

Mýty a legendy českého knihovnictví, proměny profese knihovník

Jaroslava Štěrbová

Na programu bude...

- představení
- varování
- ujištění
- vysvětlení, projednání
- podebrání
- uklidnění
- rozloučení ... a třeba ještě něco stihneme

9.7. +- 600 let



Program vážně:

- Knihovna jako veřejná služba
- Knihovník a jeho role

Legendy minulosti



Legendy současnosti



Legendy současnosti



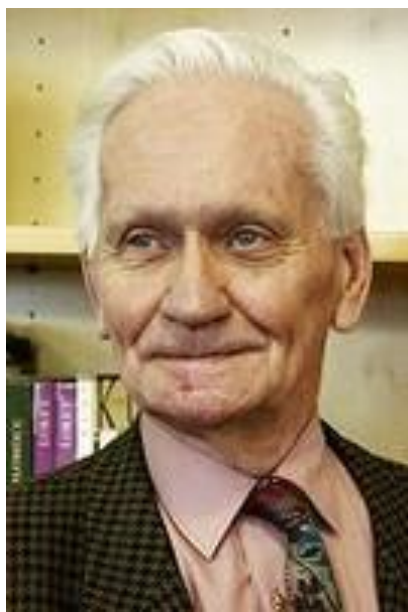
Legendy současnosti



Legendy současnosti



Legendy současnosti



Pilíře (pro knihovny)

- MANIFEST
- DEKLARACE
- ZÁKON
- KONCEPCE
 - ÚMLUVA, DOPORUČENÍ... **STANDARDY!!!**

<http://knihovnam.nkp.cz/>

- KODEX
- CHARTA

Knihovna je instituce veřejných služeb

Charta služeb

Obecně:

veřejný dokument, kterým se stanoví základní informace o poskytovaných službách, o úrovni služeb, kterou může zákazník očekávat, stejně tak jako způsob podávání stížností či návrhů na zlepšení.

Idea charty veřejných služeb

- nástroj shrnující základní práva a principy upravující poskytování služeb uživatelům:
 - kontinuita služby
 - kvalita
 - bezpečnost dodávky
 - rovný přístup
 - dostupné ceny
 - sociální, kulturní a ekologická přijatelnost

Charta služeb

- **napomáhá** organizacím poskytujícím veřejné služby **zvládat** očekávání uživatelů
- **poskytuje rámec** pro konzultace s uživateli služeb
- **podporuje** organizace poskytující veřejné služby **v měření a hodnocení** výkonu
- **informuje** veřejnost o tom, jaký standard může očekávat
- **činí** organizace poskytující veřejné služby **transparentnějšími**
- **nutí** organizace poskytující veřejné služby **ke zlepšení** jejich činnosti tam, kde nebyly dodrženy slibované standardy
- **zvyšuje spokojenost** uživatelů služeb

Charta služeb mládeži

Knihovny Jiřího Mahena

- **Slibujeme vám:**

- setkáte se s vstřícným personálem a zdvořilým zacházením
- budeme nosit jmenovky a v telefonu se představíme
- naši zaměstnanci se vám budou věnovat nejpozději do 15 minut
- řekneme vám, jak knihovna funguje, a pomůžeme vám najít, co potřebujete
- každých 14 dní najdete v naší knihovně nové knihy
- v naší automatizované síti si můžete prodloužit výpůjční dobu a rezervovat si tituly on-line; výpůjční dobu můžete prodloužit i telefonicky
- budeme naslouchat vašim připomínkám a názorům
- informace o knihovnickém řádu a o poplatcích naleznete v každé knihovně a na našich internetových stránkách www.kjm.cz
- dáte-li nám na sebe kontakt, budeme vás informovat o všech změnách, akcích a novinkách e-mailem

Charta služeb mládeži

Knihovny Jiřího Mahena

- **Očekáváme od vás:**
 - dodržování knihovního řádu
 - spolupráci s knihovníky a respektování jejich instrukcí
 - zdvořilost a ohleduplnost vůči ostatním
 - že budete formulovat své dotazy co nejpřesněji
 - že vše vrátíte včas a v pořádku

