

Vysokoškolská knihovna a „kniha přání a stížností“

Aneb Kudy, kudy, kudy cestička...

Knihovna společenských věd TGM v Jinonicích (Areálová knihovna UK)

- Knihovna s výpůjčním protokolem + prezenční studovna v jiné budově
- Po – pá: 8,30 - 19,00
- 8000 registrovaných uživatelů (80 % studenti)
- 91 tis. k.j. (55 tis. ve volném výběru) + EIZ
- 41 PC + wifi; 2síťové samoobslužné multikopírky
- 180 studijních míst
- 13 zaměstnanců, 11 úvazků

Co, pro koho, jak a proč?

- Rozsah služeb (kdy a kým byl stanoven)
 - Personální a finanční situace (vliv na kvalitu)
- Spektrum uživatelů (lze vyhovět všem?)
- Spokojenost
 - zřizovatelů (financování)
 - knihovníků (personální stabilita, loajalita)
 - uživatelů (návštěvnost)

ALE, co když do knihovny prostě musejí?!

Zpětná vazba

- Bez ní můžeme žít v bludu, že je všechno dobře
- Chceme riskovat zjištění, že není?
- Jsme schopni adekvátně a srozumitelně reagovat?
- Budeme schopni realizovat případnou změnu?
- Otázka anonymity
 - + Větší otevřenost a odvaha se ptát
 - Problém s vysvětlením či odpovědí

Zpětná vazba – jak ji získat

- Face to face
- Klasická Kniha přání a stížností
- Ankety, dotazníky
- E-mail, formuláře na webu
- Chat
- Sociální sítě
- Náhoda 😊

Zpětná vazba	+	-
Face to face	Přímá komunikace; vyjasnění problému	Konfliktní situace, neznalost odpovědi
Kniha přání a stížností	Jednoduchost zápisu; anonymita	Špatná pověst (černá díra); zjištění odpovědi
Ankety, dotazníky	Anonymita; velký počet oslovených	Jednorázovost, anonymita, není položena správná otázka;
E-mail, formuláře	Možnost odpovědi, vyjasnění problému;	Menší míra anonymity; potřeba vlastní iniciativy
Chat	Okamžitá reakce	Složitější odpovědi
Sociální síť	Větší skupina - podporovatelé	Neanonymita, účet na síti

Řešení

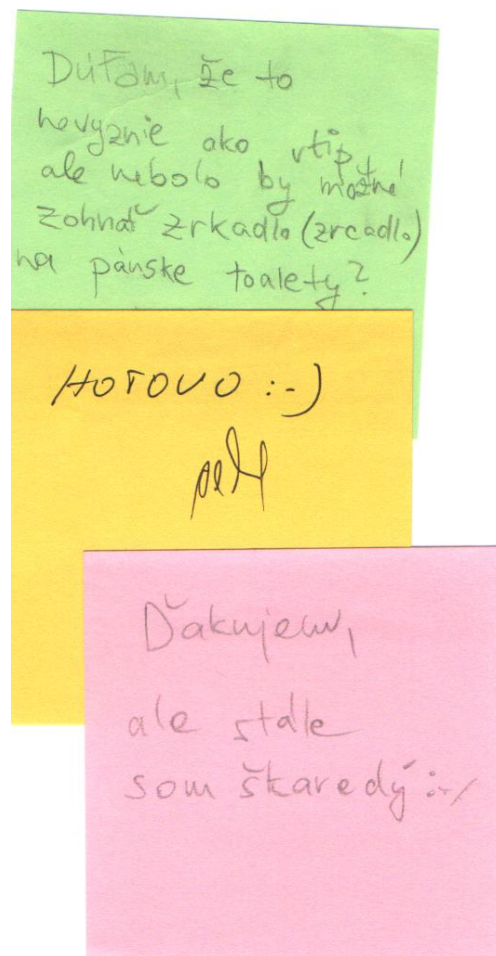
- Tabule
- Lepicí bločky (post-it)
- Tužky

!barevné odlišení
odpovědí!



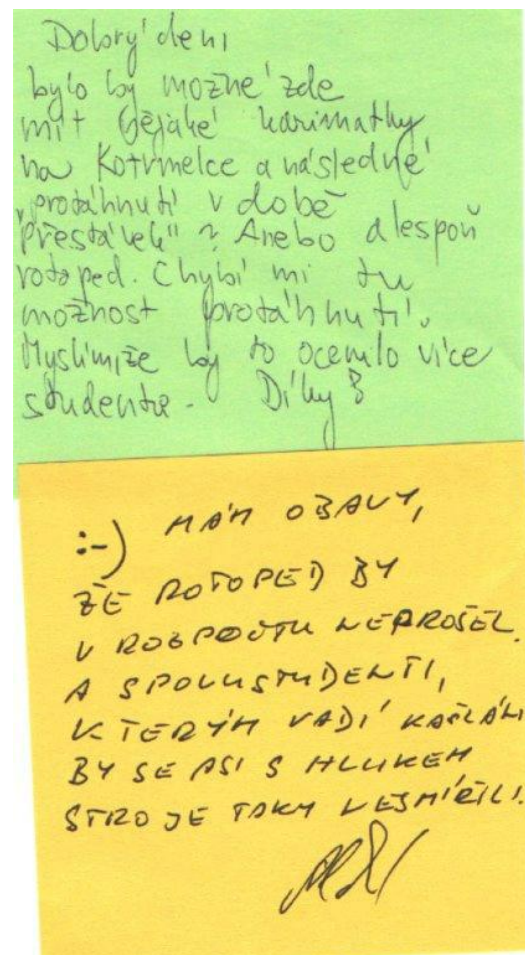
Výhody

- Jednoduché
- Rychlé
- Viditelné
- Anonymní, ale s
možností odpovědi
- Zapojení dalších
účastníků
- Neformální (hra)
- Pochvaly!



