

Vážení čtenáři a návštěvníci karvinské knihovny,

v období od 1. 11. 2018 do 31. 12. 2018 jste měli možnost vyplnit Dotazník spokojenosti a vyjádřit se tak ke službám poskytovaných Regionální knihovnou Karviná, příspěvkovou organizací. Dotazníky byly rozděleny na dvě kategorie – pro dospělé a pro děti a mládež do 16 let.

Dotazníky byly k dispozici v tištěné i elektronické podobě. V tištěné podobě byly dotazníky dostupné na všech pobočkách karvinské knihovny. V elektronické podobě byly dostupné na webových stránkách knihovny <https://www.rkka.cz/>.

Ráda bych Vás seznámila s výsledky dotazníkového šetření.

Z celkového počtu registrovaných čtenářů 7193 (dospělých) a 1544 (dětí a mládeže do 16 let) dotazníky vyplnilo 496 respondentů. Dotazníky v tištěné podobě vyplnilo 120 respondentů, dotazníky v elektronické podobě vyplnilo 376 respondentů. Celkem se tedy zúčastnilo 94,35 % dospělých a 5,65 % dětí a mládeže do 16 let, 78,9 % všech dotázaných jsou ženy a 21,1 % muži.

Věková skladba dotazovaných je následující: 30,1 % (37–47 let), 18,8 % (48–58 let), 15,4 % (26–36 let), 17,1 % (59–69 let), 9,6 % (15–25 let), 9 % (70–80 let), 0,2 % (81 let a více).

Dotazníky obsahovaly celkem 41 otázek.

Většina čtenářů a návštěvníků využívá knihovnu 1x měsíčně (56,6 %), 3 % navštěvují knihovnu denně, 5,5 % týdně, 9,6 % jednou za čtrnáct dnů, 9,2 % čtvrtletně, 3 % půlročně a 13 % jinak.

Zajímalo nás také, jak jsou navštěvovány pobočky karvinské knihovny, které jsou rozmístěny v městských částech Karviné.

Respondenti nejčastěji navštěvují pobočky v městských částech Karviná-Mizerov (70,30 %), Karviná – Nové Město (16,03 %), Středisko polské literatury v Karviné-Fryštátě (11,54 %), využívají služeb Knihařské dílny v Karviné-Ráji (7,48 %) a Městského informačního centra v Karviné-Fryštátě (4,27 %), Střediska hudby a umění v Karviné-Fryštátě (2,99 %), dále jsou pobočky Rehabilitační sanatorium v Karviné-Hranicích (1,92 %) a pobočky v Karviné-Loukách a Karviné – Starém Městě.

Knihovnu čtenáři a návštěvníci využívají knihovnu nejčastěji pro vyplnění svého volného času (82,48 %), z důvodu studia či vzdělávání (29,06 %), využití v rámci zaměstnání (9,19 %).

Z celkového počtu 468 odpovědí na otázku „Jak hodnotíte provozní dobu jednotlivých poboček“ bylo zjištěno, že provozní dobu Městského informačního centra byla hodnocena v 24,79 % známkou 1 (nejlepší), známkou 5 (nejhorší) v 0 %, 63,03 % respondentů zvolili hodnocení nevím.

Provozní dobu Střediska hudby a umění jste hodnotili známkou 1 v 19,23 %, známkou 5 v 0 % a 70,30 % respondentů zvolili hodnocení nevím.

Provozní dobu Střediska polské literatury jste hodnotili známkou 1 v 19,87 %, známkou 5 v 0 % a pro označení nevím se rozhodlo 68,59 % respondentů.

Pro Středisko knihovnických a informačních služeb Karviná-Nové Město, Oddělení pro dospělé čtenáře, byla provozní doba hodnocena známkou 1 v 34,19 %, známkou 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 54,49 % respondentů.

Pro Středisko knihovnických a informačních služeb Karviná - Nové Město, Oddělení pro děti a mládež, byla provozní doba hodnocena známkou 1 v 23,29 %, známkou 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 54,49 % respondentů.

Provozní doba Střediska knihovnických a informačních služeb Karviná-Mizerov, Oddělení pro dospělé, byla hodnocena známkou 1 v 69,44 %, známkou 5 v 0,85 % a možnost nevím zvolilo 17,74 % respondentů.

