

KNIHOVNICKÉ A INFORMAČNÍ SLUŽBY UŽIVATELÉ

1

PhDr. Mgr. Marie Šedá

Terminologie

- **uživatel**
 - fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb knihovny
- **čtenář**
 - alternativní termín, často používání ve smyslu registrovaný uživatel
- **návštěvník**
 - fyzická osoba, která navštívila knihovna a využila některou z jejich služeb
- **badatel**
 - užívá se v institucích jiného typu, např. v muzeích, galeriích...

KTD - Úplné zobrazení záznamu

Zvolte formát: [Standardní](#) -- [Termín & výklad](#) -- [Termín & angl.ekvivalent](#) -- [Heslo s historií](#)

Záznam 39 z 41

Termín	<input checked="" type="radio"/> uživatel
Ekvivalent	čtenář
Termín anglicky	user
	patron
	information user
Výklad termínu	Osoba (individuální uživatel) nebo instituce (institucionální uživatel) využívající knihovnické a informační služby. [STRAKA-1990:195-196] [KATUŠČÁK,MATTHAEIDESOVÁ,NOVÁKOVÁ-1998:263-265]
Normativní výklad	Příjemce služeb knihovny. [ČSN ISO 11620:3.24]
	Entita v jediném otevřeném systému používající službu. [ČSN-2000B:3.3.7]

KTD - Úplné zobrazení záznamu

Zvolte formát: [Standardní](#) -- [Termín & výklad](#) -- [Termín & angl.ekvivalent](#) -- [Heslo s historií](#)


Záznam 1 z 1

Termín	<input checked="" type="radio"/> individuální uživatel
Ekvivalent	individuální čtenář
Termín anglicky	individual user
	individual reader
Výklad termínu	Fyzická osoba, která je v knihovně zapsána, má čtenářský průkaz a vypůjčila si absenčně nebo prezenčně alespoň jednu knihovní jednotku za rok. [VODIČKOVÁ-CEJPEK-1965:26]
Zdroj výkladu	 VODIČKOVÁ-CEJPEK-1965:26
Příbuzný termín	<input checked="" type="radio"/> institucionální uživatel
	<input checked="" type="radio"/> uživatel
Další informace	 Wikipedie / Wikidata
	 Wikidata

KTD - Úplné zobrazení záznamu

Zvolte formát: [Standardní](#) -- [Termín & výklad](#) -- [Termín & angl.ekvivalent](#) -- [Heslo s historií](#)

Záznam 1 z 1

Termín	<input checked="" type="radio"/> institucionální uživatel
Ekvivalent	kolektivní uživatel (zast.)
	kolektivní čtenář (zast.)
Termín anglicky	corporate user
Výklad termínu	Právnícká osoba, která je prostřednictvím svého pověřeného pracovníka uživatelem knihovny. [VODIČKOVÁ-CEJPEK-1965:26]
Zdroj výkladu	 VODIČKOVÁ-CEJPEK-1965:26
Příbuzný termín	<input checked="" type="radio"/> individuální uživatel
	<input checked="" type="radio"/> registrovaný uživatel
	<input checked="" type="radio"/> uživatel
Další informace	 Wikipedie / Wikidata
	 Wikidata

Deník knihovny

22. Návštěvník knihovny

Pro potřeby evidence a statistiky je to každý, kdo toho dne osobně navštívil knihovnu a využil některou z jejích služeb, kulturních nebo vzdělávacích akcí (fyzická návštěva), a každý vstup do oblasti elektronických služeb poskytovaných knihovnou a jejich on-line využití, z prostoru mimo knihovnu (virtuální návštěva).

23. Návštěvník knihovny – fyzická návštěva

Registrovaný nebo neregistrovaný uživatel, který toho dne (fyzicky) navštívil knihovnu, realizoval výpůjčku (půjčil si nebo vrátil knihovní dokumenty) nebo mu byla poskytnuta jiná knihovnická či informační služba. Započítávají se i účastníci kulturních, vzdělávacích a dalších akcí pořádaných v knihovně (besed, přednášek, výstav, kurzů, exkurzí atd.).

