



Študentská vedecká aktivita

Inovácie v ponúkaných službách v Podtatranskej knižnici v meste Poprad

Bc. Monika Jurčík

Sekcia:

Konzultant: Ing. Mária Pomfffyová, PhD.

Banská Bystrica
Rok 2016/2017

ÚVOD

Jedinou konštantou je zmena. Hlavnými dôvodmi výberu práce „Inovácie v ponúkaných službách v podtatranskej knižnici v meste Poprad“ je extenzívna rekonštrukcia knižničných priestorov, kde sa ako čerešnička na torte núka vylepšenie služieb, ktoré prispeje k skvalitneniu služieb zákazníkom v nových priestoroch knižnice a knižnica tak ponúkne maximum úžitku pre svojich čitateľov.

Návrh a realizácia inovácií vo verejnej, regionálnej Podtatranskej knižnici v Poprade nemožno stotožniť s inštalovaním najnovšej technológie v každej knižničnej zásuvke. Je potrebné zvažovať miestne podmienky a komunitné potreby, vedúce k participácii a extenzívnemu procesu hľadania odpovedí a riešení, a neskôr prispôbení skôr než adoptovaní a kopírovaní – inovácie na vyriešenie miestnych problémov a vytvorenie hodnoty v životoch nielen členov knižnice, ale aj miestnych občanov. Budúcnosť verejnej knižnice závisí od udržateľnej a pokračujúcej inovácie. Skutočne inovovať by sme mali začať vnímaním a pochopením našej komunity a jej potenciálu.

Cieľom práce je charakterizovať poskytované služby pred a po zavedení inovácií, ako aj navrhnuť možnosti inovatívneho rozvoja novorekonštruovanej regionálnej Podtatranskej knižnice v meste Poprad. Rešpektujúc rozsah práce sa v tejto práci zameriame len na určité vybrané služby, ktoré knižnica poskytuje svojim čitateľom.

Prínosom práce je návrh inovačných zámerov na základe výsledkov, odporúčaní respondentov, odborných odporúčaní a možností podtatranskej knižnice s cieľom zlepšiť plnenie zákaznických požiadaviek, komunikáciu a záujem čitateľov a zvýšiť záujem o túto kultúrnu inštitúciu a jej produkt.

OBSAH

ÚVOD	2
1. INOVÁCIE V PONÚKANÝCH SLUŽBÁCH V PODTATRANSKEJ KNIŽNICI	
V MESTE POPRAD	4
1.1. Úloha knižníc v spoločnosti.....	4
1.2. Služby v kultúrnej organizácii	5
1.3. Spotrebiteľ v kultúrnej organizácii	6
1.4. Potreba, význam a úloha inovácií v službách	7
2. ANALÝZA SÚČASNEJ SITUÁCIE V OBLASTI INOVÁCIÍ V	
PODTATRANSKEJ KNIŽNICE V MESTE POPRAD	8
2.1. Charakteristika Podtatranskej knižnice v meste Poprad	8
2.2. Analýza elektronického prístupu na webstránku knižnice.....	8
2.3. Analýza internetových služieb a internetovej študovne.....	9
2.4. Analýza kultúrno-vzdelávacích podujatí	10
2.5. Analýza absenčných výpožičných služieb.....	11
2.6. Analýza digitálnych služieb	12
2.7. Analýza SWOT Podtatranskej knižnice.....	13
2.8. Analýza Podtatranskej knižnice pomocou metódy ReMe	14
3. NÁVRHY INOVÁCIÍ SLUŽIEB V PODTATRANSKEJ KNIŽNICI	16
ZÁVER.....	19
BIBLIOGRAFICKÉ ZDROJE.....	20
PRÍLOHY	21

1. INOVÁCIE V PONÚKANÝCH SLUŽBÁCH V PODTATRANSKEJ KNIŽNICI V MESTE POPRAD

„To, čo bolo zdrojom úspechu v minulosti, nezaručí úspech v budúcnosti.“ (Lew Platt, CEO of Hewlett-Packard)

Budúcnosť je hlavne o znalostiach, informačno-komunikačných technológiách, tvorivých riešeniach problémov, inovatívnosti a kritického myslenia (Kokavcová, 2012). „Najdôležitejším strategickým predpokladom realizácie spoločenskej úlohy knižníc vo vzťahu k občanom je uviesť do života otvorený a integrovaný knižničný systém a pokračovať v presadzovaní knižničných služieb ako nevyhnutného činiteľa pri udržiavaní a vývine demokracie. V porovnaní s vyspelými krajinami Európy, kde aspoň 25% obyvateľstva sú používatelia knižníc, značne zaostávame“ (Trgiňa, 1999, s.16).

1.1. Úloha knižníc v spoločnosti

Kniha a literárne bohatstvo patrí k najvýznamnejším atribútom kultúrnosti národa. Európsky model informačnej spoločnosti kladie dôraz aj na demokratické, sociálne a kultúrne dimenzie. Ich sprístupnenie je úlohou knižníc a knižnice sú zo všetkých kultúrnych inštitúcií najviac pripravené využívať informačné diaľnice a sprostredkovať ich bohaté zdroje ľuďom. Knižnice sú súčasťou inštitúcií orientovaných na poskytovanie služieb. Sú súčasťou sektora, zvaného tiež terciálny sektor, ktorý zahŕňa všetky odvetvia ľudskej činnosti, ktorých podstatou je poskytovanie služieb. Knižnica je kultúrna, informačná a vzdelávacia inštitúcia, ktorá od vzniku písma získava, spracúva, uchováva, ochraňuje, využíva a sprístupňuje knižničný fond, poskytuje knižnično-informačné služby. Knižnica zabezpečuje slobodný prístup k informáciám šíreným na všetkých druhoch nosičov. Uspokojuje kultúrne, informačné, vedeckovýskumné a vzdelávacie záujmy verejnosti, a tým podporuje celoživotné vzdelávanie, nezávislé rozhodovanie, duchovný rozvoj, informačnú gramotnosť, tvorivý osobný rozvoj a jazykovú rozmanitosť. Knižnica plní svoje poslanie poskytovaním knižnično-informačných služieb a získavaním, spracúvaním, uchovávaním, ochraňovaním a sprístupňovaním svojho knižničného fondu. Podľa Zákona o knižniciach 126/2015 Z.z. § 16 knižnično-informačné služby ako súčasť zabezpečenia práva na informácie sú službou vo verejnom záujme. Podľa odborného seminára pre pracovníkov knižníc (tlačová správa z Konkurencieschopnosti knižníc v omnimediálnom veku, 2013) konkurencieschopnosť knižníc sa bude čoraz viac odvíjať od pripravenosti prijímať a uplatňovať nové informačné a komunikačné technológie. Tieto technológie, ako aj zmeny na

technické a technologické vybavenie knižníc sú konkurenčnými výhodami. Využívanie moderných technológií, a moderných druhov zariadení na prácu s internetom a digitálnym obsahom, ako aj využívanie vzdialeného prístupu k informačným zdrojom sú kľúčové pre prosperujúce knižnice zajtra. Knižnica sa využívaním nových technológií mení na vzdelávacie a informačné centrum, ktoré umožňuje prístup k celosvetovým informačným a vzdelávacím sieťam.

1.2. Služby v kultúrnej organizácii

Poskytovanie uvedených služieb zabezpečuje kultúrna inštitúcia - regionálna Podtatranská knižnica v Poprade. V súčasnosti kultúrne organizácie súťažia o spotrebiteľov voľný čas. Nový sociologický fenomén, ktorý označujeme ako „spoločnosť zážitkov“ je súčasťou moderného spôsobu života a chápeme ju ako neoddeliteľnú súčasť hľadania šťastia moderného človeka (Tajtáková, 2006). Spotrebiteľ sa vyznačuje dopytom po zážitku. Služby sú aktivity (alebo súbor aktivít), nehmotnej povahy, spravidla ako súčasť interakcie medzi spotrebiteľom a zamestnancom poskytujúcim služby, zariadením alebo systémom poskytovateľa služieb, ktoré riešia spotrebiteľove problémy (Gronross, 2001, v Ďaďo, Petrovičová, Kostková, 2006). Jadro produktu v kultúre tvorí úžitok, ktorý daný kultúrny statok alebo služba prináša spotrebiteľovi.



Obrázok 1 Úrovně produktu kultúrnej organizácie

Zdroj: Vlastné spracovanie a modifikované podľa HILL, E.-O'SULLIVAN, C. – O'SULLIVAN, T.: *Creative Arts Marketing*. Butterworth-Heinemann 1997, s. 105 a KOTLER, PH. – SCHEFF, J.: *Standing Room Only: Strategies for Marketing the Performing Arts*. Boston: Harvard Business School Press 1997, s. 192-193 v Tajtáková, 2007.

Vlastný produkt predstavuje, čo kultúrna organizácia primárne ponúka. Očakávaný produkt zahŕňa očakávania spotrebiteľov na zakúpený a konzumovaný produkt. Rozšírený produkt pozostáva zo služieb, výrobkov alebo výhod, ktoré spotrebitelia neočakávajú a nesúvisia priamo s aktom spotreby kultúrneho produktu. Celková ponuka služieb kultúrnej organizácie tvorí jej produktový mix (Tajtáková, 2007).



Obrázok 2 Produktový mix v kultúrnej organizácii

Zdroj: vlastné spracovanie podľa TAJTÁKOVÁ, M., Marketing neziskových organizácií, športu a kultúry, 2016, s. 52.

1.3. Spotrebiteľ v kultúrnej organizácii

Najvýznamnejšia úloha marketingovej komunikácie v kultúre je budovanie pozitívneho imidžu na verejnosti. Neatraktívny a staromódny imidž niektorých kultúrnych organizácií je najväčšou bariérou pri získavaní nových spotrebiteľov. Tradičným nástrojom tvorby imidžu je public relations. Aj vo sfére kultúry platí, že cestou na dosiahnutie najvýraznejšieho komunikačného efektu je využitie integrovanej komunikácie, a tá spočíva v komunikovaní rovnakého posolstva všetkými použitými komunikačnými nástrojmi (Tajtáková, 2007). „Za najdôležitejší princíp v marketingovej komunikácii považujeme aktívny prístup k zákazníkovi. Nečakáme na zákazníka, až sám za nami príde, ale naopak, zaujímame sa o jeho problémy, s čím je nespokojný. S touto znalosťou zákazníka pripravujeme svoju ponuku, ktorú mu predstavujeme“ (Foret, 2003, s. 165).

1.4. Potreba, význam a úloha inovácií v službách

Za inováciu služby môžeme v podstate považovať každú jeho pozitívnu zmenu oproti predošlej službe ponúkanej spotrebiteľom. Táto pozitívna zmena musí byť pre klienta rozoznateľná a akceptovaná, prinášajúca mu kvalitatívne dokonalejší úžitok. „Meniaci sa charakter spotreby smerom k službám tlačí inovácie k väčšej orientácii na služby“ (Kubičková V., Benešová D., 2007. s. 69). Inovácie v službách majú multidimenzionálnu charakteristiku, ktorú reprezentujú technologické a netechnologické dimenzie. Netechnologické dimenzie zahŕňajú zavedenie nového konceptu služieb, novú klientsku orientáciu a nový systém dodania služby. „Uspokojovanie potrieb spotrebiteľa vyžaduje priestor pre neprestajné zlepšovanie“ (Tajtáková, 2007, s. 111).

Nehmatateľný charakter služieb a ním podmienené špecifiká spôsobujú, že inovačnou oblasťou sa stávajú pracovníci, ktorí sú tvorivým prvkom v organizáciách. Znižovanie pracovných nákladov sa stáva zložitým, pretože podmieňuje kvalitu kontaktu so zákazníkom. Východiskom sú inovácie, ktoré vedú k efektívnejšiemu využitiu pracovnej sily, a tým k vyššej výnosnosti pracovných nákladov. Do popredia sa nám dostáva schopnosť prepojiť znalosti a integráciu znalostí do hodnototvorných systémov. Nové trendy, ako aj inovácie by mali byť zákazníkom komunikované. Autori blogov o kreativite a inováciách odporúčajú zapojiť zákazníkov do inovačného procesu s využitím empatickej mapy, ktorá je jedným z nástrojov „design thinking“.

