

PRÁCE S UŽIVATELI VE VEŘEJNÝCH KNIHOVNÁCH

Mgr. Adéla Dilhofová (MZK v Brně)
FF MU, KISK; 5. 12. 2014

- ① „Čtenář a nikoli kniha je středem práce v knihovně. Podle úrovně služeb čtenářům by se měly hodnotit knihovny.“

Walter Hoffmann (1879-1952)

Postavení veřejné knihovny

- nemá bezprostřední vliv (na rozdíl od rodiny či školy)
- Je nepostradatelným partnerem rodičů a učitelů
- Je jediná, kdo se může soustředit „pouze“ na čtenářství
- vše zdarma a dostupné komukoli
- **kompetentní laskavé knihovnice / knihovník**
- **kvalitní a bohaté fondy**
- **přívětivá atmosféra, prostředí**
- **pestré programy a různé aktivity pro děti, rodiny, školy (služby)**
- **Komunitní role knihoven!**

Služby knihovny I.

- **výpůjční služby**
 - knihy, časopisy, komiksy, audioknihy, hudba, e-čtečky a e-knihy, SW (Autorský zákon!), hry, hračky, tematické kufříky atd.
- **informační a referenční služby**
 - tváří v tvář, online (chat, fb)
- **exkurze, lekce informační výchovy**
 - informační gramotnost
- **přístup k technice**
 - PC, herní konzole, poslechová místa, kopírky
- **přístup k internetu**
 - velké téma (nefiltrovat, pravidla, učit využívat) e-learningový kurz Informační bezpečnost

Služby knihovny II.

- **prostor pro učení**
 - studijní místa, přístup ke zdrojům, programy „doučování“
- **prostor pro sdílení**
 - hry, tvorba
- **Mezigenerační soužití, vztahy**
- **vzdělávání rodičů**
 - přednášky, speciální fond
- **služby pro učitele, školní knihovníky a další**
 - speciální fond, mluvené bibliografie, tematické celky k zapůjčení do tříd
- **spolupráce s místními organizacemi**
 - školy, spolky (hasiči, skauti), zdravotnická zařízení, mateřská centra, ekologická sdružení

◎ **Spolupráce s dobrovolníky v knihovnách:**

- Výpomoc při organizaci akcí, stěhování knihovny
- lektoři nejrůznějších klubů, kroužků, zájmových aktivit, kurzů a seminářů
- Služba na informacích
- „donášková služba“ knih imobilním čtenářům knihovny
- poradci nejrůznějších odborností

◎ Příklady veřejných knihoven s bohatou prací dobrovolníků:

- Městská knihovna Sedlčany, Městská knihovna v Lounech, Masarykova veřejná knihovna ve Vsetíně, Městská knihovna Hodonín a mnohé další, i menší, obecní knihovny...

„Živý řetěz“ při stěhování Městské knihovny v Lounech



Metodika práce s uživateli knihoven

- **Cílem knihoven** by mělo být maximální uspokojení informačních požadavků a potřeb čtenářů i uživatelů služeb dané instituce.
- Pouze tehdy budou informační služby poskytovány a využívány efektivně.
- Tohoto cíle lze dosáhnout prostřednictvím řady metod, které se zaměřují na stávající, ale i **potencionální uživatele** – tedy širokou veřejnost.

- O tom, které metody zvolit, rozhodují především
3 základní faktory:
 - Úroveň a vyspělost uživatelů
 - Podmínky, ve kterých knihovna působí
 - Plány knihovny

Úroveň a vyspělost uživatelů

- Pro poskytování optimálních služeb by uživatelé měli být interně, pro potřeby knihovny rozděleni do kategorií:
- Dle věku (děti / dospívající / mládež / dospělí)
- Dle stupně dosaženého vzdělání (ZŠ, SŠ, VŠ)
- Dle zájmů
- Dle profese nebo studijního oboru

Podmínky, ve kterých knihovna působí

- ⦿ Vhodně vybudovaný a zpracovaný fond
- ⦿ Vhodné personální obsazení a prostorové vybavení knihovny
- ⦿ Odpovídající způsob propagace fondu a služeb knihovny (vlastní www stránky s on-line katalogem, profily na sociálních sítích, RSS kanály, chat, Skype...)

Průvodce službami

Každá knihovna by měla mít svého **průvodce službami**.

