky vzdělané. Struktura uživatelů knihovny je předem definována. Autorka proto neprovedla pilotní studii.

3.1.4. Vzorek



Graf č. 2 Struktura uživatelů podle typu registrace

Ve výzkumu si chceme odpovědět především na potřeby většiny uživatelů knihovny. SVK eviduje 4 545 registrovaných uživatelů. Z nich 2226 je se statusem pracující, 802 uživatelů studujících na VŠ, 47 studentů VOŠ, 505 studentů středních škol, 65 studentů ZŠ, 27 studující, 46 uživatelů s právem VIP registrace,[39] 313 pro potřeby MVS,[40] 237 v důchodovém věku, 133 v důchodovém věku nad 70 let, ZTP 18,[41] NEV 12,[42] Knihovníci 108,[43] čtyři

[39] VIP registrace výjimečný limit 30 výpůjček oproti standardnímu limitu 15 výpůjček tištěných dokumentů, omezený časově, většinou pro potřeby psaní akademických prací studentů.

[40] Legitimace pro knihovny a instituce využívající práva podřízených knihoven

[41] ZTP: pro držitele průkazu ZTP

[42] Nev: slabozrací a nevidomí

[43] Registrace pro současné i bývalé zaměstnance knihovny

služební, bez uvedeného statusu dva.[44] S trvalým pobytem na území města Kladna 2191 uživatelů, 1677 ze Středočeského kraje a 677 z ostatních regionů.[45]

Chceme-li získat relevantní výsledky z výzkumu, zkoumaný vzorek respondentů musí splňovat parametry odpovídající skladbě uživatelů knihovny. V našem případě, se jedná o početnější skupinu uživatelů knihovny. Vzhledem k specifickým potřebám menšin (ZTP, slabozrací a podobně), nelze tyto uživatele zahrnout do cílové skupiny. Z tohoto důvodu jsme tyto skupiny z procentuálního grafu statusů uživatelů vyjmuli. Předmětem výzkumu je cílová skupina osob ve věkové kategorii 18-65 let, se středoškolským a vysokoškolským vzděláním, jež zastupuje procentuelně největší část uživatelů SVK.

3.1.5. Rozhodnutí o technice sběru informací

Obecné nároky na techniku sběru dat je třeba přizpůsobit našim potřebám. Musí splňovat malé náklady na čas, soběstačnost sběru dat, efektivitu šetření a vysokou návratnost.

Ve světle těchto skutečností se ukázalo jako nejlepší řešení dotazníkové šetření. Slabinu v nenávratnosti dotazníků se snažila autorka vyřešit osobním předáním. „ Jinou možností je osobní distribuce a sběr dotazníků, která zajistí srovnatelnou návratnost s rozhovorem,“[46] Měla tak možnost korigovat výběr respondentů, popřípadě být jim nápomocna v případě neporozumění otázky či smyslu dotazníkového šetření.

3.1.6. Konstrukce nástrojů

Dotazník musí být srozumitelný, časově nenáročný. Otázky jednouché, avšak formulované tak, aby byla zvýšena výtěžnost informací.

Dotazník byl koncipován pro přehlednost a jednoduchost o rozsahu 14 uzavřených otázek doplněných volným komentářem. Autorku k tomuto výběru vedla skutečnost, získat kvantitativně měřitelné informace formou výčtu možností odpovědí. Možnost vysvětlení ve formě komentářů nebo upřesnění důvodů rozhodnutí, jsme se rozhodli získat přidanou kvalitativní hodnotu.

---

[44] Není určen status

[45] STŘEDOČESKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA. *Výroční zpráva za rok 2013*. Kladno: Středočeská vědecká knihovna v Kladně, 2014. Dostupné z: http://www.svkkl.cz/files/vyrocni_zpravy/vyr_zp_02_13.pdf

[46] DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7. s 143

Vzhledem k rozsahu práce a předpokládaným hypotézám jsme zvolili 100 dotazníků, což odpovídá 2% registrovaných uživatelů

3.1.7. Ověření dotazníku

Před samotnou distribucí dotazníků je potřeba ověřit si srozumitelnost otázek, správnost zvolené distribuce, možnost výtěžnosti otázek, časové nároky, ochotu respondentů.
Než se autorka rozhodla k distribuci dotazníků, ověřila si na 10 respondentech správnost. Na základě připomínek jsme zjistili, že osobní předání dokumentů se ukázalo jako správná volba, vyplnění dotazníku zabere uživateli 10 až 15 minut. Komentáře eliminují nepochopení a zpřesňují výklad.

3.1.8. Sběr dat

V této fázi práce bylo třeba zvolit počet dotazníků a termín distribuce.
Na základě ověření dotazníku jsme se rozhodli distribuovat 100 tištěných dotazníků. Cílené osobní předání respondentům proběhlo od 18. 6. do 27. 6. 2014 v odpoledních otevíracích hodinách knihovny. A během sobotního provozu. Jen 10 respondentů odmítlo vyplnit dotazník z důvodů časové vytíženosti. Při výběru autorka přihlížela k věkové hranici oslovených a pohlaví. S počtem vysoké návratnosti autorka zpřesnila výběr uživatelů podle kriterií kladených na čtenářství.

3.1.9. Analýza dat

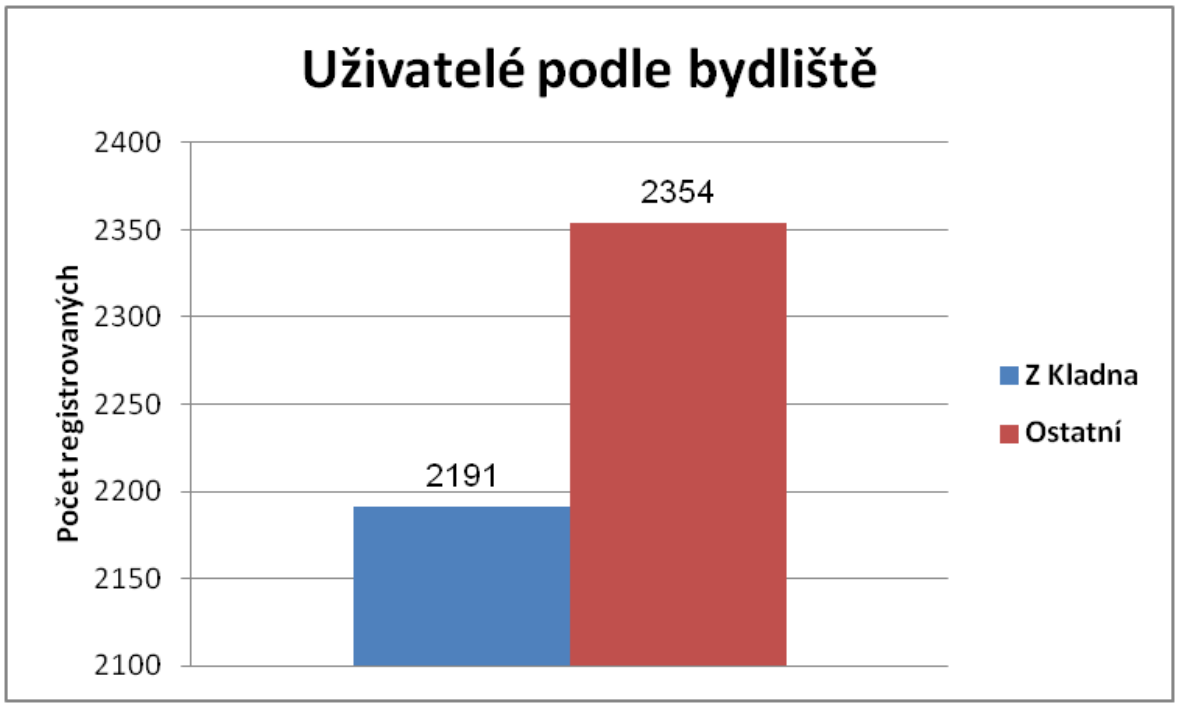
Před samotnou analýzou autorka musela převést informace obsažené ve vyplněných dotaznících do strojové podoby. Pro zaznamenání jednotlivých ukazatelů použila tabulkový editor Microsoft Excel, ve kterém jsou zpracovány veškeré tabulky a grafy obsažené v práci.

3.2. Analýza dotazníkového šetření

3.2.1. Vyhodnocení získaných dat z dotazníků (Příloha č. 3 a č. 4)

Získaná a zpracovaná data nám rozkryjí spokojenost s otevírací dobou, mohou naznačit nové trendy absenční výpůjčky. Potvrdíme si, zda struktura fondu pokrývá potřeby uživatelů. Odhalíme rezervy výpůjčky periodik a elektronických informačních zdrojů. Ověříme si správnost vynaloženého úsilí na pořádání vzdělávacích a kulturních akcí. Objevíme nevýhody v otázce dopravní dostupnosti. Získáme pohled uživatelů na studijní místa. Upřesníme si naše povědomí o profesionalitě zaměstnanců. Přesvědčíme se o celkovém vnímání poskytovaných služeb.

Skladba uživatelů



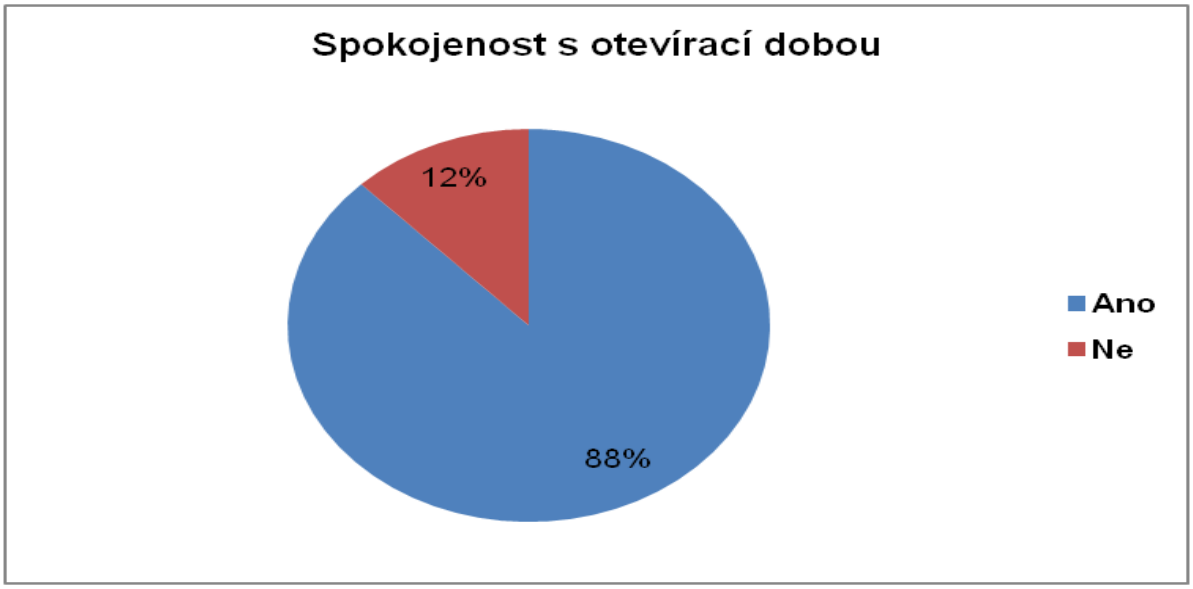
Graf č. 3 Uživatelé podle bydliště

Chceme-li si odpovědět na otázku využití služeb z pohledu osob s trvalým pobytem na území města, musíme se zaměřit na analýzu interních dokumentů SVK. Z výroční zprávy pro rok 2013 vyplývá, že více než polovina registrovaných uživatelů není trvale hlášena na Kladně. Služeb SVK využívá více uživatelů trvale hlášených mimo území Kladna. Dle osobní zkušenosti se autorka domnívá, že jde především o studenty pražských vysokých škol. Jejich hlavní motivací je pestrý fond a skutečnost dostatku exemplářů, který jim zajišťuje bezprostřední zapůjčení dokumentů.

„Ve fondu jsem vždy nalezla, co jsem potřebovala, a mohla si vypůjčit[47].“

[47] Slovní vyjádření uživatele

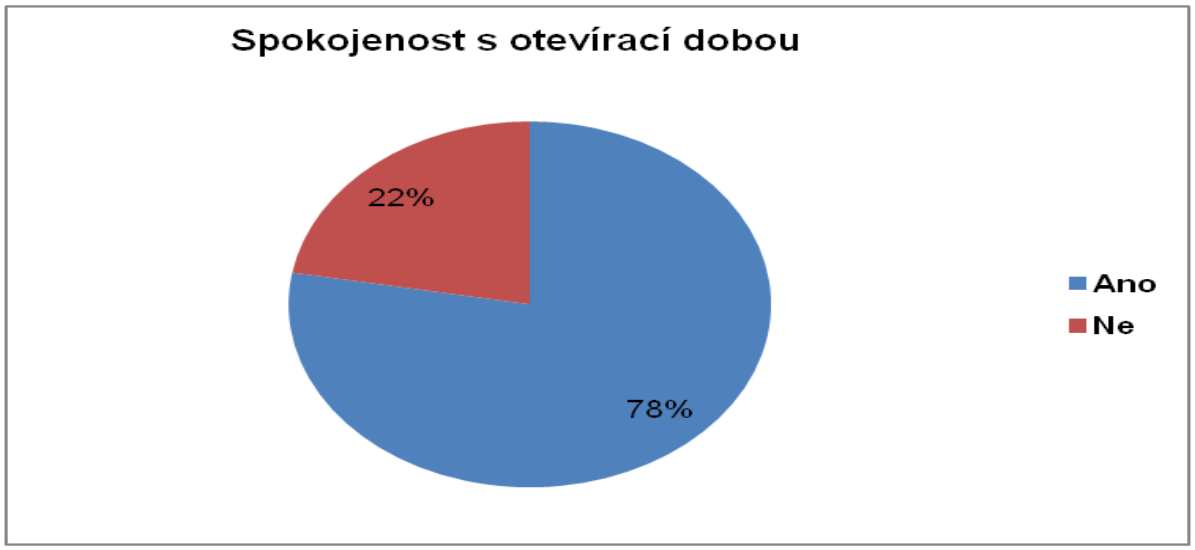
Otevírací doba



Graf č. 4 Spokojenost s otevírací dobou/ Uživatelé

Uživatelé odpovídali na uzavřenou otázku. *Jste spokojeni s otevírací dobou?*, Ano, Ne, komentář.

Mezi dotazovanými převládá názor, že otevírací doba je vyhovující. Téměř 90% odpovědělo, že jsou s otevírací dobou spokojeni. Nicméně devět spokojených respondentů v komentářích uvedlo, že by uvítali prodloužení otevírací doby v pracovní dny, dřívější otevírací hodiny od 8:00, výpůjční den ve středu a víkendový provoz. Stejné požadavky uvedli nespokojení uživatelé.