24. Návštěvník kulturní akce

Osoba, která se zúčastnila knihovnou pořádané kulturní akce, bez ohledu na to, zda je nebo není registrovaným uživatelem knihovny.

25. Návštěvník vzdělávací akce (účastník vzdělávací akce)

Osoba, která se zúčastnila knihovnou pořádané vzdělávací akce, bez ohledu na to, zda je nebo není registrovaným uživatelem knihovny.

25a. Návštěvník ostatních akcí, jejichž hlavním pořadatelem není knihovna

Osoba, která se zúčastnila akce pořádané v knihovně, jejíž hlavním pořadatelem není knihovna.

26. Návštěvník využívající internet v knihovně

Osoba, která toho dne využila internet v knihovně bez ohledu na to, zda je či není registrovaným uživatelem knihovny.

27. Návštěvník on-line služeb knihovny (virtuální návštěva)

Osoba, která vstoupila do elektronického katalogu prostřednictvím webového rozhraní, resp. každý adresný vstup do výpůjčního protokolu, do specializovaných databází a licencovaných elektronických zdrojů apod. z prostoru mimo knihovnu.

Uživatelé služeb

- ▶ typy uživatelů služeb navazují na typ instituce, kterou využívají
- ▶ důležité je znát uživatelské zázemí, odhadnout potřeby
- ▶ krátkodobá strategie
 - ▶ reakce na okamžité potřeby uživatelů
- ▶ dlouhodobá strategie
 - ▶ průzkumy uživatelských potřeb, ankety
- ▶ **zpětná vazba**

PODLE TYPU INSTITUCE

AKADEMICKÉ KNIHOVNY (UNIVERZITNÍ , VŠ)

- 3 V: výuka, věda výzkum
- studenti, vyučující

VEŘEJNÉ KNIHOVNY

- pro všechny bez omezení věku, názoru, postižení ...

VĚDECKÉ KNIHOVNY

- pro uživatele nad 15 let, MSVK od 12 let

ŠKOLNÍ KNIHOVNY

- žáci, učitelé

SPECIALIZOVANÉ KNIHOVNY (MUZEJNÍ, LÉKAŘSKÉ...)

- užší skupina - badatelé, specialisté

KNIHOVNY SE SPECIALIZOVANÝM FONDEM

- uživatelé se specifickými potřebami (nevidomí,
• s poruchami sluchu aj.

UŽIVATELÉ

DĚTI (DO 15
LET)

DOSPĚLÍ

STAČÍ TO !?

DOSPÍVAJÍCÍ

GENERAČNÍ
ROZDĚLENÍ

MYSLÍME DOPŘEDU?

