

Čtenáři se ptají, Knihovna odpovídá – Co přinesly evaluace?

Od května do června 2016 probíhalo na FF UK pravidelné studentské hodnocení, ve kterém tentokrát bylo i několik otázek týkajících se Knihovny FF UK. Na otázky „*Jak jste spokojeni s fungováním knihoven FF UK? Na jaké problémy případně narážíte?*“ a „*Jakou máte zkušenost se zaměstnanci knihovny, dokáží vám pomoci a poradit?*“ se vrátilo celkem 952 odpovědí.

Všechny odpovědi jsme v knihovně prošli a zamysleli se nad nimi. Většina komentářů byla pozitivní, chválili jste nejen služby, ale i konkrétní knihovníky, a to mnohdy velmi mile a originálně (na knihovnici koťátko určitě jen tak nezapomeneme). Děkujeme ale i za konstruktivní kritiku. Některé stížnosti byly skutečně opodstatněné, u některých knihovníci prostě nemohou vyhovět všem (málo kulturních akcí vs. příliš mnoho), některé plynuly z neznalosti čtenářů, což ale bereme jako naši chybu, že uživatele dostatečně neinformujeme.

Evaluační komentáře jsme rozdělili do tří skupin: všeobecné, Knihovna Jana Palacha, oborové knihovny. U oborových knihoven byly komentáře většinou obecné, ty konkrétní se moc shrnout nedají. Postupně se však nad nimi s jednotlivými knihovníky scházíme a hledáme řešení či si vysvětlujeme důvody. Předmětem takových diskuzí jsou třeba nefunkční zvonky, krátkodobé výpůjčky na anglistice nebo ranní otevírací doba ve Šporku. Občas jste se vyjadřovali i k fungování knihovny v Jinonicích, která však není součástí Knihovny FF UK, podněty jsme jim ale předali. Někteří z vás hodnotili i knihovnu Pedagogické fakulty UK, Magdalény Rettigové 4, na jejíž provoz však Filozofická fakulta nemá žádný vliv.

Přejít na téma:

Prostor

Problémy s tiskem

Nastavování tiskáren

Biblioboxy

Nejednotnost otevírací doby napříč knihovnami

Knihovna Jana Palacha:

Zima nebo teplo

Úklid v knihovně

Pípání knih mezi elektromagnetickými branami

Prodloužení otevírací doby, víkendový provoz

Málo zásuvek

Nemáme knihy, které studenti potřebují

Málo fatboyů

Neodesílání upomínek

Nedostatek počítačů pro studenty z jiných fakult

Hlučné a tiché zóny v knihovně

Prostor

Nejčastější obecná připomínka. Stěžujete si na málo místa. Ano, máme málo místa, a to na celé fakultě. Nejbolestivější je pak tento problém v budově v Celetné. Knihovna FF UK eviduje přes milion svazků dokumentů. Část fondu je uskladněna v depozitářích v Praze i mimo ni. Představím vám ideální knihovnu z našeho pohledu: Všechny dokumenty jsou v jedné nonstop otevřené plně bezbariérové budově ve volném výběru, který obklopuje šalamounsky rozmístěných zhruba tisíc studijních míst, kde nechybí tiché ani týmové zóny, které jsou vzájemně dostatečně odděleny. Z vašich komentářů je zřejmé, že i studenti by takovou knihovnu chtěli. A teď zpět do reality: Sídlíme v historických budovách (všimněte si plurálu) v centru Prahy, knihovna se skládá z 26 menších či

větších knihoven, knihy jsou na všech představitelných místech a studenti si je často musí objednávat, protože jsou mimo jiné umístěné v lepším případě v kabinetech vyučujících, v horších případech v učebnách, kde od úsvitu do soumraku probíhá výuka. To není provozně ideální a už vůbec ne uživatelsky přívětivé, ale zatím to tak je. Nově plánujeme rozmístění informačních rozcestníků o volných místech ve studovnách knihoven v Celetné, které můžete využívat, přestože standardně chodíte do jiné knihovny.