Graf č. 5 Spokojenost s otevírací dobou / Zaměstnanci

Kolegové odpovídali na otázku. *Myslíte, že je otevírací doba knihovny dostatečná?* Ano, Ne, komentář.

Zaměstnanci soudí, že je otevírací doba vyhovující. Nicméně připomínají, že ve srovnání s knihovnami podobného druhu nedosahuje SVK srovnatelných hodnot. Doporučují její prodloužení, víkendový provoz a zejména otevírací den i středu. Jejich tvrzení odpovídá standardu dobré knihovny.[48] Zároveň jsou si vědomi, že při současném personálním zajištění a organizaci služeb nelze vyhovět těmto nárokům

V otázce otevírací doby jsme nalezli shodu názorů obou skupin. Záleží na zvážení managementu knihovny, zda přihlédne i k menšinovým názorům požadujícím změny a vyvodí z nich důsledky.

„Mělo by být otevřeno i ve středu a některé dny do vyšších hodin (např. 20:00)“[49]

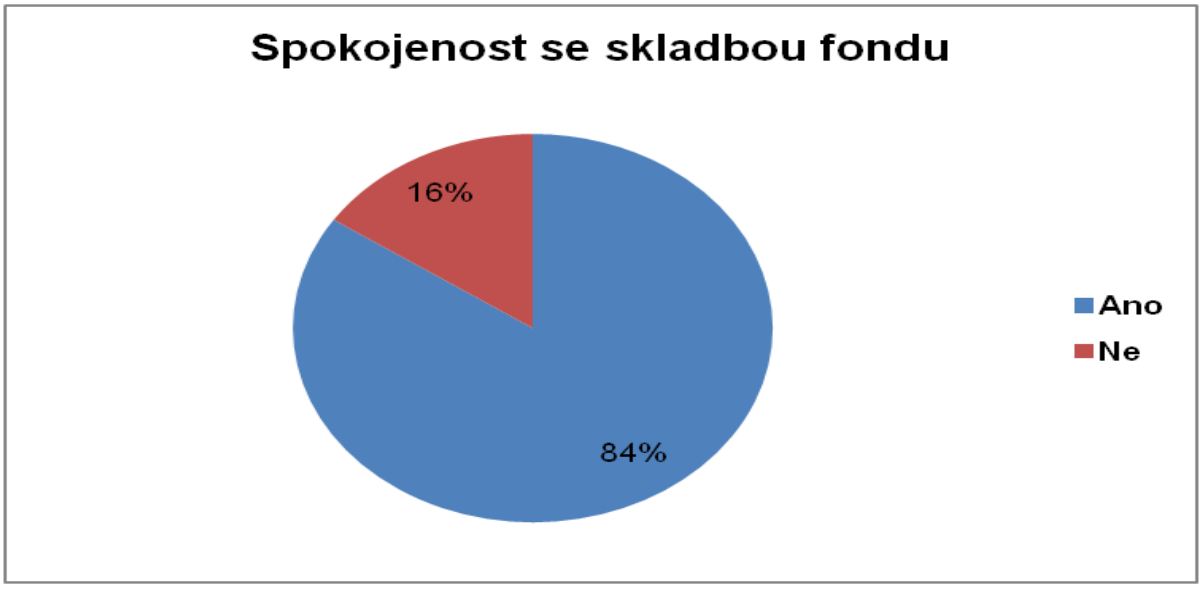
„Otevření knihovny ve středu by čtenáři jistě uvítali.“ [50]

[48] *Standard pro dobrou knihovnu: metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky*. 2. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2013. 11 s. ISBN 978-80-7050-628-8. s. 5

[49] Slovní vyjádření uživatele

[50] Slovní vyjádření zaměstnance

Skladba fondu

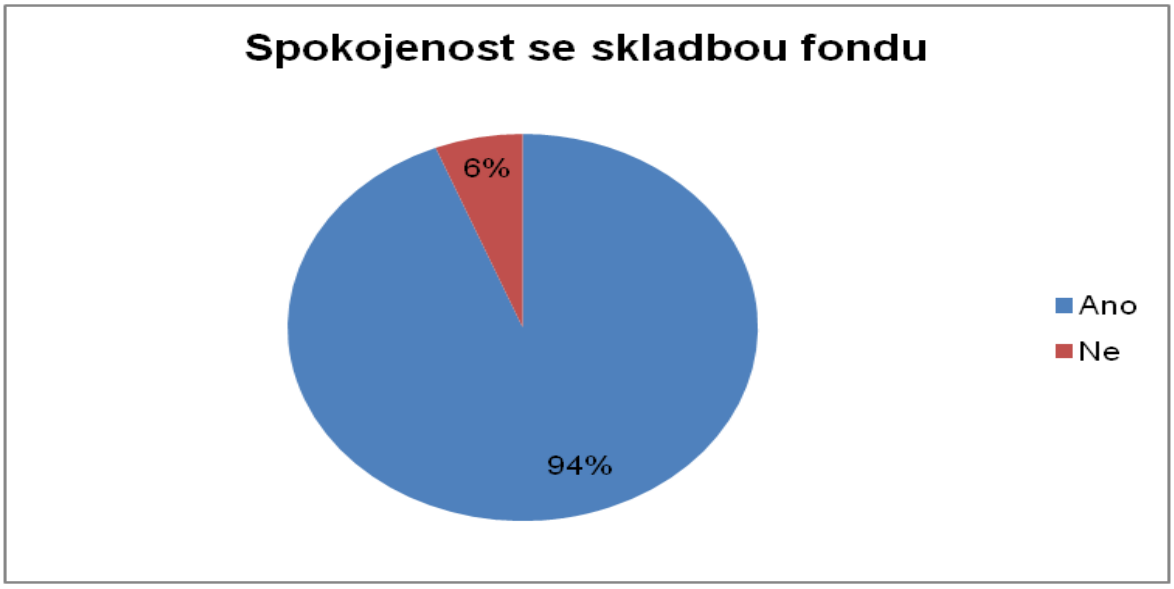


Graf č. 6 Spokojenost se skladbou fondu/Uživatelé

Uživatelé odpovídali na otevřenou otázku: *Máte nějaké připomínky k fondu knihovny?* Pokud Vám chybí zastoupení druhu dokumentu, popřípadě konkrétní tituly, zde je místo pro Vaše vyjádření.

Abychom získali měřitelné hodnoty, bylo nutné převést výsledky slovní vyjádření do číselné hodnoty. V případě nevyjádření jsem přiřadila odpovědi hodnotu spokojen, připomínkám a návrhům na doplnění fondu hodnotu nespokojen. Uživatelé jsou v 84% spokojeni se skladbou fondu. Uvítali by doplnění především cizojazyčnými publikacemi, konkrétně v anglickém a německém jazyce. A to především odbornou literaturu s filozofickou, dopravní a policejní tématikou.

Zaměstnanci odpovídali na otázku. *Myslíte si, že jsou naší uživatelé spokojeni se skladbou fondu?* Zaškrtněte Ano x Ne, doplňte komentářem.



Graf č. 7 Spokojenost se skladbou/ Uživatelé

Zaměstnanci se domnívají, že fond knihovny je bohatý, různorodý a plně dostačující.

Obě skupiny považují skladbu fondu za velmi dobrou. Je na zvážení vedení, zda fond obohatit o cizojazyčnou literaturu. Autorka se domnívá, že zaměření akvizice na tyto druhy dokumentů by jen vylepšilo kvalitu nabízeného fondu.

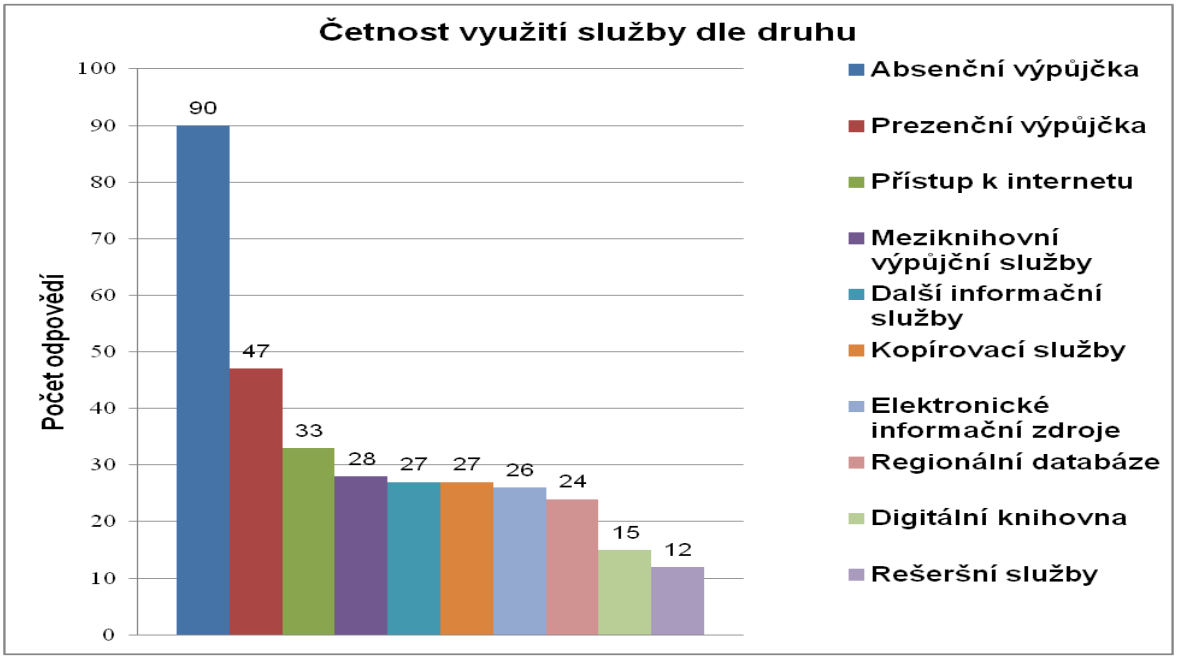
„Jsem velice spokojena s výběrem knih, uvítala bych cizojazyčnou odbornou literaturu v anglickém jazyce.“[51]

„Fond obsahuje téměř celou českou knižní produkci, výběrově doplněnou o zahraniční tituly. Zcela jistě je vyhovující.“[52]

[51] Slovní vyjádření uživatele

[52] Slovní vyjádření zaměstnance

Výpůjční služby



Graf č. 8 Využití služby dle druhu služby/ Uživatelé

Uživatelé odpovídali na otázku. *Naše knihovna nabízí řadu služeb, které z nich využíváte nejvíce?* Spokojenost se službami oznámkujte jako ve škole od 1-5.

Vytvořila jsem matici:

1-výborná	2-velmi dobrá	3-průměrná	4-dostatečná	5-nevyhovující

Všichni dotázaní uvedli, že využívají především výpůjční službu absenční.

Průměrné hodnocení výpůjční služby absenční je 1,32.

Při zpracování výstupů se objevil problém s hodnocením služby MVS. Záleží na výkladu, kterou část práce MVS máme na mysli. Pokud posuzujeme MVS pro naše uživatele ve smyslu čtenářů docházejících do knihovny, je tato služba využívána minimálně. 40 titulů za rok. Viděno optikou využívání MVS jinými knihovnami, dostane služba opačnou tendenci. MVS je jednou z nejvytíženějších služeb knihovny[53]. Z komentářů je patrné, že uživatelé službu MVS pokládají za dodávku dokumentů z depozitních skladů, hodnotili ve skutečnosti jiný druh služby. Výstupy z hodnocení MVS služby nejsou relevantní.

I zaměstnanci se vyjadřovalo k otázce MVS rozporuplně. MVS. Hodnotili jí spíše ve smyslu služby pro ostatní knihovny. V komentářích objasňovali své tvrzení, že se jedná o velmi využívanou službu

[53] Za rok 2013 bylo z fondu SVK poskytnuto uživatelům jiných knihoven v České republice 30 436 dokumentů. SVK je krajskou knihovnou s největším počtem meziknihovních výpůjčních služeb.

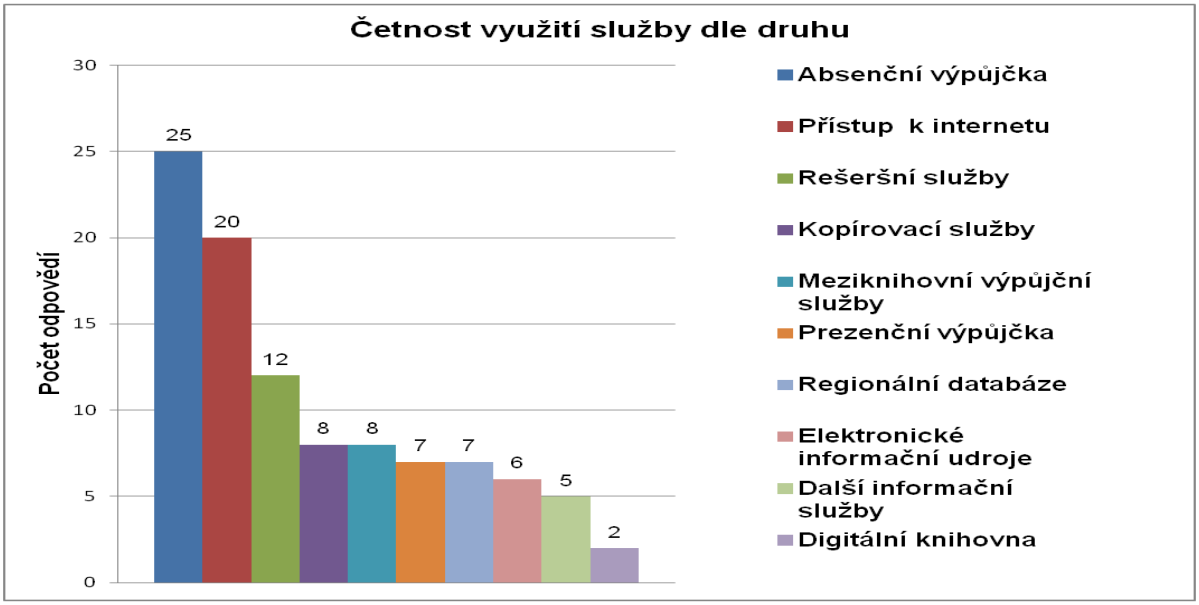
pro ostatní knihovny. Pro naše účely je otázkou okrajovou, nicméně pro další posuzování služeb je třeba mít tuto skutečnost na zřeteli.

Zaměstnanců jsme se ptali na otázku. *Zhodnoťte prosím ze svého profesionálního hlediska, které služby uživatelé nejčastěji využívají?* Oznámkujte jako ve škole 1-5, kdy 1= nejčastěji využívaná služba, komentář.