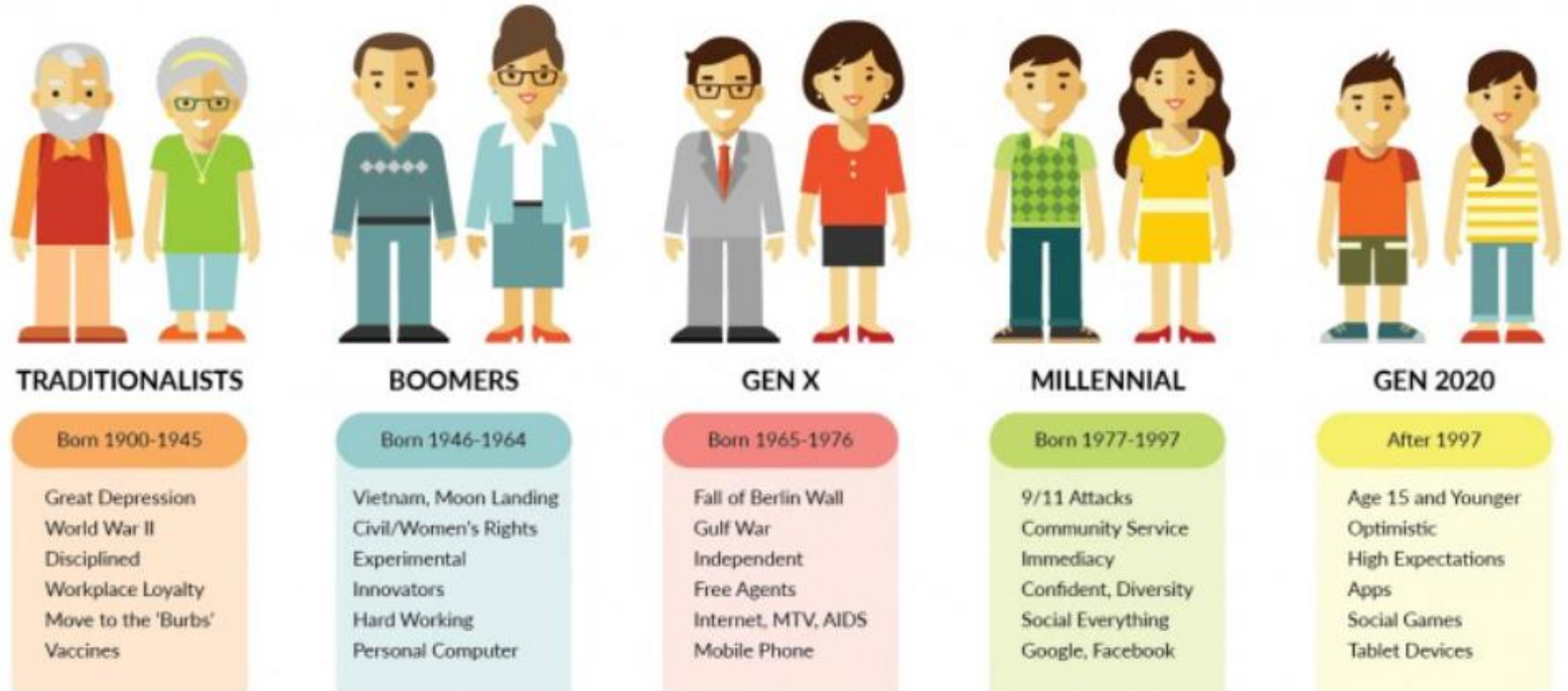
ZMĚNY POTŘEB

ZMĚNY VYUŽITÍ SLUŽEB
DIGITÁLNÍ AJ.
DOKUMENTY

Generace

- ▶ velká skupina lidí, kteří jsou socializováni přibližně ve stejné době, a pojí je proto dobově podmíněný styl života a způsob myšlení.
- ▶ generace je pojem neostrý, příslušnost do stejné generace je relativní, závislá na kontextu
- ▶ do stejné generace patří lidé přibližně stejně staří, příslušníky jedné generace lze označovat za vrstevníky
- ▶ délka trvání jedné lidské generace odpovídá přibližně průměrnému věku žen při porodu
- ▶ generace je pojem neostrý, příslušnost do stejné generace je relativní, závislá na kontextu
- ▶ do stejné generace patří lidé přibližně stejně staří; příslušníky jedné generace lze označovat za vrstevníky
- ▶ <https://medium.com/edtech-kisk/jak-se-u%C4%8D%C3%AD-generace-f762cbb92ad7>

Five Generations Working Side by Side in 2020



Informační generace

- ▶ podle doby, kdy jsme vyrůstali, můžeme být zařazeni do určité skupiny, tzv. „**informační generace**“
- ▶ máme určité informační **zvyky a znalosti, chování, potřeby** a máme **různý přístup k informačním zdrojům**
- ▶ podle toho je nutný i **různý přístup knihoven k uživatelům**

Informační generace

- ▶ generace veteránů
 - ▶ generace boomers
 - ▶ generace X
 - ▶ generace Y
 - ▶ generace milénia – M
 - ▶ generace Z – Google generace
- ▶ Jde o hrubé určení s překrývajícími se vlivy, celkový vztah k ICT je dán životním stylem, charakterem práce, prostředím, přizpůsobením se...