Veřejná služba

Koncept veřejné služby zahrnuje organizace poskytující služby i samotné služby, které ve veřejném zájmu zajišťují.

zejména školství, kultura, doprava, obrana a bezpečnost, soudnictví, vězeňská služba, oblast důchodového zabezpečení, zastupitelské úřady v cizině a celá řada dalších funkcí, se kterými se občané denně setkávají; k tomu účelu zřizuje stát své instituce, především příspěvkové organizace a organizační složky

Veřejná služba nově

Veřejně prospěšné práce

Dobrovolníci

KNIHOVNA

JE

INSTITUCE VEŘEJNÝCH SLUŽEB !

Jedna základní ... :

„Základní podmínkou veřejné knihovny je, aby její služby byly dostupné všem a nikoliv jen jedné společenské skupině s vyloučením ostatních.

Musí být přijata taková opatření, která zajistí dostupnost služeb menšinám, které z nějakého důvodu nemohou využívat hlavní služby, např. jazykovým menšinám, tělesně postiženým nebo těm, kteří žijí ve vzdálených lokalitách a nemohou přijít do budovy knihovny.“

směrnice IFLA

Veřejná knihovna zblízka

- veřejné knihovny poskytují veřejné knihovnické a informační služby všem na základě rovného přístupu k informacím

čili každému?

- veřejné knihovny mají univerzálně zaměřený fond

čili vše?

Knihovna a divná slova

- PR
- Marketing
- Efektivita
- Návratnost investic
- Trh
- Konkurence

Marketing dnes

- **strategický marketing**
vymezuje segmenty
(skupiny uživatelů),
na které je nutné zaměřit pozornost
- **taktický marketing**
definuje formy a postupy, sloužící k získání stálého uživatele
- **administrativní marketing**
definuje cíle a na jejich základě sestavuje plány vedoucí k realizaci krátkodobé i dlouhodobé marketingové koncepce
- **transformační marketing**
se zaměřuje na perspektivu poskytování služeb v elektronickém prostředí informační společnosti

Segmentace pro knihovnu

- **demografická segmentace** - vytvoření skupin vyznačujících se podobnou demografickou charakteristikou, např. studenti, ženy v domácnosti, důchodci
- **segmentace podle příležitosti** - žáci půjčující si povinnou četbu, studenti připravující se k přijímacím zkouškám na vysoké školy, frekventanti rekvalifikačních kurzů
- **segmentace podle intenzity návštěv** - seskupení uživatelů i návštěvníků podle toho, zda využívají služeb knihovny velmi často, často nebo pouze příležitostně
- **segmentace podle životního stylu** - seskupení lidí, kteří preferují životní styl, od kterého se odvíjí jejich zájmy, např. návštěvníci večerů poezie, náročných filmů, uměleckých výstav

Cílové skupiny knihovny ?

- děti (mládež)
- senioři
- vzdálení uživatelé

...nic víc?

Cílové skupiny - rozpracované

- podrobnější zamyšlení a analýza mohou překvapit
- „malá domů“ není vždycky výhodou
- kromě „děckařů“ nebývají v knihovně specialisté pro různé cílové skupiny
- junioři nejsou jen děti,
senioři nejsou jen důchodci

Cílové skupiny a jejich potřeby

- dítě a dospělý
- muž a žena
- čtoucí a studující
- stálý a dočasný
- spěchající a setrvalý
- dravý a plachý
- globální a lokální
- samostatný a nesamostatný
- přítomný a vzdálený ...

... a další a další ...

- hobbysté !!!
- scifisté a fantasti
- učitelé
- „zelené vdovy“
- **imigranti**
- dvojjazyčné děti
- **hendikepovaní**
- konzumenti zdravého životního stylu
- rozhodovači a VIP
- „hlavy“
- přezaměstnaní
- **nezaměstnaní**
- čtenáři novin

Cílové skupiny – proč?