Vytvořila jsem matici:

1-nejčastěji	2- často	3-průměrně	4-minimálně	5-vůbec

Někteří zaměstnanci se vyjádřili, že nemohou zhodnotit, která služba je nejvyužívanější, Jako argument uvedli, neznalost interních pokladů a skutečnost, že nepracují ve službách. Ostatní zaměstnanci považují za nejvyužívanější absenční výpůjčku.



Graf č. 9 Využití dle druhu služby/ Zaměstnanci

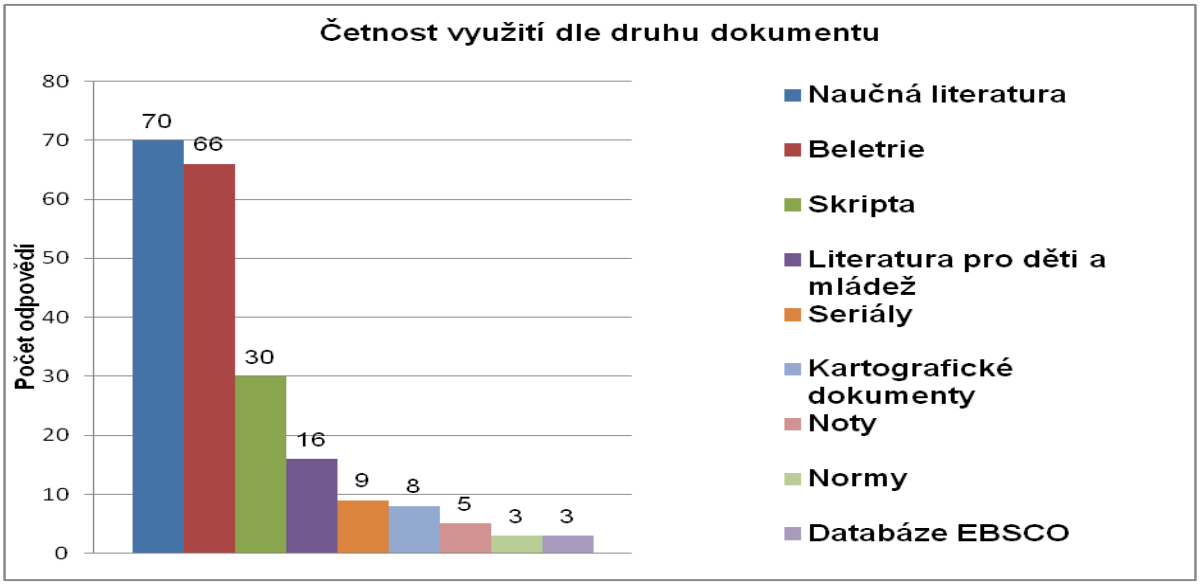
V dotazníkovém šetření jsme potvrdili, že výpůjčka je nejvyužívanější službou knihovny. Jsou o tom přesvědčeny obě skupiny dotazovaných, nezjistili jsme žádné tendence odklonu od využívání absenční výpůjčky dokumentů. Těmto zjištěním odpovídají i statistické údaje z výroční zprávy.[54]

„Ocelil bych, kdybych si mohl dojet pro dokumenty do skladů“[55]

[54] Podle statistických ukazatelů z výroční zprávy z roku 2013 proběhlo v tomto roce 274 681 absenčních výpůjček.

[55] Slovní vyjádření uživatele

„Nemohu posoudit, nepracuji ve službách, pouze MVS je na první pohled využívána nadprůměrně.“[56]



Graf č. 10 Využití dle druhu dokumentu/ Uživatelé

Součástí hodnocení služeb bylo zjistit spokojenost s výpůjčkou periodik.

Náš předpoklad zněl: Čtenáři nejsou spokojeni s výpůjčkou periodik

Uživatelé odpovídali na otázku. *Náš fond se skládá z řady dokumentů. Zaškrtněte prosím, tři druhy dokumentů, které nejčastěji využíváte*.

Dotazníkové šetření ukázalo skutečnost, že služba periodik patří do méně využívaných služeb. Z 90 dotázaných uživatelů uvedlo pouze devět, že využívá prezenční výpůjčku periodik do studovny. V komentářích uvedli, že jim nevyhovuje. Přivítali by půjčování periodik absenčně, tedy domů. Výzkum prokázal, že tištěné tiskoviny jsou málo využívané.

Stejný pohled na výpůjčku periodik mají zaměstnanci knihovny. Autorka vychází především z osobních rozhovorů s kolegy, které probíhají po celou dobu její působnosti v knihovně. Kolegové vidí velké rezervy ve využití rozsáhlého fondu tiskovin. Uvádějí, že SVK vynakládá nemalé úsilí na zpracování a uskladnění periodik. Vynakládané námaha by dle jejich názoru zasluhovala větší využití.

Jak efektivně zužitkovat širokou škálu tiskovin je věcí zvážení vedení oddělení studovny. Mohla by pomoci větší informovanost čtenářů o existenci těchto dokumentů.

Autorka navrhuje vystavení některých periodik v hlavní výpůjční místnosti, kde uživatelé využívají absenční výpůjčku. Jistou alternativou a vizí do budoucnosti je přesunout zájem na

[56] Slovní vyjádření zaměstnance

periodika v elektronické podobě, jež mají navíc výhodu dostupnosti dokumentu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Elektronické informační zdroje

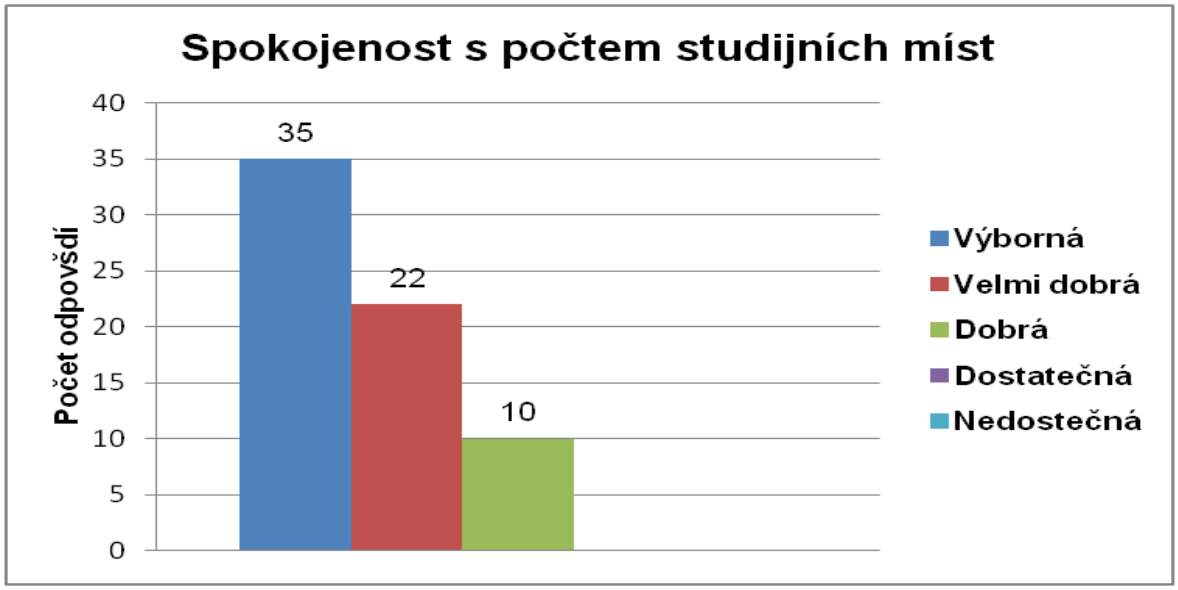
EIZ jsou novým druhem dokumentu a služby zároveň. Náš předpoklad zněl, že EIZ jsou využívány minimálně. Pro větší přehlednost jsme se soustředili na databáze firmy EBSCO.
Z grafu č. 10 vyplývá, že uživatelé hodnotí EIZ jako nejméně využívaný druh dokumentu. Zde by se náš předpoklad v plné míře potvrdil. Viděno optikou nejvíce poskytované služby, dosáhli databáze EBSCO překvapivého výsledku, 26 respondentů označilo, že tuto službu využívá.[57]Autorka se domnívá, že uživatelé znají a využívají EIZ, ovšem prostřednictvím jiných institucí. Svoje tvrzení si ověřila ve statistikách,[58]řešení vidí ve větší propagaci EIZ v rámci kurzů informační gramotnosti pro střední a vysoké školy.
Knihovníci vnímají službu EBSCO jako málo využívanou. Vyjádřilo se 19 knihovníků, pouze šest knihovníku uvedlo službu jako nejvyužívanější[59].

[57] Graf č. 8

[58] SCI-INFO. *Měsíční přehled statistik podle počtu přístupů*. [online]. ©2014 [cit. 2014-07-28]. Dostupné z: http://www.sci-info.cz/cz/statistiky/statistiky/detail.html?type=4&year=2013

[59] Graf č. 9

Studijní místa



Graf č. 11 Spokojenost s počtem studijních míst/ Uživatelé

Spokojenost se studijními místy bylo řešeno pomocí komplexní otázky o hodnocení spokojenosti se zázemím v knihovně.

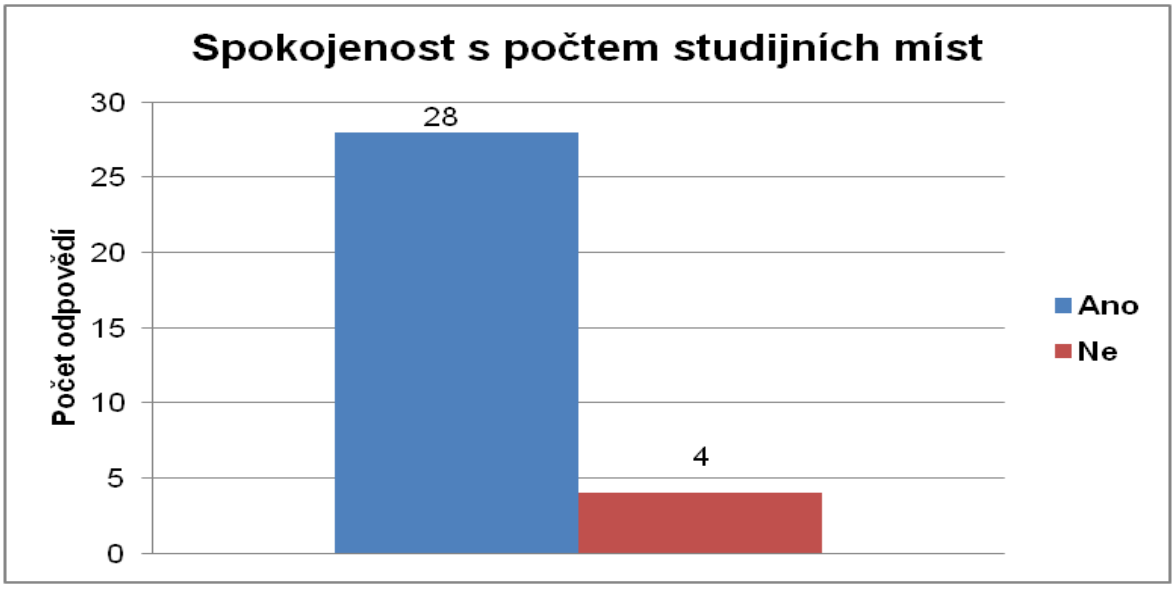
Uživatelé odpovídali na otázku: *Jak jste spokojeni se zázemím v knihovně*? V kategoriích sociální vybavenost, možnost občerstvení, místo na odpočinek, volný výběr, míst ke studiu, volný výběr, technické vybavení, celkový dojem, přiřazovali hodnocení spokojenosti známkou od 1-5.

Respondenti hodnotili spokojenost s místy ke studiu, známkou od 1-5.

1-výborná	2-velmi dobrá	3-dobrá	4-dostatečná	5-nedostatečná

V kategorii míst ke studiu známkou 1 ohodnotilo 35, 22 známkou 2, a 11 známkou 3. Ostatní respondenti službu nevyužívají. (Nepotřebují místa pro studium v knihovně) Průměrná známka 2. Z pohledu uživatelů je kapacita velmi dobrá. Šetřením se dokázalo, že využívají ke studiu i ostatní místa v knihovně.

Zaměstnanci se vyjadřovali odpovědí na otázku: J*ak, myslíte, že jsou naši čtenáři spokojeni se zázemím nabízeným v naší knihovně?* Volili variantu Ano x Ne ve stejných kategoriích jako uživatelé. Své rozhodnutí doplňovali slovním hodnocením v kolonce „Uveďte proč“.



Graf č. 12 Spokojenost s počtem studijních míst/ Zaměstnanci

Zaměstnanci se domnívají, že studijní místa jsou na vyhovující úrovni.

Podle Metodického pokynu Ministerstva kultury[60] je průměrný počet míst pro studovnu knihovny obsluhující obec nad 40 001 obyvatel 198. Z hlediska průměru v ČR je kapacita podprůměrná.

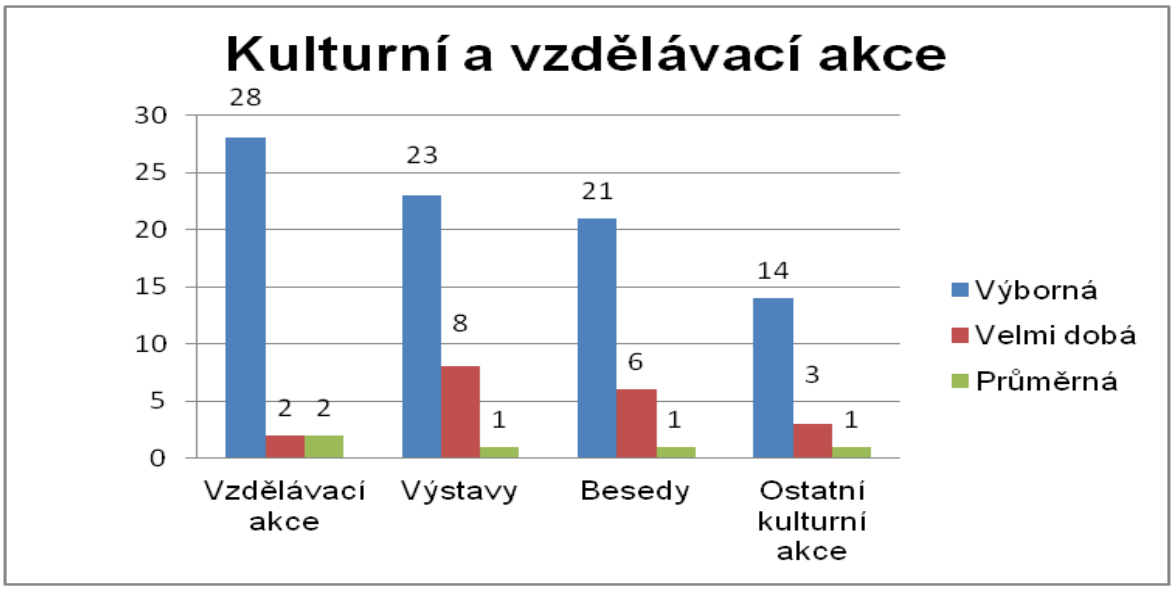
Ačkoliv metodické doporučení ukazuje na nedostatečnost, uživatelé necítí potřebu většího počtu studijních míst a knihovníci s nimi tento názor sdílejí. Uvědomují si, že příjemné prostředí secesní budovy je dostatečnou kompenzací.