Problémy s tiskem

Po celé fakultě jsou rozmístěné multifunkční tiskárny, které nespravuje fakulta, ale pronajímá si je od externí firmy. Je to pro fakultu výhodné: tisk je kvalitní, levný, zaměstnanci s tím nemají příliš práce, protože tiskárny samy hlásí chyby firmě, která zajišťuje jejich servis. Kvalita servisu je přímo závislá na ceně tisku. Dokonalý systém, dokud nedojde k nějakému problému. Bohužel, když k němu náhodou dojde, je statisticky vysoce pravděpodobné, že se tak stane v knihovně: jenom v Knihovně Jana Palacha probíhá 40% tisku a 20% kopírování. Přitom ale knihovníci s tiskárnami nemohou sami nic dělat, mohou pouze hlásit problém externí firmě. V tuto chvíli se servisní firmou smluvně komunikuje jeden zaměstnanec LVT, řešíme však možnost, že by byl proškolen i jeden knihovník Knihovny Jana Palacha. Případné problémy by tak bylo možné řešit rychleji a flexibilněji.

Nastavování tiskáren

Po přihlášení do počítače si studenti musí často opětovně nastavovat tiskárnu. Je to zbytečná práce, která zdržuje a dle Murphyho zákonů se tak děje nejčastěji ve chvíli, kdy už měl

být student dávno někde jinde i s tím jediným vytištěným papírem. Ano, víme o tom. Počítače jsou ve správě Laboratoře výpočetní techniky (LVT) – fakultního IT oddělení . Společně se snažíme, aby se to nedělo. Trefná připomínka, děkujeme za ni. Již nyní však můžeme prozradit, že LVT chystá od nového akademického roku novinky: dokumenty k tisku budete moci odesílat také z mobilních zařízení či dokonce z domova, půjde tisknout z USB disků. Další technické změny by měly přispět ke zlepšení současné situace s tiskem.

Biblioboxy

Biblioboxy jsou šikovným způsobem vracení knih. Možnost vrátit knihu i po zavírací době knihovny je pro čtenáře určitě komfort. Ovšem každá mince má dvě strany. Těžší knihy svým dopadem na hromadu knih na dně biblioboxu ničí už tak dost namáhané vazby knih. Když už je řeč o biblioboxu, nemohu vám nezprostředkovat prosbu z Knihovny Jana Palacha – tamní knihovníci by uvítali, kdyby čtenáři během otevírací doby vraceli knihy u výpůjčního pultu. Je to jen pár metrů a bibliobox není kouzelná skříňka, před pokutou neochrání. Řešili jsme i jejich umístění. Aby bylo možné vracet knihy i v době, kdy jsou budovy FF uzavřeny, měl by být bibliobox na místě dostupném z ulice. Bohužel nejsme v kampusu. Jsme v centru města, kde to v noci žije. Za okny v přízemí tak zaměstnanci běžně sbírají plechovky od piva a další odpadky. Nechci domýšlet, co bychom mezi knihami vyndávali z biblioboxů. Objevily se i připomínky k umístění biblioboxu v Celetné, kde se bibliobox nalézá ve vyšším patře. Zde je bohužel důvodem fakt, že naše fakulta je v budově pouze hostem rektorátu, takže jsme se museli podřídít podmínkám, které nám rektorát dal.

Nejednotnost otevírací doby napříč knihovnami

Jak již bylo uvedeno výše, Knihovna FF UK je ve skutečnosti síť 26 knihoven. Tyto knihovny spolupracují, přesto si některé zachovávají větší autonomii. V komentářích se vyskytovaly připomínky, že není jednoduché knihovny oběhnout v jeden den, případně si odskočit do jiné knihovny zaplatit pokutu. To je bohužel pravda. V některých knihovnách je otevírací doba přizpůsobena výuce, jinde knihovnici, která je zároveň sekretářkou, a někdy je zase žádoucí, aby knihovny pokrývaly co nejvíce času a poskytovaly tak studijní místa po celý den. Přestože to není zcela jednoduchý úkol, pokusíme se otevírací doby lépe sladit a sjednotit. Děkujeme za nápad. K platbám pokut pak můžete využít možnost platit pokuty převodem na účet knihovny (viz <http://www.ff.cuni.cz/knihovna/sluzby/platby-pokut-prevodem/>).