Aby sme zistili, ako prebieha proces inovácií v praxi, zamerali sme pozornosť na inštitúciu, ponúkajúcu služby. Tejto problematike sa budeme venovať v nasledujúcej kapitole.

2. ANALÝZA SÚČASNEJ SITUÁCIE V OBLASTI INOVÁCIÍ V PODTATRANSKEJ KNIŽNICE V MESTE POPRAD

Sektor služieb sa tradične považoval za sektor s nízkou produktivitou práce a s nízkou úrovňou inovácií. Skúsenosti posledného desaťročia však dokazujú, že produktivita práce má rastúcu tendenciu, servisné činnosti sú inovované a vytvárajú pracovné miesta vyžadujúce a zároveň rozvíjajúce špeciálne, kvalifikované zručnosti a schopnosti personálu.

Aby sme zistili, ako prebieha proces inovácií v praxi, zamerali sme pozornosť na situáciu v Podtatranskej knižnici v meste Poprad. Tejto problematike sa budeme venovať v nasledujúcich podkapitolách.

2.1. Charakteristika Podtatranskej knižnice v meste Poprad

Prvá písomná správa o existencii knižnice v Poprade sa zachovala z roku 1925. Podtatranská knižnica v meste Poprad, patrí medzi verejné, regionálne knižnice, ktorá zároveň plní funkciu mestskej knižnice a zriaďuje ju samosprávny kraj. Podtatranská knižnica dopĺňa, odborne eviduje, spracováva, uchováva, ochraňuje a sprístupňuje knižničný fond. Poskytuje knižnično-informačné služby, organizuje a uskutočňuje komunitné, kultúrno-spoločenské, koordinačné, bibliografické, metodické aktivity, je pracoviskom medziknižničnej výpožičnej služby a stredisko knižníc okresov Poprad, Kežmarok a Levoča. V roku 2005 knižnica zriadila internetovú študovňu a bol realizovaný projekt ôsmich pracovných staníc internetu zadarmo. V roku 2008 bola zriadená ochrana knižničného fondu - inštalácia bezpečnostných elektronických brán. Rok 2011 priniesol zavedenie Biblioboxu - skvalitnenie služieb používateľom knižnice, možnosť vrátenia kníh v čase, kedy je knižnica zatvorená. V roku 2013 knižnica zatvorila svoje priestory za účelom rekonštrukcie a nadstavby. Novorekonštruované priestory boli sprístupnené verejnosti po ročnej prestavbe v 2014.

2.2. Analýza elektronického prístupu na webstránku knižnice

Hlavná webstránka Podtatranskej knižnice sa po zadaní do vyhľadávača „knižnica v Poprade“ neukáže, ukážu sa iné stránky (obrázok v prílohe A). Pre používateľa knižnice, resp. pre budúcich potenciálnych používateľov knižnice, prihlásenie sa predstavuje potrebu „preklikávať sa“ na hlavnú webovú stránku regionálnej knižnice v Poprade. Prístup je obťažný a často odradí menej zdatného používateľa, keďže elektronický prístup na prihlasovaciu stránku je dosť ťažkopádny. Prihlásenie používateľa do systému Podtatranskej knižnice v Poprade

približujú nasledujúce tri obrázky, z ktorých pozostáva webstránka knižnice tak, ako ju vidia používatelia (viď obrázok v prílohe B). Prihlásenie sa do knižnice pomocou ikony „prihlásenie“ sme nezaregistrovali ani na jednej z troch podstránok, z ktorých pozostáva hlavná webová stránka regionálnej Podtatranskej knižnice. Skúšali sme sa dostať na rôzne odkazy v týchto troch oknách, a nakoniec sa nám po aktivovaní obsahu, prístupného cez „online katalóg“ s obrázkom sovy zobrazilo nasledujúce okno.



Obrázok 3 Online katalóg na webstránke Podtatranskej knižnice

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa webstránky www.kniznicapp.sk.

V uvedenom okne pôsobí forma komunikácie odpudzujúco. Na hlavnej stránke je text, ktorý oznamuje, citujeme: „Žiadanky na knihy neprijímame, pretože máme knižničný fond.....vybavujeme výlučne.....MVS formuláru“ Informácia týkajúca sa ponúkanej služby je zadaná v strohom tóne, používajúc negáciu zanechávajúc negatívny, neproklientsky dojem. Na hlavnej stránke sa nám po niekoľkých klikaniach a otváraní rôznych odkazov podarilo v ikonke Sovy naraziť na „Prihlásenie“, čo bol prvotný zámer našej činnosti. Dojem, ktorý v nás zanechal tón zmeny služby po prihlásení, necháme na zváženie.

2.3. Analýza internetových služieb a internetovej študovne

Jednou z prvých väčších inovácií knižnice bolo zriadenie internetu v Podtatranskej knižnici. V Podtatranskej knižnici v Poprade na Sídlišku Západ je zriadený verejný internet od roku 2005. Verejný internet bol sprístupnený knižniciam v SR v rámci projektu Ministerstva kultúry SR a SNK v Martine s podporou Európskej únie, kedy bol umožnený bezplatný prístup verejnosti na internet pomocou ôsmich pracovných staníc. Cieľom projektu bolo zlepšenie prístupu obyvateľstva k informáciám, vzdelávaniu a digitálnemu obsahu, poskytnutie prístupu na internetové stránky orgánov štátnej správy a samosprávy s možnosťou online komunikácie, zlepšenie podmienok pri zavádzaní eGovernmentu a prístupu obyvateľstva k nemu,

zabezpečenia prístupu občanov do Európskej knižnice, Slovenskej knižnice a digitálnej knižnice Memoria slovac, ako aj celkové zvýšenie počítačovej gramotnosti občanov.

Pomocou štruktúrovaného rozhovoru s riaditeľkou knižnice Mgr. Annou Balejovou, sme sa dozvedeli, že projekt verejného internetu skončil. Počas trvania projektu mal projekt veľký úspech u maloletých návštevníkov knižnice a na internet zdarma sa takmer každé pracovné popoludnie stalo „v rade“. Od spoplatnenia internetu jeho používanie upadlo natoľko, že boli stanice zredukované z 8 na 4, keďže je minimálny záujem zo strany používateľa, a maloletí návštevníci z knižnice vymizli. Knižnica pridala medzi svoje najnovšie služby službu wifi konektivity v knižničnej študovni, kde prístup na wifi umožnený použitím hesla pre používateľov knižnice.

2.4. Analýza kultúrno-vzdelávacích podujatí

Ako sa vyjadrili pracovníčky Podtatranskej knižnice, ročne sa zorganizuje okolo cca 600 rôznych podujatí, ktoré sa odohrávajú v popradských knižniciach. Odkazy na plánované podujatia na mesiac február 2017 boli v počte dva a sú dostupné na webovej stránke knižnice. Tieto akcie, ktoré organizuje pre širokú verejnosť Podtatranská knižnica sú obrazne zobrazené v prílohovej časti práce. Porovnali sme kultúrno-vzdelávacie podujatia pre verejnosť s facebookom Podtatranskej knižnice a dospeli sme k nesúladu medzi informáciou poskytovanou na webstránke Podtatranskej knižnice a facebookom. Zoznam podujatí na facebooku pod ikonkou „Events“ (podujatia) za mesiac február znie: „Podtatranská knižnica v nemá žiadne nadchádzajúce podujatia.“ Vid' prílohu C v prílohovej časti práce.

Mesiac marec ponúkal návštevníkom širšiu paletu podujatí, keďže sa jednalo o týždeň slovenských knižníc, a marec, mesiac knihy, ale na facebooku sme našli kalendár podujatí na mesiac marec 2017 opäť prázdny. Ako v predchádzajúcom mesiaci, aj v mesiaci marec nastáva rozdiel medzi informáciou podanou na webstránke regionálnej Podtatranskej knižnice a facebookom ohľadne kultúrno-vzdelávacích podujatí, ktoré knižnica usporadúva. V prílohovej časti C ponúkame obrázok oznamujúci podujatia v mesiaci marec pre používateľov sociálnej siete, ktoré v ikonke podujatí znie: „Popradská knižnica nemá žiadne nadchádzajúce podujatie“. Posledné podujatie podľa facebooku bolo zorganizované v decembri predchádzajúceho roku. Plán práce Podtatranskej knižnice v roku 2016 určoval 550 podujatí podľa interných zdrojov knižnice. Podľa interných dokumentov Podtatranskej knižnice sme rozanalyzovali druh a počet podujatí, ktoré boli uskutočnené v Podtatranskej knižnici v roku 2016. Podrobnejšie členenie podujatí, organizovaných samotnou Podtatranskou knižnicou

v Poprade, sme uviedli v nasledujúcej tabuľke. Kultúrno-vzdelávacie podujatia v spolupráci so školami, ako napríklad čítanie doobeda pre žiakov základných škôl, prebiehajú v hlavných priestoroch knižnice a pritom nechávajú tak priestory spoločenskej miestnosti nevyužíte.

Tabuľka 1 Uskutočnené podujatia v roku 2016 v Podtatranskej knižnici

	Výstavy	Kultúrno-vzdelávacie podujatia pre verejnosť	Kultúrno-vzdelávacie podujatia v spolupráci so školami doobeda	Kultúrno-vzdelávacie podujatia v spolupráci so školami popoludní	Súťaže	Kluby	Spolu
Január	0	0	0	0	0	0	0
Február	2	0	6	0	3	0	11
Marec	3	4	12	0	0	2	21
Apríl	4	3	13	0	1	0	20
Máj	2	7	11	0	0	0	20
Jún	2	1	2	0	0	0	5
Júl	0	0	0	0	0	0	0
August	0	0	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0	0	0
Október	2	5	9	2	0	0	18
November	3	5	17	0	0	0	25
December	3	5	15	1	0	0	24
Spolu	21	30	85	3	4	2	145

Zdroj: vlastné spracovanie podľa interných dokumentov knižnice

Sumarizujúc z tabuľky, Podtatranská knižnica ponúka rôzne druhy kultúrnych podujatí v počte, ktorý nám prezentuje tabuľka. Momentálne sú priestory novovytvorených spoločenskej miestnosti používané na výstavu obrazov, niektorých kultúrno-spoločenských podujatí pre verejnosť a súťaží (v počte 2) za rok 2016.

2.5. Analýza absenčných výpožičných služieb

Pri absenčných výpožičných službách sa stretávame s rôznymi protichodnými informáciami, napríklad vzhľadom na samotné predlžovanie požičaných kníh. Knihy sa nám podarilo predĺžiť a zdajú sa nám byť predĺžené do ďalšieho dátumu vrátenia, ktorý je 11. a 20.04.2017. Táto informácia je zobrazená aj na hlavnej stránke, na ktorej sme prihlásení.

Podtatranská knižnica v Poprade online katalóg Slovenský ▾

Moje konto Mój zoznam Rešers **Registre/Autority** História vyhľadávania Odhlásiť Žiadamka MVS pre knižnice Pomoc

Vyhľadať Hľadať

INFORMÁCIE: Žiadanky na dostupné knihy neprijímame, pretože máme knižničný fond vo voľnom výbere prístupný pre všetkých používateľov, ktorí prídu do knižnice. Režimovať si môžete iba tie knihy, ktoré sú momentálne požičané. Medziknižničnú výpožičnú službu vybavujeme výlučne prostredníctvom vyplneného MVS formuláru. Ďakujeme za pochopenie.