„Domnívám se, že míst ke studiu je dost, osobně využívám stolečky ve volném výběru."

„Za celou dobu co pracuji v knihovně, jsem nezaznamenala nespokojenost čtenářů s počtem studijních míst."

[60] *Standard pro dobrou knihovnu: metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky*. 2. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2013. 11 s. ISBN 978-80-7050-628-8. s. 8

Kulturní akce



Graf č. 13 Návštěvnost kulturních a vzdělávacích akcí/ Uživatelé

Uživatelé odpovídali na otázku. *Které kulturní či vzdělávací akce jste se zúčastnili*?. Vyjádřete se spokojeností s akcí známkou 1-5, doplňte slovním hodnocením.

Vytvořila jsem škálu:

1-výborná	2-velmi dobrá	3-průměrná	4-dostatečná	5-nedostatečná

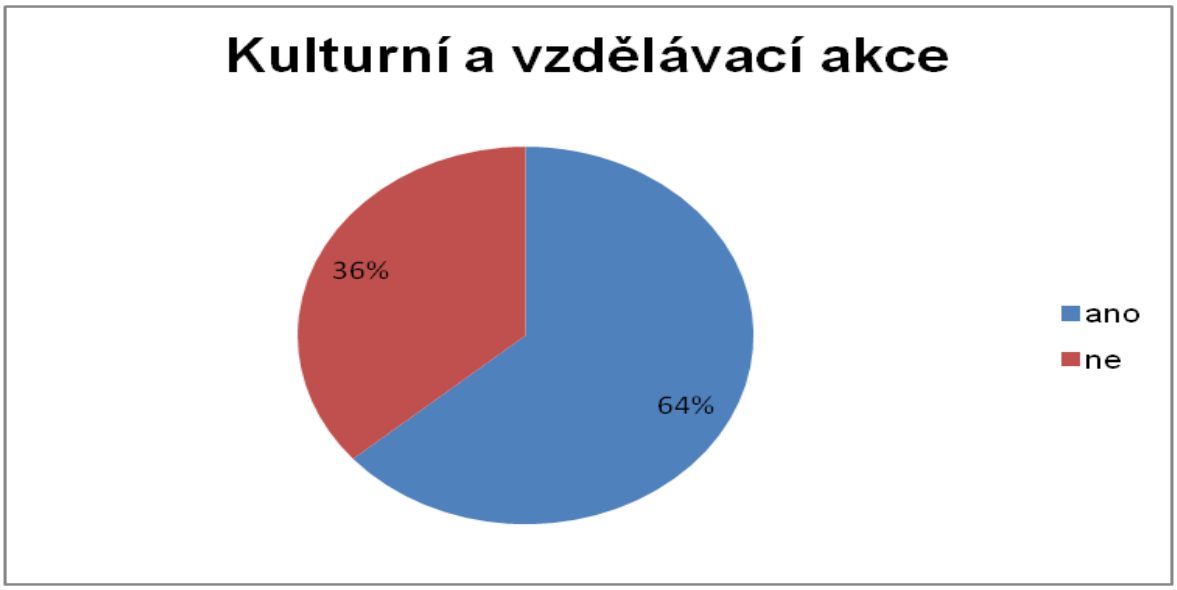
Průměrná známka hodnocení spokojenosti s nabídkou kulturních akcí je 1,1.

Uživatelé hodnotí nabídku kulturních akcí na výbornou.

Odpověděla pouze třetina respondentů, a to v případě vzdělávacích akcí a výstav. Šetření prokázalo, že kulturní akce nejsou navštěvované.

Zaměstnanci vyjadřovali svůj názor na uzavřenou otázku. *Navštěvují naši čtenáři akce pořádané knihovnou?* V kategoriích vzdělávací akce, výstavy, besedy přednášky, ostatní kulturní akce zaškrtněte Ano x Ne, doplňte slovním hodnocením.

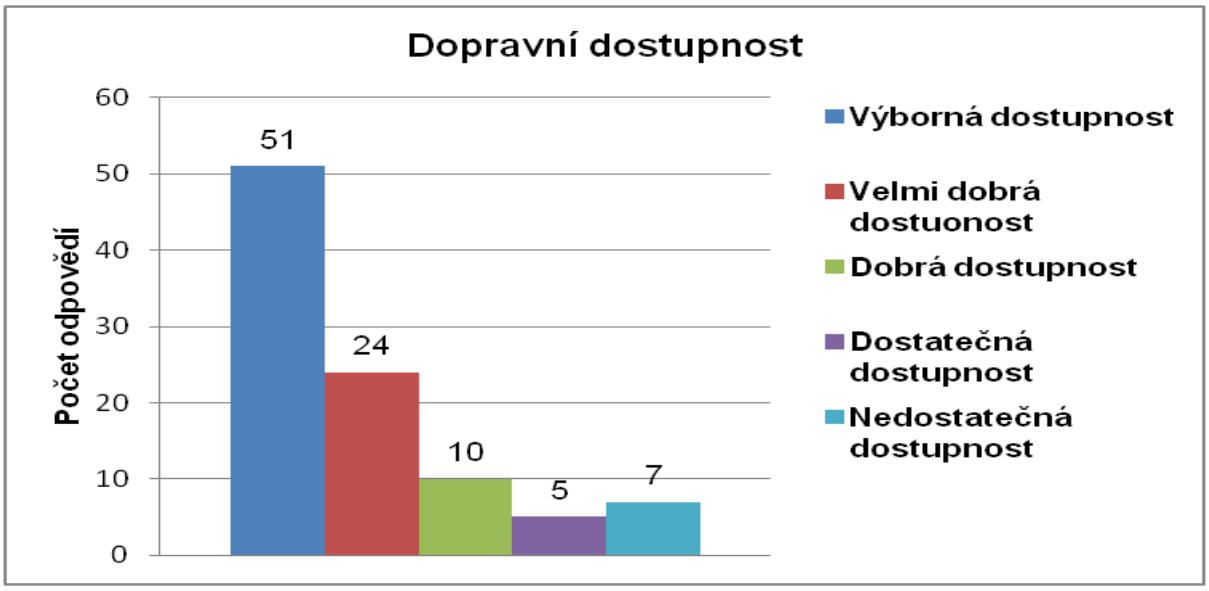
Zaměstnanci pokládají nabídku a rozmanitost nabízením kulturních a vzdělávacích akcí za výbornou. Jsou si vědomi, že některé akce nejsou navštěvované v rozsahu, ve kterém by si zasloužily, ale netuší proč tomu tak je.



Graf č. 14 Návštěvnost kulturních a vzdělávacích/ Zaměstnanci

Víc než polovina uvedla ve všech nabízených kategoriích, že jsou akce pořádané knihovnou navštěvované. Slovním hodnocením zpřesňují svou volbu. Domnívají se, že nabídka je pestrá, ovšem jsou si vědomi, že záleží na zvolené tématice a době, kdy se akce pořádají.
Kulturní i vzdělávací akce jsou nabízeny v široké míře, rezervy autorka vidí v propagaci akcí. Domnívá se také, že spoluprací s Městskou knihovnou a Sládečkovým vlastivědným muzeem Kladně by vznikla zajímavá platforma s větším potenciálem, vzájemně se podporující

Dopravní dostupnost



Graf č. 15 Spokojenost s dopravní dostupností/ Uživatelé

Respondenti odpovídali na otázku. *Jak se dostáváte do knihovny?* Na výběr měli autem, pěšky, MHD, jinak. Způsob dopravy oznámkujte jako ve škole od 1=5. Doplňte komentářem. Vytvořila jsem škálu:

1-výborná	2-velmi dobrá	3-dobrá	4-dostatečná	5-nedostatečná

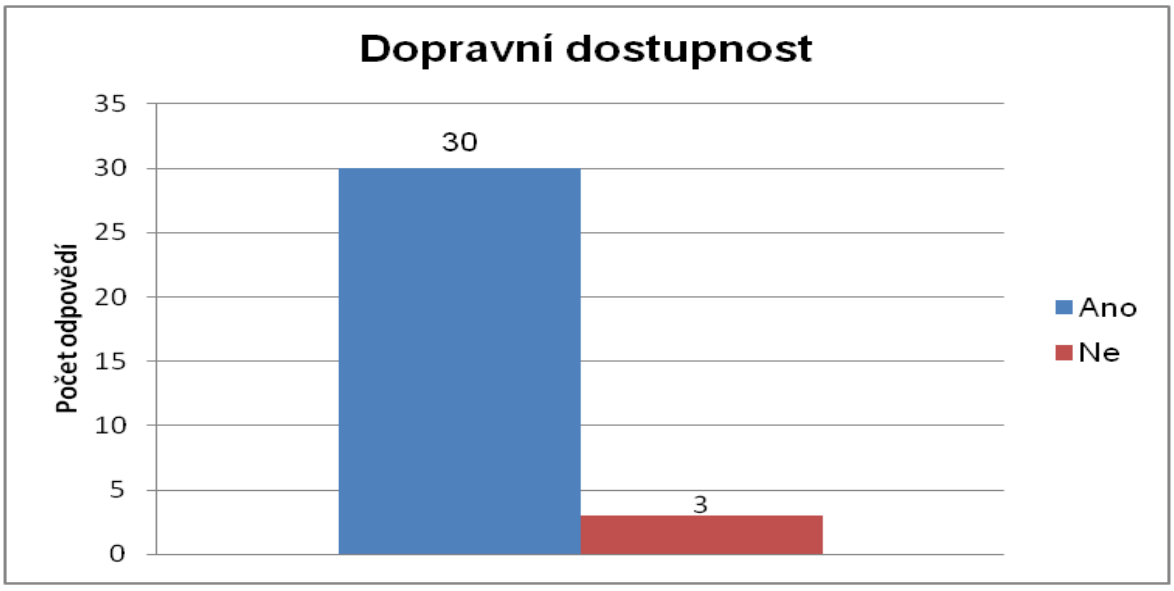
Výbornou dostupností označilo 51 respondentů, velmi dobrou 24 a dobrou 10.

Průměrná známka hodnocení dostupnosti 1,6.

Dopravní dostupnost je vnímána za velmi dobrou.

Nejvíce připomínek měli čtenáři k parkovišti, bývá často obsazené.

Kolegové měli odpovídat na uzavřenou otázkou. *Myslíte si, že je knihovna čtenářům dostupná*? V kategoriích MHD, autem, pěšky, jinak odpovídali Ano x Ne, komentář.



Graf č. 16 Spokojenost s dopravní dostupností/ Zaměstnanci

Většina zaměstnanců pokládá dostupnost za výbornou. V komentářích uvádějí, že je knihovna v centru, v blízkosti MHD. Zajímavé je, že často zmiňují dopravu do knihovny na kole a uvítali by více stojanů.

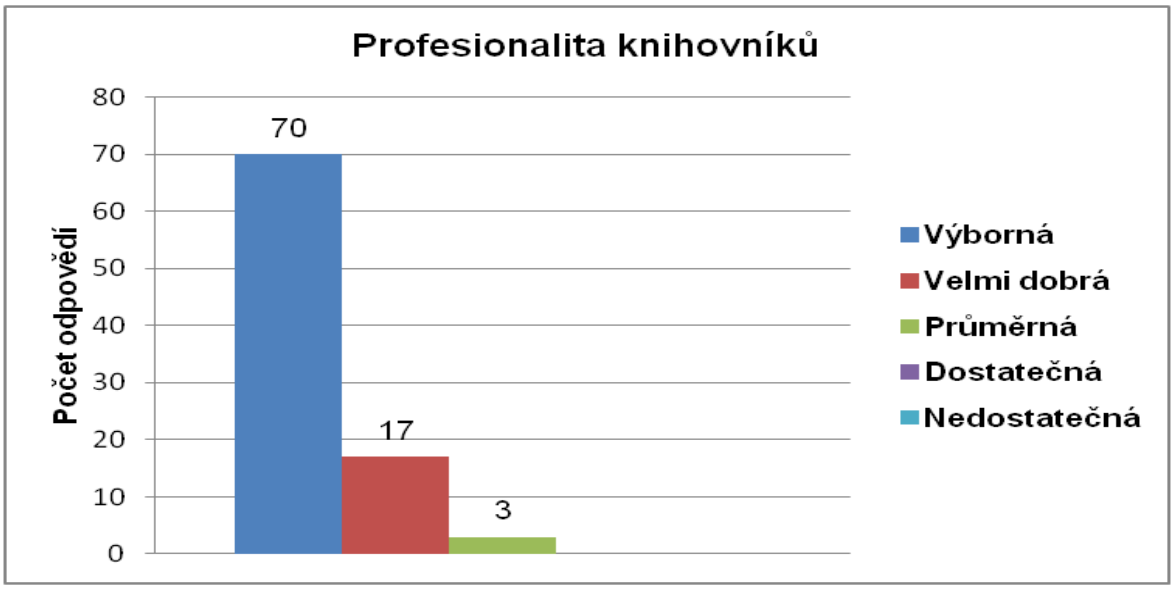
Vyhovět požadavkům obou skupin se jeví reálné a časově nenáročné. V případě parkoviště autorka navrhuje jednání se zástupci města o vyhrazení parkoviště pro knihovnu. Otázku kolišť lze vyřešit nákupem čtyř stojanů a jejich umístěním před všechny vchody do areálu knihovny.

„ Cestu do knihovny hodnotím jako výbornou, opačná cesta je za tři, je to do kopce.“[61]

[61] Slovní vyjádření uživatele

„Chybí cyklostezka ke knihovně a ostatním úřadům ve městě.[62]“

Profesionalita



Graf č. 17 Hodnocení profesionality knihovníků/ /Uživatelé

Respondenti hodnotili pracovníky knihovny podle třech charakteristik, vstřícnost, profesionalita, rychlost. Známou 1-5 vyjadřovali míru přesvědčení o úrovni vlastností knihovníků.

Vytvořila jsem škálu:

1-výborná	2-velmi dobrá	3-průměrná	4-dostatečná	5-nedostatečná

Průměrné známka hodnocení profesionality 1,3.