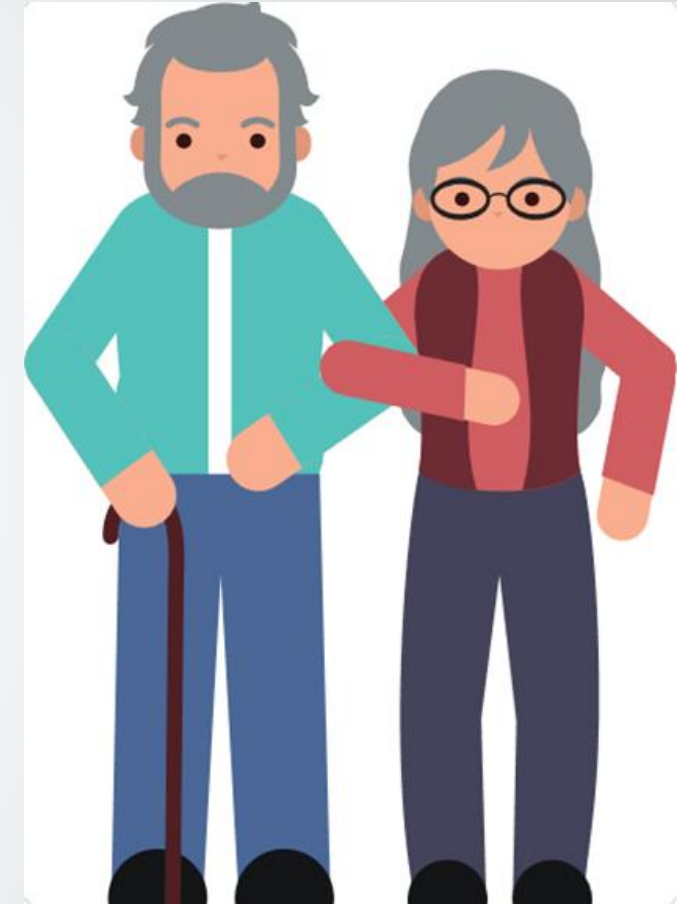
Generace veteránů

- ▶ narození 1915 – 1945
- ▶ vliv: světová válka, ekonomické problémy
- ▶ „mlčící generace,“ generace rozhlasu
- ▶ mají 70 – 80 let, jsou v důchodu
- ▶ komunikace:
 - ▶ rádio, televize, kino, knihy...

Generace veteránů

➤ vlastnosti:

- dobře vychovaní ve starém stylu
- cca 70% neví, co je internet (neumí si to představit)
- **chodí do knihoven**
- účastní se společenského života
- příliš necestují
- nejsou sourodá generace