Provozní doba Střediska knihovnických a informačních služeb Karviná-Mizerov, Oddělení pro děti a mládež, byla hodnocena známkou 1 v 40,77 %, známkou 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 50,85 % respondentů.

Rehabilitační sanatorium pro svou provozní dobu dostalo známku 1 v 11,97 %, známku 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 79,91 % respondentů.

Pro Oddělení Karviná - Staré Město byla provozní doba hodnocena známkou 1 v 10,90 %, známkou 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 84,40 % respondentů.

Pro Středisko služeb Karviná-Louky byla provozní doba hodnocena známkou 1 v 10,90 %, známkou 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 84,40 % respondentů.

Provozní doba Knihařské dílny byla hodnocena známkou 1 v 13,25 %, známkou 5 v 0 % a možnost nevím zvolilo 80,98 % respondentů.

Děkujeme i za Vaše návrhy na úpravu provozní doby jednotlivých poboček, v současné době však o této úpravě neuvažujeme, a to z níže uvedených důvodů.

Oddělení pro děti a mládež v Karviné-Mizerově, Karviné – Novém Městě, ve Středisku polské literatury a Středisku hudby a umění v Karviné-Fryštátě jsou dopoledne pro veřejnost a ve středy uzavřeny z důvodu realizace besed a knihovnických lekcí pro školky a školy.

Pondělky a středy jsou na pobočce Karviná – Nové Město uzavřeny z důvodu realizace kurzů počítačové gramotnosti pro veřejnost, tato pobočka nedisponuje multimediální učebnou jako pobočka Karviná-Mizerov (kde kurzy počítačové gramotnosti také probíhají).

Karvinská knihovna má otevřeno 55 hodin týdně (jedná se o pobočku Karviná-Mizerov), což odpovídá Standardu pro dobrou knihovnu. Doporučená hodnota dle Standardu pro dobrou knihovnu je 50 a více – připočtu obyvatel více než 40 001.

Zajímá nás také názor na jednotlivé služby poskytované karvinskou knihovnou. Zde byly vybrány nejvíce hodnocené odpovědi u jednotlivých poskytovaných služeb. Výpůjční služby byly hodnoceny známkou 1 (v 83,76 %), meziknihovní výpůjční služby (vypůjčení knihy z jiné knihovny pro čtenáře) známkou 1 (v 53,63 %), rešeršní služby (vytvoření soupisu literatury k požadovanému tématu) známkou 1 (v 53,63 %), přístup k internetu známkou nevím (ve 45,51 %) a známkou 1 (ve 41,24 %), přístup k wifi známkou nevím (v 53,21 %) a známkou 1 (ve 32,69 %), tiskový výstup z PC známkou nevím (v 56,20 %) a známkou 1 (ve 32,48 %), kopírování známkou nevím (ve 47,22 %) a známkou 1 (ve 42,31 %), skenování známkou 1 (ve 34,40 %), kulturní a vzdělávací akce známkou 1 (ve 58,12 %), donášková služba - dovoz knih domů známkou nevím

(v 76,07 %) a známkou 1 (v 18,59 %), obalování knih známkou nevím (ve 48,93 %) a známkou 1 (ve 42,09 %), půjčování e-knih známkou nevím (v 67,31 %) a známkou 1 (ve 25,85 %).

Z odpovědí vyplývá, že čtenáři a návštěvníci neví o službě nebo nevyužívají služeb - přístupu k internetu, přístupu k wifi, tiskového výstupu, kopírování, donáškové služby, obalování knih a možnosti půjčování e-knih. U těchto odpovědí bylo zaznamenáno větší procento odpovědí „nevím“.

Nabídka knihovního fondu byla hodnocena známkami, kde se čtenáři a návštěvníci mohli vyjádřit k nabídce beletrie, naučné literatury, odebíraným periodikům (noviny a časopisy), audioknihám, hudebním CD a filmovým DVD a deskovým hrám.

Nabídku beletrie hodnotili čtenáři a návštěvníci známkou 1 v 63,03 %, naučnou literaturu známkou 1 ve 46,79 %, nabídku odebíraných periodik – noviny a časopisy známkou 1 ve 42,09 %, audioknihy známkou 1 v 19,87 % a známkou nevím v 65,81 %, hudební CD a filmová DVD známkou 1 v 19,02 % a známkou nevím v 69,23 %, deskové hry známkou 1 ve 25,64 % a známkou nevím v 60,90 %.

