

Knihovny současnosti 2013

**Pochvaly, připomínky i stížnosti ve veřejné
knihovně**

Olomouc

10.-12.9.2013

V Kroměříži 12. 1. 05

Od praměků skamětku, kdy jsem se stal pravidelným
čtenářem dějiny knihovny, setkal jsem se a mohl se seznámit
s příkladnou ochotou a láhnavostí a všob. samostatností. (Příklady:
kolekce a pracovníků knihovny, vědy a příměrem fundovaní posadí -
jít jsem pracoval z nejím má - poutávní neorganizované posadí -
nubizmatu šepilivá a táji vyběm knih před poč'te (např. mne),
a mlec se ohroží mlté a na. nrovní. Za vědkou, spokojně čtení
taky je tam učen dlejší. Pavel Mandelát

**V krásné, přívětivé a pohodlné knihovně rychle obsloužen
příjemným, kvalifikovaným, očividně spokojeným a
motivovaným personálem nebo z pohodlí domova
bez ohledu na národnost či handicap, v kteroukoliv denní či
noční dobu získám bezplatně požadovanou kvalitní službu.**

MA'LO POČÍTAČŮ

HOLKY DOBRÝ

KNIHOVNA DOBRA

Kvalitní služba

- Zjišťování potřeb čtenářů různými formami i nástroji
- Zaměříme se na zjišťování spokojenosti čtenářů v knihovně
- Kniha přání a stížností je nahrazena diskrétně umístěným boxem

KRAŠNÝ NOUÝ ROK, HOJNĚ ŠTĚSTÍ A
ZDRAVÍ VŠEM ZAMĚSTNANCŮM I
PŘÍJEHNÝM DEKÁTŮM V PULTU A HLAVNĚ
HOJNĚ PŘÍJEHNÝCH ŠTENÁŘŮ (VĚRTEČI
JSOU PÁZBĚVCI)

PŘEJE ŠTOKOJENA
ŠTENÁŘKA



Umístění schránky v knihovně

- Mimo kontrolu ze strany personálu
- Personál neovlivňuje čtenáře
- Čtenář může řešit situaci anonymně
- Nemusí žádat personál
- Nechá kontakt pokud chce odpověď přímo

gste dobra knihovna ☺



Komunikace se čtenáři

- Projednání s vedoucími útvarů
- Odpovědi na dotazy, připomínky
 - shrnutí do základních okruhů např. fond, služby
 - umístění na nástěnky v knihovně
- Negativní reakce může upozornit na záležitosti, které knihovník „nevidí“
- Desiderata
- Pochvaly – spokojený čtenář

Učitelné se mi máe líbí. Je to přínosná
atmosféra a ochotu samostatně.
Jen počítací se studium jsou krásné.
Povídá se to slyší a ještě to parralu.
Prosim buďte aspoň ještě přívětivější počítací.
Děkuji 😊

Arce

Vážení čtenáři,
k vyjádření svých podnětů
a připomínek můžete využít
Schránku přání a stížností
umístěnou v zadní části
odd. pro dospělé čtenáře



Přehled akcí pořádaných
v Knihovně Arce Město

Květen 2013

05.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město
07.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město
09.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město
11.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město
13.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město
15.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město
17.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město
19.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město
21.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město
23.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město
25.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město
27.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město
29.05.2013	14.00	Arce - kniha v Město	Knihovna Arce Město

PRÁNI: KNIHA OD KAROLÍNY SVĚTLÉ
ČERNÝ BĚTRICEK
OD OTAKARA BŘEZINY
STAVITELE ČAKA'MU
A
OD BOHUSLAVA RETNEKA

ŽIŽNE
DĚKUJI MOC. *Andruš*

Připomínky čtenářů

Mohou avizovat:

- Neumí hledat v on-line katalogu
- Neumí knihu nalézt fyzicky
- Hledají v jednom odd. a ne v celém fondu
- Pokud knihu nemáme, nevyužijí MVS (chyba naše)
- Psych. zábrana požádat o radu a pomoc, ale i opačně

Mám stížnost na Vaše internetové připojení -
je pomalé, v poště nejde otvírat přílohy, ...
takový Word a PowerPoint by taky
neškodil.

Přínos pro knihovnu

- Odstranění bariér
- Zapojení vedoucích
- Prověřování všech připomínek
- Zveřejňování odpovědí
- Postřehy čtenářů
- Pochvaly personálu nejen služeb i akvizice
- Komunikace

JE TO HOVNÁ MALICHERNĚ, ALE MOHLO
ITU BYT NEJAKÉ OBZERVENÍ

mea stihyence sa
dlovat mi mila per
a velce herke pristi di
Fotodori

KLUČI VEŠSOU SPATNI,
ALE DEUT JSOU RYKALISTI
A VICE NANOUC

2020

Čas knihovničtí!

- Tato knihovna se mi líbí, super zajímavých knih, fakt už chvilu.
- Jdu kupit ještě lidi

Děkuji za pozornost

PhDr. Šárka Kašpárková
Knihovna Kroměřížska – p.o.
kasparkova@knihkm.cz