Ten přináší informace o:

- Poskytovaných službách
- Podmínkách, za jakých služeb využívat
- Orientaci v budově
- Otevírací době

Plány knihovny

- ⦿ Kulturní a výchovná činnost, stejně jako problematika informačního vzdělávání, se obvykle objevují v ročním plánu instituce. Tento plán má obsahovat:
 - ⦿ Předpokládaný počet akcí
 - ⦿ Typ akcí, o které se bude jednat
 - ⦿ Jejich cílovou skupinu
 - ⦿ Finanční a časovou náročnost akcí
 - ⦿ Personální zabezpečení

Metody práce se čtenářem

- ⦿ Mohou se lišit podle typu knihovny, která je realizuje.
- ⦿ Z hlediska formy se obvykle dělí na:
 - Individuální
 - kolektivní

Individuální formy práce

- ⦿ Jsou účinnější, ale také podstatně náročnější – nejen časově
- ⦿ Jejich velkou výhodou je přímý kontakt knihovníka s uživatelem a možnost okamžité zpětné vazby

Kolektivní formy práce

- Plní významnou úlohu v propagaci knihovny a jejích služeb
- Pomáhají získávat nové čtenáře a uživatele nebo navazovat spolupráci s dalšími institucemi
- Vyžadují pečlivou přípravu, kvalita musí vždy převažovat nad kvantitou
- Vždy je potřeba stanovit si téma, cíl, cílovou skupinu, dobu trvání akce a vybrat veškeré vhodné materiály

V praxi se často obě metody a formy kombinují.





Rozhovory

- ⦿ Nejčastější individuální formy práce s uživateli
- ⦿ Obvykle k nim dochází při registraci, výpůjčních službách, konzultacích (ARI, referenční služby, řešeršní služby), informování o novinkách (BIS)
- ⦿ Je to rychlý a jednoduchý způsob, jak informovat konkrétního uživatele

Exkurze

- Sledují propagačně – informační cíl a představují úvod k případné další práci s uživateli.
- Jejich průběh je nutné vždy uzpůsobit dané cílové skupině
- Seznamují buď s celou knihovnou nebo jen s uživatelskými prostory

Dny otevřených dveří

- ⦿ U příležitosti určitého výročí či události (např. Týdne knihoven)
- ⦿ Možnost seznámit se s prostory, které nejsou běžně přístupné (např. v MZK oddělení digitalizace, knihařská dílna apod.)

Školení, přednášky

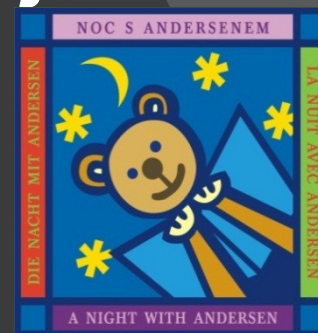
- Nejčastěji se v knihovnách zaměřuje na:
- Služby instituce a jejich využívání
- Vyhledávání ve fondu
- Práce s počítačem
- Práce s internetem, možnosti jeho využívání
- Využívání online informačních zdrojů

Podpora rozvoje čtenářství

- čtenářské besedy
- předčítání, autorská čtení
- vyprávění, loutková divadla
- čtenářské kluby a kroužky, kluby deskových her
- literární exkurze/cestovky, workshopy, výstavy
- výstavky literatury, tvořivé programy
- soutěže (výtvarné, literární, autorské)
- kvízy, hádanky
- aktivity v rámci mezi/národních kampaní podporujících čtenářství

Programy, projekty pro rozvoj čtenářství

- Poprvé do školy - poprvé do knihovny
- Noc s Andersenem
- Den pro dětskou knihu (28.11.)
- Týden čtení dětem
- Týden čtení aneb "Čtení sluší každému"
- Klub dětských knihoven SKIP ČR
 - OKNA - O knihovnických aktivitách



Podpora čtenářství - rodiče

- začít od nejmenších, psychologové poukazují již na předškolní i nižší věk

- ukázat rodičům, jak mají s dětmi číst

Projekty:

- **Celé Česko čte dětem**
- **Rosteme s knihou**
- **Škola naruby**
- **Kamarádka knihovna**
- **Maraton čtení**



Knihovnické a informační lekce

- ⦿ Jejich cílem je seznámit především děti s knihovnou a nabídnout jim možnost stát se jejími čtenáři.
- ⦿ Nejčastěji tuto metodou využívají městské nebo obecní knihovny.
- ⦿ Je to komplexní program, jehož cílem je představit:

Knihovnické a informační lekce II.

- Činnost knihovny
- Fond a způsoby jeho využívání
- Informační služby
- Práci s databázemi a informačními zdroji k internetu
- Obsah lekce, její délka i pojetí musí být přizpůsobeny věku účastníků.
- S lekce lze začít již v předškolním věku, pokračovat po celou dobu ZŠ.