Vyplývá tedy z toho, že převážně jsou čtenáři a návštěvníci knihovny s nabídkou knihovního fondu spokojeni. Pravděpodobně neví nebo nevyužívají možnosti vypůjčení audioknih, hudebních CD a filmových DVD a deskových her. U těchto odpovědí bylo zaznamenáno odpovědi „nevím“ ve více než 50 %.

Velmi nás potěšily vaše návrhy/připomínky k otázce – co vám v nabídce fondu knihovny chybí? Z celkového počtu 138 odpovědí jste se ve 42,75 % vyjádřili, že jste s nabídkou fondu knihovny spokojeni, v 17,40 % vám chybí více knižních novinek, v 16,67 % požadujete více odborných knih; v 5,80 % vám chybí cizojazyčné knihy. Větší nabídku novin a časopisů požadujete ve 4,35 %, audioknihy v 2,17 %. Stejným dílem, a to v 1,45 % vám chybí deskové hry, více knih sci-fi (1,45 %) a komiksy (1,45 %). V 0,72 % jste si napsali o více knih s návody (jako je pletení, háčkování) a 5,07 % z vás se vyjádřilo tak, že neví, jestli v knihovním fondu něco chybí.

Je pro nás důležité uspokojit informační potřeby čtenářů a návštěvníků karvinské knihovny. Snažíme se zajistit také kvalitní odbornou literaturu, avšak nemůžeme a z finančních a kapacitních důvodů nechceme suplovat specializované knihovny (krajské a vysokoškolské). Samozřejmě jsme schopni zajistit požadavek na dokumenty prostřednictvím MVS (meziknihovní výpůjční služba). Z finančních důvodů nejsme schopni zajistit více výtisků knižních novinek, také z důvodu, že v České republice je vydáváno ročně více než 15 000 titulů. Pokud však v nabídce karvinské knihovny čtenáři postrádají kterýkoliv titul nebo téma, stačí zaslat e-mailem tip na nákup do knihovního fondu Regionální knihovny Karviná.

Z odpovědí vyplynulo, že 1,7 % veřejnosti navštěvuje denně webové stránky karvinské knihovny, 8,5 % týdně, 12,8 % jednou za čtrnáct dnů, 22,2 % měsíčně, 15,1 % čtvrtletně, 11,3 % půlročně a 28,4 % webové stránky nevyužívá.

Od 4. 3. 2019 byly spuštěny nové webové stránky knihovny.

Karvinská knihovna se prezentuje také na sociálních sítích – Facebooku (Regionální knihovna Karviná) a Instagramu (knihovnakarvina). Z odpovědí je zřejmé, že 8,5 % veřejnosti sleduje karvinskou knihovnu na sociálních sítích pravidelně, 23,9 % občas, 31,2 % sociální sítě nevyužívají a 36,3 % neví o existenci profilu knihovny na sociálních sítích.

Děkujeme také za Vaše vyjádření k otázce – máte nějaký návrh, jak by se knihovna mohla lépe propagovat na sociálních sítích?

Z celkového počtu 110 odpovědí jste se v 54,55 % vyjádřili, že jste s knihovními sociálními sítěmi spokojeni a nechcete na nich nic měnit, 23,64 % z vás se vyjádřilo, že neví, zda je nutné něco na těchto stránkách měnit. Stejným dílem, a to 3,64 % jste uvedli zájem o soutěže, více reportáží z knihovního prostředí, dále by podle vás pomohla lepší propagace existence knihovny na sociálních sítích, a to ve 3,64 %. 1,82 % z vás nám poradilo zvýraznit se na Instagramu a umístit odkazy o možnostech knihovny na obalech knih a u obsluhy knihovny (3,64 %). Také jste nám poradili v 1,82 % větší aktivitu na sociálních sítích, vystavovat knižní novinky (1,82 %), a také jste nám navrhli (1,82 %), abychom se připojili na síť LinkedIn.

Těší nás, že jsou čtenáři a návštěvníci spokojeni s pracovníky knihovny. Personál knihovny je v 82,1 % vnímán jako vstřícný (0,4 % vůbec ne). 77,5 % čtenářů a návštěvníků ohodnotilo zaměstnance knihovny, že jsou schopni pohotově řešit knihovnické a informační požadavky návštěvníků.