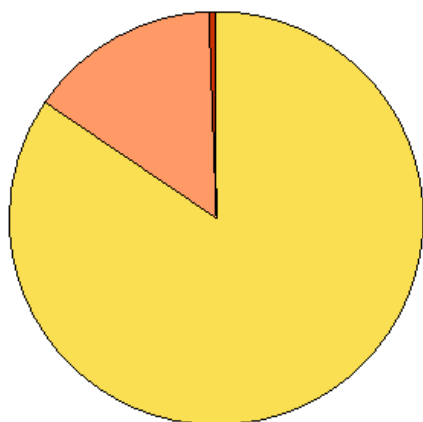
- Povinnost
- Příležitost

Cílové skupiny –jak ?

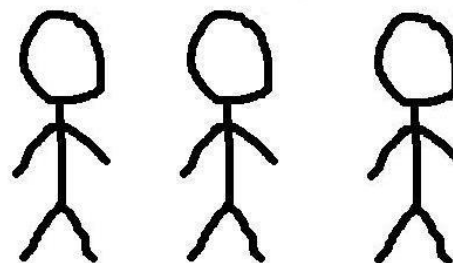
- zkušenosti
 - charakteristika skupiny
 - popis produktu
 - metody práce a oslovení
 - prostředky a náklady na oslovení
 - podpora a zajištění
- odhady
 - množstevní potenciál
 - rychlost reakce na oslovení
 - udržitelný rozvoj x definovaný termínovaný projekt

O koláči a třech lidech

lidi, čtenáři, knihovníci



■ lidé ■ čtenáři ■ knihovníci



Knihovník a jeho role

VŠEVĚD

NADČLOVĚK

PODČLOVĚK

MESIÁŠ

?

Flynn Carsens !

Mýtus

- Symbolické vyprávění vyjadřující víru v plnost a celistvost nadčasového řádu.
- Tradovaný příběh (řetězec příběhů či vyprávění), které nesdělují informace, nýbrž vyvolávají prostřednictvím obrazů dojem hlubšího porozumění celku světa nebo nějaké jeho podstatné části v jejich významu pro lidský život.
- Příběh symbolického nebo náboženského významu.

Legendární

- opředený legendami, neskutečný
- slavný, proslulý

Legendy a mýty našeho knihovnictví

- to není povolání, to je POSLÁNÍ
- to nás nic nestojí, to si děláme sami
- tak si to pojd'te zkusit, za ty peníze
- když si nás nenajdou, tak si nás nezaslouží
- nikdo nás nemá rád
- to není naše práce (aneb: u kolegy prosím)
- vždyť přece každý musí pochopit ... víme to nejlépe

..legendy a mýty našeho knihovnictví

- neinformované neinformovat!
- slušný člověk knihu nevyhodí
- knihovník si práci vždycky najde
- kdyby si radši četli...
- nikdo si nás neváží
- knihovny jsou naše
- knihovny jsou ostrůvky dobra ...
- **knihovny byly, jsou a budou!**

?

...?

ANO, ale :

- Klasifikace
- Kvalifikace
- Vývoj
- Perspektivy

Profese KNIHOVNÍK

- Národní soustava povolání
- Typové pozice
- Katalog prací
- Řízení pracovního výkonu....
 - kompetenční modely, popisy
pracovních míst, celoživotní učení ...

http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=102205&kod_sm1=21

Sociální ukotvení profese knihovník

- Psychologie
- Sociologie
- Demografie
- Statistika
- Etika

Komunikace !

Podmínky (pro knihovníky)

- **VĚDĚT (ZNÁT)**
- **UMĚT**
- **CHTÍT**
- **MOCI**

Co dělat?

Identifikovat, Získávat, Zpracovávat,
Zprostředkovávat, Uchovávat, Budovat sbírky....
Profilovat, Sdílet, Spolupracovat ...

Orientovat (se)...

Vyvažovat!

Hledat!

Komunikovat !

Zlaté pravidlo, rada a přání na závěr

- Dobře komunikuje každý, kdo ...
- Dobrý knihovník musí mít rád ...
- Když jsem mezi lidmi, je mi jako bych byl ...