- Obsah lekcí může souviset i s problematikou probíranou v jednotlivých vyučovacích předmětech. Žáci mohou např. dohledávat informace k dané látce.
- Úspěch lekcí je závislý na jejich pojetí
- INTERAKCE! Soutěžní i herní prvky, často střídat činnosti, umožnit praktické využití nových poznatků, týmová práce
- Lze je využít i pro SŠ, VŠ
- Informační vzdělávání (e-learningová forma)

Výstavy

- Nutné vhodné prostory
- Mohou být samostatné, nebo tvoří doplněk jiné akce
- Význam nejen informační, ale i estetický
- Různá témata: aktuální události, výročí, osobnosti, díla, ediční činnost nakladatelů apod.

Výstavy II.

- ⦿ Dle průběhu je dělíme na:
- ⦿ Krátkodobé x dlouhodobé
- ⦿ Stálé expozice x putovní výstavy

- ⦿ Základem každé výstavy je libreto
- ⦿ Instalace, výtvarné a technické práce
- ⦿ U významných výstav je vhodné připravit slavnostní otevření – vernisáž, příp. vydat katalog výstav

Řízení četby – individuální plán četby

- Plánovité, cílevědomé ovlivňování četby uživatele knihovny knihovníkem
- Nejčastěji u dětí a dospívajících.
- Výběr literatury na určité časové období s ohledem na zájmy, čtenářskou kapacitu a úroveň čtenáře.
- Knihovník má průběžně sledovat reakce čtenářů





Knihovniční služby dětem

- „Nikdo není tak malý, aby nemohl chodit do knihovny.“



Poslání dětské knihovny

◎ **Služby veřejných knihoven – IFLA/UNESCO Zásady pro rozvoj, 2001**

- „prostřednictvím bohatého fondu a pestré škály aktivit příležitost zažít radost ze čtení a nadšení z objevování i poznání
- zodpovědnost za oblast podpory rozvoje dětského čtenářství a propagace knih či jiných médií pro děti
- pořádání speciálních akcí pro děti souvisejících s knihovními službami a zdroji a motivující k jejich efektivnímu využívání“

Oddělení pro děti, dětská knihovna



- snadno rozpoznatelné (speciální nábytek, dekorace a barvy)
- oddělené od ostatních částí knihovny
- ideálně tolik místa, aby se vešla školní třída
- příp. speciální pobočka pro děti





Vlastnosti dětského knihovníka

- nadšení
- iniciativnost
- komunikační a lektorské dovednosti (herec)
- flexibilita a otevřenost změnám
(netradiční přístupy)
- spolupráce, výměna zkušeností
(el. konference [Andersen](#))

Znalosti dětského knihovníka

- psychologie a vývoje dítěte
- pedagogických zásad
- literatury pro děti
- komunity, které slouží (uživatelské potřeby)
- moderních technologií (PC)
- principů propagace
- trendů v oblasti práce s dětmi



Podoba dětské knihovny

Místo má být:

- otevřené
- atraktivní
- podnětné
- bezpečné
- vyhovující dětem každého věku
– **informační hřiště**



Shrnutí

Při práci s uživateli v knihovnách je třeba:

- ⦿ Vědět jak postupovat při kategorizaci uživatelů / čtenářů
- ⦿ Znat faktory pro výběr metod práce se čtenářem
- ⦿ Mít představu o důležitosti plánování aktivit v souladu s cíli knihovny
- ⦿ Znat zásady práce s uživateli
- ⦿ Být si vědom významu propagace akcí pořádaných knihovnou
- ⦿ Znat specifika práce s dětským čtenářem

Zdroje

- ◉ *Den pro dětskou knihu!!!* [online]. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků v ČR, 2009- [cit. 2012-07-16]. Dostupné z www: <http://www.dendetskeknihy.cz/>.
- ◉ ČERNÁ, Milena a STÖCKLOVÁ, Anna. *Služby knihoven a informačních středisek*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1993. 98 s. ISBN 80-7066-703-6.
- ◉ *Klub dětských knihoven* [online]. [cit. 2012-07-16]. Dostupné z www: <http://www.kdk.munovapaka.cz/>.
- ◉ *Knihovna Jiřího Mahena v Brně: dětem* [online]. Brno: Knihovna Jiřího Mahena, 2009- [cit. 2012-07-16]. Dostupné z www: <http://www.kjm.cz/deti>.

- ⦿ *Městská knihovna v Praze* [online]. Praha: Městská knihovna v Praze, ©2010 [cit. 2012-07-16]. Dostupné z www: <http://www.mlp.cz/cz/>.
- ⦿ VÁŠOVÁ, Lidmila. *Úvod do bibliopedagogiky*. Praha: Institut sociálních vztahů, 1995. 189 s. Knihovnictví. ISBN 80-85866-07-2.
- ⦿ GILL, Philip. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2002, 127 s. ISBN 80-85851-14-8.

Děkuji Vám za pozornost.

Mgr. Adéla Dilhofová

Moravská zemská knihovna v Brně

Úsek vzdělávání a metodiky

e-mail: dilhofova@mzk.cz