Z odpovědí vyplynulo, že v 66,7 % personál knihovny pomáhá čtenářům získat informační dovednosti potřebné k práci a studiu (vyhledávání v katalogu, databázích, na internetu), spíše ano v 17,7 %, průměr v 7,5 %, spíše ne v 4,5 % a vůbec ne v 3,6 %.

Celková úroveň služeb poskytovaných knihovnou byla hodnocena v 64,8 % jako výborná.

Připomínky a podněty čtenářů a návštěvníků budeme samozřejmě řešit tak, aby personál knihovny plnil požadavky čtenářů a návštěvníků, aby byl vždy vstřícný a ochotný.

Většina čtenářů a návštěvníků je s rozsahem a kvalitou prostor pro potřeby studia a učení pokojena (60,9%), 0,6% není spokojena vůbec. Ve studovně jsou umístěny počítače s přístupem k internetu, které využívá veřejnost zdarma. Snažíme se upozorňovat, aby ve studovně návštěvníci byli ohleduplní a respektovali ostatní.

V 53,3 % považujete technické vybavení určené pro přístup k informacím za dostatečné (PC, kopírky, CD přehrávače), 0,6 % čtenářů a návštěvníků není s technickým vybavením spokojena.

Dostupnost knihovny čtenáři a návštěvníci hodnotili jako výbornou v 84,62 %, dopravní spojení známkou 1 v 82,26 %, parkování známkou 1 ve 42,09 % (nevím ve 36,97 %), bezbariérový přístup známkou 1 v 19,87 % (nevím v 65,81 %). Z toho vyplývá, že pravděpodobně čtenáři a návštěvníci neví, že pobočky knihovny jsou bezbariérové (až na Středisko polské literatury, pobočku Karviná-Louky, pobočku Karviná – Staré Město).

Zajímalo nás také, zda by čtenáři a návštěvníci uvítali bibliobox (zařízení, které umožňuje uživatelům knihovny samoobslužné vrácení vypůjčených dokumentů, i když je knihovna zavřená). Z odpovědí vyplynulo, že 51,7 % čtenářů by bibliobox uvítali, 17,5 % tuto službu nechtějí a 30,08 % neví. V současné době hledáme dotační programy (finanční prostředky) na pořízení biblioboxu.

Karvinská knihovna na pobočce v Karviné-Mizerově disponuje také kavárnou, kterou provozuje soukromá osoba. Zajímalo nás, jak často veřejnost navštěvuje sladkou

kavárnu. Týdně kavárnu navštěvuje 1,7 % dotázaných, 5,3 % jedenkrát za čtrnáct dní, 13,9 % měsíčně, 17,7 % čtvrtletně, 34,5 % půlročně a 26,9 % dotázaných o kavárně neví. Také nás zajímalo, zda je veřejnost spokojena se službami a nabídkou sladké kavárny. Známkou 1 ohodnotilo kavárnu 53,4 % dotázaných; známkou 2 - 27,7 %; známkou 3 – 13,2 %; známkou 4 – 1,1 % a známkou 5 – 4,7 %.

Odpovědi u otázky – přáli byste si v literárním salónu (kavárně) rozšířit stávající nabídku? – jsme předali provozovatelce sladké kavárny.

Návrhy čtenářů a odpovědi knihovny:

1. „Nelíbí se mi rozdělení autorů dle národnosti. A když už to takhle musí být, co poté to rozdělení v jednom regálu, kde je to rozdělené na psychologické, válečné apod.? Část knih autora naleznu tam, část knih někde jinde. Určitě bych to dala dohromady.“

Odpověď knihovny: Výběrový regál, o kterém píšete, byl vytvořen na základě přání našich čtenářů, kteří nemají čas vybírat z volného výběru, ale vybírají si knihy tematicky. Pokud konkrétní titul nemůžete najít, vždy Vám knihy rádi dohledáme a případně pomůžeme s dalším výběrem.

2. „Chodím zatím pouze do cukrárny. Možná kdyby tam byly i informace o knihovně, tak bych uvažovala i o jejím navštívení.“

Odpověď knihovny: Děkujeme za Váš podnět. Na každém stole v kavárně nyní najdete nabídku kulturních akcí, které knihovna v daném měsíci chystá. V kavárně najdete i propagační materiály o knihovně.