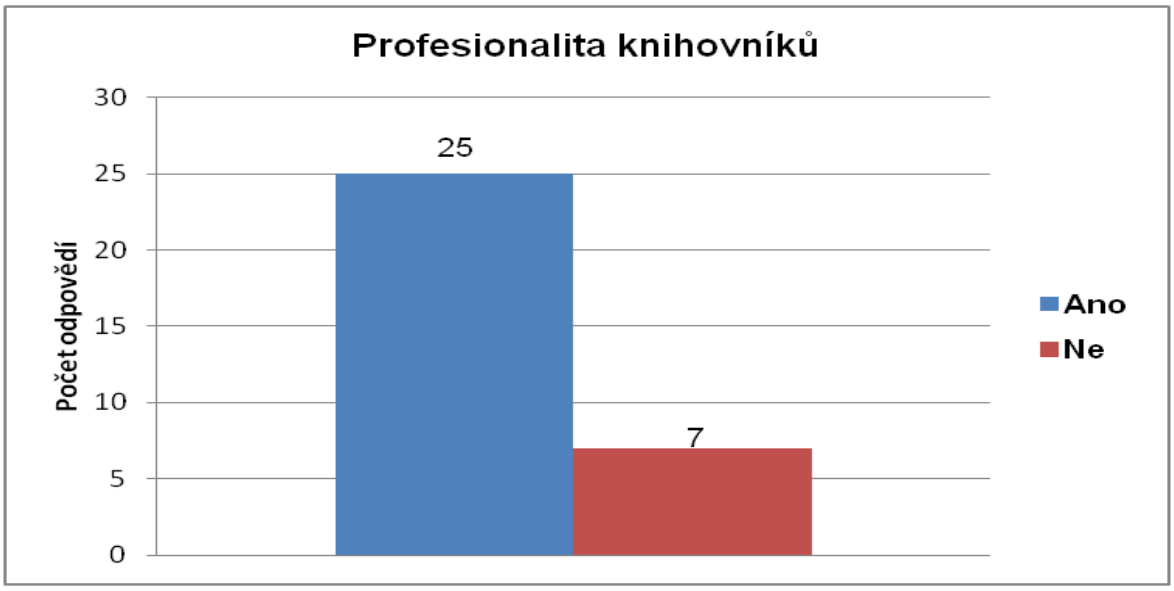
Uživatelé hodnotí profesionalitu knihovníků jako výbornou.

Stejně vysoce je hodnocena i vstřícnost a rychlost. V komentářích uvádějí, že personál je velmi vstřícný, na profesionální úrovni. Ovšem připomínají, že se jedná o záležitost subjektivní a individuální. Záleží na konkrétním pracovníkovi a situaci. Jediné zlepšení vidí v urychlení služeb, hlavně na návratu výpůjček, kde se občas tvoří fronty.

Jak hodnotí sami sebe a své kolegy posuzovali zaměstnanci odpovědí na uzavřenou otázkou. *Jak myslíte, že nás čtenáři vnímají?* Kolegové zaškrtávali variantu Ano x Ne, v kategoriích vstřícnost, ochota, profesionalita. Pro vysvětlení svého rozhodnutí mohli knihovníci využít

[62]Slovní vyjádření zaměstnance

komentář. V případě zaškrtnutí varianty Ano jsem přiřadila odpovědi hodnotu 1.[63] V případě, že odpověď obsahovala komentář typu nelze posoudit, záleží na situaci popřípadě individualitě, jsem hodnotu 1 přiřadila variantě Ne.



Graf č. 18 Hodnocení profesionality knihovníků/ Zaměstnanci

Kolegové považují profesionalitu zaměstnanců na odpovídající úrovni, připomínají, že nelze vyslovit jednoznačné resumé, neboť člověk je individuální osobnost.

Názory obou skupin se shodují.

Připomínky k rychlosti služeb je potřeba spatřovat v organizaci poskytování služeb, nikoliv v profesionalitě knihovníků.

Autorka vidí jako řešení reorganizaci pozic v rámci služeb, její celkové posílení počtu pracovníků ve službách.

„Myslím, že knihovníci se snaží působit a pracovat profesionálně, ale každý den není neděle (=) rodina, práce, stres někdy dokáže dělat divy.“ [64]

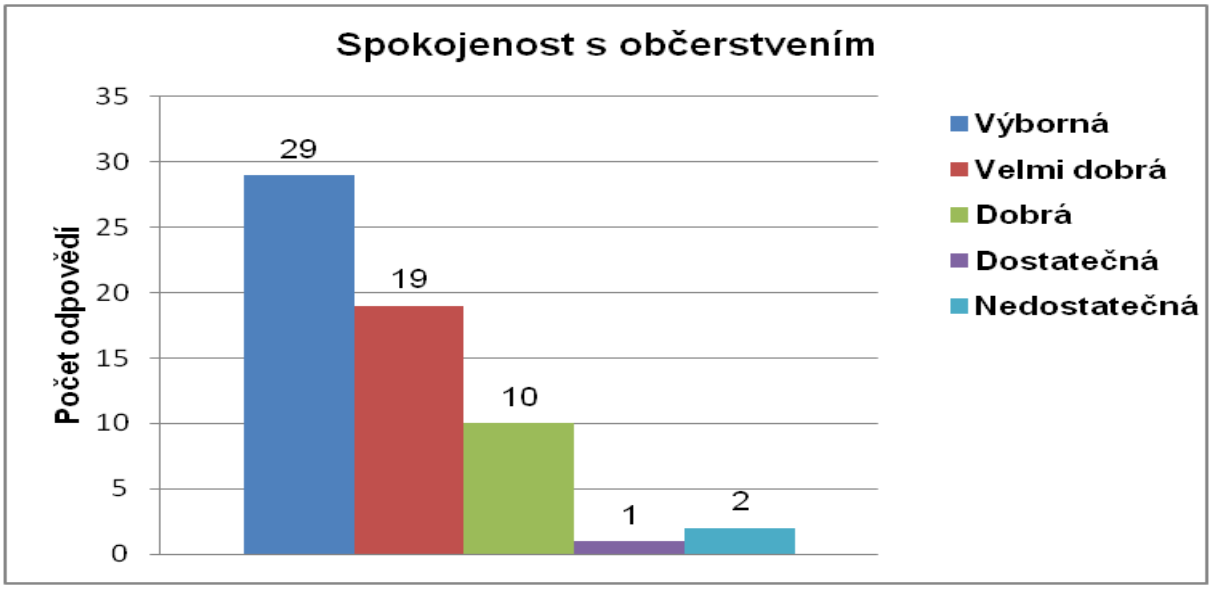
„Považují své kolegy za ochotné, vstřícné profesionály. I když si uvědomuji individualitu jednotlivců.“[65]

[63] Hodnota 1= jedna odpověď

[64] Slovní hodnocení uživatele

[65] Slovní hodnocení zaměstnance

Občerstvení



Graf č. 19 Graf ukazuje spokojenost s nabízeným občerstvením/ /Uživatelé

K otázce spokojeností s nabízenými možnosti občerstvení se vyslovilo 61 respondentů, ostatní se nevyjádřili nebo v komentáři uvedli, že tyto služby nevyužívají ani je po knihovně nepožadují.

Uživatelé odpovídali na otázku: *Jak jste spokojeni se zázemím v knihovně*? V kategoriích sociální vybavenost, možnost občerstvení, místo na odpočinek, volný výběr, míst ke studiu, volný výběr, technické vybavení, celkový dojem, přiřazovali hodnocení spokojenosti známkou od 1-5

Výsledky jsem převedla na škálu:

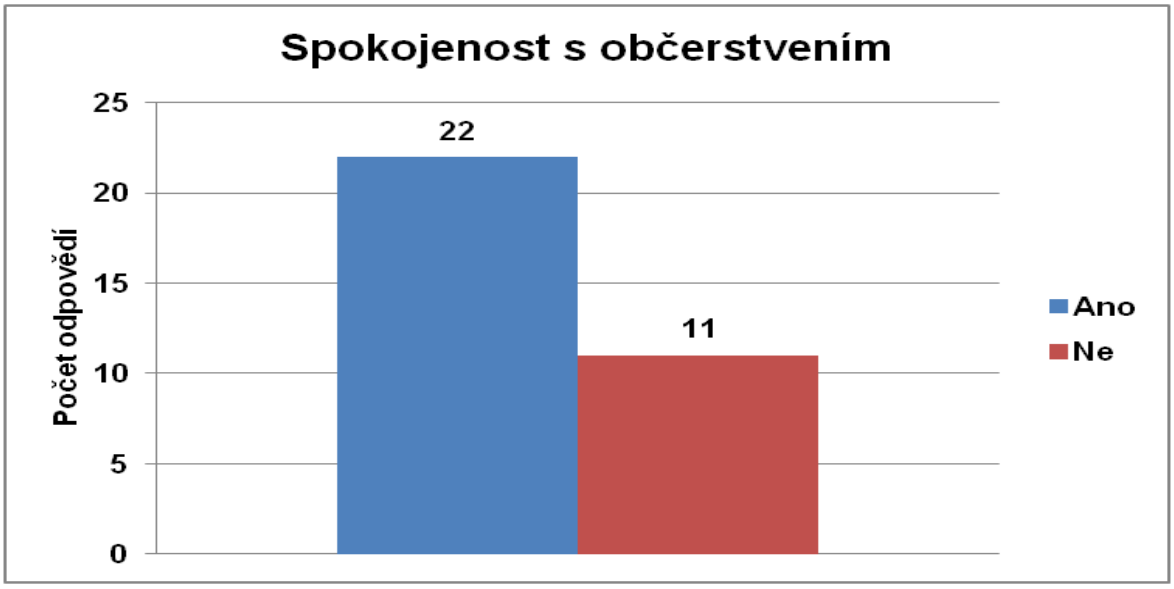
1-výborná	2-velmi dobrá	3-dobrá	4-dostatečná	5-nedostatečná

Průměrná známka nabídky občerstvení 1,8.

Uživatelé hodnotí nabízené občerstvení velmi dobře.

V komentářích vyjadřovali své osobní postoje a doporučení na zlepšení podmínek. Uvítali by především kavárnu s možností teplého jídla. Z komentářů je také možné zaznamenat „nepotřebu“ uživatelů v knihovně odpočívat či dokonce využívat knihovnu jako místo pro občerstvení.

Naproti tomu zaměstnanci by velmi uvítali nabídku teplého jídla. 22 se sice vyjádřilo, že naši čtenáři jsou spokojeni s nabízeným občerstvením. V komentářích ovšem uváděli, že by kavárna nebo bufet s nabídkou teplého jídla rozhodně uvítali.

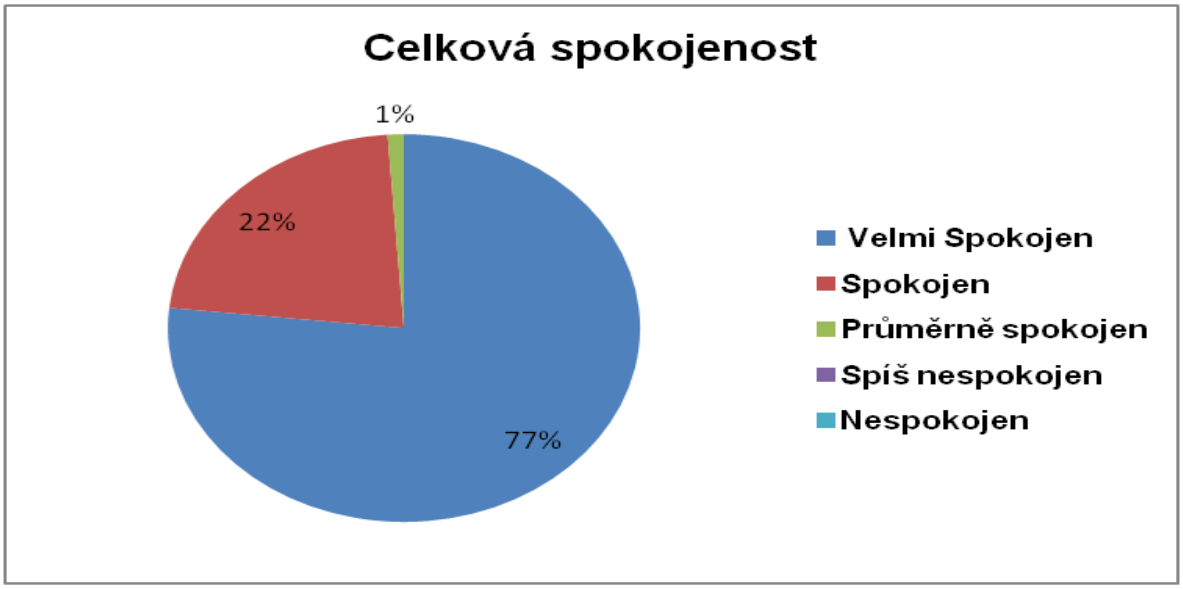


Graf č. 20 Spokojenost s občerstvením/ Zaměstnanci

Je na zamyšlení, zda by v případě existence kavárny uživatelé tuto nadstavbovou službu využili, a trávili tak v knihovně více času. A jestli by jim to umožnilo větší komfort.

Celková spokojenost

Převaha respondentů s dlouhodobým čtenářstvím může nadhodnotit výstupy z šetření a zároveň nám sděluje, že uživatelé knihovny jsou se službami spokojeni a využívají je kontinuálně a dlouhodobě. Následující graf sledující celkovou spokojenost uživatelů se službami jen podporuje toto tvrzení.



Graf č. 21 Celková spokojenost s poskytovanými službami/ Uživatelé

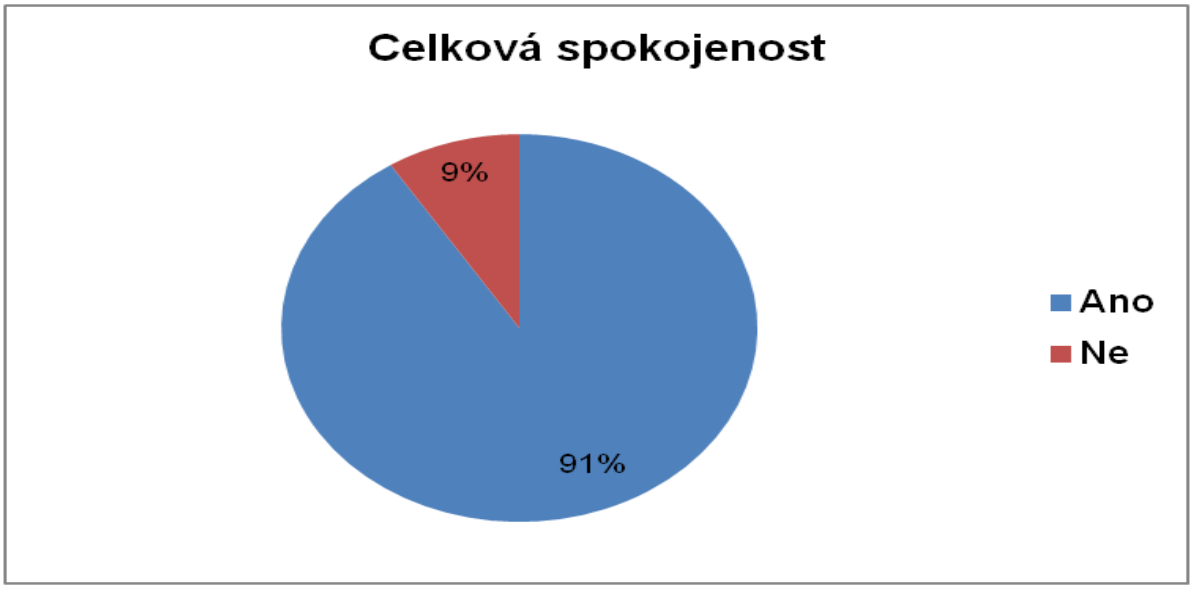
Respondenti odpovídali na otázku. *Jak jste celkově spokojeni se službami knihovny*?. Oznámkujte od 1-5.