Výsledok predĺženia.
6 exemplárov bolo úspešne predĺžených

Názov	Čiarový kód	Dátum vrátenia
Imidž slovenských produktov v prostredí európskeho trhu / Mária Tajtáková ... [a kol.]	0104258770	11.04.2017
Marketing kultúry : vybrané problémy / Mária Tajtáková a kolektív	0104258748	11.04.2017
Marketingová komunikácia : [získanie pozornosti zákazníkov a naplnenie jejich očakávaní] / Miroslav Foret	0104249101	20.04.2017
Stratégie rozvíjania publika v interpretačných umeniach / Mária Tajtáková	0104265220	20.04.2017
Marketing kultúry : divadlo, koncerty, publikum, verejnosť / Radim Bačuvčík	0104268111	20.04.2017
Marketing neziskových organizácií, športu a kultúry : komentár / Mária Tajtáková, Jana Nová, Ladislav Bedřich	0104282395	20.04.2017

Obrázok 4 Predĺženie absenčných výpožičiek online do 11.04.2017 a 20.04.2017

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Na prvý pohľad sa zdá byť všetko v najlepšom poriadku, až do momentu otvorenia odkazu „moje konto“, kde máme informáciu, že predĺženie nie je možné (viď obrázok 5).

Jurčík, Monika

Nahlásenie straty preukazu

Bloky **Vypožičané** Žiadanky Konto História Kontakt

Výber pre predĺženie	Názov	Dátum výpožičky	Dátum vrátenia	Požičané v	Stav	Počet predĺžení
Predĺženie nie je možné	Marketingová komunikácia : [získanie pozornosti zákazníkov a naplnenie jejich očakávaní] / Miroslav Foret	30.12.2016	18.03.2017	Poprad-(350-OPPPK) Podtatranská kniž.	Vypožičané	1 z 3
Predĺženie nie je možné	Stratégie rozvíjania publika v interpretačných umeniach / Mária Tajtáková	30.12.2016	18.03.2017	Poprad-(350-OPPPK) Podtatranská kniž.	Vypožičané	1 z 3
Predĺženie nie je možné	Marketing kultúry : divadlo, koncerty, publikum, verejnosť / Radim Bačuvčík	30.12.2016	18.03.2017	Poprad-(350-OPPPK) Podtatranská kniž.	Vypožičané	1 z 3
Predĺženie nie je možné	Marketing neziskových organizácií, športu a kultúry : komentár / Mária Tajtáková, Jana Nová, Ladislav Bedřich	30.12.2016	18.03.2017	Poprad-(350-OPPPK) Podtatranská kniž.	Vypožičané	1 z 3
Predĺženie nie je možné	Imidž slovenských produktov v prostredí európskeho trhu / Mária Tajtáková ... [a kol.]	30.12.2016	09.03.2017	Poprad-(350-OPPPK) Podtatranská kniž.	Vypožičané	1 z 3
Predĺženie nie je možné	Marketing kultúry : vybrané problémy / Mária Tajtáková a kolektív	30.12.2016	09.03.2017	Poprad-(350-OPPPK) Podtatranská kniž.	Vypožičané	1 z 3

Predĺžiť Označiť celú stranu Zrušiť výber

Export

Obrázok 5 Nesúrodosť informácií v predĺžení absenčných výpožičiek online

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Pracovníčka knižnice nám nevedela vysvetliť, prečo sa objavila informácia o nemožnosti predĺženia kníh a potvrdila nám predĺženie kníh. Vzhľadom na nedodržanie dátumu vrátenia absenčnej výpožičky v počte šiestich kníh, navýšila sa pokuta, ktorú aj keď sme si chceli detailnejšie pozrieť pred návštevou knižnice, avšak systém ponúka údaj: „Príliš veľa pokút na vybavenie“, „Veľa pokút na výpožičkách“, ktorý je autenticky znázornený na obrázku „Pokuty za omeškanie“. Pri návšteve knižnice a pokuse o zaplatenie dopredu neznámej pokuty sme zistili, že konečná suma pokuty bola 2,60 eura (viď prílohaD).

2.6. Analýza digitálnych služieb

Digitalizáciu kníh uskutočňoval projekt OPIS2 NP1 – Národný projekt Slovenskej národnej knižnice v rokoch 2010-2015. Hlavným cieľom bola digitalizácia viac ako 2,5 milióna objektov. Digitálne služby sú poskytované cez DIKDA a katalóg, dostupný na adrese:

<http://dikda.snk.sk/>. Vyhľadávať môžeme v týchto kategóriách digitalizovaných dokumentov: monografie – knihy, seriály-periodiká, články z odborných časopisov, zborníkov a pod. Prístup ku katalógu mimo priestorov SNK máme ako neprihlásený (host'), pričom môžeme vyhľadávať tituly len v katalógu digitálnej knižnice alebo ako prihlásený používateľ. Prihlásený používateľ môže vyhľadávať v katalógu digitálnej knižnice, ale nemá prístup k plným textom zdigitalizovaných dokumentov (viď príloha E).

2.7. Analýza SWOT Podtatranskej knižnice

Informácie, potrebné na vykonanie analýzy SWOT sme získali formou štruktúrovaného rozhovoru s riaditeľkou knižnice, Mgr. Balejovou a zamestnancami knižnice.

Tabuľka 2 Analýza SWOT Podtatranskej knižnice v Poprade

"Strength" Silné stránky	V	H	V/ H	"Weaknesses" Slabé stránky	V	H	V/ H
Lokalita	0.1	4	0.4	Propagácia služieb	0.3	5	1.5
Otvorený priestor a vchod	0.2	4	0.8	Nedostatok "knihovníkov"	0.1	2	0.2
Kvalifikovaný personal	0.1	5	0.5	Web a technická podpora	0.2	3	0.6
Bibliobox	0.1	1	0.1	Firemná kultúra	0.2	1	0.2
Spoločenská miestnosť	0.4	5	2	Otváracia doba	0.1	1	0.1
Parkovisko	0.1	1	0.1	Nevyužívané capacity	0.1	2	0.2
Celkom	1	20	3.9	Celkom	1	14	2.8
"Opportunities" Príležitosti	V	H	V/ H	"Threats" Ohrozenia	V	H	V/ H
Najmenší "nečítatelia"	0.2	2	0.4	Nezáujem spotrebiteľov	0.3	3	0.9
Work shops ručných prác	0.2	2	0.4	Image knižnice	0.1	2	0.2
Centrum voľného času	0.2	5	1	Vit'azstvo technológií	0.1	1	0.1
Fondy a granty, donácie	0.1	3	0.3	Demografický vplyv	0.2	2	0.4
Podpora partnerstiev	0.1	3	0.3	Limitovaný okruh zákazníkov	0.1	2	0.2
Komunitný spotrebiteľ	0.2	4	0.8	Legislatíva	0.2	3	0.6
Celkom	1	19	3.2	Celkom	1	13	2.4

Zdroj: vlastné spracovanie

Výsledky analýzy SWOT indikujú potrebu ofenzívnej metódy ďalšieho rozvoja knižnice. Ich zhodnotenie tvorí základ návrhovej časti tejto práce.

2.8. Analýza Podtatranskej knižnice pomocou metódy ReMe

Nasledujúca metóda, ktorú sme použili, je kritická metóda ReMe, ktorá hodnotí skúmaný subjekt podľa vopred vybraných kritérií v optimálnom režime, v stave pred rekonštrukciou, po rekonštrukcii a v ideálnom stave. Tabuľka 3 obsahuje kritéria reflexného analyzátora a umožňuje porovnať optimálny stav v organizácii, stav pred zmenou a stav po zmene. Obsahuje 14 najdôležitejších kritérií hodnotenia, ktoré sa týkajú zákazníckej, zamestnaneckej a organizačnej oblasti. Jednotlivým kritériám sme priradili váhy v súlade s víziou a poslaním organizácie. Body za optimum, hodnotené obdobia pred rekonštrukciou a po rekonštrukcii, ako aj ideál sme zadávali podľa tabuľky, ktorá je súčasťou prílohovej časti I. Sumarizácia dopĺňa celkové hodnotenie v čase a slúži na komparáciu výsledkov.

Tabuľka 3 ReMe reflexná metóda kritického myslenia

Číslo	Kritérium/Objekt hodnotenia	Váha	Optimum	Hodnotenú obdobie	Hodnotenú obdobie	Ideál
	Popis/Špecifikácia			Pred rekonštrukciou	Po rekonštrukcii	
1	Otvorený priestor a vchod	10	90	48	75	99
2	Kvalifikovaný personál	6	75	40	55	95
3	Spoločenská miestnosť	10	90	30	75	99
4	Propagácia služieb	9	85	48	55	99
5	Web a technická podpora	8	85	71	77	99
6	Firemná kultúra	8	90	60	65	95
7	Prístup do elektronického fondu	8	90	75	51	99
8	Otváracia doba knižnice	8	90	39	39	95
9	Služba prehliadavania a internet	8	90	45	30	95
10	Využitie kapacít	5	90	60	42	95
11	Image knižnice	7	85	35	55	95
12	Podpora partnerstiev	7	75	45	45	95
13	Atmosféra, celkový dojem	8	85	45	55	95
14	Fondy, granty, donácie, projekty	5	85	70	45	95
	Celkové hodnotenie		9250	5342	5996	10345
	Celkové hodnotenie v %		86.07	50.79	54.57	96.43

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa Theodoulides, 2016.

Ako vyplýva z výsledkov reflexnej analýzy ReMe, rekonštrukcia Podtatranskej knižnice priniesla pozitívnu zmenu, avšak stále je tu dostatočný priestor na vylepšenie situácie a zavedenie inovácií.

Formulár spokojnosti zákazníka, ktorý stránka Podtatranskej regionálnej knižnice ponúka nie je funkčný. Po jeho otvorení sme zistili, že sa nedá vyjadriť názor a nefunguje možnosť odoslania odpovede (viď prílohu F).

Zistené poznatky sme zosumarizovali a ich zhodnotenie sme použili na tvorbu návrhov, ktoré uvádzame v nasledujúcej kapitole.

3. NÁVRHY INOVÁCIÍ SLUŽIEB V PODTATRANSKEJ KNIŽNICI

Trendom knižníc v zahraničí vo vyspelých ekonomikách sú „komunitné knižnice“ a maximálne využívanie potenciálu knižníc, ktoré sa riadia mottom: „Inšpirujúce knižnice. Meniace spoločnosť“. Na základe zhrnutia našich vedomostí a zistení z analýz, navrhujeme Podtatranskej knižnici také opatrenia, ktoré umožnia maximálne využitie kapacít a novovytvorených priestorov. Cieľom je vytvoriť knižnice určené pre verejný, komunitný záujem čitateľov.

Pre prilákanie pozornosti čitateľa navrhujeme zmeniť hlavnú stránku knižnice a urobiť ju praktickou a stimulačnou s jasnou možnosťou prihlásenia sa, hneď na hlavnej stránke. V prílohovej časti uvádzame hlavné stránky parížskej a torontskej knižnice, ako nápad pre inšpiráciu.

V prvom bode odporúčame zaviesť internet „zdarma“, ktorý by potešil veľký okruh školopovinných detí, ako aj dospelých či dôchodcov, aj po skončení projektu. Jeho realizáciu odporúčame urobiť formou využitia štátnych projektov. Sprístupnenie zdigitalizovaných dokumentov vyžaduje mať potrebný prístup na internet, ktorý momentálne knižnica neposkytuje svojim používateľom. Navrhnuté riešenie zriadiť prístup na internet zdarma, by zároveň umožnilo širšiu dostupnosť knižného fondu.

Navrhujeme doriešiť legislatívu spojením spoločných znalostí za pomoci iných slovenských knižníc a udržať si čitateľa rozšírením knižničného fondu o e-knihy a downloading kníh či časopisov. Sprístupnenie takejto služby vyžaduje inováciu v podobe použitia formátu, kompatibilného s rôznymi mobilnými zariadeniami, ako je i-phone, i-pad, i-pod touch, Android tablety a s telefónmi s OverDrive Appkami, čítačkami kníh, ktoré by oslovovali širšiu skupinu užívateľov, na ktorých je potrebné sa zamerať, keďže ide o potenciálnych budúcich používateľov našich knižníc.