3. „Velmi bych uvítala přehlednější a uživatelsky přívětivější webové stránky.“

Odpověď knihovny: Na nových webových stránkách se pracuje. Začátkem měsíce března 2019 bude nový web karvinské knihovny spuštěn.

4. „Přednášky pro školy v knihovně ve Fryštátě obsahují zajímavá témata, ale mohlo by se více zapracovat na formě – méně výkladu a prezentace, více diskuzí, aktivní zapojení žáků či studentů.“

Odpověď knihovny: Aktuálně jsou besedy předělávány do této formy. Chceme žákům poskytnout sice odborný výklad, ale zároveň je chceme aktivně zapojit do diskuze a snažíme se o interakci.

5. „Pomoc s citacemi do studentských prací, diplomek, bakalářek apod.“

Odpověď knihovny: Můžete se obrátit na knihovnice karvinské knihovny, které Vám samozřejmě rády pomohou. Také můžete využít webový portál knihovny.cz, kde naleznete potřebné informace o citování.

6. „Vytvářet pozvánky na akce knihovny, psát o nových knižních titulech – třeba je dávat do různých FB skupin (Karviná-město, které žije).“

Odpověď knihovny: Zmiňované knihovna již dělá. Na propagaci aktivně spolupracujeme nejen s tištěnými médii a TV, ale také s tiskovým oddělením Magistrátu města Karviné (FB stránka Karviná – oficiální stránky města).

7. „Knihy jsou nepřehledně značeny podle písmen. (V knihovně v Karviné-Novém Městě je to lepší). A není jasné, kde začíná a kde končí tituly podle

daného písmena. Knihy nejsou vždy založeny podle autora, často dávány opačně (dobré na vykroucení hlavy).“

Odpověď knihovny: Stavění knihovního fondu je dáno národností autora a poté jeho příjmením. V oddělení tedy čtenáři vybírají pouze v sekci česká/slovenská literatura, anglo-americká literatura, německá literatura, francouzská literatura, ruská literatura, polská literatura a ostatní překlady, v níž jsou autoři méně zastoupených národností (Dánsko, Norsko, Finsko apod.) Odděleně jsou pouze novinky knihovního fondu, detektivky, sci-fi a fantasy literatura a poezie. Orientační systém knihovny (regálové rozřadovače s písmeny) stojí vždy na začátku písmena abecedy. Stejný způsob řazení má i pobočka v Karviné – Novém Městě. Knihy jsou vždy dávány svisle textem od spodu nahoru. Knihy mají na hřbetu text různě, což má svůj historický vývoj. *„České knihy stále ještě většinou ctí evropskou kontinentální tradici, kdy text běží vzhůru, u anglických a amerických knih má text na hřbetu opačný průběh (dolů); v Německu, kde se ještě v 90. letech přejímání amerického vzoru kritizovalo, je dnes takto tištěna více než polovina knižní produkce.“*

Co se týká směru nápisu na hřbetu knihy – více informací naleznete zde: <https://www.ptejiteseknihovny.cz/dotazy/smer-napisu-na-hrbetu-knihy> .

8. „Více akcí se známými osobnostmi. A proč bylo Celé Česko věnováno pouze dětem? Dospělý by si také zašel na čtení se známou osobností.“

Odpověď knihovny: Projekt Celé Česko čte dětem je sice primárně určen dětem, ale účast dospělých není zakázána. Pro dospělé návštěvníky knihovna připravuje rovněž velké množství atraktivních kulturních i vzdělávacích akcí, kde mají možnost se také setkat se známými osobnostmi.

9. „Uvítala bych, kdyby bylo možné zřídit místa, kde by lidé mohli ukládat své knihy, aby si je mohli půjčit jiní a naopak si tam půjčovat knihy jiných lidí. Už takové místo má i Horní Suchá, viděla jsem i v jiných městech, např. v Luhačovicích a myslím, že by to v Karviné taky fungovalo.“

„Knihy, které už třeba někdo nepotřebuje, by se mohly půjčovat na vlakovém nádraží. Možnost četby na cestách. Mrzí mě, když se knihy vyhazují.“

Odpověď knihovny: Tuto službu již knihovna nabízí, stala se stou knihovnou zapojenou do projektu Kniha do vlaku, na karvinském hlavním nádraží funguje regál s knihami. Knihobudka bude umístěna také na krytém bazéně v Karviné-Hranicích. Plánujeme také umístění knihobudky na letním koupališti v Karviné- Novém Městě.