Vytvořila jsem škálu:

1-velmi spokojen	1-spokojen	3-průměrně spokojen	4-spíš nespokojen	5-nespokojen

Průměrná známka spokojenosti 1,2.

Uživatelé jsou velmi spokojeni s poskytovanými službami.



Graf č. 22 Celková spokojenost/ Zaměstnanci

Zaměstnanci odpovídali na otázku. J*ak, myslíte, že jsou naši čtenáři spokojeni se zázemím nabízeným v naší knihovně?* Volili variantu Ano x Ne

Šetřením jsme potvrdili, že naše hypotéza odpovídá skutečnosti. Přihlédneme-li k připomínkám uvedeným v komentářích, prostor pro zlepšování služeb nadále zůstává,. Je na zvážení vedení knihovny provést průzkum spokojenosti na větším počtu respondentů, zaměřeným na potencionální uživatele a stávající krátkodobě registrované, který by pomohl rozkrýt další možnosti zkvalitňování služeb knihovny.

4. ZÁVĚR

Dotazníkovým šetřením jsme chtěli ukázat Středočeskou vědeckou knihovnu v |Kladně pohledem uživatelů a zaměstnanců. Naším cílem bylo najít obecný názor na poskytované služby. Zhodnocením výstupů jsme získali podklady pro konečné shrnutí a nalezení představy o instituci.

Uživatelé i zaměstnanci se shodli, že je otevírací doba knihovny vyhovující. Obě skupiny, však vidí skryté rezervy. Uvítali by otevírací den ve středu, prodlouženou otevírací dobu od 8:00 do 19:00 nejen ve čtvrtek a víkendový provoz. Autorka se domnívá, že jediným možným řešením je reorganizace Odboru služeb. Ačkoliv se jedná o menšinový názor, stojí za zvážení, a případný hlubší rozbor, který by poskytl přesnější výsledek od většího počtu respondentů a potencionálních uživatelů.

Rozmanitý, pestrý fond oceňují profesionálové i uživatelé. Pro jeho další zkvalitňování a pestrost by dopomohl nákup odborné literatury v anglickém a německém jazyce.

Neobjevili jsme žádný odklon od absenční výpůjčky, zůstává nadále nejvyužívanějším typem služby.

Šetřením se prokázalo, že uživatelé nejsou spokojeni s prezenční výpůjčkou periodik. Tiskový zákon neumožňuje absenční výpůjčku periodik získaných právem povinného výtisku. Můžeme však podpořit využitelnost bohatě zastoupeného fondu tištěných periodik k prezenční výpůjčce. Autorka navrhuje vystavení nejžádanějších tiskovin do hlavní výpůjční haly.

EIZ nabízejí velký potenciál, jak uspokojovat vysoce odborné informační potřeby. Šetření ukázalo, že uživatelé znají a využívají EIZ. Autorka vidí jedinečnou roli krajské knihovny s ohledem na vzdělávací strukturu ve městě a početnou skupinu uživatelů vysokých škol. Věří, že kurzy informační gramotnosti pořádané knihovnou podpoří větší využívání EIZ.

V případě studijních míst se profesionální názor knihovníků shoduje s potřebami uživatelů. Čtenářům současný stav vyhovuje. Knihovníci by rádi dosáhli srovnatelných podmínek, které jsou nabízeny v ostatních krajských knihovnách. Jsou si však vědomi, že prostory památkově chráněné budovy neumožňují nárokům vyhovět. Východiskem by mohla být přestavba, vedoucí ke zvýšení kapacity, Nebo nová budova splňující moderní požadavky na provozování knihovnických a informačních služeb. Z hlediska finanční náročnosti se jedná spíše o vizi do budoucna.

Udržování a propagace místní kultury je nedílnou součástí fungování veřejné knihovny. Naši čtenáři však nepociťují potřebu využívat jí k těmto účelům. Nabídka je pestrá. Její využití autorka spatřuje ve spolupráci s ostatními institucemi podobného charakteru, především ve vzájemné podpoře v propagaci pořádaných akcí.

Budova knihovny se nachází na strategickém místě, v centru Kladna. Dopravní dostupnost hodnotí zaměstnanci i uživatelé shodně. Jejímu zkvalitnění by mohla pomoci dohoda s městem o vyhrazení parkoviště pouze pro knihovnu a větší nabídka stojanů na kola.

To, jak vnímáme své kolegy, je velmi důležité pro týmovou práci, kterou zaměstnání v knihovně bezesporu je. Není ovšem lepšího povzbuzení než pochvala. Fakt, že se považujeme za vstřícné a ochotné profesionály je stejně důležitý jako skutečnost, že nás tak vnímají ti, kterým služby poskytujeme. Obě skupiny se shodují, že pracovníci knihovny jsou vstřícní, ochotní profesionálové.

Můžeme citovat jednoho našeho čtenáře. „Stále je, co zlepšovat“. Pro zrychlení služeb by pomohlo přidání jedné počítačové jednotky na stanici návratu dokumentů.

Překvapivě se ukázalo, že uživatelé nepostrádají samostatné místo pro občerstvení, na rozdíl od zaměstnanců, kteří by kavárnu nebo bufet s nabídkou teplého jídla uvítali. Vedení knihovny zvažuje všechny možné způsoby realizace naplnění těchto potřeb. Jedná se o dlouhodobý plán.

Odhlédneme-li od dílčích možností služeb. Uživatelé jsou se službami spokojeni a dlouhodobě je využívají. Středočeská vědecká knihovna navazuje na svou dobrou tradici a jméno. Je v zájmu zaměstnanců i uživatelů tento standard udržet a nadále zvyšovat kvalitu informačních a knihovnických služeb.

5. Seznam použité literatury.

ČESKO. Zákon č. 53 o jednotné soustavě knihoven (knihovnický zákon In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1959, částka 22, s. 170-174. ISSN 1211-1244 Dostupný také z http://www.psp.cz/eknih/1954ns/stenprot/033schuz/prilohy/priloh24.htm

ČESKO. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In*: Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 98, s. 5683 – 5692. ISSN 1211-1244 Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=257/2001&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

ČESKO. Zákon č. 37 ze dne 8. února 1995 o neperiodických publikacích. In: *Sbírka zákonů České republiky.* 1995, částka 8, s.459-460. ISSN 1211-1244
Dostupný z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=37/1995&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

ČESKO. Zákon č. 46 ze dne 22. února 2000 o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky.* 2000, částka 17, s. 586-593. ISSN 1211-1244
Dostupný z: file:///C:/Documents%20and%20Settings/terynka/Dokumenty/Downloads/sb017-00.pdf

ČESKO. MINISTERSTVO KULTURY. *Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky* [online]. Praha: Ministerstvo kultury, 31. 3. 2005 [cit. 2014-06-20]. Dostupný také z: http://www.mzk.cz/pro-knihovny/region/legislativa/metodicky-pokyn-ministerstva-kultury-k-vymezeni-standardu-verejnych

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. S*právní rozdělení Středočeského kraje*. [online] ©2014 [cit. 2014-06-21]. Dostupný z: http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/spravni_rozdeleni_stredoceskeho_kraje_platne_od_1_1_2008

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD *Základní údaje podle měst ve Středočeském kraji* [online]. ©2014, aktualizováno 5.5.2014 [cit.2014-06-27]. Dostupné z http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/zakladni_udaje_podle_mest_ve_stredoceskem_kraji_k_31_12_ _

ČSN ISO 5127. *Informace a dokumentace - slovník*. Praha: Český normalizační institut, 2003. 159 s.

ČSN ISO 690. *Informace a dokumentace*: *pravidla pro bibliografické odkazy a citace informačních zdrojů*. Praha: Český normalizační institut, 2011. 39 s. Třídící znak 01 0197.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

KLAPKA, Č. Dějiny města Kladna a životopis povzbuditelů jeho. Na Kladně: Nákladem a k dostání u Č. Klapky, knihaře, [1876]. 15 s.

KOONTZ, Christie a Barbara GUBINN. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA*. 2., zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012, 203 s. ISBN 978-80-7050-612-7. Dostupné z: http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-cs.pdf

KRAJSKÁ KNIHOVNA KARLOVY VARY. *Kurzy* [online]. © 2014. [cit. 2014-06-21]. Dostupné z: http://www.knihovnakv.cz/kurzy/

KRAJSKÁ KNIHOVNA VYSOČINY. *Univerzita volného času* [online]. © 2006-2014 [cit. 2014-07-28]. Dostupné z: http://www.kkvysociny.cz/modul_sluzby/uvc.aspx

MĚSTO KLADNO. *Oficiální stránky statutárního města Kladno* [online] © 2010 aktualizováno 13.5. 2010 [cit. 2014-06-21]. Dostupné z: http://www.mestokladno.cz/

SCI-INFO. *Měsíční přehled statistik podle počtu přístupů*. [online]. ©2014 [cit. 2014-07-28]. Dostupné z: http://www.sci-info.cz/cz/statistiky/statistiky/detail.html?type=4&year=2013

SEIFERT, Josef a Zdeněk SLEPIČKA. *Kladno: doteky času*. Kladno: Statutární město Kladno, 2010. 207 s. ISBN 978-80-254-8154-7.

STŘEDOČESKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V KLADNĚ. *Středočeská vědecká knihovna v Kladně: příspěvková organizace* [online] © 2007-2014. [cit. 15. 06. 2014]. Dostupné z: http://www.svkkl.cz/

STŘEDOČESKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V KLADNĚ. *Výroční zpráva za rok 2013*: Kladno: Středočeská vědecká knihovna v Kladně, 2013. [cit. 15. 06. 2014]. Dostupné z: http://www.svkkl.cz/files/vyrocni_zpravy/vyr_zp_02_13.pdf

ŠVORCOVÁ, Vladimíra. ed. *Sto let veřejné knihovny v Kladně*. Kladno: Státní vědecká knihovna, 1997, [46] s. ISBN 80-851-9117-2

VEVERKOVÁ, Irena. *Kladno*. Praha: Paseka, 2008. 59 s. ISBN 978-80-7185-925-3.

VYKOUK, Jaroslav. *Kladenský tulák: pověsti, příběhy a zajímavosti o původu jmen čtvrtí, částí města a místních lokalit v Kladně*. Kladno: Sládečkovo vlastivědné muzeum v Kladně, 2009. 181 s. ISBN 978-80-903784-8-3.

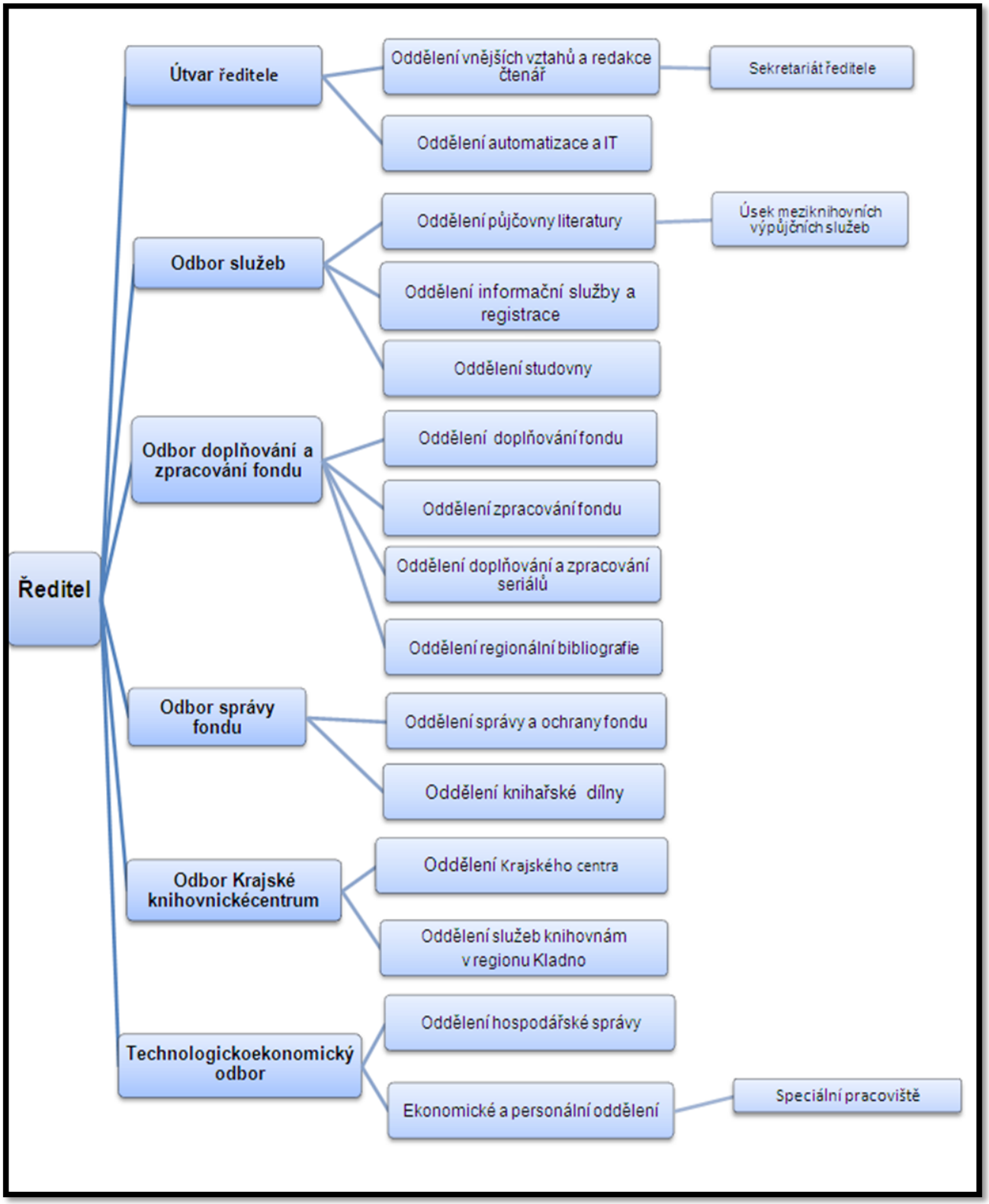
6. Seznam obrázků:

Obrázek č. 1 Hlavní budova SVK 9
Obrázek č. 2 Stanice návratu dokumentů 12
Obrázek č. 3 Schodiště.....12
Obrázek č. 4 Malá galerie SVK 13
Obrázek č. 5 Stanice vyzvedávání objednávek z internetu a depozitních skladů.....14
Obrázek č. 6 Studovna 14
Obrázek č. 7 Administrativní členění kraje 18

7. Seznam grafů:

Graf č. 1 Výpůjčky v letech 2005 až 2012 29
Graf č. 2 Struktura uživatelů podle typu registrace 34
Graf č. 3 Uživatelé podle bydliště 37
Graf č. 4 Spokojenost s otevírací dobou/ Uživatelé 38
Graf č. 5 Spokojenost s otevírací dobou/ Zaměstnanci 38
Graf č. 6 Graf č. 6 Spokojenost se skladbou fondu/Uživatelé 40
Graf č. 7 Spokojenost se skladbou/ Uživatelé 41
Graf č. 8 Využití služby dle druhu služby/ Uživatelé 42
Graf č. 9 Využití dle druhu služby/ Zaměstnanci 43
Graf č. 10 Využití dle druhu dokumentu/ Uživatelé 44
Graf č. 11 Spokojenost s počtem studijních míst/ Uživatelé 49
Graf č. 12 Spokojenost s počtem studijních míst/ Zaměstnanci 49
Graf č. 13 Návštěvnost kulturních a vzdělávacích akcí/ Uživatelé 47
Graf č. 14 Návštěvnost kulturních a vzdělávacích/ Zaměstnanci 49
Graf č. 15 Spokojenost s dopravní dostupností/ Uživatelé 49
Graf č. 16 Spokojenost s dopravní dostupností/ Zaměstnanci 50
Graf č. 17 Hodnocení profesionality knihovníků/ /Uživatelé 51
Graf č. 18 Hodnocení profesionality knihovníků/ Zaměstnanci 52
Graf č. 19 Graf ukazuje spokojenost s nabízeným občerstvením/ /Uživatelé 53
Graf č. 20 Spokojenost s občerstvením/ Zaměstnanci 54
Graf č. 21 Celková spokojenost s poskytovanými službami/ Uživatelé 55
Graf č. 22 Celková spokojenost s poskytovanými službami/ Zaměstnanci 55

8. Příloha 1


Ředitel
Útvar ředitele
Oddělení vnějších vztahů a redakce čtenář
Sekretariát ředitele
Oddělení automatizace a IT
Odbor služeb
Oddělení půjčovny literatury
Úsek meziknihovních výpůjčních služeb
Oddělení informační služby a registrace
Oddělení studovny
Odbor doplňování a zpracování fondu
Oddělení doplňování fondu
Oddělení zpracování fondu
Oddělení doplňování a zpracování seriálů
Oddělení regionální bibliografie
Odbor správy fondu
Oddělení správy a ochrany fondu
Oddělení knihařské dílny
Odbor Krajské knihovnickécentrum
Oddělení Krajského centra
Oddělení služeb knihovnám v regionu Kladno
Technologickoekonomický odbor
Oddělení hospodářské správy
Ekonomické a personální oddělení
Speciální pracoviště

9. Příloha 2

STŘEDOČESKÝ KRAJ
Zborovská 11, Praha 5, 150 21

ZŘIZOVACÍ LISTINA
příspěvkové organizace

Středočeská vědecká knihovna v Kladně

Zastupitelstvo Středočeského kraje schvaluje svým usnesením č. 72-11/2010/ZK ze dne 9. 6. 2010 v souladu s ustanovením § 35 odst. 2 písm. j) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, ustanovením § 27 odst. 2 zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s ust. § 3 odst. 1 písm. b) zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), ve znění pozdějších předpisů, tuto zřizovací listinu příspěvkové organizace Středočeská vědecká knihovna v Kladně:

Článek I.
Základní ustanovení

Zřizovatel:

Středočeský kraj
se sídlem Zborovská 11, 150 21 Praha 5
IČ: 70891095

Příspěvková organizace:

Název příspěvkové organizace: **Středočeská vědecká knihovna v Kladně**
Sídlo příspěvkové organizace: ul. Gen. Klapálka 1641, 272 01 Kladno
IČ: 00069892
Právní forma: příspěvková organizace.

Článek II.
Vymezení hlavního účelu a předmětu činnosti organizace

1. Hlavní účel:

Středočeská vědecká knihovna v Kladně je veřejnou knihovnou s univerzálními knihovními fondy, která poskytuje veřejné knihovnické a informační služby s cílem zajistit všem bez rozdílu rovný přístup k informacím. Je centrem kulturních, vzdělávacích a informačních služeb pro město Kladno a Středočeský kraj. Knihovna plní funkci knihovny krajské. Je

součástí systému veřejných knihoven České republiky vykonávající koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, metodické a poradenské činnosti.

Hlavním účelem zřízení je zejména:

- uspokojování informačních potřeb občanů a institucí, spočívající ve využívání knihovních a informačních fondů, případně prostřednictvím nových informačních technologií
- rozvíjení vzdělanostní a kulturní úrovně občanů
- uchování národního kulturního dědictví

2. Předmět hlavní činnosti knihovny:

Ke splnění hlavního účelu zřízení plní a zajišťuje knihovna zejména tyto činnosti:

a) Shromažďuje systematicky národní, regionální a zahraniční dokumenty s ohledem na univerzální a specifické potřeby uživatelů knihovny a regionu Středočeský kraj v souladu s vývojem technologií a požadavky všeobecné dostupnosti informací

b) Dokumenty na všech nosičích informací získává koupí, povinným výtiskem, dary a výměnou, včetně mezinárodní výměny publikací v souladu s Úmluvou o mezinárodní výměně publikací.

c) Knihovna eviduje a zpracovává získané dokumenty, přičemž vytváří databáze v rámci informačního fondu.

d) Knihovna svůj fond bezpečně uchovává a chrání. Trvale uchovává konzervační fond a historický fond.

e) Knihovna propaguje a zpřístupňuje svůj knihovní fond uživatelům přímým půjčováním, prostřednictvím vnitrostátní i mezinárodní meziknihovní výpůjční služby, prostřednictvím bibliografické a informační činnosti, veřejným předváděním audiálních a audiovizuálních děl a dalšími formami. Svůj elektronický katalog vystavuje na své webové stránce na Internetu.

f) Knihovna poskytuje a zprostředkovává ústní, bibliografické, referenční a faktografické informace a rešerše včetně informací z vnějších informačních zdrojů.

g) Knihovna umožňuje při zajišťování informačních potřeb uživatelům přístup k veřejným datovým sítím pomocí telekomunikačního zařízení.

h) Knihovna spolupracuje s Národní knihovnou ČR, krajskými knihovnami a specializovanými knihovnami při zpracování národní bibliografie, účastní se tvorby souborného katalogu a dalších kooperačních aktivit knihoven a informačních institucí.

i) Knihovna je členem odborných sdružení a svazů jako jsou zejména Sdružení knihoven (SDRUK), svazu knihovníků a informačních pracovníků (SKIP) a České národní skupiny Internacional Association of Music Libraries (IAML)

j) Knihovna řeší teoretické a praktické otázky v oblasti knihovnictví, bibliografie a informatizace z hlediska potřeb a požadavků veřejnosti. Podílí se na vědecko-výzkumné a průzkumové činnosti regionálního a celostátního charakteru.

k) Knihovna realizuje ve vztahu ke knihovnímu a informačnímu fondu a knihovním a informačním službám mimoškolní informační přípravu uživatelů.

l) Knihovna vydává knihovnické, informační a bibliografické publikace, publikace sloužící ke vzdělávání knihovníků, k účelům ochrany kulturního dědictví a další, plynoucí z poslání knihovny.

m) Knihovna pořádá vzdělávací akce (včetně přednášek a odborných kurzů) pro odbornou a uživatelskou veřejnost.

n) Knihovna uskutečňuje kulturní, poznávací a kulturně společenské akce spojené s veřejným předváděním (zpřístupňováním) autorských děl ve smyslu autorského zákona.

o) Knihovna pořádá výstavy.

p) Knihovna pořizuje a využívá databáze v souladu s platným autorským zákonem.

r) Knihovna rozvíjí vnitrostátní a mezinárodní spolupráci s knihovnami za účelem výměny zkušeností a metod práce a v oblasti všeobecných kulturních aktivit, pokud se týkají oblasti knihoven.

s) Knihovna je součástí systému knihoven vykonávajících koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti a plní funkci

- střediska shromažďování, zpracovávání, uchovávání a zpřístupňování fondu regionálních dokumentů, včetně dokumentů speciálních druhů a elektronických zdrojů;
- zpracováním a zpřístupňováním regionálních informačních databází a zabezpečováním krajského bibliografického systému;
- krajského centra meziknihovních služeb;
- ústřední knihovny veřejných knihoven v kraji; koordinačního a konzultačního střediska s orientací na podporu účelné kooperace paměťových a informačních institucí a pracovišť v kraji, koordinace bibliografické činnosti, řešení odborných otázek rozvoje a činnosti;
- systému knihovnických služeb, racionalizaci pracovních procesů v oboru;
- organizátora vzdělávacích akcí pro pracovníky knihoven a informačních pracovišť;
- krajského centra informačních databází;
- plní a koordinuje plnění regionálních funkcí vybraných základních knihoven na základě uzavřených smluv; uzavírá smlouvy s veřejnými knihovnami nebo obcemi a s městy kraje na zabezpečení regionálních funkcí;
- vykonává další činnosti na úrovni kraje.

t) Knihovna poskytuje další služby při naplňování hlavního účelu zřízení, zejména poskytuje kopie dokumentů, prodej publikací, služby k zajištění provozu veřejně přístupných prostor včetně pronájmu dočasně nepotřebných prostor v objektech, s nimiž hospodaří.

u) Knihovna je vydavatelem celostátního oborového měsíčníku Čtenář.

Článek III.
Statutární orgán organizace

1. Statutárním orgánem Středočeské vědecké knihovny v Kladně je ředitel, kterého podle ust. § 59 odst. 1 písm. i) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, jmenuje a odvolává Rada Středočeského kraje.

2. Ředitel vystupuje navenek jménem Středočeské vědecké knihovny v Kladně a listiny podepisuje tak, že k napsanému nebo natištěnému textu připojí svůj podpis, označení své funkce a razítko Středočeské vědecké knihovny v Kladně.

3. Ředitel je odpovědný Radě Středočeského kraje za činnost a hospodaření příspěvkové organizace.

4. Ředitel je oprávněn stanovit písemně svého zástupce, který bude příspěvkovou organizaci zastupovat v době jeho nepřítomnosti. Zástupce je oprávněn v době nepřítomnosti ředitele vystupovat navenek jménem Středočeské vědecké knihovny v Kladně a listiny podepisovat tak, že k napsanému nebo natištěnému textu připojí svůj podpis, označení funkce (příp. slova „v zastoupení ředitele") a razítko Středočeské vědecké knihovny v Kladně.

5. Při své činnosti se ředitel i jeho zástupce řídí obecně závaznými právními předpisy a směrnicemi zřizovatele.

6. Ředitel a je oprávněn:
   - uzavírat smluvní vztahy vymezené zákony a dalšími obecně závaznými právními předpisy a směrnicemi Středočeského kraje,
   - jmenovat a odvolávat vedoucí zaměstnance organizace, kteří řídí činnost jednotlivých organizačních útvarů,
   - vydat organizační řád a další interní předpisy příspěvkové organizace.

Článek IV.
Vymezení majetku ve vlastnictví zřizovatele předávaného příspěvkové organizaci k hospodaření a nabývání dalšího majetku

1. Příspěvkové organizaci se předává k hospodaření
   a) nemovitý majetek ve vlastnictví zřizovatele, jehož soupis je uveden v Příloze č. 1 této zřizovací listiny,
   b) movitý majetek ve vlastnictví zřizovatele, jehož inventurní soupis je uložen u příspěvkové organizace (dále jen „svěřený majetek").

2. Příspěvková organizace nabývá majetek pro svého zřizovatele s výjimkou uvedenou v odst. 3 tohoto článku.

3. Do svého vlastnictví může příspěvková organizace nabýt pouze majetek potřebný k výkonu činnosti, pro kterou byla zřízena, a to
   a) darem s předchozím písemným souhlasem zřizovatele,
   b) děděním; bez předchozího souhlasu zřizovatele je příspěvková organizace povinna dědictví odmítnout.

Článek V.
Vymezení majetkových práv organizace

1. Obecná ustanovení

1.1. Organizace hospodaří se svěřeným majetkem včetně majetku získaného vlastní činností pro hlavní účel, k němuž byla zřízena a v rámci předmětu její činnosti.

1.2. Při hospodaření se svěřeným majetkem postupuje organizace zejména podle ustanovení zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů,

zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů, podle této zřizovací listiny včetně případných dodatků k této zřizovací listině, směrnic a pokynů zřizovatele.

2. Nemovitý majetek

2.1. O veškerých dispozicích, týkajících se změny vlastnictví nemovitostí a jejich součástí a příslušenství (tj. zejména nabytí, prodej, směna, darování či jiný úplatný nebo bezúplatný převod na jinou fyzickou nebo právnickou osobu, zcizení příp. další změna) rozhodne a je provede zřizovatel.

2.2. O změně účelu využití nemovitosti a jejich součástí a příslušenství rozhodne zřizovatel.

2.3. Další dispozice s nemovitým majetkem (tj. zejména uzavírání nájemních smluv, smluv o výpůjčce, o právu odpovídajícímu věcnému břemenu, vložení do majetku právnických nebo fyzických osob) se řídí zákonem č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, dalšími obecně závaznými právními předpisy, směrnicemi a pokyny zřizovatele.

3. Movitý majetek

3.1. Dispozice s se svěřeným movitým majetkem předaným k hospodaření se řídí zákonem č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, dalšími obecně závaznými právními předpisy, směrnicemi a pokyny zřizovatele.

4. Jiná majetková práva

4.1. Příjmy z případného prodeje majetku, je-li prodej zřizovatelem připuštěn, vede organizace v účetnictví odděleně. Použití příjmů prodeje majetku se řídí směrnicí zřizovatele.

4.2. Organizace je povinna provádět odpisy majetku podle odpisového plánu schváleného zřizovatelem.

4.3. Organizace není oprávněna poskytovat dary jiným subjektům, s výjimkou obvyklých peněžitých nebo věcných darů svým zaměstnancům a jiným osobám ze svého fondu kulturních a sociálních potřeb.

4.4. Organizace je oprávněna postoupit pohledávku, převzít dluh, vzdát se práva a prominout dluh jen s předchozím souhlasem zřizovatele, nejde-li o vzájemný zápočet pohledávek.