V ďalšom rade navrhujeme spoznať spotrebiteľa formou marketingového prieskumu a uspokojiť jeho potreby. Vykonávanie periodických prieskumov trhu a hodnotenie spokojnosti zákazníka je prioritné pre moderné fungovanie knižnice. Formulár, ktorý knižnica ponúka, je nefunkčný a neprijíma dotazy, vid' prílohu F.

Z krátkych štruktúrovaných rozhovorov so zákazníkmi a za použitia ohniskových skupín sme zistili, že zákazníci majú záujem o novú spoločenskú miestnosť s osobitným vchodom mamičiek s deťmi predškolského veku. Odzrkadľuje sa absencia centra pre mamičky

s deťmi na sídlisku, kde je lokalizovaná . Rastúci počet malých detí nás priviedli k najmenším, na usporiadanie rôznych aktivít pre mladé rodinky, špeciálne mamičky s deťmi na materskej dovolenke v predškolskom veku, keďže knižnica disponuje priestorom a vybavením pre najmenších spolu s detským kútikom a leporelmi, ktoré stačí presunúť kvôli nerušeniu hlavnej knižničnej časti.

Ďalej navrhujeme poskytovať nevyužitý priestor spoločenskej miestnosti na komunitné účely, ako sú rôzne besedy, kurzy, krúžky ručných prác, počnúc oslovenou skupinou na rôzne komunitné potreby, respektíve ich organizovať vzhľadom na výsledky prieskumov trhu uskutočňovaných knižnicou krátkymi anketovými dotazmi umiestnenými v knižnici, na knižničnej webstránke a sociálnej sieti. Ide o aktivity ako sú workshopy ručných prác, ktoré boli vykonávané v minulosti a upadajú do zabudnutia.

Navrhujeme výstavky prác, a o rôzne druhy tradičnejších ručných prác je záujem z radov spotrebiteľov, ako to vyplynulo z našich rozhovorov s čitateľmi knižnice.

Použili sme metódu čierneho pasažiera a navrhujeme doplniť zásoby kried, ktoré nie sú dispozícií (tabule na písanie pre deti sú), z hygienických dôvodov navrhujeme vyradiť hračky z plyšu z knižnice a nahradiť ich umývateľnými, zadovážiť zopár hier pre najmenších a zastarané leporelá nahradiť modernými, umývateľnými, určenými pre viacnásobné používanie rôznymi deťmi. Nahradili by sme ich plastovými, respektíve drevenými skladačkami, kockami, puzzlami. Z hygienických dôvodov odporúčame nahradiť koberec v detskom kútiku umývateľnými dlážkovými puzzlami, ktoré slúžia ako hygienická a umývateľná náhrada koberca. Ohľadne doplnenia knižničného fondu, postrehli sme absenciu „umývateľných kníh“. Pri ďalšom maľovaní stien navrhujeme namaľovať časť steny, kde je umiestnený detský kútik natrieť tabuľovou farbou do dosahu detí miesto tabulí. Tento náter umožní deťom prejav, rozvoj písania, či kopírovania textov v širšom meradle. Ďalší prieskum trhu nám napovie, o aké aktivity by mali potenciálni používatelia záujem.

Navrhujeme prieskum trhu, zameraný na otváracie hodiny knižnice, a na základe prieskumu prispôbiť sa výsledkom v rámci kapacitných možností knižnice. V knižniciach vo vyspelých ekonomikách sú knižnice otvorené aj cez víkendy, kedy zaznamenávajú veľkú návštevnosť, keďže majú viac voľného času na trávenie s rodinou a ľubovoľné aktivity oproti pracovnému týždňu, keď sú zaneprázdnení.

Zaregistrovali sme aktivitu knižnice a v ranných hodinách to v knižnici „žíva prázdnotou“, oproti popoludniu, keď sa počet návštevníkov zvyšuje. Otváracie hodiny knižnice

posunúť počas pracovných dní do 18:30 a soboty otvoriť od apríla taktiež do 18:30 kvôli lepšej prístupnosti pracujúcim čitateľom v aktívnom veku.

Zo štruktúrovaného rozhovoru s riaditeľkou knižnice sme sa dozvedeli o pláne rozšírenia počtu miest na sedenie, a z rozhovorov medzi školopovinnými používateľmi vysvitol záujem o vaky na sedenie, ktorých je momentálne v knižnici len zopár a tešia sa veľkému úspechu. Na priblíženie sa teenagerom navrhujeme doplniť knižničný fond komiksami, zorganizovať rôzne besedy na tému komiks, čítania, napríklad čítanie romantickej poézie na Svätého Valentína a predĺženie otváracích hodín v daný deň buď celej knižnice, alebo len spoločenskej miestnosti s osobitným vchodom a prilákať tak časť obyvateľstva trávením príjemných spoločných večerov pri knihe. Navrhujeme zadovážiť knižnici spoločenské hry pre teenagerský vek a vymedziť časový priestor v spoločenskej miestnosti a poskytnúť tak komunite a jej teenagerom kvalitné trávenie voľného času ako prevenciu používania drog, či trávenia času na ulici.

Základ tvorí komunikačná politika. Cieľom je budovanie pozitívneho imidžu knižnice vytváraním identity knižnice, ako je logo, informačný systém, menovky pre kontaktných pracovníkov knižnice, prezentácia na webe a sociálnych sieťach, etický kódex knižnice, možnosti pre lobing, sponzoring, fundraising. Nikdy sa nedosiahne transformácia knižníc, ktorá je možná s konštantnými inováciami, pokiaľ nepresvedčíme pracovníkov knižníc o potrebe zmeny, ktorá je nutná. Profesionálne reagovanie na sťažnosti, systematické sledovanie odozvy na ponúkané služby, vyzývanie používateľov ku komentárom, zapojenie ich do poskytovania služieb, oslovovanie používateľov ohľadne potrieb, požiadaviek, názorov, sledovanie spokojnosti používateľov, vytvorenie príjemného prostredia v knižnici, vyhýbanie sa knižničkej čínštine (OPAC, URL, MVS formulár...) a v hlavnom rade pri komunikácii s používateľom – máme „oblečený úsmev?“ Kreativita spolu s kritickým myslením, riešenie problémov, komunikácia, spolupráca, myslenie z rôznych uhlov pohľadu, spolupráca s inými obormi a inovácie sú základnými požiadavkami.

Plánované stratégie sa nedajú realizovať len z bežných rozpočtov organizácie, na ich zabezpečenie sú potrebné mimorozpočtové finančné zdroje, ktoré sa dajú získať z rôznych grantov a fondov. Fondy, granty, nadácie a projekty navrhujeme nasmerovať k technickej IT podpore, k vylepšeniam nedostatkov, ktoré sme spomínali v analytickej časti práce, ako je prístup k webstránke, logovanie, služby, ktoré webstránka poskytuje a na zmodernizovanie webstránky, spomenutých aplikácií, e-knihám, downloadingom kníh, časopisov, hudby a celkového modernejšieho a užívateľského „client friendly“ prístupu.

ZÁVER

Dostali sme sa do doby, keď služby sú hlavnými používateľmi inovácií a posledné výskumy naznačujú, že služby zohrávajú dôležitú úlohu pri vytváraní znalostí. Produkt / služba je všetko, čo knižnica ponúka svojim používateľom s cieľom uspokojiť ich požiadavky a potreby, priniesť knižnici, prípadne celej spoločnosti úžitok „zisk“. Elementy súvisiace s kvalitou poskytovanej služby – výber, vzdelávanie, motivácia zamestnancov, ich pravidelné informovanie, stotožnenie sa s cieľmi knižnice, ich správanie sa – prvý dojem, pri osobnom, telefonickom alebo elektronickom kontakte, webovej stránke, sociálnej sieti, medziľudské vzťahy na pracovisku, prostredie knižnice, proces poskytovania služby – ponuka nových kníh, rýchlosť obsluhy, dobrá orientácia vo фонде, v katalógoch, fundovaná a príjemná obsluha, zjednodušovanie, zefektívňovanie knižničných procesov, správanie sa používateľov – knižničný poriadok.

Byť inovatívnym, pridať hodnotu a vyprodukovať môžeme vtedy, ak rozumieme klientovi a inštitucionálnemu poslaniu poskytovateľa služby. Len tak môžeme pôsobiť strategicky. Inovácie a strategické myslenie sú kritické pre budúcnosť ktorejkoľvek organizácie, pričom je dôležité vnímanie priamej korelácie medzi misiou organizácie a jej zámerom. Poslanie verejných knižníc nie je len o cirkulovaní kníh, ale aj o podpore celoživotného vzdelávania. Ako v znalostnej spoločnosti vzdelávanie nadobúda interaktívnu a kooperatívnu formu, je potrebné, aby verejné knižnice vytvorili priestor sociálneho vzdelávacieho priestoru. Zmena z pasívnej inštitúcie na inštitúciu, ktorá sa aktívne spája so spotrebiteľmi a skupinami, vítajúc ich v ponúkaných programoch digitálneho vzdelávania a kooperatívne ponúkajúc miesto v knižnici na rôzne komunitné podujatia a akcie, je skutočná inovácia v službách verejnej knižnice.

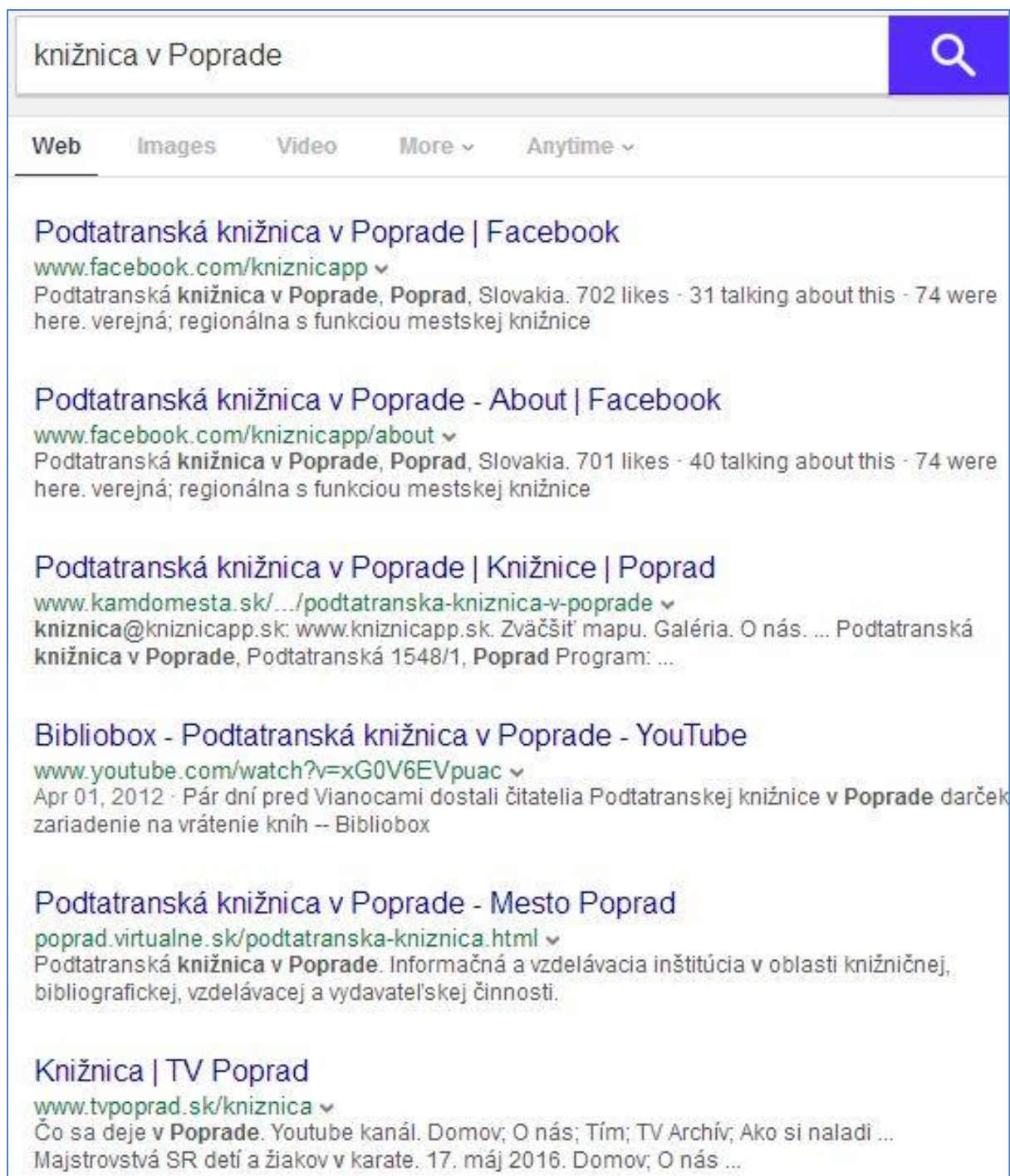
Prijatý výzvu pre neustálu inováciu bude vyžadovať, aby si verejné knižnice osvojili disciplínny prístup k zmene komunitným smerom a aby sa knižnica adaptovala zmenám životného štýlu a štýlu života komunit. Čo nás drží v úzadí a odrádza? Slogan General Electric v 1960 znel: „Pokrok je najdôležitejší produkt“. Stále budú problémy, ktoré treba vyriešiť a spôsoby práce, ktoré treba objaviť. Úspešné implementovanie vyžaduje aplikáciu inovácií nielen v oblasti technických riešení, ale aj inovácie v prístupe pracovníkov ako hlavných sprostredkovateľov ponúkaných služieb.

