

Zpráva ze zahraniční služební cesty

Ve dnech 14.–21. října 2007 jsem byla na pracovním pobytu ve Rakousku v Büchereien Wien. Pobyt byl realizován z grantu Asociace knihoven vysokých škol České republiky.

15.–17. října. a 20. října jsem pracovala v hlavní budově na Urban-Loritz-Platz, 18. a 19. října pak v knihovně Philadelphiabrücke na Meidlinger Hauptstrasse.

Jedná se o městskou knihovnu, jejíž služby ovšem hojně využívají i studenti, neboť hlavní budova se nachází na hranici 7. čtvrti města Vídně, která je čtvrtí univerzitní. Knihovna má z části podobný fond jako univerzitní knihovna, zejména co se týče beletrie a knih z oblasti jazyků. Pracovníci Büchereien Wien využívají při vyhledávání vhodných knih k nákupu i katalogy vídeňských univerzit, aby mohli vlastní fond obohatit o často žádané tituly a učebnice. Do fondu byla začleněna i knihovna Britského centra, které bylo ve Vídni zrušeno. Jako učební pomůcka jsou též hojně využívány tzv. Hörbücher, jedná se o CD nosiče, na kterých je namluven text knihy. Bohužel zejména v oblasti jazyků vídeňští kolegové registrují velké množství krádeží. Fond časopisů je chudší a je výrazně zaměřen na potřeby veřejnosti. Vědecké časopisy jsou zastoupeny daleko méně. Vzhledem k omezenému rozpočtu na nákup jsou preferovány knihy, CD a DVD nosiče.

Büchereien Wien je nová, moderně vybavená knihovna. Velmi dobré zkušenosti jsou se samovypůjčnými stroji, přes které se realizuje 60% všech výpůjček. Stroje jsou schopny načítat větší množství knih a uživatel dostane i výpis výpůjčky. Problematičtější je půjčování CD a DVD nosičů. Mnohdy nedojde k jejich načtení na čtenářské konto a uživatel je nucen obrátit se na knihovníka, který požadovaný nosič načte klasicky čtečkou.

Knihovna Philadelphiabrücke má jako jediná z celé sítě Büchereien Wien i stroj na vracení. Jedná se v tomto případě o zkušební provoz. Je též hojně využíván čtenáři, knihovníkům však práci příliš nešetří. Knihovníci knihy musí třídit, kontrolovat, zda nedošlo k poškození, poškozená média znovu načítají na konto čtenáře. Navíc i zde existuje problém s vracením CD a DVD nosičů.

Technika knihovníkům umožňuje i při klasickém půjčování a vracení u pultu rychlý postup, neboť na elektronickou desku stolu lze položit větší množství médií současně. Při načtení půjčovaných médií dochází současně i k odblokování elektronické ochrany, čímž je ušetřen čas jak návštěvníka, tak knihovníka.

Kvůli velkému počtu návštěvníků, se kterými je nutné vhodnou formou komunikovat, je třeba, aby byli knihovníci pravidelně školeni v oblasti komunikačních dovedností. O této problematice přednášel v Büchereien Wien Tom Becker z Městské knihovny v Mnichově. Tom Becker se jako spoluautor podílel na knize „Was für ein Service!“ : Entwicklung und

Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Jeho vídeňská přednáška byla orientovaná na výzkum, který byl proveden v mnichovské knihovně za účelem zjištění míry spokojenosti návštěvníků knihovny s prací knihovníků.

Vzhledem k množství studujících, kteří do Büchereien Wien zavítají, je třeba řešit problém studijních míst. Knihovna částečně nabízí prostory ke studiu v zadní části budovy. Vzhledem k tomu, že mnohdy pracuje na jednom úkolu současně více studentů, což zvyšuje hluk, knihovna vyčlenila 2 uzavíratelné místnosti pro studium ve skupině. Místnosti v době mého pobytu ještě ovšem nebyly dány do provozu.

Knihovna též nabízí návštěvníkům celou řadu vzdělávacích akcí. Frekventované jsou kurzy práce na počítači a kurzy, které učí uchazeče, jakým způsobem napsat životopis, motivační dopis a ostatní dovednosti, které lze využít při hledání práce. Při organizaci kurzů, spolupracuje knihovna s Volkshochschule ve Vídni.

Pravidelně jsou ve spolupráci s vydavateli knih pořádány výstavy, autorská čtení atd.

Büchereien Wien využívá k zajištění provozu i studentské síly. Provoz v sobotu je dokonce ze 2/3 zajišťován právě studenty. Studenti řadí vrácené knihy zpět do regálů, vykonávají dozor na internetové galerii a pomáhají i s vrácením a půjčováním knih přímo u pultu. Někteří zaměstnanci pracují na 1/2 úvazek, zejména ženy s dětmi.

Určitou nevýhodou pro návštěvníky je krátká otevírací doba. Od pondělí do pátku je to od 11–19 hod. V sobotu od 11–17 hod.

Za pozornost jistě stojí i webová stránka knihovny, která čtenářům umožňuje zvětšení písma i změnu barvy podkladu. Čtenáři mohou napsat svá přání ohledně nákupu knih a mohou vyjádřit svoji spokojenost, případně nespokojenost s knihovnou a jejím chodem.

Ústřední budova má dobrý orientační systém. Kromě informačních cedulí jsou k dispozici i barevné letáky, které návštěvníkům umožňují rychlou orientaci v celé knihovně i snadné nalezení regálu, ve kterém se nachází hledané knihy.

Knihovna se v poslední době začíná stále více orientovat na studenty. Momentálně jeden ze zaměstnanců píše práci o tom, jak knihovnu ještě více zatraktivnit pro uživatele z řad studujících.

Největší přínosem pobytu byla možnost seznámení se s prací a fungováním zahraniční knihovny, dále možnost pracovat přímo s uživateli u výpůjčního pultu a procvičení jazykových znalostí.

Zprávu vypracovala dne 6. 11. 2007 Marcela Všetická