

ČTENÁŘSKÁ KONTA A JINÉ VYMOŽENOSTI ČTENÁŘŮM

Vladislav Raška, Knihovna Karla Dvořáčka ve Vyškově

V září roku 2003 se Knihovna Karla Dvořáčka přestěhovala do nově zrekonstruovaného objektu a o rok později přešla na vyšší verzi svého automatického knihovního systému Advanced Rapid Library pracujícím na platformě WINDOWS, který knihovníkům – především však uživatelům – nabízí mnohem lepší komfort.

Součástí těchto změn bylo zrušení pokladen v jednotlivých odděleních knihovny a zřízení centrální pokladny v hale služeb. Knihovna se tím chtěla vyhnout složitému předávání těchto pokladen a čtenářům to mělo usnadnit úhradu placených služeb, především tím, že si zřídí u hlavní pokladny své finanční konto, z něhož mu budou jednotlivé platby – samozřejmě vždy jen s jeho souhlasem – bezhotovostně hrazeny. Vycházeli jsme ze zkušeností Knihovny Jiřího Mahena v Brně, kde tuto službu k oboustranné spokojenosti již nějakou dobu používají. Čtenáře jsme na změnu upozornili v regionálním tisku, na vývěskách v knihovně a rovněž ústně při jejich obsluze.

K našemu překvapení však naši uživatelé přistupovali k možnosti zřídit si své konto a pak jen užívat výhod bezhotovostní platby velice liknavě. U hlavní pokladny se začala tvořit fronta netrpělivých zájemců o veřejný internet, kteří zde nervózně klepali desetikorunou, aby si uhradili jednu hodinu této služby. Na naše výzvy, aby si vložení třeba padesátikoruny na své konto internet na několik dnů předplatili, odpovídali vyhýbavě.

Ještě udivující bylo chování zájemců o absenční půjčování CD, ti při každé návštěvě neváhali vyjít či vyjet výtahem do třetího patra, kde hudební oddělení sídlí, zde si vybrat požadované disky, nechat si předepsat účet, s ním opět sejít k pokladně, zde po vystání fronty uhradit požadovanou částku, s potvrzením o platbě se znovu dostat do třetího patra a teprve nyní si spokojeně odnést vypůjčené CD. Za několik dnů při vracení CD se celý proces, s poznámkou jak byl bývalý systém placení pro ně jednodušší, opakoval. Stáli jsme před problémem vrátit se k bývalému způsobu úhrad a opět obnovit dílčí pokladny s jejich složitým provozem dle vnitropodnikové směrnici, kterou jsme na příkaz auditora zřizovatele museli zhotovit, nebo novou službu stále propagovat či nějak zatraktivnit. Nelíbila se nám nejen zbytečná fronta u pokladny, navíc jedna knihovnice byla soustavně

degradována na jakousi výběrčí poplatků, přitom žádná knihovna nemá ve službách veřejnosti knihovníků nadbytek.

Když ani po několika měsících nedošlo ke změně, bylo nám jasné, že mentalita našich uživatelů je z nepochopitelných důvodů odlišná než v nedalekém krajském městě. Museli jsme přistoupit ke změně platebních podmínek; inspirací pro nás bylo počínání bohatých finančních domů, kde bezhotovostní služby jsou mnohem levnější než tytéž služby u přepážky. Ponechali jsme rovněž cenu hrazených služeb beze změny pro předplatitele, zatímco jednorázové poplatky se zdvojnásobily. Naši uživatelé se tentokrát zachovali zcela tržně a bez velkých potíží si tyto služby začali předplácet; my jsme na oplátku přestali hovořit o finančních kontech, neboť toto slovní spojení bylo zřejmě pro ně nepřijatelné.

Obdobné potíže nám způsobuje možnost zasílat upomínky a další zprávy formou sms nebo e-mail, naši uživatelé mají totiž obavy sdělovat svá mobilní čísla i adresy elektronické pošty. Zřejmě i zde budeme muset zavést obdobné opatření a tyto služby finančně zvýhodnit.

V upomínkovém zřízení nás dlouho trápila skutečnost, že po vyčerpání všech možností (odeslání upomínek a upomínacích dopisů) jsme bezmocní; upomínaný čtenář buď na žádnou vyzvu nereaguje (popřípadě dopisy odmítá na poště převzít), nebo se nám dopisy vrací s poznámkou, že na uvedené adrese nebydlí. Přicházeli jsme tak často o knihy, jejichž ztráta byla pro nás - především však pro naše uživatele - velice bolestivá.

Řešení jsme našli v podepsání smlouvy se společností ALTEA CZ, jejímž předmětem podnikání je správa, vymáhání a odkup pohledávek. Svě klienty bezplatně zastupuje při jednáních o mimosoudním vyrovnání, v řízení před soudy a případně i v exekučních řízeních. Společnost fakturuje odměnu za poskytnuté služby až po vymožení plnění, a to ve výši procentní sazby, která je závislá na charakteru vymáhané pohledávky a je specifikována v mandátní smlouvě.

Výsledky spolupráce se objevily do několika dnů, kdy k nám přicházeli i po několika rocích nezbední čtenáři, aby vrátili dávno půjčené knihy a uhradili veškeré dlužné částky, které mnohdy vzrostly do bolestivé výše. Samozřejmě zkoušeli všelijaké bizarní omluvy. Pro tento případ jsem vybavil kolegyně kopii dopisu, který svému vychytralému čtenáři poslala Městská knihovna v Praze. Doporučuji jej pro brilantní vyjádření k podstatě problému všem ostatním knihovnám - naleznete jej ve výroční zprávě zmíněné knihovny za rok 2004 na straně 29.

Jeň zřídka se nám stává, že čtenář, který spustí akustický signál po projití elektronickou bránou, se zpěčuje a odmítne se na naši slušnou vyzvu vrátit, abychom mohli napravit naši chybu při vybavení výpůjčky, neboť vždy nejdříve vystupujeme s tím, že se jedná o naše nedopatření (naši čte-

náři přece nekradou!). Pokud s námi odmítá spolupráci, dají mu kolegyně pro jeho poučení výpis ze zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), v platném znění, § 76, odst. 1 – 4, kde zvýrazněným písmem je vytištěn odst. 2: *Osobní svobodu osoby, která byla přistižena při trestném činu nebo bezprostředně poté, smí omezit kdokoli, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo k zajištění důkazů. Je však povinen tuto osobu předat ihned policejnímu orgánu (...).* Ihned je nezbytné zavolat Polici ČR, ta však může přijet s delší časovou prodlevou, proto upozorníme naši bezpečnostní agenturu (ostrahu objektu), jejíž členové přijedou během několika minut. Je samozřejmě možné využít i pomoc městské policie. Policie potom postupuje podle odst. 3 a 4 výše uvedeného zákona, to znamená, že sepiše protokol, event. bude-li podezření rozptýleno, osobu propustí.

Naší snahou pochopitelně je sloužit do roztrhání těla našim uživatelům. Na výjimečně uštěpačné dotazy jedinců, kteří tuto službu zaměňují za jednostranné posluhování pouze jejich osobě, odpovídáme: Ano, nepoctivých čtenářů máme sotva jedno procento, také ztráty jsou poměrně zanedbatelné, několik málo procent. Jenže to jedno procento je schopno knižní fond tak zdecimovat, že tam pak většina uživatelů žádané tituly nenalezne; ztrácejí se totiž zpravidla odborné knihy, které vlastníme v jediném exempláři. To je na tom to nejbolestivější a nás rmoutí, když nemůžeme komukoli nabídnout ke studiu či odpočinku kterýkoli požadovaný titul.