

Sociální komunikace, knihovníci a čtenáři

Jaroslava Štěrbová

rekvalifikační knihovnický kurz NK ČR, léto 2016





Co dělá dobrého knihovníka?

Nejen co, kdy, komu říká!

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**



Pilíře (pro knihovny)

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



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 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 KJM

- **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**



**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 ... :

„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**
- **Návratnosť investíc**
- **Trh**
- **Konkurencia**



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 vystav

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**
- **dvojazyčné 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



Knihovník a jeho role

VŠEVĚD

NADČLOVĚK

PODČLOVĚK

MESIÁŠ

?

Flynn Carsens !



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)
- vždyt' přece každý musí pochopit ...
..... víme to nejlépe



..legendy a mýty našeho knihovnictví

- **neinformované neinformovat!**
- **slušný člověk knihu nevyhodí**
- **knihovnick 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**
- **...**



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**

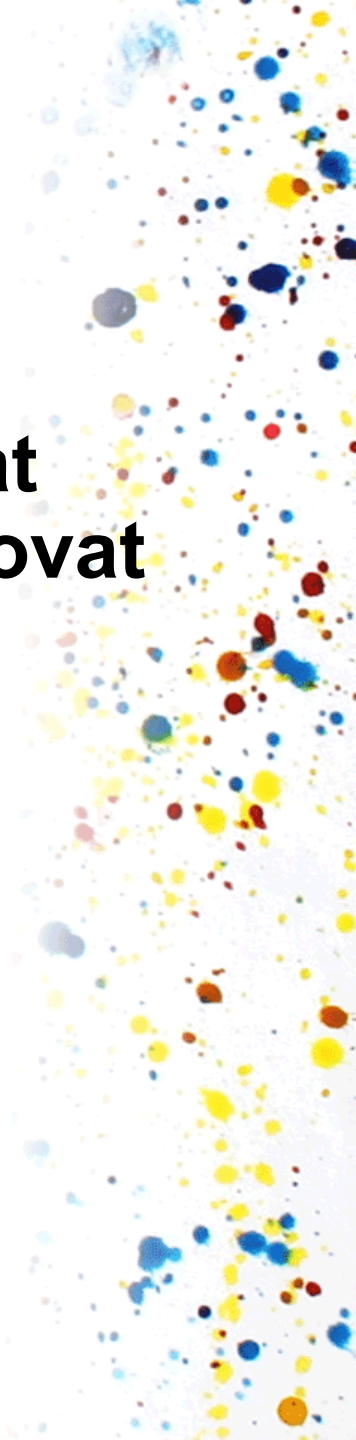
...

Orientovat (se)...

Vyvažovat!

Hledat!

Komunikovat !

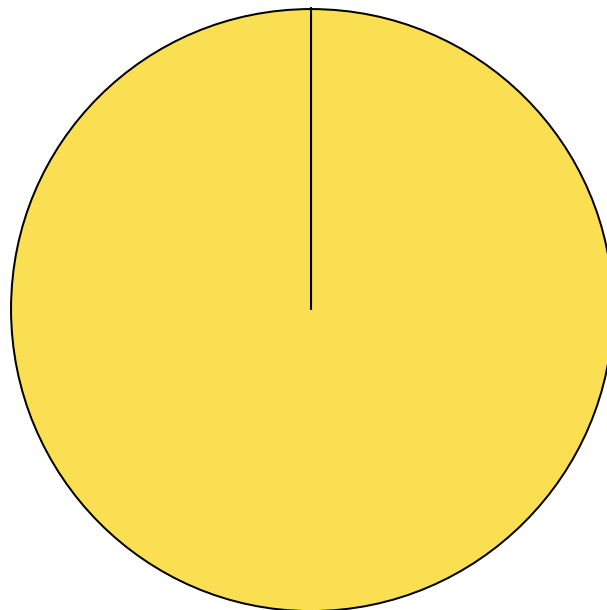


Sociální komunikace, knihovníci a čtenáři



PROČ?

