

# PRÁCE S UŽIVATELI VE VEŘEJNÝCH KNIHOVNÁCH A REGIONÁLNÍ FUNKCE KNIHOVEN

Mgr. Adéla Dilhofová (MZK v Brně)  
FF MU, KISK; 1. 12. 2017

- ⦿ „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-learningové kurzy (CŽV, U3V)

# 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, online katalog knihovny
- Využívání online informačních zdrojů

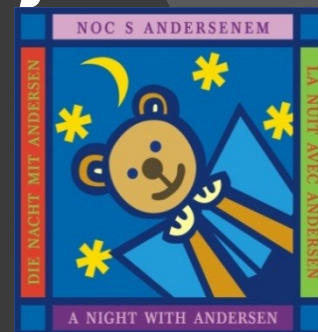
# Podpora rozvoje čtenářství

- 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 (2. 12. 2017)
- 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 začít číst již od narození dítěte

- ukázat rodičům, jak mají s dětmi číst

## Projekty:

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



# Regionální projekty čtenářství

Zapojte se do literární a výtvarné soutěže pro děti ve vaší nejbližší knihovně.



# Jižní Morava čte



Městská  
Knihovna  
Břeclav



MORAVSKÁ  
ZEMSKÁ  
KNIHOVNA



Jihomoravský kraj

Projekt je financován Jihomoravským krajem.

[www.jiznimoravacte.cz](http://www.jiznimoravacte.cz)

[www.facebook.com/jiznimoravacte](http://www.facebook.com/jiznimoravacte)



Hvězdárna  
a planetárium  
Brno



divadlo polárka



audioteka.cz



SAKO

Albi



aromatica  
TRADICE Z PŘÍRODY

zabavne  
uceni.cz











# 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





IL MIO  
LIBRO  
DEL

Cristalli Quinini



# Knihovniční služby dětem

- ① „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

# Program Regionální funkce knihoven

- ⦿ Program funguje již 15 let (od r. 2002)
- ⦿ Vychází z faktu, že žádná knihovna nemůže fungovat osamoceně, jestliže chce nabídnout moderní, atraktivní, úplné a rychlé služby dostupné všem
- ⦿ Služby poskytované izolovaně by byly neúnosně nákladné
- ⦿ Je založen na principu vzájemné spolupráce a pomoci velkých knihoven knihovnám menším a malým

# Regionální funkce

- Jsou souhrnem činností, v jejichž rámci krajská knihovna a další jí pověřené instituce poskytují těm základním v kraji:
- poradenské, vzdělávací a koordinační služby
- Budují výměnné fondy
- Zapůjčují výměnné soubory knihovních dokumentů a další činnosti (revize fondu, implementace AKIS...)

# Cíle regionálních funkcí

- ⦿ Zajištění dostupnosti VKIS ve všech místech ČR
- ⦿ Vyrovnání rozdílů v úrovni poskytování VKIS
- ⦿ Zajištění kvality a kontinuity VKIS v návaznosti na informační potřeby uživatelů
- ⦿ Odstranění nežádoucích rozdílů v úrovni poskytování VKIS mezi jednotlivými regiony a kraji

- ◉ Účelná dělba práce a koordinace odborných činností v kraji
- ◉ Efektivní využití veřejných finančních prostředků
- ◉ Garance průběžné aktualizace knihovního fondu knihoven provozovaných obcemi
- ◉ Udržení nezbytného odborného standardu služeb v knihovnách regionu
- ◉ Garance celoživotního vzdělávání knihovníků



# Výhody RF pro knihovny

## Možnost využívání:

- Poradenských služeb – konzultace problémů, záměrů a rozhodnutí spojených se službami v obci
- Návštěvy knihovníka – metodika (2xročně)
  - Při nich možnost setkání s představiteli obce, projednávání např. nového umístění, vybavení knihovny apod.