Knihovna Jana Palacha

Většina komentářů se týkala Knihovny Jana Palacha, centrální knihovny pro bakalářské obory a oborové knihovny části kateder na hlavní budově. Tato knihovna je stavebně nejnovější. Jako jediná byla pro účely knihovny přímo projektována.

Zima nebo teplo

Často byla v komentářích zmiňována zima (v modré studovně) nebo naopak teplo (v počítačové studovně, na ochozu). Toto je již evergreen i pro knihovníky. Zima nebo teplo je i jim. Přes správu budov tento technický problém vždy řeší s firmou, která

se stará o klimatizaci. Bohužel, je to jen technika a venku je to jen počasí. Když se změní počasí (prudce se ochladí), firma nastaví klimatizaci na topení. Jenže pak se zase oteplí. A tak pořád dokola. A do toho se opravdu občas stane nějaká porucha. Jsme velký provoz. Poruchy se stávají. Knihovníci vždy vše ihned řeší (sami nechtějí sedět ani v sauně ani v lednici). Klimatizaci ještě opravovat neumí.

Úklid v knihovně

Knihovníci jsou z povahy své profese pořádkumilovní lidé a chtějí mít i čistou a uklizenou knihovnu. Provoz je však velký, a tak i když je knihovna každé ráno uklížena, nedostatky se vyskytnou. Vždy se je snažíme obratem řešit. Samostatnou kapitolou jsou okna do ulice. Komentáře byly opodstatněné. Začátkem července byla knihovna uzavřena, Proběhly drobné opravy a zatírání šmouh. Celofakultní mytí oken proběhne v září.

Pípání knih mezi elektromagnetickými branami

Knihy vypůjčené v Knihovně společenských věd TGM v Jinonicích při průchodu branami v Knihovně Jana Palacha někdy pípají. Problém není způsoben našimi bezpečnostními branami, ale jinou frekvencí zabezpečení knih v Jinonicích. S knihovnou spolupracujeme a snažíme se zabezpečení knih v obou knihovnách sladit tak, aby ani v jedné nepípaly. V minulosti jsme stejný problém řešili s Národní technickou knihovnou, která nás upozornila, že naše knihy v NTK pípají. Po změně nastavení v zabezpečení knih pípání přestalo.

Prodloužení otevírací doby, víkendový provoz

Víkendový provoz je skutečně problém: v komentářích se vyskytovaly návrhy, jak ho zajistit i bez zaměstnanců jen se stipendisty (bohužel stipendista, který není zaměstnancem, k provozu knihovny nestačí), nebo jak do knihovny probourat další vchod z ulice (to opravdu nejde). Na víkendový provoz zatím nedozrála doba: nemůžeme si ho dovolit finančně a ani zkušební sobotní provoz v roce 2013 se neosvědčil, maximální denní návštěvnost byli pouze čtyři čtenáři. Na prodloužení doby však zapracovat můžeme. Nyní má Knihovna Jana Palacha otevřeno vyjma pátku do 20:00. Budova fakulty se zavírá ve 21:00. Pokusíme se sladit a otevírací dobu prodloužit.

Málo zásuvek

V evaluaci se vyskytly komentáře, že v Knihovně Jana Palacha je málo zásuvek. Tady je jeden příklad nedostatečného informování čtenářů, o kterém jsem mluvila výše: studenti, podívejte se, prosím, pod stůl. Zásuvky jsou i tam.

Nemáme knihy, které studenti potřebují

Akvizice knih do knihoven probíhá následovně: sledujeme knižní trh, sledujeme statistiky výpůjček (které knihy jsou žádané), komunikujeme s vyučujícími a sledujeme povinnou a doporučenou literaturu. Knihy kupujeme z běžné distribuce, ale sháníme i méně běžné a dostupné novinky, starší, ale půjčovanou literaturu zase doplňujeme z antikvariátů. Zcela nedostupné knihy skenujeme a zpřístupňujeme formou ePrezenčky (více

informací naleznete zde: <http://alephuk.cuni.cz/CKIS-28.html>). Co je v našich finančních možnostech, to koupíme. Uživatelé knihovny nás navíc mohou o svých požadavcích informovat a podat nám návrh na akvizici. Tedy: máte-li jakýkoliv tip na nákup knihy odpovídající našemu zaměření, kterou ve fondu nemáme, nebo nemáme dostatek výtisků, napište nám na email kjp@ff.cuni.cz a pokud bude kniha k sehnání, koupíme ji a dáme vám vědět.