lidi, čtenáři, knihovníci

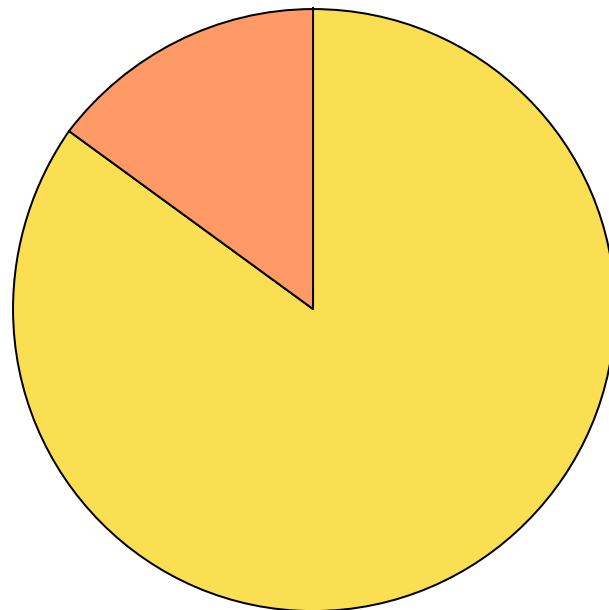


■ lidé



PROČ?

lidi, čtenáři, knihovníci

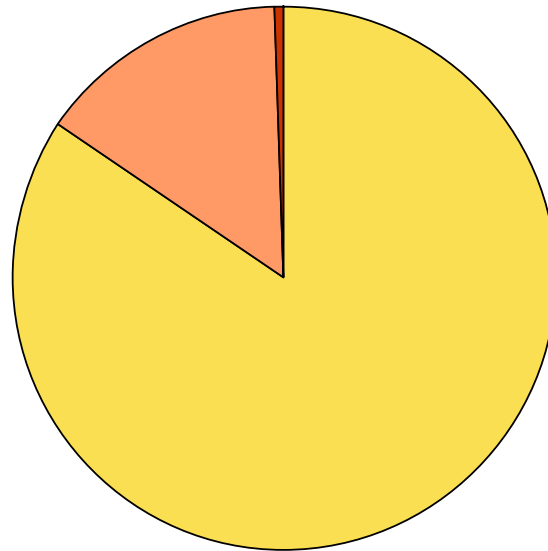


■ lidé ■ čtenáři



PROČ?