- Pravidelná rozvážka knih do obsluhovaných knihoven – tzv. výměnné soubory
- Trendem je, aby obce více financovaly vlastní knihovní fond (30% VS, 70% obec)
- Vzdělávací akce - školení, kurzy, workshopy

Např. akce MZK: [http://www.mzk.cz/pro-knihovny/vzdelavani-knihovniku/archiv\\_akci](http://www.mzk.cz/pro-knihovny/vzdelavani-knihovniku/archiv_akci)

- ⦿ Pomoc při revizi a aktualizaci knihovních fondů obsluhovaných knihoven
- ⦿ Pravidelné informace o grantových programech, pomoc při sestavování obcí podávaných projektů.
- ⦿ Pomoc při vyplňování ročních statistických výkazů
- ⦿ Metodický pokyn MK ČR k zajištění regionálních funkcí zde:  
<http://www.mkcr.cz/assets/literatura-a-knihovny/metodicky-pokyn-regionalni-fce.pdf>

# Obsah poskytování RF

- ⦿ Poradenské, vzdělávací a koordinační služby
- ⦿ Statistika knihovnických činností
- ⦿ Vzdělání knihovníků, pořádání seminářů
- ⦿ Tvorba, distribuce a cirkulace výměnných fondů
- ⦿ Pomoc při revizích a aktualizacích knihovních fondů

- ⦿ nákup, zpracování a distribuce knihovních fondů pořízených z prostředků provozovatele knihoven
- ⦿ Servis AKIS
- ⦿ Další nezbytné činnosti

# Zdroje

- ◉ *Den pro dětskou knihu!!!* [online]. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků v ČR, 2009- [cit. 2017-11-23]. Dostupné z www: <http://www.dendetskeknihy.cz/>.
- ◉ *Klub dětských knihoven* [online]. [cit. 2017-11-23]. Dostupné z www: <http://www.kdk.munovapaka.cz/>.
- ◉ *Knihovna Jiřího Mahena v Brně: dětem* [online]. Brno: Knihovna Jiřího Mahena, 2009- [cit. 2017-11-23]. Dostupné z www: [http://www.kjm.cz/deti\\_](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.



- ⦿ NK. Regionální funkce knihoven [ online ] [ cit. 2017-11-23] .  
Dostupné z www:  
[http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=10\\_RegFceRozc.htm&](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=10_RegFceRozc.htm&)
- ⦿ *Služby knihoven knihovnám: krajské programy regionálních funkcí na podporu knihoven*. 1. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2014, 14 s. ISBN 978-80-7050-635-6. Také na:  
[http://ipk.nkp.cz/docs/RF/sluzby\\_knihoven\\_knihovnam.pdf](http://ipk.nkp.cz/docs/RF/sluzby_knihoven_knihovnam.pdf)
- ⦿ *Standard pro dobrý knihovní fond: metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu doplňování a aktualizace knihovního fondu pro knihovny zřizované a/nebo provozované obcemi na území České republiky*. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2017. ISBN 978-80-7050-689-9.  
také na: <http://ipk.nkp.cz/docs/standard-pro-dobry-knihovni-fond>

- ◉ *Státní kulturní politika na léta 2015-2020 (s výhledem do roku 2025)* [online]. Ministerstvo kultury ČR, 2015 [cit. 2015-09-28]. Dostupné z: <https://www.mkcr.cz/statni-kulturni-politika-69.html>
- ◉ Gill, Phill a kol. *Služby veřejných knihoven. Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Přel. Anna Malá. Praha: SKIP ČR, Aktuality SKIP. SV. 20, 2002, 127 s. ISBN 80-85851-14-8.
- ◉ DILHOFOVÁ, Adéla, Monika KRATOCHVÍLOVÁ a Jan LIDMILA. *Příručka pro knihovníky veřejných knihoven*. Vyd. 1. Brno: Moravská zemská knihovna v Brně, 2013, 59 s. ISBN 978-80-7051-199-2. Také na: <http://www.mzk.cz/pro-knihovny/vzdelavani-knihovniku/prirucka-pro-knihovniky>

- ⦿ *Standard pro dobrou knihovnu: metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky. 1. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012, 11 s. ISBN 978-80-7050-616-5.*  
také na: [http://ipk.nkp.cz/docs/bench/Standard\\_pro\\_dobrou.pdf](http://ipk.nkp.cz/docs/bench/Standard_pro_dobrou.pdf)

Děkuji Vám za pozornost.

**Mgr. Adéla Dilhofová**

Moravská zemská knihovna v Brně

Oddělení vzdělávání a krajské metodiky

e-mail: [dilhofova@mzk.cz](mailto:dilhofova@mzk.cz)