

Co dělá dobrého knihovníka?

Nejen co, kdy, komu říká!

Jaroslava Štěrbová

Liberec 2015

Na programu bude...

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

Program vážně:

- Knihovna jako veřejná služba
- Knihovník a jeho role

Legendy minulosti

- T.G.Masaryk
- Z.V.Tobolka
- J.Thon

Legendy současnosti

- Vít Richter
- Zlata Houšková
- Hana Čápková a Mirka Hamáčková
- Ladislav Kurka
- Ladislav Zoubek
- Ladislava Zemánková
- Věra Vohlídalová
-

...budoucí legendy nám mohou vyrůst :



... z našich čtenářů?

Pilíře (pro knihovny)

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

informace pro knihovny na webu NK ČR <http://ipk.nkp.cz/>

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 Knihovny Jiřího Mahena (KJM)

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 KJM

Očekáváme od vás:

- dodržování knihovního řádu
- spolupráci s knihovnicí a respektování jejich instrukcí
- zdvořilost a ohleduplnost vůči ostatním
- že budete formulovat své dotazy co nejpřesněji
- že vše vrátíte včas a v pořádku

Knihovna

je

instituce veřejných služeb

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 podmínka :

„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 ?

obvykle:

- 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

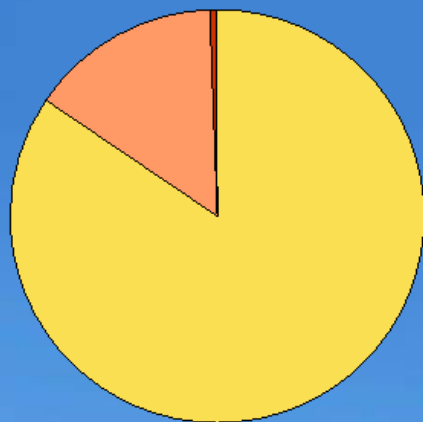
- Příležitost

Cílové skupiny –jak ?

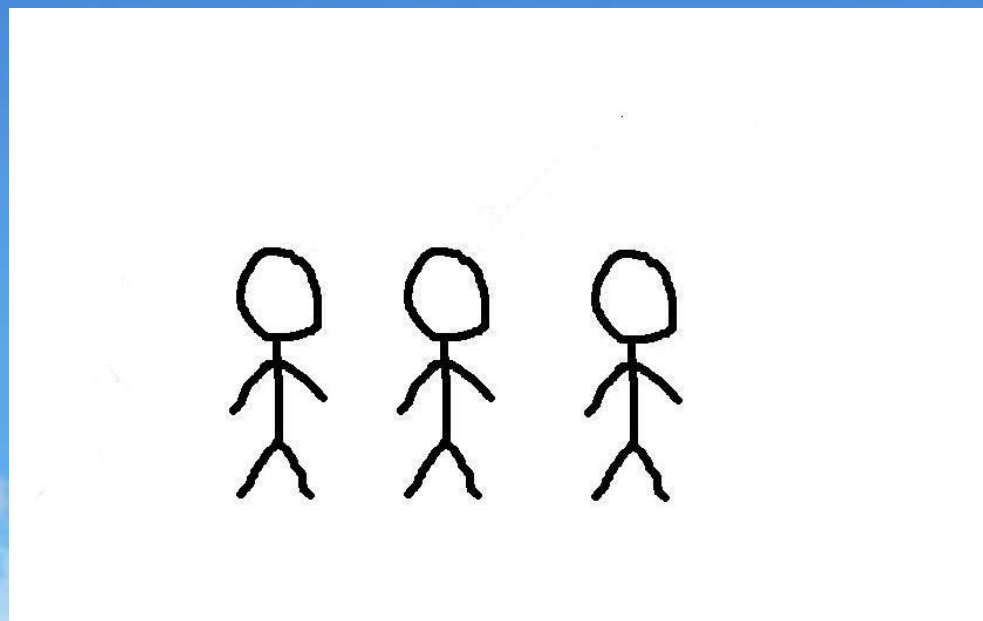
- zkušenosti
 - charakteristika skupiny
 - popis produktu
 - metody práce a oslovení
 - prostředky a náklady na oslovení
 - podpora a zajištění
- odhady
 - množstevní potenciál
 - rychlost reakce na oslovení
 - udržitelný rozvoj x definovaný termínovaný projekt

O koláči a třech lidech

lidi, čtenáři, knihovníci



■ lidi ■ 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!**

?

Knihovny budou?

ANO, ale :

Profese knihovníka

- Klasifikace
- Kvalifikace
- Vývoj
- Perspektivy

Profese KNIHOVNÍK

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

Sociální ukotvení profese knihovník

Nutné znalosti a vazby z oblastí:

- Psychologie
- Sociologie
- Demografie
- Statistika
- Etika

Komunikace !