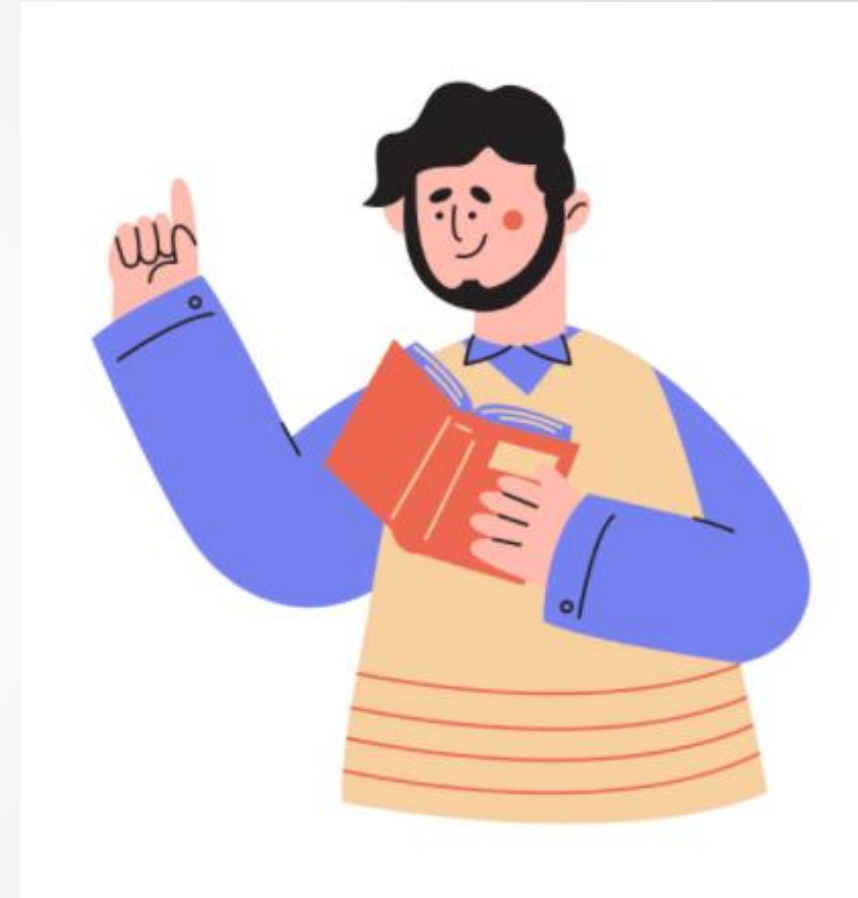
Generace Baby boomers

- ▶ narození 1946 – 1965
- ▶ v dětství žili v ekonomické stabilitě
 - ▶ vliv Pražské jaro, vietnamská válka
- ▶ komunikace:
 - ▶ televize, knihy, gramofonové desky, telefon
- ▶ spojena se subkulturou hippies a punk

Generace boomers

➤ vlastnosti:

- individualisté, sebevědomí, relativně bohatí, jsou aktivnější v penzi
- více cestují, stále pracují, učí se novým věcem
- je to **nejvzdělanější generace, vysoká gramotnost**
- oceňují soukromé vlastnictví a nezávislost
- jsou ochotni učit se novým technologiím



Generace X

- narození 1965 – 1980
- termín je používán v demografii, sociálních vědách, populární kultuře
- také baby busters, slacker – generace lenochů
 - v ČR Husákovy děti
- sociální podmínky:
 - ekonomický pokles, studená válka, nejistá kariéra
- dnes mají 30 – 40 let, mají ustálenou kariéru, často **dálkově studují, rekvalifikují se**
- komunikace:
 - počítače, stereo, CD, Eso ☺, MTV...



22.02.2022

Generace X

➤ vlastnosti:

- cyničtí, pesimističtí, málo idealismu, preferují anonymitu, milují techniku
- jsou pružní a reagují na změny, mají rádi wiki a internet, umí využívat technologie, ale **nejsou jimi opojeni**



22.02.2022

PhDr. Marie Šedá - Uživatelé

Generace X

- ▶ **Generace X** je pojem, jímž se označuje generace, jejíž příslušníci se narodili přibližně v rozmezí let 1965 až 1980. Termín generace X se používá v demografii, sociálních vědách, marketingu a asi nejčastěji v populární kultuře. Samotný výraz „Generace X“ nesou ve svém názvu některá díla této doby, jako je např. stejnojmenný komiks.
- ▶ Pro tuto generaci se používají také názvy baby busters, post boomers (po babyboomu) či generace lenochů (slackers). Označení této skupiny zpopularizoval Douglas Coupland svou knihou Generace X: Vyprávění pro akcelerovanou kulturu. Tato kniha však paradoxně popisovala generaci, která nemá různá přívíska a nálepky ráda – „říkejte nám prostě X“. Lidem narozeným uprostřed Generace X v Československu se přezdívá Husákovy děti.

Husákovy děti

- ➔ **Husákovy děti** je zjednodušené označení pro silnou populační vlnu v Československu, která začala v době tzv. normalizace počátkem 70. let 20. století, resp. pro lidi narozené v tomto období. Označení odkazuje na Gustáva Husáka, v té době prvního a později Generálního tajemníka ÚV KSČ a od roku 1975 prezidenta ČSSR. Právě propopulační politika komunistického režimu pod jeho vedením bývá označována za příčinu vysoké porodnosti v tomto období, která dosáhla svého vrcholu v roce 1974 (téměř 200 000 narozených dětí), nicméně tento názor není obecně přijímán.