lidi, čtenáři, knihovníci



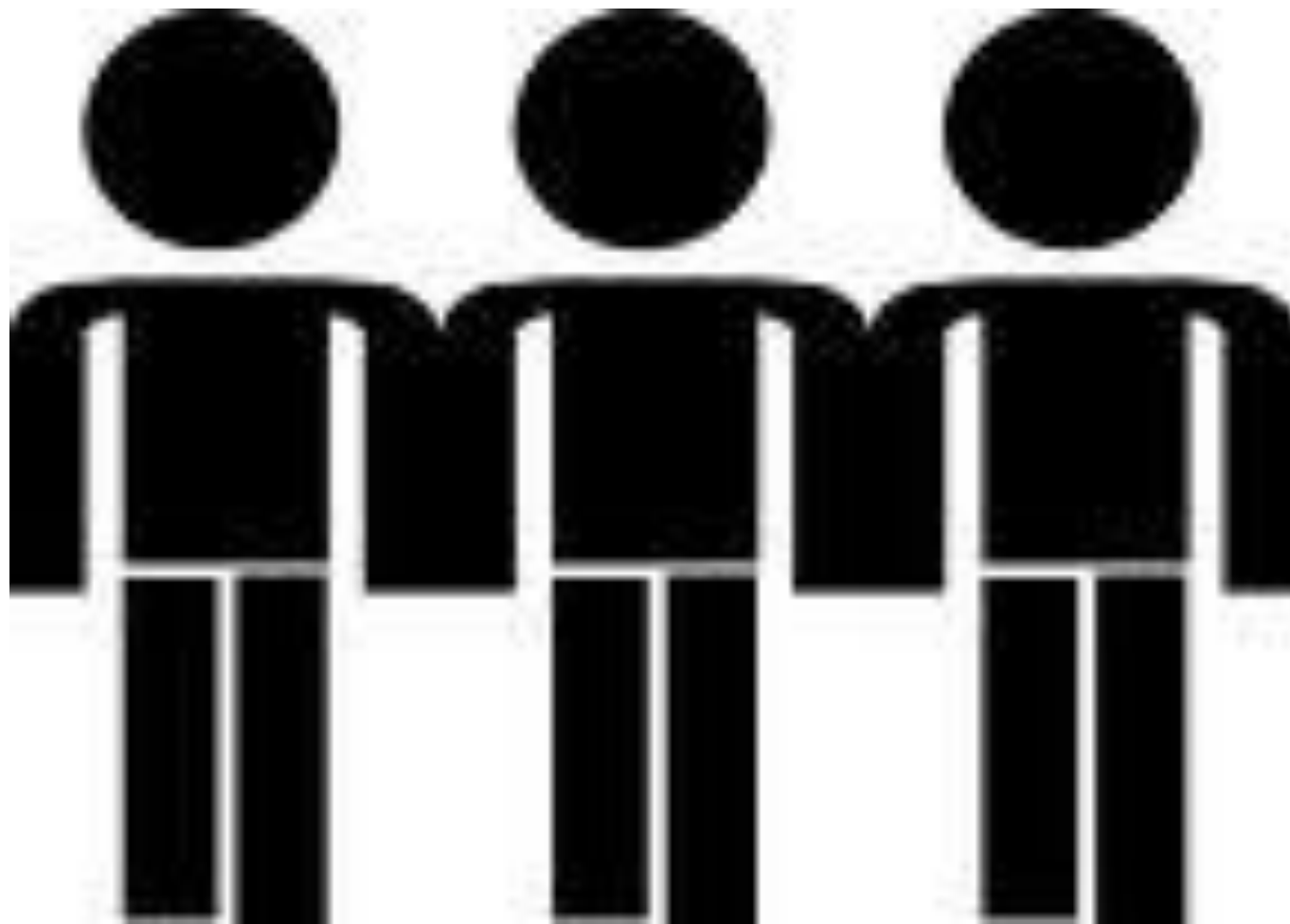
■ lidé ■ čtenáři ■ knihovníci

PROTO !

K - Č - N I.



K - Č - N II.



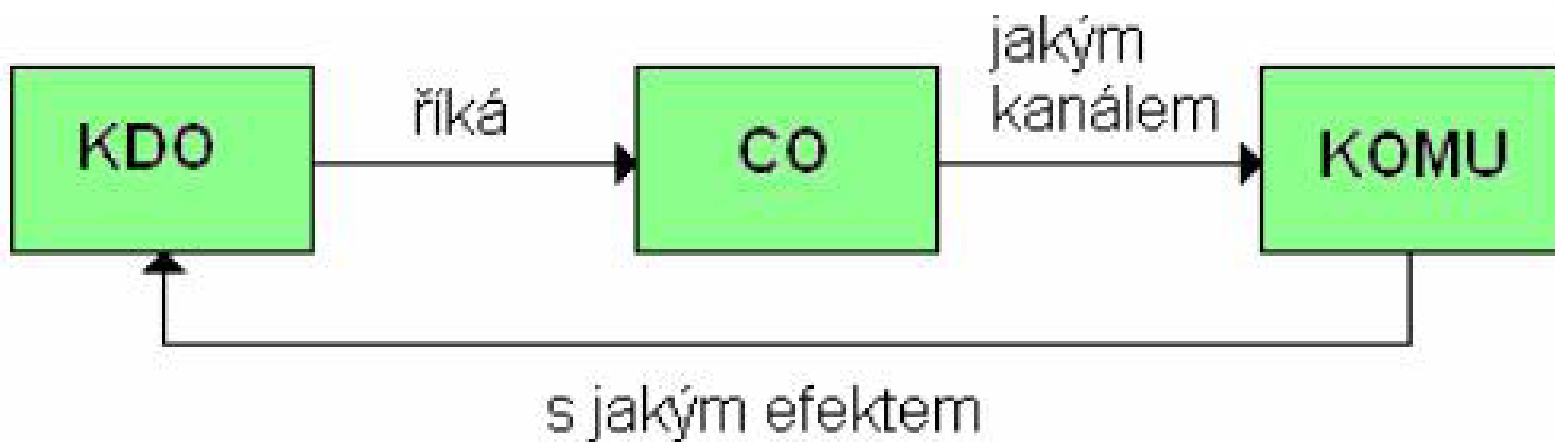
Periodizace vývoje lidské komunikace

- **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 !

- 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 ?



Knihovník :

vytrvalý, houževnatý ?



Knihovník :

poctivý?



Pořádek především!

Nepořádnost je zlovyk, 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**
- ✓ **pocitivý**



Zlaté pravidlo + moudro na závěr

- **Dobře komunikuje každý, kdo ...**
- **Dobry knihovnik 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