Podmínky (pro knihovníky)

- VĚDĚT (ZNÁT)
- UMĚT
- CHTÍT
- MOCI

Co dělat v knihovně?

Identifikovat, Získávat, Zpracovávat, Zprostředkovávat,
Uchovávat, Budovat sbírky....

Profilovat, Sdílet, Spolupracovat ...

Orientovat (se)...

Vyvažovat!

Hledat!

Komunikovat !

Sociální komunikace, knihovníci a čtenáři

PROČ?

lidi, čtenáři, knihovníci



□ lidé

PROČ?

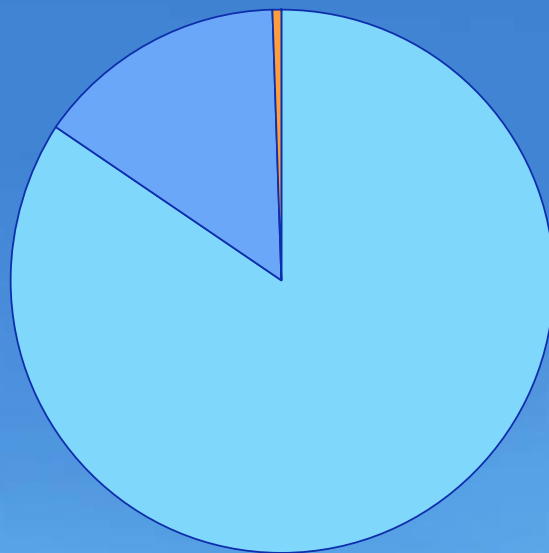
lidi, čtenáři, knihovníci



□ lidi □ čtenáři

PROČ?

lidi, čtenáři, knihovníci



□ lidi □ čtenáři □ knihovníci

PROTO !

Komunikace Knihovník - Čtenář – Nečtenář I.



Komunikace Knihovník - Čtenář – Nečtenář II.

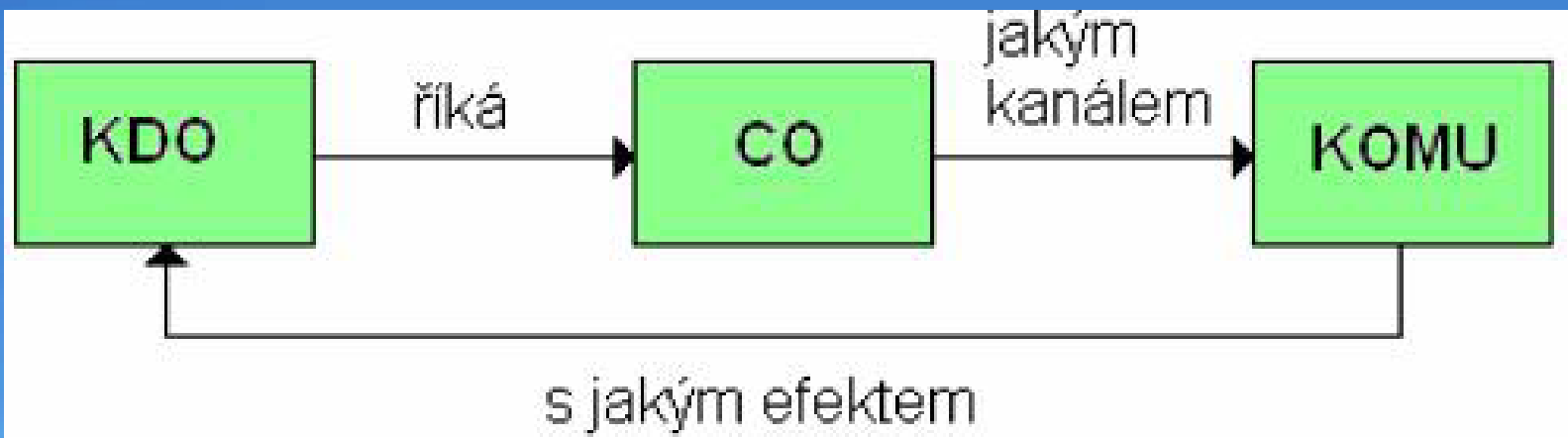


Periodizace vývoje lidské komunikace

- epocha znamení a signálů
- epocha mluvení a jazyka
- epocha psaní
- epocha tisku
- epocha masové komunikace

De Fleur a Ball-Rokeach

SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE



Laswell

Typologie sociální komunikace

- intrapersonální
- interpersonální
- skupinová
- meziskupinová
- institucionální/organizační
- celospolečenská

Jen 1 ze 4 způsobů je vhodný pro knihovnu!