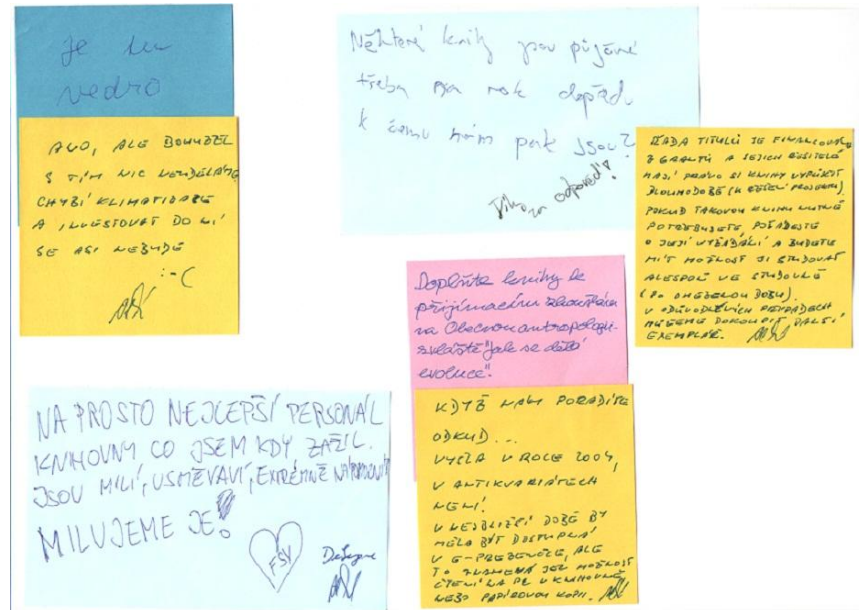
Podmínky

- Reagovat a odpovídat na VŠECHNY vzkazy obratem
- Vyrovnat se s veřejnou kritikou
- Nadhled, smysl pro humor

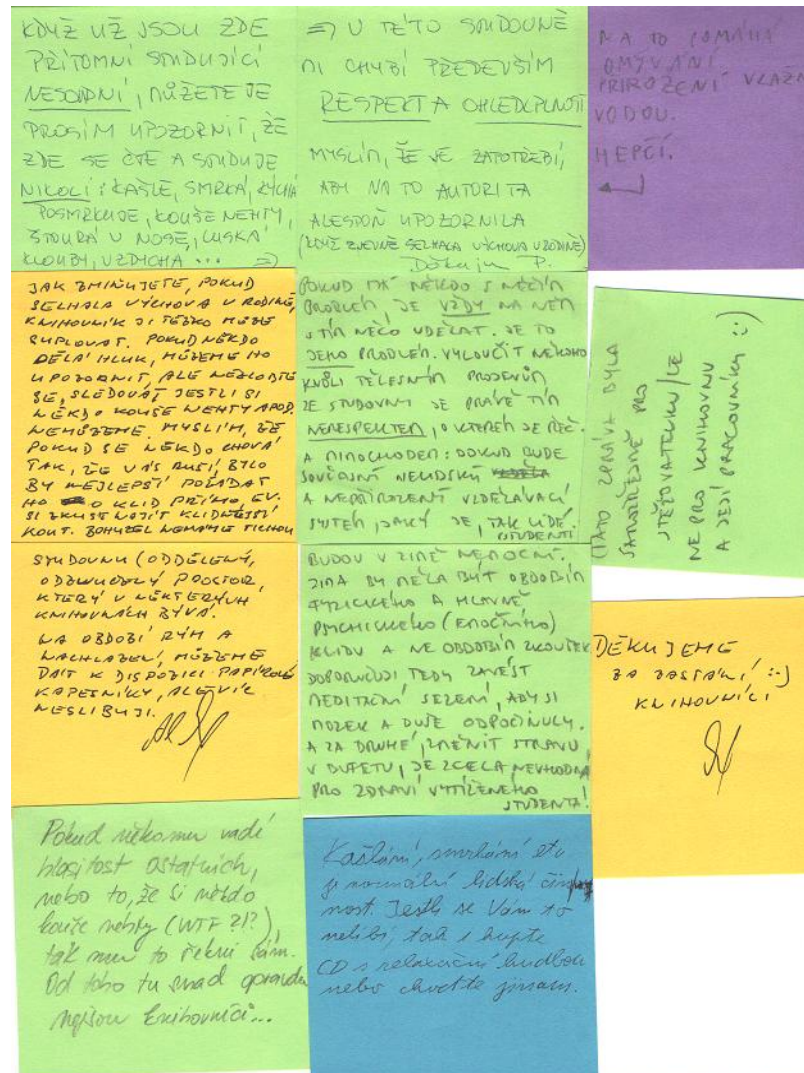


Témata

- Problémy s technikou (PC, tiskárny, kopírky, WIFI)
- Komfort prostředí (židle, větrání, světlo, hluk, občerstvení)
- Záležitosti fondu (akvizice výpůjční lhůty)
- Otevírací doba
- Poděkování a pochvaly 😊



Nejrozsáhlejší kauza



Nejvtipnější návrh



11.9.2013

Alena Matuszková, Knihovny současnosti,
Olomouc

Tímto prohlašuji, že jsme nerezignovali na elektronickou, ani jakoukoli jinou formu komunikace, ale lístečky nás a zjevně i naše studenty baví. 😊

Děkuji za pozornost!