BIBLIOGRAFICKÉ ZDROJE

1. ĎAĎO J., PETROVIČOVÁ J., KOSTKOVÁ M. 2006. *Marketing služieb*. Bratislava: EPOS 2006. 295 s. ISBN 80-8057-662-9.
2. KUBIČKOVÁ VIERA, BENEŠOVÁ DANA 2007. *Inovácie v službách*. Bratislava: Vydavateľstvo EKONÓM, 2007. 278 s. ISBN 978-80-225-2365-3.
3. NOVÁK, A. 2015 Empatická mapa: Podívejte se do hlavy zákazníka a inovujte. In *Mámnápad.cz – Pomáhame nápadům na svět* [on line]. [cit.2015-08-27]. Dostupné na internete: <http://www.mamnapad.cz/empaticka-mapa-podivejte-se-do-hlavy-zakaznika-a-inovujte>
4. TAJTÁKOVÁ M., NOVÁ J., BEDŘICH L., 2016. *Marketing neziskových organizací, športu a kultúry*. Bratislava: Vydavateľstvo Wolters Kluwer, 2016, 194 s. ISBN 978-80-8168-407-4.
5. TAJTÁKOVÁ MÁRIA, 2007. *Stratégie rozvíjania publika v interpretačných umeniach*. Bratislava: Vydavateľstvo EKONÓM, 2007. 107 s. ISBN 978-80-225-2394-3.
6. THEODOULIDES, L., JAHN, P. 2013. *Reflexná metóda ako nástroj učenia sa v organizáciach*. Bratislava: Iura Edition, 2013. 111 s. ISBN 978-80-8078-581-9.
7. TRGIŇA, T. 1999. *Knižnice pre 21.storočie*. Bratislava Spolok slovenských knihovníkov 1999, 248 s. ISBN 80-85165-79-1.
8. TUŠER, A. a kol., 2010. *Praktikum mediálnej tvorby*. Bratislava: Bratislavská vysoká škola práva, 2010. 368 s. ISBN 978-80-89447-16-9.

PRÍLOHY

PRILOHA A



Obrázok 6 Prístup na domovskú webstránku knižnice

Zdroj: vlastné spracovanie podľa internetu.

PRÍLOHA B



Podtatranská knižnica v Poprade
Podtatranská 1548/1, 05801 Poprad, tel.: 052-7729-781



[Biografický slovník Popradu](#)
[Tatry v literatúre](#)
[Katalóg poľskej literatúry](#)
[Pripravujeme](#)
[Kontakty](#)
[Prírastky nových kníh](#)
[Pripomíname si](#)
[MVS](#)

Hlavné menu

- Úvod
- O knižnici
- Správy o činnosti
- Služby
- Otváracie hodiny
- Regionálna bibliografia
- Knižnice regiónu
- Aktivity a podujatia
- Zbierky a katalógy
- Archív
- Virtuálna prehliadka

Spýtajte sa knižnice



Aktuality

Osem

Pozývame Vás na vernisáž výstavy Osem, ktorá sa uskutoční v oddelení umenia v Spišskej Sobote 17. marca 2017 o 17.30. Výstava potrvá do 21. apríla 2017. Vystavovať budú: Jana Kalixová, Jana Murinová, Jana Grešová, Matúš Krušay, [...]

[Celý článok](#)

Školské noviny

Záujemcovia zo základných škôl z okresov Poprad, Levoča a Kežmarok zavítali v utorok 14. marca do Podtatranskej knižnice. Zúčastnili sa workshopu Školské noviny. Prihlásiť sa mohli všetci, ktorí už školský časopis vydávajú. [...]

[Celý článok](#)

Najlepší knihomof

Vyhodnotenie najlepšieho čitateľa v počte výpožičiek za rok 2016 v kategóriách: detský čitateľ, študent, dospelý čitateľ. Okrem príjemného posedenia v knižnici ich čakajú aj pekné vecné ceny. Tešíme sa na Vás. ☺

[Celý článok](#)

On-line katalóg



Zriaďovateľ knižnice



Samoobslužná stanica



Spolupráca



Slovenská knižnica pre nevidiacich
Mateja Hrebendu v Levoči




Najčítanejšie

- Otváracie hodiny
- Spýtajte sa knižnice
- Kontakty
- Služby
- Zbierky a katalógy

Živé knihy 5



Ľudia s výnimočným životným príbehom opisujú svoj život, respektíve čítajú z knihy, ktorá ich v živote inšpirovala a motivovala. Živá kniha odovzdáva svojim čitateľom a čitateľkám odkaz, ktorý má pomôcť [...]

[Celý článok](#)

Pomalé svetlo víŋ



Básnika, dramatika, scenáristu, vynikajúceho herca a recitátora Vlada Vafka, rodáka z obce Široké, neďaleko Prešova poznajú mnohí ako Bohéma a priateľského človeka. V jeho duši stále drieme kus dieťa. S jeho básnickou tvorbou sa m [...]

[Celý článok](#)

Džínsový denník so Zuzkou Šulajovou



Upozorňujeme na zmenu. Besedy so spisovateľkou Zuzkou Šulajovou sa z dôvodu zdravotných problémov autorky neuskutočnia. Veríme, že po ich prekonaní ju budeme môcť v Poprade privítať neskôr. Želáme skoré uzdravenie. Zuzka Šulajová [...]

[Celý článok](#)

Obyčajné šťastie s Máriou Hamzovou



Spisovateľka Mária Hamzová (1970) začala písať pre vydavateľstvo Motýľ už v roku 2005. Svoju spisovateľskú kariéru odštartovala prým románom s názvom Vôňa karameliek. Na konte má množstvo slovenských bestsellerov ako Božky nad ky [...]

[Celý článok](#)

Chceli by ste sa ...



f

Tinedžeri v Podtatranskej knižnici



MVS

Medziknižničná výpožičná služba
Ing. Daniela Vidišová
Kontakt: naucne@kniznicapp.sk
tel.: 052/7729781
Formulár

Zaujímavé linky







Počet návštev

Návštevy	
Celkom:	239721
Týdeň:	71
Dnes:	71
Online:	5
Všet v Jednom.cz	

Plány spolupráce so školami v šk. roku 2016/2017

- Podtatranská ulica č. 1 (SŠ)
- Podtatranská ulica č. 1 (ZŠ)
- Podtatranská ulica č. 1 (ŠK)
- Podtatranská ulica č. 1 (MŠ)
- Spišská Sobota (MŠ, ZŠ, ŠK)
- Pobočka Juh 1 (ZŠ)
- Pobočka Juh 1 (MŠ)
- pobočka Juh 1 (ŠK)
- Pobočka Juh 3 (ZŠ)
- Pobočka Juh 3 (MŠ)

Týždeň slovenských knižníc 2017



Motto : Knižnice pre všetkých. 13. 3. 2017 - 19. 3. 2017. Aj v tomto roku sme pripravili pre našich čitateľov zaujímavý program - stretnutia so spisovateľmi, ocenenie čitateľov s najvyšším počtom výpožičiek, semináre, literárny večer [...]

[Celý článok](#)

Kalendár podujatí na mesiac marec 2017



Program Kultúrno-vzdelávacie podujatia, besedy, výstavy výtvarných diel, vernisáže, literárne pásma, zážitkové čítanie, tvorivé dielne, ...Zmena programu vyhradená!

[Celý článok](#)

Na chválu Božiu a pre potechu srdca



Rodina akademickej maliarky Evy Grešakovej pripravila pre verejnosť výstavu autorkinej tvorby. Vernisáž výstavy sa uskutoční 2. marca 2017 o 16.30 na Podtatranskej ulici č. 1. Výstava potrvá do konca marca 2017. Fotky z v [...]

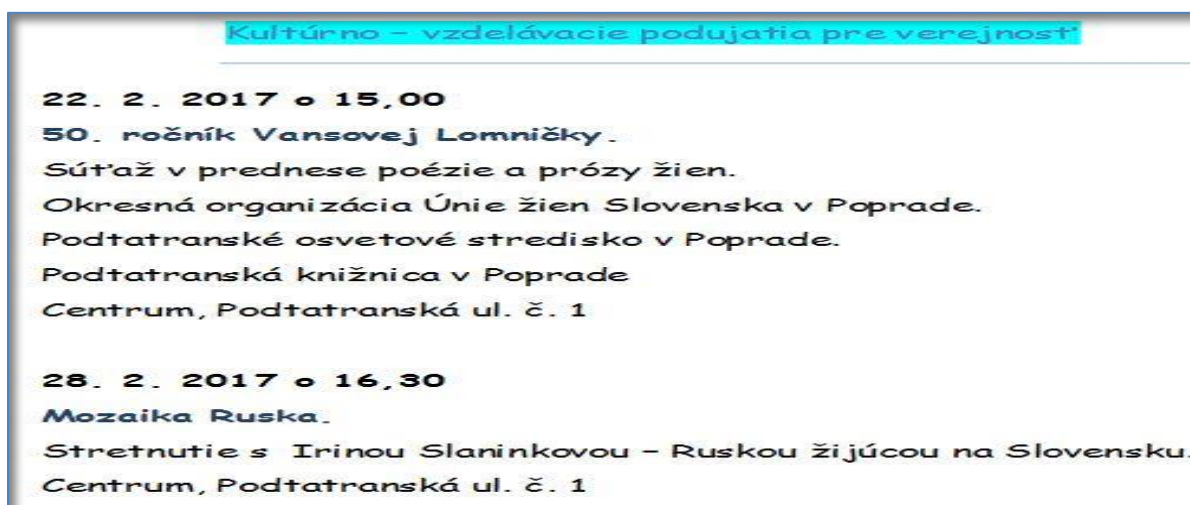
[Celý článok](#)

Podtatranská knižnica v Poprade © 2013. All Rights Reserved.

Obrázok 7 Prihlásenie sa do systému na webstránke knižnice

Zdroj: vlastné spracovanie podľa webstránky www.kniznicapp.sk.