Málo fatboyů (pytlů na sezení či ležení)

Víme, že je máte rádi. Fatboye jsme začali nakupovat jako alternativu ke křeslům do míst, kde jsou únikové východy a prostory tedy musí zůstat volně průchodné. Bohužel mají i nedostatky, tedy jeden, zato zásadní: obtížně se čistí. Navíc jich je v prostorách KJP dle našeho názoru už maximum, víc se jich k nám prostě nevejde. Nové fatboye tedy neplánujeme, pouze je časem budeme obměňovat. Výhledově však do KJP připravujeme další zóny s pohodlným posezením.

Neodesílání upomínek

Někdy si stěžujete, že jste neobdrželi emailové upozornění na konec výpůjční lhůty přímo při komunikaci ohledně pokut, nyní se tyto stížnosti vyskytly i v evaluaci. Vždy, když je vám systémem odeslána připomínka nebo upomínka, v kopii je zaslána i nám. Všechny emaily na adresy, které jste uvedli v přihlášce, tedy odejdou nebo se nám vrátí jako nedoručené. Problém tedy bohužel je na straně vaší emailové schránky. V minulosti jsme toto řešili s firmou Seznam.cz, která naše upomínky filtrovala. Naši adresu pak přidala do seznamu bezpečných adres. Aktualizujte vaše kontaktní informace,

prosím, a kontrolujte si spam. V případě konkrétního problému se pak můžete obrátit přímo na systémovou knihovnici Pavlínu Vejmelkovou (pavlina.vejmelkova@ff.cuni.cz), která vaši připomínku prověří.

Nedostatek počítačů pro studenty z jiných fakult

Do našich počítačů se lze jednoduše přihlásit pouze s přístupovými údaji FF. Pro studenty z jiných fakult UK je to složitější. Studenti ostatních fakult se k našim počítačům mohou přihlašovat pouze v případě, mají-li aktivní účet v doméně Jinonice a nastavené heslo. Pak mohou buď využít žlutě označený počítač v počítačové studovně KJP, který je do domény připojený automaticky, nebo se mohou přihlásit z kteréhokoliv počítače, pokud před svůj login napíší „jinonice\“. Pokud svůj účet v Jinonicích nemají, mohou požádat o jeho založení, více zde <http://uvt.cuni.cz/UVT-270.html>.

Hlučné a tiché zóny v knihovně

Ještě se vrátím k tomuto tématu, očividně je pro studenty více palčivé, než se zdálo. Sami jste upozornili na absenci klidných zón nebo naopak míst, kde by se dalo učit ve skupinkách. Řešení máme připraveno a pracujeme na něm. V Knihovně Jana Palacha vzniknou zcela tiché studovny nebo naopak místa, kde bude umožněn tlumený hovor a týmová práce. Už to máme vymyšlené, vše budeme konzultovat s fakultní architektkou a následně může proběhnout realizace. Chtěli jsme to stihnout do začátku nového akademického roku, ale nakonec si nápad vyžádal komplexnější řešení, než se na první pohled zdálo. Mějte s námi, prosím, ještě trochu strpení. Výsledek (snad) bude stát za to!

Snažíme se neustrnout. Při své knihovnické práci se kromě zajištění běžného provozu a poskytování standardních služeb snažíme i o zvyšování komfortu našich uživatelů. Inspirací a nápadů je mnoho, různých objektivních skutečností, které nemůžeme ovlivnit ale také. Knihovna prochází neustálým vývojem, který často ani nezaznamenáte i přesto, že výsledků našich změn nevědomky využíváte. Z výše uvedeného výčtu by se mohlo zdát, že evaluace byla především kritická, ale opak je pravdou. Děkujeme za čas, který jste hodnocením knihovny strávili. Moc děkujeme za všechny pochvaly, které jste nám udělili! My nyní uděláme maximum, abychom si je zasloužili ;-).

PhDr. Klára Rösslerová, ředitelka Knihovny FF UK