Generace Y

- Narození do světa digitálních informací (cca 1980 – 1995)
- sociální podmínky:
 - digitální svět
 - je to poslední generace, která napřed začala chodit do školy a pak se setkala s internetem
 - konec studené války, **porevoluční generace**
- studují, začínají pracovat
- komunikace:
 - web, mobil, počítačové hry



22.02.2022

Generace Y

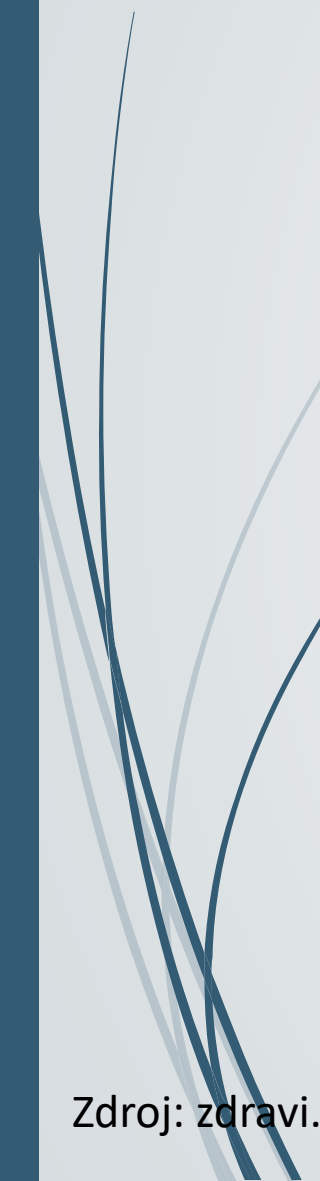
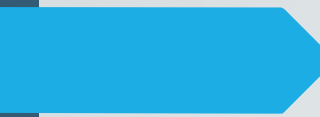
➤ vlastnosti:

- optimisté, sebevědomí, inovativní, interaktivní
- orientují se na společenský život, rádi si užívají, brzy se nudí
- očekávají, že se jim práce přizpůsobí, jsou neukáznění, roztěkaní
- jsou flexibilní, ICT je součástí jejich života, využívají eduteinment
- nejsou zaměřeni na informace, ale sami je mnohdy vytvářejí, jsou stále napojeni (chat při práci)
- tradiční knihovny pro ně nejsou atraktivní



Ale:

- ▶ Termín generace Y se v USA původně používal pro generaci mladých lidí, která vyrůstala v prostředí prosyceném **komunikačními a digitálními technologiemi**.
- ▶ S nástupem recese a jejím dopadem na tyto mladé lidi ale pojem začíná nabývat nový obsah.
- ▶ Odborníci také často vyjadřují obavy, že by kvůli nedostatku příležitostí, jež nyní tato věková skupina v USA má, mohlo jít o **ztracenou generaci**.



GENERACE Y

➤ vlastnosti:

- preferují neformální prostředí a **trvalé připojení** k internetu
- jsou **nároční** klienti, chtějí **služby na míru**
- pracují intuitivně, chtějí plné texty a rychlé počítače
- používají své telefony pro vše od výzkumu produktů po sociální komunikaci
- chtějí dělat vše bez pomoci
- koncentrují se na web, **knihovny nemusí** 😞, tištěné materiály využívají okrajově, preferují google
- **milují virtuální služby knihoven**