10. „Vše mi vyhovuje, ale bibliobox bych uvítala.“

„Zavedení biblioboxu je určitě skvělý nápad.“

„Vrácení knih mimo otevírací dobu bych velice uvítala.“

Odpověď knihovny: Těší nás Váš zájem o bibliobox. V současné době hledáme dotační programy (finanční prostředky) na pořízení biblioboxu.

11. „Třeba kurzy pro seniory – Jak na chytrý telefon, práce s tabletem, vytvoření fotoalb.“

„Výuku o práci s počítačem a internetem.“

Odpověď knihovny: V letošním roce budeme rozšiřovat kurzy pro veřejnost o práci s telefonem. Kurzy práce s tabletem jsou součástí práce s PC, které pořádá Oddělení pro dospělé – Informační oddělení v Karviné-Mizerově.

12. „Čtenáři by měli mít možnost se podílet o rozhodování, které knihovna nakoupí. Buď budou mít možnost volit ze seznamu, kde bude autor, případně kniha. Nebo budou mít možnost napsat svůj návrh autora či knihy.“

Odpověď knihovny: Čtenáři mají možnost zapojit se do výběru knižních novinek. Své návrhy na koupi knih můžete zasílat na e-mail vedoucích poboček nebo na e-mail: knihovna@rkka.cz

13. „Setkávání se slavnými osobnostmi, témata všechny.“

„Besedy se zajímavými lidmi, případně nějaké workshopy.“

„setkání/rozhovor s významnými osobnostmi/kultura, věda, výzkum/“

„Uvítala bych více besed se známými osobnostmi.“

„Více akcí se známými osobnostmi.“

„Knižní bazar – přines knihu (knihy) a odejdi s jinou (jinými) = setkání lidí, doprovodný program (muzika, tvoření pro děti)“

„Přednášky, školení, semináře, setkání se známými osobnostmi, větší osvěta možnosti využívání vašich služeb.“

Odpověď knihovny: V letošním roce pro Vás chystáme spoustu atraktivních kulturních a vzdělávacích akcí, věříme, že si u nás každý vybere to své. Sledujte náš web, Facebook a Instagram knihovny.

14. „Provozní doba Střediska hudby a umění v Karviné-Fryštátě je naprosto nevyhovující.“

„Rozšířit provozní dobu v Karviné-Mizerově i na MIC.“

Odpověď knihovny: V současné době neuvažujeme o změnách provozní doby poboček. Děkujeme však za Vaše podněty.

15. „Bezplatné WIFI připojení bez hesla a kódu.“

Odpověď knihovny: Bezplatné WIFI bez hesla a kódu je na pobočkách knihovny k dispozici od 28. 5. 2018.

16. „Zneprůhlednit výstupní plošiny u výtahu v budově na Mizerově – přechod po zasklené části podlahy do chodby působí depresivně a je pocitově nevhodný. Doporučuji tyto přechody v podhledem zaslepit papírem nebo zatříbit barvou. Argumentace o porušení autorských práv projektanta je zástupná, rozhodující jsou pocity návštěvníků (i třeba jednoho).“

Odpověď knihovny: Zneprůhlednění skleněných knih v knihovně v Karviné-Mizerově se neplánuje.

17. „Více reportáží z knihovního prostředí na sociálních sítích.“

„Soutěže na sociálních sítích“

Odpověď knihovny: Děkujeme za podněty k sociálním sítím. V současné době pro Vás připravujeme soutěže.

18. Pochvaly na činnost knihovny: Odpověď knihovny: Velice nás těší Vaše milá slova pochvaly. Vážíme si toho a budeme se snažit i do budoucna Vás nezklamat.

19. Připomínky: Odpověď knihovny: Děkujeme Vám také za Vaše připomínky a podněty, které se budeme snažit průběžně řešit.

Zpracovala: Bc. Vladěna Turowská, Mgr. Markéta Kukrechtová