PRÍLOHA C



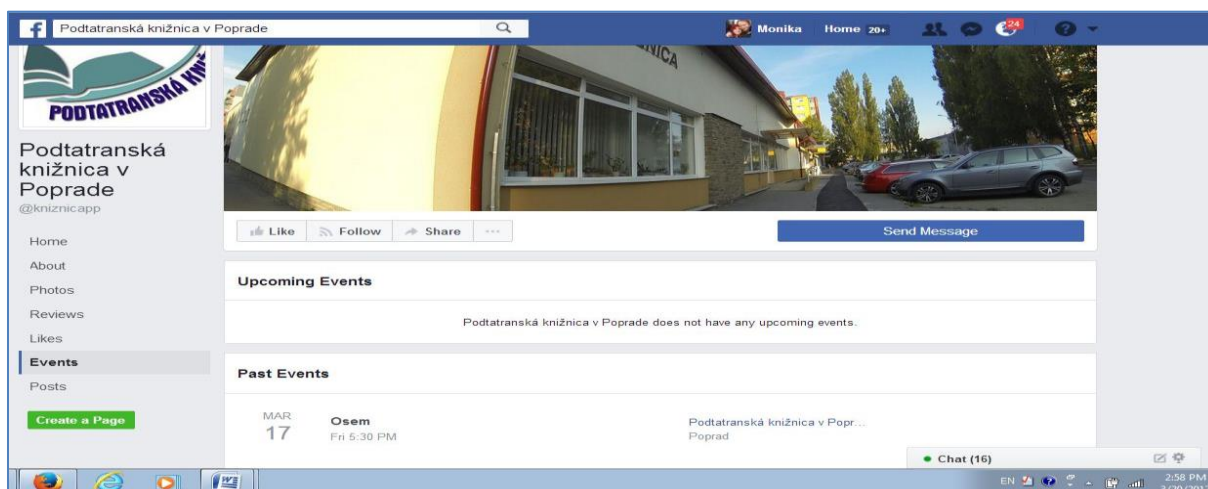
Obrázok 8 Kultúrno-vzdelávacie podujatia mesiac február 2017

Zdroj: vlastné spracovanie podľa interných dokumentov knižnice na webstránke.



Obrázok 9 Podujatia a aktivity v Podtatranskej knižnici - mesiac február 2017

Zdroj: vlastné spracovanie.



Obrázok 10 Podujatia a aktivity v Podtatranskej knižnici - mesiac marec 2017

Zdroj: vlastné spracovanie.

PRÍLOHA D

Jurčík, Monika

Nahlásenie straty preukazu

Bloky Vypožičané Žiadanky Konto História Kontakt

Príliš veľa pokút na vybavenie.
Veľa pokút na výpožičkách.

Verzia 2.1.SP1 © 2008-2011 VTLS

Obrázok 11 Pokuty za omeškanie

Zdroj: vlastné spracovanie.

Popradská knižnica v Poprade
Centrum
Popradská 1548/1
01 Poprad

Payment Type: Účet
User: Jurčík, Monika
User ID: 9004033089
Transaction Ref Num: 26157878

Payment Date: 21.3.2017 10:04:5
Amount Paid: 2.68€
New Balance: 0.00€

Obrázok 12 Reálna pokuta

Zdroj: vlastné spracovanie.

PRÍLOHA E

Zdroj: vlastné spracovanie podľa internetu.



Obrázok 13 Obmedzenosť online prístupu v katalógu mimo priestorov SNK

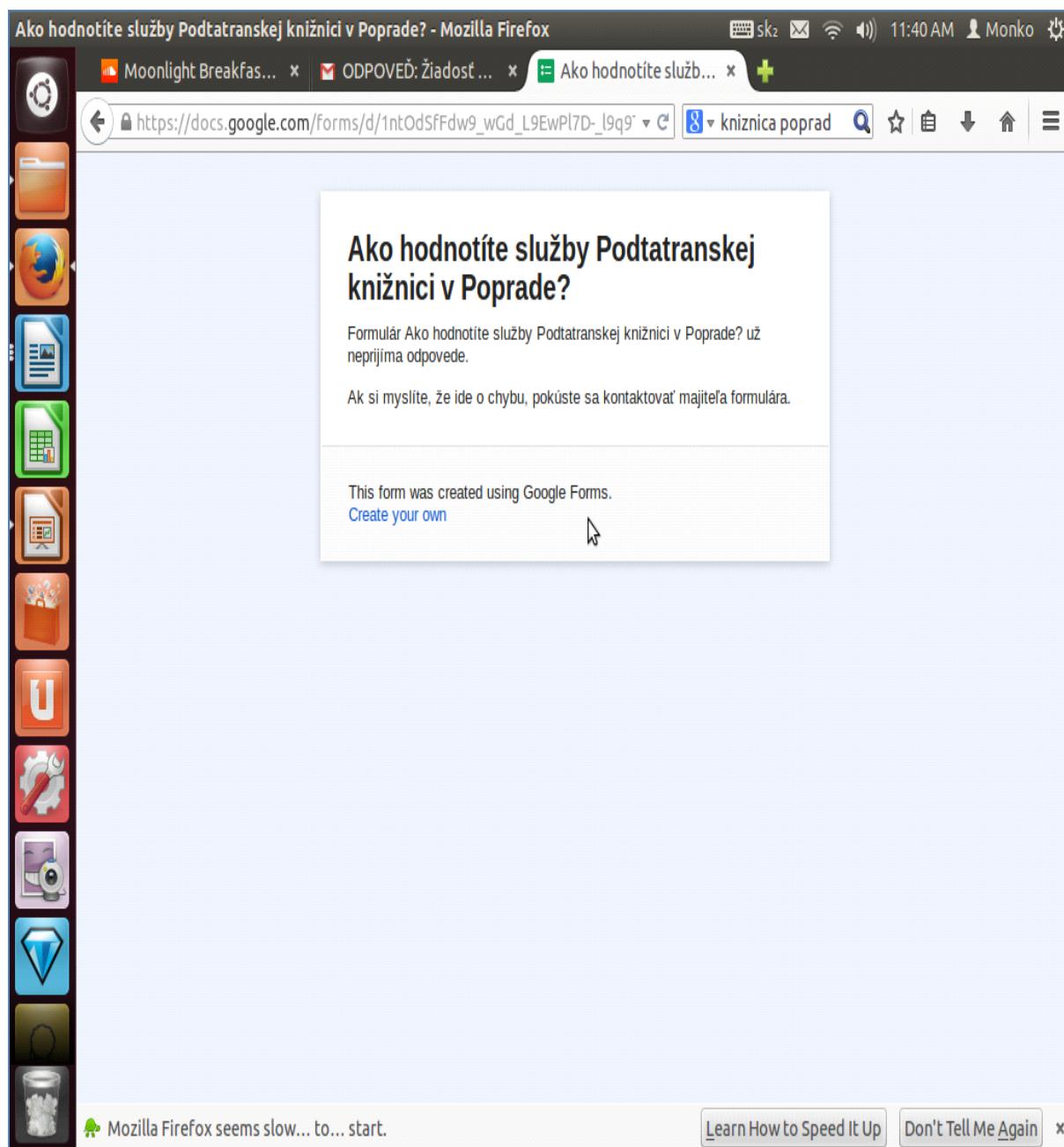
Zdroj: vlastné spracovanie.



Obrázok 14 Online prístup mimo priestorov SNK

Zdroj: vlastné spracovanie

PRÍLOHA F



Obrázok 15 Formulár hodnotenia spokojnosti zákazníka

Zdroj: Vlastné spracovanie.

PRÍLOHA G



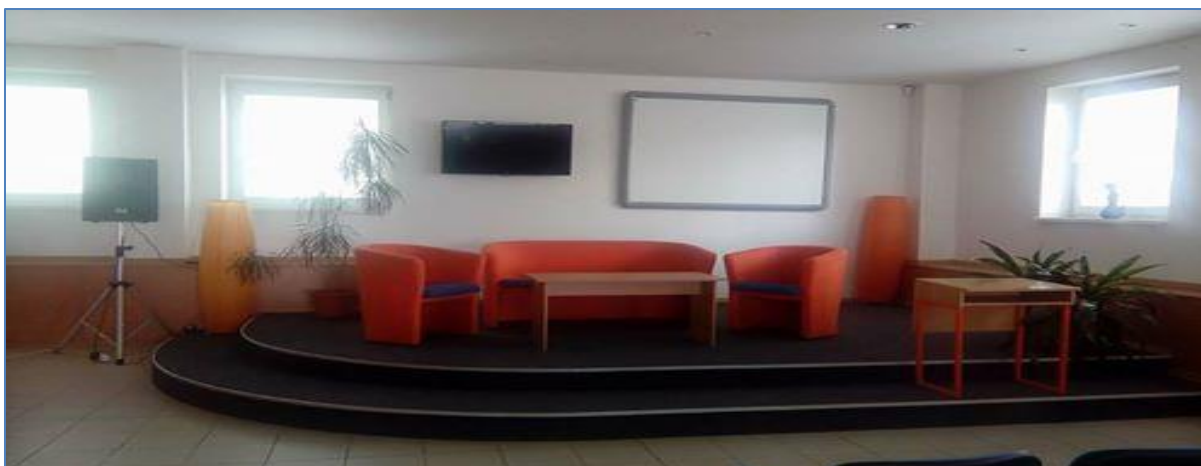
Obrázok 16 Detský kútik v Podtatranskej knižnici

Zdroj: vlastné spracovanie.



Obrázok 17 Novovzniknutá spoločenská miestnosť Podtatranskej knižnice

Zdroj: vlastné spracovanie.

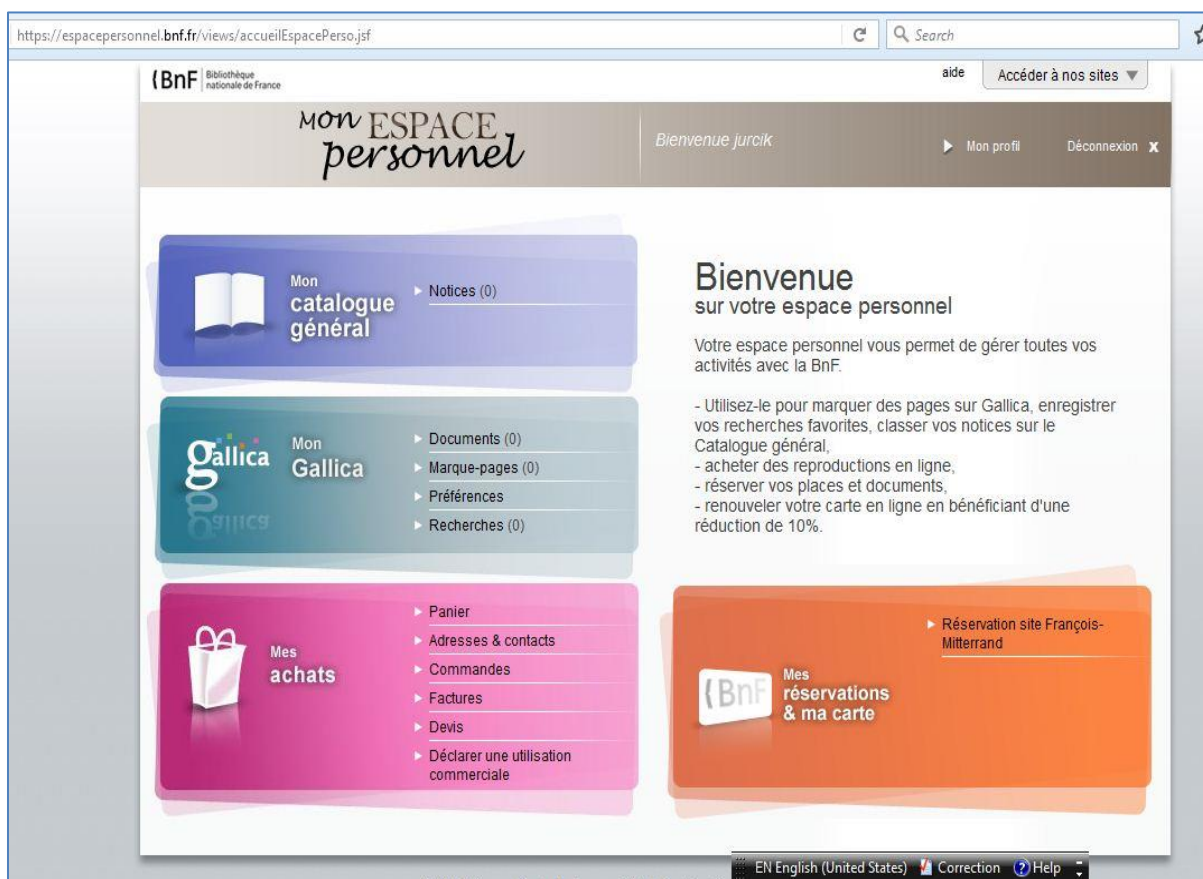


Obrázok 18 Spoločenská miestnosť "pódium"

Zdroj: vlastné spracovanie.