4.5. Organizace je oprávněna upustit od vymáhání pohledávky jen s předchozím souhlasem zřizovatele.

4.6. Organizace je oprávněna ručit majetkem jen s předchozím souhlasem zřizovatele, a to jen jde-li o ručení za dlužníka, jímž je zřizovatel nebo jím zřízená či založená právnická osoba.

4.7. Organizace plní povinnosti provozovatele vyhrazených technických zařízení.

4.8. Organizace je povinna zajistit pojištění majetku podle pokynů zřizovatele.

4.9. Organizace odpovídá za škodu na majetku a zdraví třetích osob vzniklou nedodržením právních předpisů na úseku bezpečnosti, požární ochrany a životního prostředí.

4.10. Majetková práva nevymezená organizaci zřizovací listinou vykonává zřizovatel.

5. Rozsah a hodnotu majetku bude organizace každoročně aktualizovat připojením záznamu z inventarizace provedené ve smyslu zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, nejdéle v termínu předložení závěrečného účtu organizace.

Článek VI.
Finanční hospodaření organizace

1. Organizace hospodaří s peněžními prostředky přijatými z rozpočtu zřizovatele, peněžními prostředky získanými vlastní činností, s prostředky svých fondů, s peněžitými dary od fyzických a právnických osob v souladu s ustanoveními zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení) ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů, a směrnicemi zřizovatele.
2. Organizace je povinna vypracovat zprávu o hospodaření a rozbor hospodaření za hospodářský rok, kterou předloží zřizovateli v rozsahu a termínu určeném zřizovatelem.

Článek VII.
Okruhy doplňkové činnosti organizace

Středočeská vědecká knihovna v Kladně neprovozuje žádnou doplňkovou činnost.

Článek VIII.
Zajištění finanční kontroly organizace

Organizace je povinna v souladu se zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, umožnit provádění kontroly v rozsahu a způsobem vymezeným zákonem, směrnicemi a pokyny zřizovatele.

Článek IX.
Vymezení doby, na kterou je organizace zřízena

Příspěvková organizace Středočeská vědecká knihovna v Kladně je zřízena na dobu neurčitou.

Článek X.
Závěrečná ustanovení

1. Tato zřizovací listina v plném rozsahu nahrazuje do současné doby vydané zřizovací listiny a jejich dodatky příspěvkové organizace Středočeská vědecká knihovna v Kladně.
2. Tato zřizovací listina nabyla účinnosti dnem 9. 6. 2010, tj. jejím schválením usnesením Zastupitelstva zřizovatele č. 72-11/2010/ZK ze dne 9. 6. 2010.
3. V případě tohoto právního úkonu Středočeského kraje jsou splněny podmínky uvedené v § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, nezbytné k jeho platnosti.

V Praze dne 9. 7. 2010

STŘEDOČESKÝ KRAJ

MUDr. David Rath
hejtman Středočeského kraje

10. Příloha 3

(M) (V) 27-35

Dotazníkové šetření pro potřeby bakalářské práce

Vážení uživatelé knihovny,

Prosím o vyplnění tohoto dotazníku, který se týká spokojenosti s poskytováním služeb Středočeské vědecké knihovny v Kladně. Výsledky dotazníkové šetření budou použity pro bakalářskou práci na téma *Hodnocení kvality služeb ve Středočeské vědecké knihovně v Kladně* vypracovanou pro Ústav knihovnictví a informačních služeb Filosofické fakulty Karlovy Univerzity. Dotazník je anonymní. S daty bude nakládáno v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů 101/ 2000 Sb. Předem děkuji za Vaše odpovědi. Zhotovitel práce Špatenková Tereza.

1. **Jak dlouho jste čtenářem knihovny?**

12 let

2. **Jak často navštěvujete knihovnu? Zaškrtněte odpovídající možnost:**

Denně	☐
Týdně	☐
Měsíčně	☒ ✓
Jednou za ½ roku	☐
Jednou ročně	☐

3. **Vyhovuje Vám otevírací doba knihovny?**

Ano	Ne
☒	☐
Komentář	

4. **Náš fond se skládá z řady druhů dokumentů. Zaškrtněte prosím tři druhy dokumentů, které nejčastěji využíváte**

Beletrie tištěná	☒	Normy tištěné	☐
Naučná a populárně naučná literatura tištěná	☒	Kartografické dokumenty (mapy, atlasy) tištěné	☐
Seriály (noviny, časopisy) tištěné	☐	Zvukové a zvukověobrazové nosiče (CD,audiovizuální dokumenty,gramofonové desky)	☐
Literatura pro děti a mládež tištěná	☐	Hudebniny (noty)	☐
Skripta tištěné	☒	Elektronické informační zdroje (např. EBSCO)	☐

5. **Máte nějaké připomínky k fondu knihovny. Pokud Vám chybí nějaké zastoupení druhu dokumentů popřípadě konkrétní tituly, zde je místo pro vaše vyjádření:**

K fondu nemám výhrad, přijde mi nadprůměrný.

6. **Naše knihovna nabízí řadu služeb, které z nich nejvíce využíváte?**
Spokojenost se službami oznámkujte zaškrtnutím jako ve škole od 1-5,

	1	2	3	4	5	Komentář
Výpůjční služby absenčně	☒	☐	☐	☐	☐	
Výpůjční služby prezenčně	☒	☐	☐	☐	☐	
Meziknihovní výpůjční služby	☐	☐	☐	☐	☐	*nevím, jak fungují; rady nevyužívám*
Přístup k internetu	☐	☐	☐	☐	☐	*nevyužívám*
Rešeršní služby	☐	☐	☐	☐	☐	*nevím, učitelka pro, nevyužívám*
Další informační služby (dotazy, Ptejte se knihovny)	☐	☒	☐	☐	☐	~~nevyužívám~~
Kopírovací služby	☐	☐	☐	☐	☐	*nevyužívám*
Online přístup k databázím poskytovaným na základě licencí (např. EBSCO)	☐	☐	☐	☐	☐	*nevím, nacoloje... nevyužívám*
Online přístup k databázím zpracovávaným knihovnou (regionální bibliografie a faktografie)	☐	☐	☐	☐	☐	*nevím, nacoloje... nevyužívám*
Digitální knihovna a další elektronické zdroje přístupné pouze v knihovně	☐	☐	☐	☐	☐	*Zatím jsem nevyužil*

Vysvětlivky k jednotlivým službám:

- Výpůjční služby: absenční výpůjčka dokumentů domů
- Výpůjční služby prezenčně: půjčování dokumentů pouze do studovny
- Meziknihovní výpůjční služby: půjčování dokumentů, jež nemáme ve fondu, SVK zapůjčením u jiné knihovny
- Přístup k internetu
- Rešeršní služby: vypracování rešerší, zpracování podkladů existence a dostupnosti dokumentů
- Informační služby, odpovídání na ústní i písemné dotazy
- Kopírovací služby
- Online přístup k databázím poskytovaným na základě licencí: služba pro registrované čtenáře, ID čtenáře umožňuje i vzdálený přístup k databázím EBSCO? LIBRARY Display
- Online přístup k databázím zpracovávaným knihovnou (regionální bibliografie a faktografie): využívání databází obsahující cenné informace o regionálních osobnostech, památky, významná výročí ...
- Digitální knihovna a další elektronické **zdroje přístupné pouze v knihovně:** CODEXIS právní informační systém, ANOPRESS IN plné texty českých novin a časopisů od roku 1996

7. **Zde je prostor pro vaše připomínky k nabízeným službám**

Zaujala Vás některá kulturní či vzdělávací akce pořádaná knihovnou? Prosím uveďte všechny možnosti. V komentáři vyjádřete, která akce se Vám nejvíce líbila a proč.

	1	2	3	4	5	Doplňte slovním hodnocením
Vzdělávací akce (instruktáže, kurzy)	☐	☐	☒	☐	☐	Líbí se mi, že jsou o nabídce a bezplatná ale nabídka mi nepřijde široká
Výstavy	☐	☐	☒	☐	☐	Nevím, budu se chodit, nemám mi příliš nezajímá
Besedy, přednášky pro veřejnost	☐	☐	☒	☐	☐	Většinou nejsem, že bych se Jakým mi nemám nezajímá
Ostatní kulturní akce(např. křest knihy, hudební recitál)	☐	☐	☒	☐	☐	Jako u předchozího
Komentář Nedostatkem je podle mě nižší informovanost						

8. **Dostupnost knihovny Jakým způsobem se do knihovny dostáváte? Zaškrtněte všechny možnosti a způsob dopravy oznámkujte od 1 -5:**

	1	2	3	4	5	Komentář
MHD	☐	☐	☐	☐	☐	
Autem	☒	☐	☐	☐	☐	
Pěšky	☒	☐	☐	☐	☐	
Jinak	☐	☐	☐	☐	☐	

X

9. **Poskytují Vám naši zaměstnanci profesionální služby? Prosím oznámkujte od 1-5**

	1	2	3	4	5	Uveďte proč
Vstřícnost	☒	☐	☐	☐	☐	
Profesionalita	☒	☐	☐	☐	☐	
Rychlost	☒	☐	☐	☐	☐	

10. **Jak jste celkově spokojeni se službami knihovny. Oznamkujte od 1-5**

	1	2	3	4	5	Uveďte proč
Celková spokojenost	☒	☐	☐	☐	☐	Knihovnu jako instituci, kterou půjčuje knihy (jiné oddělení) [illegible]

11. **Bylo by velice přínosné zjistit, jak jste spokojeni se zázemím v knihovně?**

	1	2	3	4	5	Uveďte proč
Sociální vybavenost (WC)	X					
Možnost občerstvení	X					Nejlepší automatová kávička čokoláda :-)
Místo na odpočinek		X				Celkem ok, ale nikdy mě nevyhodili sem jít odpočinout
Míst ke studiu		X				Dalo by se vždy lépe, ale myslím, že je to fajn, že tu moc lidí nestudují.
Volný výběr		X				Škoda je, nikdy jsem nevěděl, do které kategorie jaké knihy přesně patří a které jsou [illegible]
Technické vybavení		X				Chybí, jen PDF sken obsahu někdy z knihovny nemám přístupný
Celkový dojem	X					Nejlepší knihovna, ve které jsem byl (Moravia s MLP, UTK a několika dalšími)

- Můžete zmírnit počet toalet jako dostačující či ohodnotit čistotu
- Je pro Vás dostačující počet automatů na občerstvení
- Najdete v knihovně dostatek míst pro odpočinek?
- Je ve studovně dostačující počet míst
- Vyhovuje Vám velikost volného výběru a možnost hledat v něm samostatně?
- Jsou počítačové stanice na technické úrovni odpovídající současným požadavkům

12. Uveďte prosím své pohlaví

Muž	☒
žena	☐

13. Uveďte prosím svůj věk

Mladší 18 let	☐
18-26	☐
27-35	☒
35-65	☐
Starší 66 let	☐

14. Uveďte prosím své nejvýše dosažené vzdělání

Základní	☐
Vyučen	☐
Středoškolské	☐
Vyšší odborné	☐
Vysokoškolské	☒

Dotazníkové šetření pro potřeby bakalářské práce

Vážení zaměstnanci knihovny,

Prosím o vyplnění tohoto dotazníku, který se týká spokojenosti s poskytováním služeb Středočeské vědecké knihovny v Kladně. Výsledky dotazníkové šetření budou použity pro bakalářskou práci na téma *Hodnocení kvality služeb ve Středočeské vědecké knihovně v Kladně* vypracovanou pro Ústav knihovnictví a informačních služeb Filosofické fakulty Karlovy Univerzity. Dotazník je anonymní. S daty bude nakládáno v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů 101/ 2000 Sb. Ráda bych Vás poprosila o spolupráci ve vypracování výše zmíněného dotazníku pro mou bakalářskou práci. Jde se mi o Váš názor na služby, které naše knihovna poskytuje. Předem velice děkuji za Váš čas a profesionální pohled na danou tematiku. Vyplněné formuláře mi, prosím, můžete zanechat v kanceláři nebo před ní v nachystané přihrádce označené a na ně určené. Prosím pokud byste tak mohli učinit do 27.6. 2014. Ještě jednou děkuji za Váš čas a vyjádřený názor, jenž bude přínosný nejen pro mou práci.
Přeji krásný den Tereza Špatenková

1. **Myslíte, že je otevírací doba knihovny dostatečná?**

Ano	Ne
☐	☒
Komentář	

2. **Myslíte, že fond naší knihovny je vyhovující pro naše čtenáře?**

Ano	Ne
☒	☐
Komentář	

3. **Jak myslíte, že jsou naši čtenáři spokojeni se zázemím nabízeným v naší knihovně ?**

	Ano	Ne	Uveďte proč
Sociální vybavenost (WC)	✓		CHYBÍ PŘEBALOVACÍ PULT PRO KOJENCE
Možnost občerstvení	✓		MOHLO BY BÝT PESTŘEJŠÍ
Místo na odpočinek	✓		
Míst ke studiu	✓		
Volný výběr	✓		VĚTŠÍ PROSTORY BY BYLY VÍTÁNY
Technické vybavení		✓	JE NA HRANĚ, OBNOVA NUTNÁ
Celkový dojem	✓		

4. **Naše knihovna nabízí řadu služeb**
Zhodnoťte prosím ze svého profesionálního pohledu, které služby čtenáři nejvíce využívají?
Oznámkujte jako ve škole, kdy 1= nejčastěji využívaná služba

	1	2	3	4	5	Komentář
Výpůjční služby absenčně	✓					
Výpůjční služby prezenčně		✓				
MVS	✓					
Přístup k internetu	✓					
Rešeršní služby		✓				
Další informační služby (dotazy, Ptejte se knihovny)			✓			
Kopírovací služby		✓				
Online přístup k databázím poskytovaným na základě licencí (např. EBSCO)		✓				
Online přístup k databázím zpracovávaným knihovnou (regionální bibliografie a faktografie)		✓				
Digitální knihovna a další elektronické zdroje přístupné pouze v knihovně			✓			

Prostor pro připomínky :

5. **Myslíte, že naši čtenáři navštěvují akce pořádané knihovnou?**

	Ano	Ne	Doplňte slovním hodnocením
Vzdělávací akce (instruktáže, kurzy)	✓		
Výstavy	✓		ZÁLEŽÍ NA TÉMATU
Besedy, přednášky pro veřejnost	✓		— " —
Ostatní kulturní akce(např. křest knihy)	✓		— " —

6. **Myslíte, že se je knihovna čtenářům dobře dostupná?**

	Ano	Ne	Komentář
MHD	✓		
Autem	✓		
Pěšky	✓		
Jinak	✓		ZÁŽEMÍ PRO KOLA

7. **Jak myslíte, že nás čtenáři vnímají?**

	Ano	Ne	Komentář
Vstřícnost	✓		
Profesionalita	✓		
Rychlost	✓		
Ostatní charakteristiky			