- P
- A
- M
- A

1 ze 4

- PASIVNÍ
- AGRESIVNÍ
- MANIPULATIVNÍ
- ASERTIVNÍ

Komunikace verbální

- obsah naší řeči –
komunikace kvalitní je jasná, srozumitelná
v 1.osobě jednotného čísla
význam aktivního naslouchání

Komunikace neverbální

- zprostředkovává asi 90% komunikace emočních stavů
 - zrakový kontakt
 - mimika
 - kinetika (tělo, chůze)
 - gestika (pohyby rukou)
 - haptika (doteky, podání ruky, objetí)
 - proxemika (vzdálenost od druhých, její změny)
 - teritorialita (prostor a jeho obsazení)
 - posturologie (poloha těla, držení rukou, poloha nohou)
 - paralingvistika (zabarvení hlasu, rychlost a plynulost řeči, síla a tón hlasu)
 - jiné znaky (účes, oblečení...)

Sociální zdatnost v komunikaci

- Sociální percepce
 - vnímání sociální situace
- Kognitivní rekonstrukce
 - dovednost vnitřního zpracování
- Exprese
 - dovednost vyjadřování se

Knihovník :

znalý ?

- MANIFEST
- DEKLARACE
- ZÁKON
- KONCEPCE
 - ÚMLUVA, DOPORUČENÍ...
STANDARDY!!!
- KODEX
- CHARTA

Knihovník :

- svědomitý ?

**Myslete na to, co budou
říkat cestou domů!...**

**...Dejte lidem více, než
očekávali!**

Knihovník :

soustředěný ?

Kdo, když ne my?

Kdy, když ne teď?!

Knihovník :

zdvořilý ?

Kdo zdraví první?

Kdy se přestává tykat dětem?

Zdvořilost i kočku potěší!

Knihovník :

sebevědomý ?

Jsem knihovnice ...

... umím být knihovnice,
chci být knihovnice:

Jsem knihovnice!

Knihovník :

upravený ?

Říká se, že zevnějšek klame.

Pokud je tomu tak, je lépe,
aby klamal v náš prospěch
nežli v náš neprospěch.

(J.H.Lorimer)

Knihovník :

zdravý ?

Denně děláme jednu ze dvou věcí
– buď upevňujeme své zdraví,
nebo podporujeme nemoc.

Adelle Davis

Příliš zaměstnaný člověk,
který nepečuje o své zdraví, je
jako mechanik, který se nestará o
své nářadí.

španělské přísloví

Knihovník :

veselý, optimistický ?

Člověk,
který se neumí usmívat,
by neměl otvírat krám.

(čínské přísloví)

Knihovník :

s dobrým projevem ?

Je mělký potok slyšet do
daleka, řeky hluboké však
plynou tiše.

(portugalské přísloví)

Tvá řeč, tvůj meč.

Knihovník :

ctižádostivý?

Uč se
a snaž se
a der se vždy vzhůru,
člověčím sádlem tu svoji maž fůru.
Tomu, kdo snaží se, pomáhá nebe.
Uděláš všecko, když uděláš sebe.
UČ SE!

Jiří Solar

Knihovník :

pokorný ?

Kdo si myslí, že nic neví,
bude vlasti chloubou –
kdo si myslí, že ví všechno,
začíná být trouba!

(K.H.Borovský)

Knihovník :

pružný ?

Pružnost v informační práci

- Schopnost pružné reakce
- Operativnost informačních služeb
- Neustálé sledování vývoje
- Neustálé přizpůsobování měnícímu se prostředí a podmínkám
- Absence strachu z nových postupů a technologií

čsvtis

Knihovník :

vytrvalý, houževnatý ?

Vytrvalost vede k cíli,

překoná i dlouhou míli ...

Knihovník :

poctivý?

Pořádek především!

Nepořádnost je zlozvyk, zakořeněný nedostatek sebeovládání.

Nepořádnost je jednou z příčin upadání podniků.

Rychlost není omluvou.

Není umění, udělat něco rychle a špatně.

To už větší umění je udělat věc pomalu, ale dobře.

Problémem naší doby je udělat věci rychle a dobře.

Udržuj pořádek, pořádek udrží tebe!

Knihovník !

- ✓ znalý
- ✓ svědomitý
- ✓ soustředěný
- ✓ zdvořilý
- ✓ sebevědomý
- ✓ upravený
- ✓ zdravý
- ✓ veselý, optimistický
- ✓ s dobrým projevem
- ✓ ctižádostivý
- ✓ pokorný
- ✓ pružný
- ✓ vytrvalý, houževnatý
- ✓ poctivý

Zlaté pravidlo + moudro na závěr

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

Velmi děkuji za vaši pozornost.

Těším se na další setkávání s vámi!

jaroslava.sterbova@mlp.cz