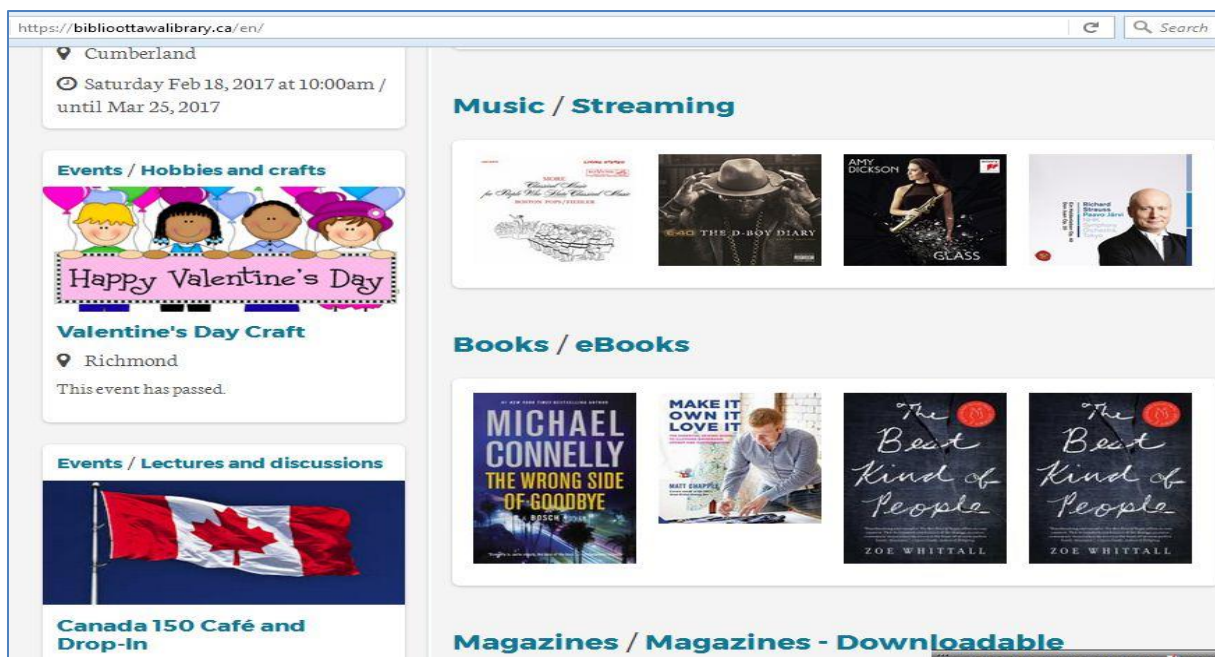
PRÍLOHA H

TRENDY V ZAHRANIČÍ



Obrázok 19 Môj osobný priestor v Parížskej knižnici

Zdroj: vlastné spracovanie.



Obrázok 20 Downloading hudby a knihy na stránke Ottawskej knižnice

Zdroj: vlastné spracovanie.



[You are not signed in](#)
[Your Account](#)
[Contact Us](#)
[Donate Now](#)

[Search](#)
[Advanced](#) | [Old Catalogue](#)

[Books, Video, Research & More](#)
[Programs, Classes & Exhibits](#)
[Hours & Locations](#)
[Using the Library](#)

Some services are unavailable at this time.

From approximately 6 to 6:15 a.m. daily, access to your account, placing holds, and information about the location and status of materials are unavailable due to maintenance.

FIND YOUR WAY

[Downloads & eBooks](#)
[Articles & Online Research](#)
[eLearning](#)
[Digital Innovation Hubs](#)

[Job & Career Help](#)
[Small Business](#)
[We Recommend](#)
[Français](#)

[New to Canada](#)
[Kids \(Birth to 5\)](#)
[KidsSPACE](#)
[Teens](#)

Blogs

Toronto Reference Library Blog
[eh List: Kerry Clare](#)
Mar 29 | [Michael](#)

The Buzz... About Books
Great Reads: Family Matters
Mar 28 | [Book Buzz](#)

Growing a Reader: Kids' Books, Tips and More
Canada 150: Ten Delightful Books for Younger Readers
Mar 27 | [RayL](#)

More Blogs from Library Staff

Criterion Collection



350+ quality feature and documentary films.

Stream classic, award-winning and influential films from around the world.

Experience Toronto's literary scene



Become a New Collection Member

Get access to special events and support TPL.

How to Spot Fake News



A guide on how to spot fake news and find reliable information.

Toronto Seniors Strategy



The City of Toronto would like your input on the Toronto Seniors Strategy to improve City services for older Torontonians and make Toronto a more age-friendly city.

Light Therapy Lamps



Treat the "winter blues" and access light therapy lamps at two library branches, Malvern and Brentwood.

Vice & Virtue



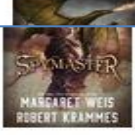
A free exhibit about moral reform in "Toronto the Good" featuring tabloids, photographs, manuscripts and ephemera runs February 11-April 30.

FAIR EBOOK PRICES



Learn more about this issue and show your support.

New for Adults



Fiction
Nonfiction
Science Fiction
Mysteries
Graphic Books
Romance
eBooks
Audiobooks

New for Teens



Fiction
Graphic Books
eBooks
eAudiobooks

For Children



Books by Age Level
Fiction
Nonfiction
Graphic Books
eBooks
eAudiobooks

For Ontario Residents

Ontario Virtual Reference Library



Explore the Digital Archive and other resources for all Ontario residents.

Eyes on the Arctic

Toronto Reference Library
Thu, Mar 09



opening March 9 and running until April 30, 2017 Toronto Reference Library, 789 Yonge ...
[Learn More](#)

Ordinary People: Short Stories

Barbara Frum
Thu, Mar 30 @ 7:00 p.m. - 8:00 p.m.



Shortlisted for the RBC Fresh Fish Award for Emerging Writers, Eva Crocker on...
[Learn More](#)

Storytellers from Away - Heidi Dahlsveen

S. Walter Stewart
Thu, Mar 30 @ 10:00 a.m. - 11:00 a.m.



From Norway, storyteller Heidi Dahlsveen, one of the pioneers of the European storytel...
[Learn More](#)

Vimy 100: A New Look

S. Walter Stewart
Mon, Apr 03 @ 7:00 p.m. - 8:00 p.m.



This talk by Jack L. Granatstein will look at the great Canadian battle in April 1917....
[Learn More](#)

Human Connections: Roo Borson and Phoebe Wang

Toronto Reference Library
Mon, Apr 03 @ 7:00 p.m. - 8:00 p.m.



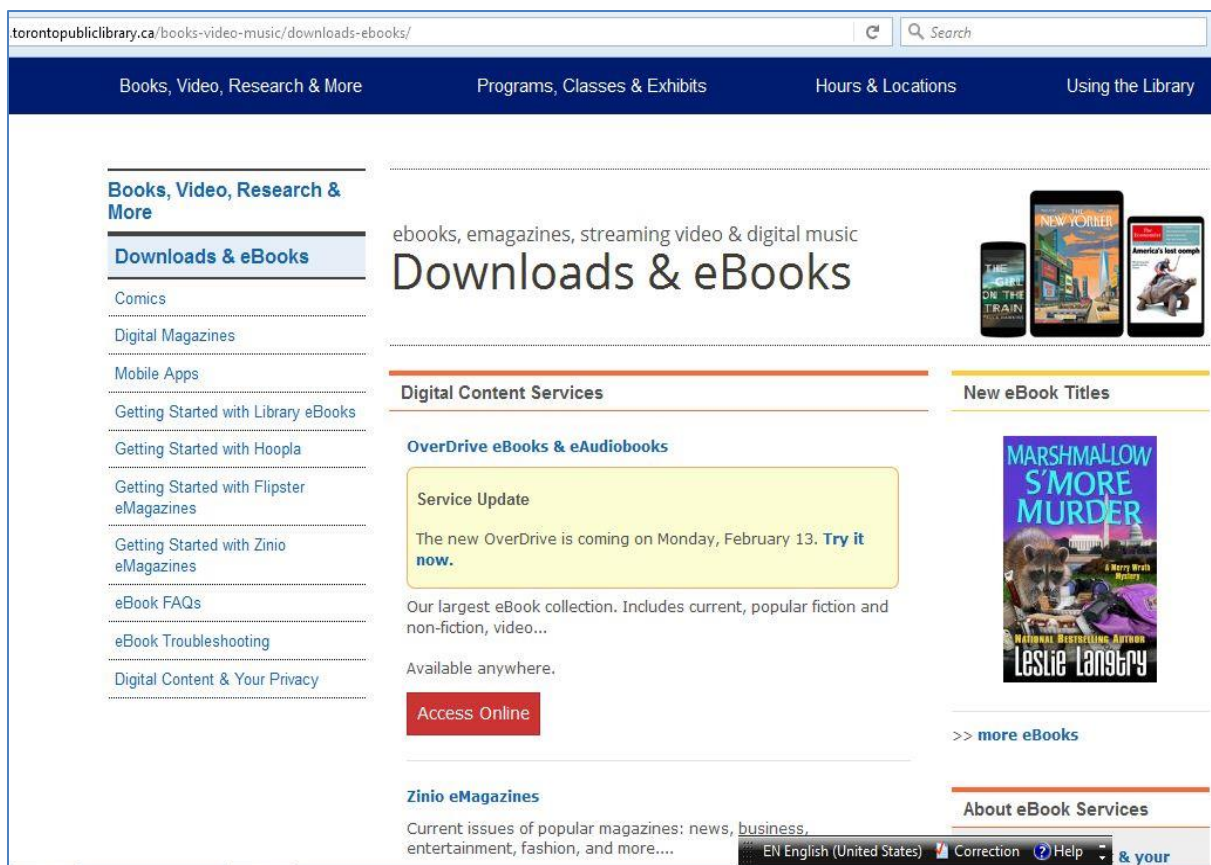
Poets Roo Borson, Cardinal in the Eastern White Cedar, and Phoebe Wang. Admission Free.

Financial support from the Ontario government is gratefully acknowledged

[EN English \(United States\)](#)
[Correction](#)

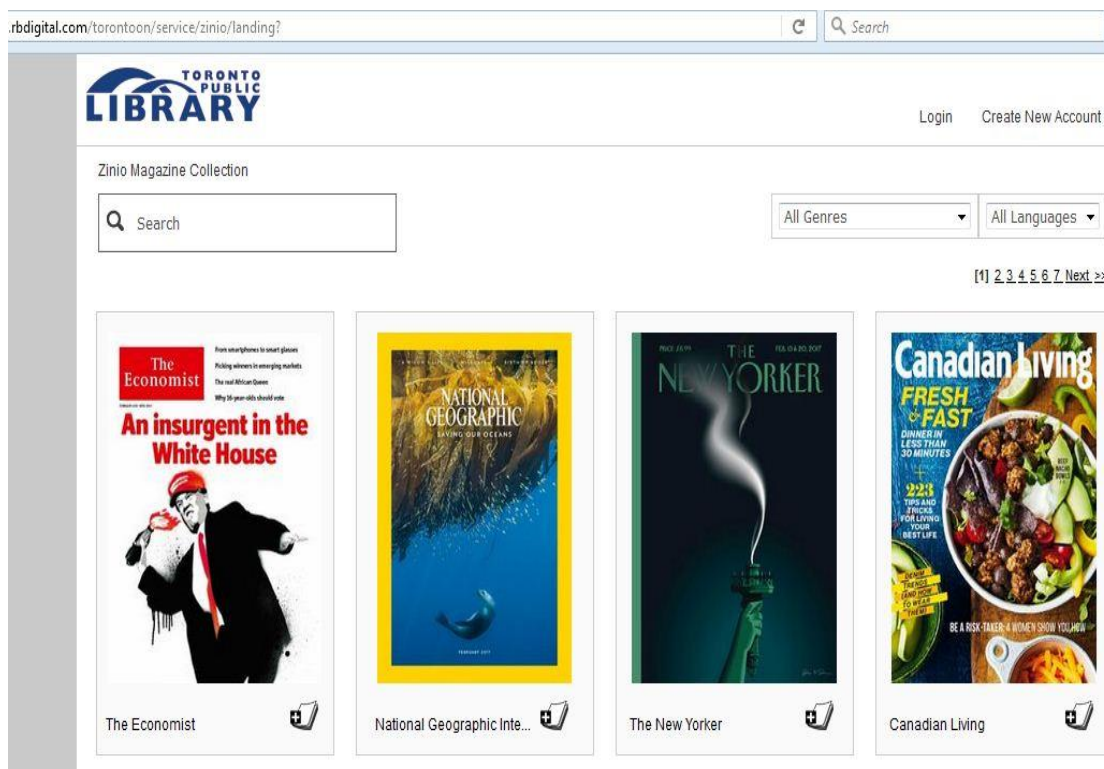
Obrázok 21 Hlavná webstránka Torontskej knižnice počas "rannej akutualizácie" a 15 min. nedostupnosti

Zdroj: vlastné spracovanie.



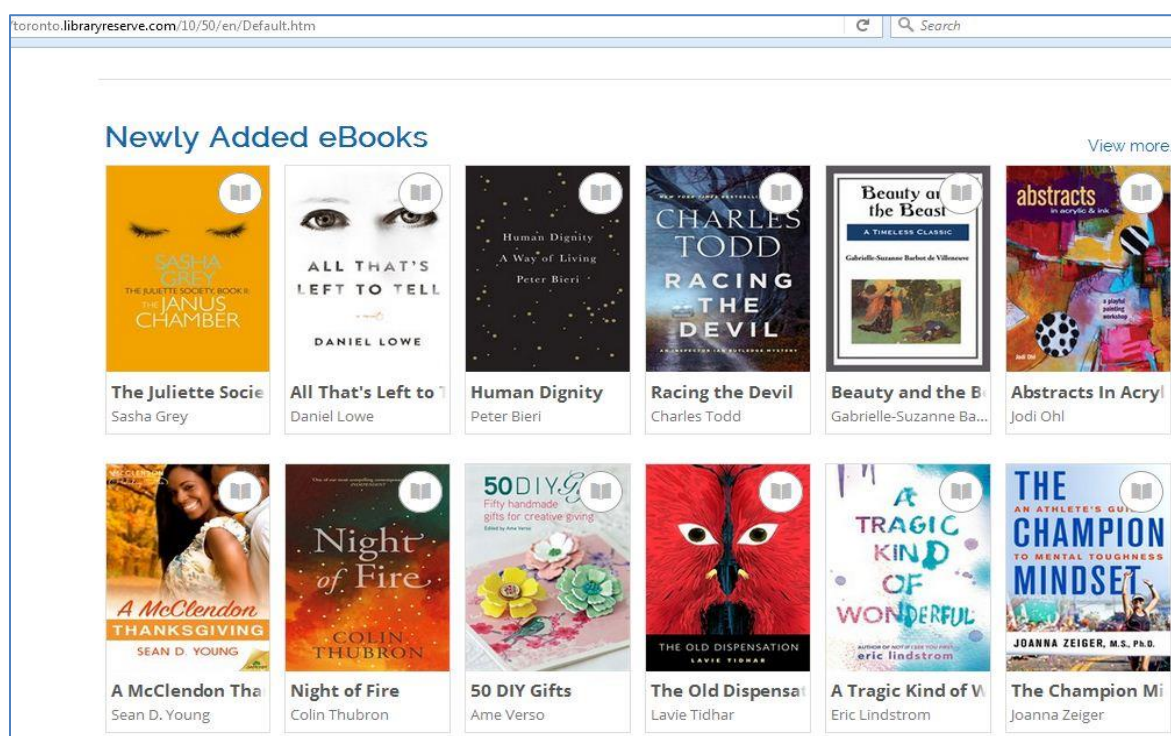
Obrázok 22 Sťahovanie a eKnihy v Torontskej verejnej knižnici

Zdroj: vlastné spracovanie.



Obrázok 23 Zdigitalizovaná ponuka časopisov v Torontskej verejnej knižnici

Zdroj: vlastné spracovanie.



Obrázok 24 Novopridané knihy v Torontskej knižnici

Zdroj: vlastné spracovanie.



Obrázok 25 Nové v hudbe v Torontskej knižnici

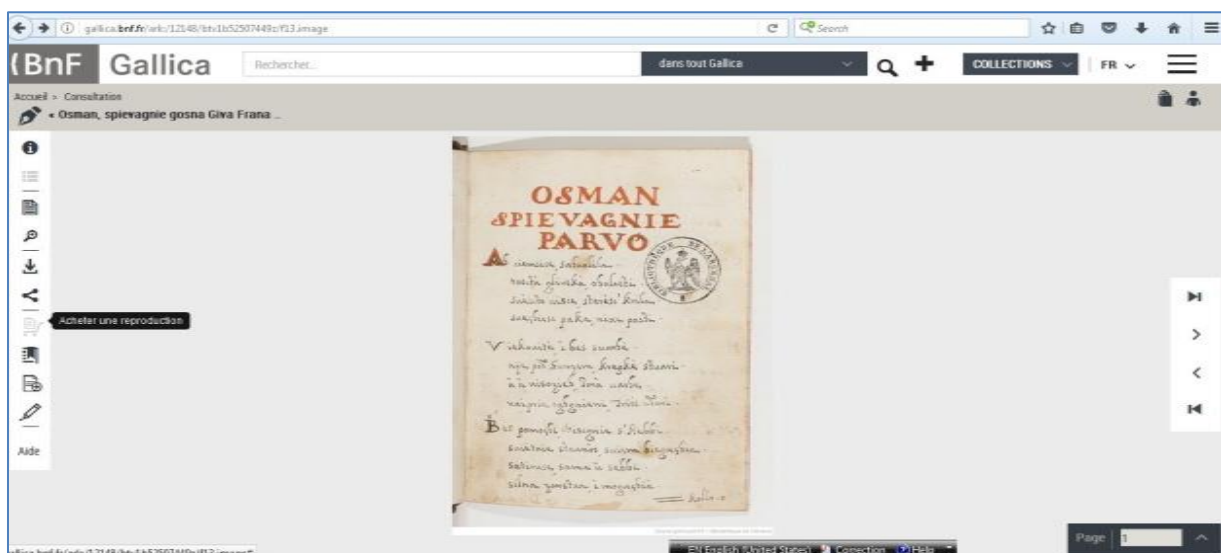
Zdroj: vlastné spracovanie

DIGITALIZÁCIA KNÍH V PARÍŽSKEJ KNIŽNICI – dostupné bez čitateľského preukazu



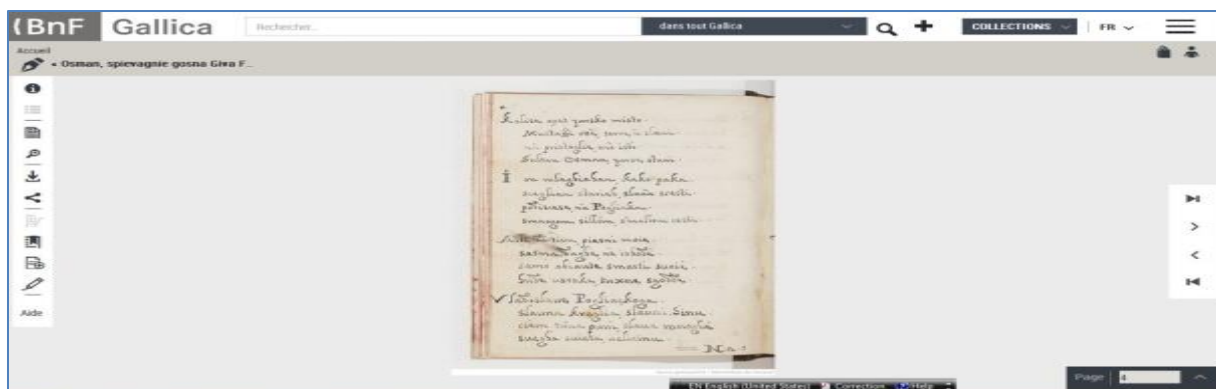
Obrázok 26 Digitalizované knihy v Parížskej knižnici

Zdroj: vlastné spracovanie.



Obrázok 27 Zdigitalizovaná kniha OSMAN v Parížskej knižnici

Zdroj: vlastné spracovanie.



Obrázok 28 Zdigitalizovaný OSMAN v Parížskej knižnici ďalšia strana

Zdroj: vlastné spracovanie.

PRÍLOHA I

Tabuľka 4 Hodnotiaca stupnica ReMe

1. stupeň hodnotenia	2. stupeň hodnotenia		Komentár k hodnoteným výstupom a prejavom sledovaného procesu	
	bodový rozsah	diferencia		
Veľmi zle (hrubé chyby a nedostatky, neplnenie alebo formálne plnenie očakávaní)	1-29	1-9	9	Prejavy nekorešpondujú s cieľmi, očakávaniami a požiadavkami tvoriacimi základ hodnotenia.
		10-19	10	Objavujú sa náznaky nastavenia cieľov smerujúcich k plneniu požadovaných očakávaní.
		20-29	10	Objavuje sa spojitost previazanosti personálneho potenciálu s požiadavkami plnenia nastavených cieľov a očakávaní.
Zle (chyby a nedostatky, pozitívne náznaky)	30 - 44	30-34	5	Formálne prejavy plnenia nastavených cieľov.
		35-39	5	Cieľavedomé aktivity smerujúce k plneniu nastavených cieľov.
		40-44	5	Prejavy plnenia nastavených očakávaní oscilujú v rovine formálneho a reálneho plnenia. Ich výsledné hodnotenie je negatívne.
Pásmo nerozhodnosti (akceptovateľné prejavy, čiastočné plnenie štandardov)	45 - 54	45-48	4	Prejavy nastavených očakávaní oscilujú v rovine formálneho a reálneho plnenia. V ich celkovom vyhodnotení sa objavujú pozitívne prejavy.
		49-51	3	Prejavy nastavených očakávaní oscilujú v rovine formálneho a reálneho plnenia. V ich celkovom vyhodnotení prevládajú pozitívne prejavy.
		52-54	3	Plnenie očakávaní je v rovine reálneho plnenia. V odozve na aktivity prevláda kladné hodnotenie.
Dobre (dodržiavanie štandardov, plnenie nastavených očakávaní)	55 - 79	55-62	8	Plnenie stanovených cieľov osciluje okolo hladiny nastavených štandardov (očakávaní).
		63-71	9	Plnenie stanovených cieľov osciluje nad hladinou nastavených štandardov.
		72-79	8	Plnenie stanovených cieľov osciluje nad hladinou nastavených štandardov a vykazuje ich trvalý kvalitatívny nárast.
Veľmi dobre (prekračovanie štandardov, inovovanie a posúvanie nastavených hraníc)	80 - 99	80-86	7	Plnenie očakávaní dosahuje trvalo nadštandardný stav a vykazuje snahu po zmene nastavených hladín.
		87-93	7	Plnenie očakávaní dosahuje trvalo nadštandardný stav a vykazuje snahu po zmene nastavených cieľov.
		93-99	7	Plnenie očakávaní vysoko a trvalo prekračuje nastavené hladiny, čoho dôsledkom je nastavenie nových cieľov, požiadaviek a očakávaní