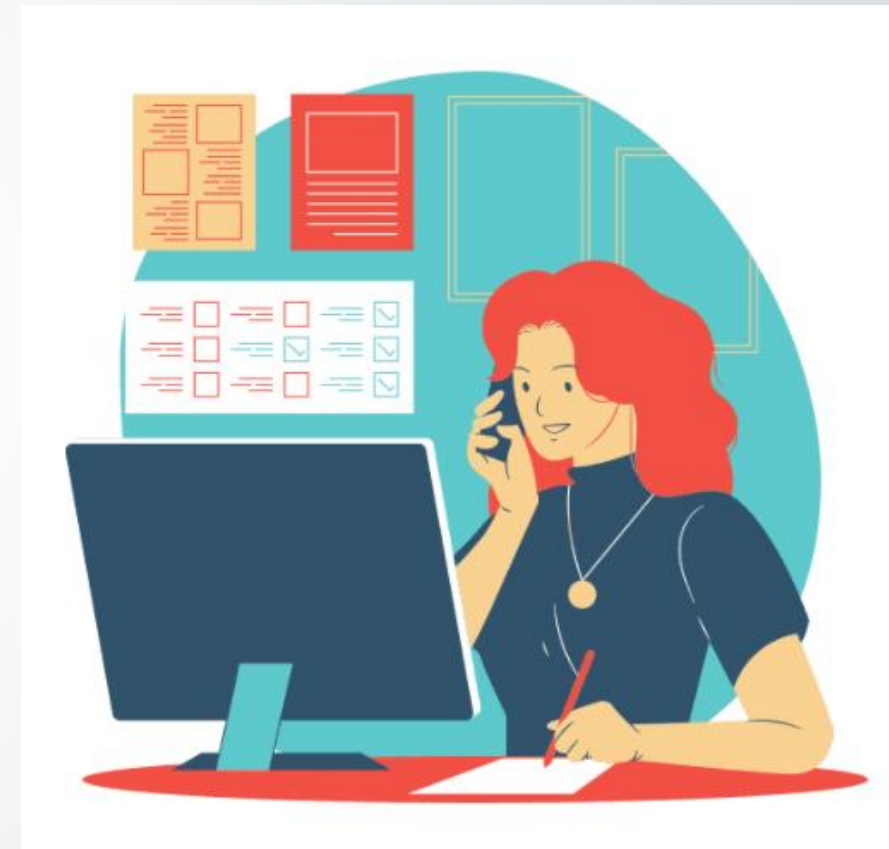
GENERACE Z – GOOGLE GENERACE (GENERACE M, I, 11. ZÁŘÍ)

- ▶ narozeni po roce 1995 do současnosti
 - ▶ po pádu SSSR a po éře Studené války
- ▶ vyrostli na síti www
- ▶ jejich rodiči je generace X
- ▶ sociální podmínky:
 - ▶ neznají svět bez digitální informace a sítí
- ▶ dnes jsou teenageři a chodí do školy
- ▶ komunikace:
 - ▶ sociální sítě, sms, ipod...

GENERACE Z – GOOGLE GENERACE

➤ vlastnosti:

- **multitaskers**, vždy napojeni na síť
- chtějí rychlost a jednoduchost, často mají špatnou koncentraci
- raději skenují než čtou, **málo hlubšího přemýšlení**
- nejsou sebekritičtí, problémy s pochopením kontextu
- myslí si, že ICT výborně zvládají (není to tak)
- preferují obrázky, zvuky a video, nikoli text
- Internet mají stále u sebe



GENERACE Z – GOOGLE GENERACE

► informační chování:

- je to generace velmi odlišná od předchozích?
- jsou to děti digitalizace, ale všichni nejsou techničtí
- chtějí **rychlost, okamžitou informaci**, jinak ztratí zájem
- nedostatek úsudku, ale bezproblémová
- narodili se do on-line světa

- velká samostatnost
- papírové knihy téměř nečtou
- není to pro ně zdroj důležitých informací
- uznávají např. wikipedii
- velká samostatnost
- smysl pro spolupráci
- „open source“ svět
- život online v rychlém tempu



A také

- ▶ rodí se starším matkám
- ▶ potíže s autoritou
- ▶ více se zapojují a komunikují při řešení týmových problémů





Další dělení

- Poválečná generace
 - 1940 - 1960
- Generace osobního PC
 - 1960 - 1980
- Svobodná generace
 - 1980 - 2000
- Digitální generace
 - 2000 a dál...

Uživatelé napříč generacemi

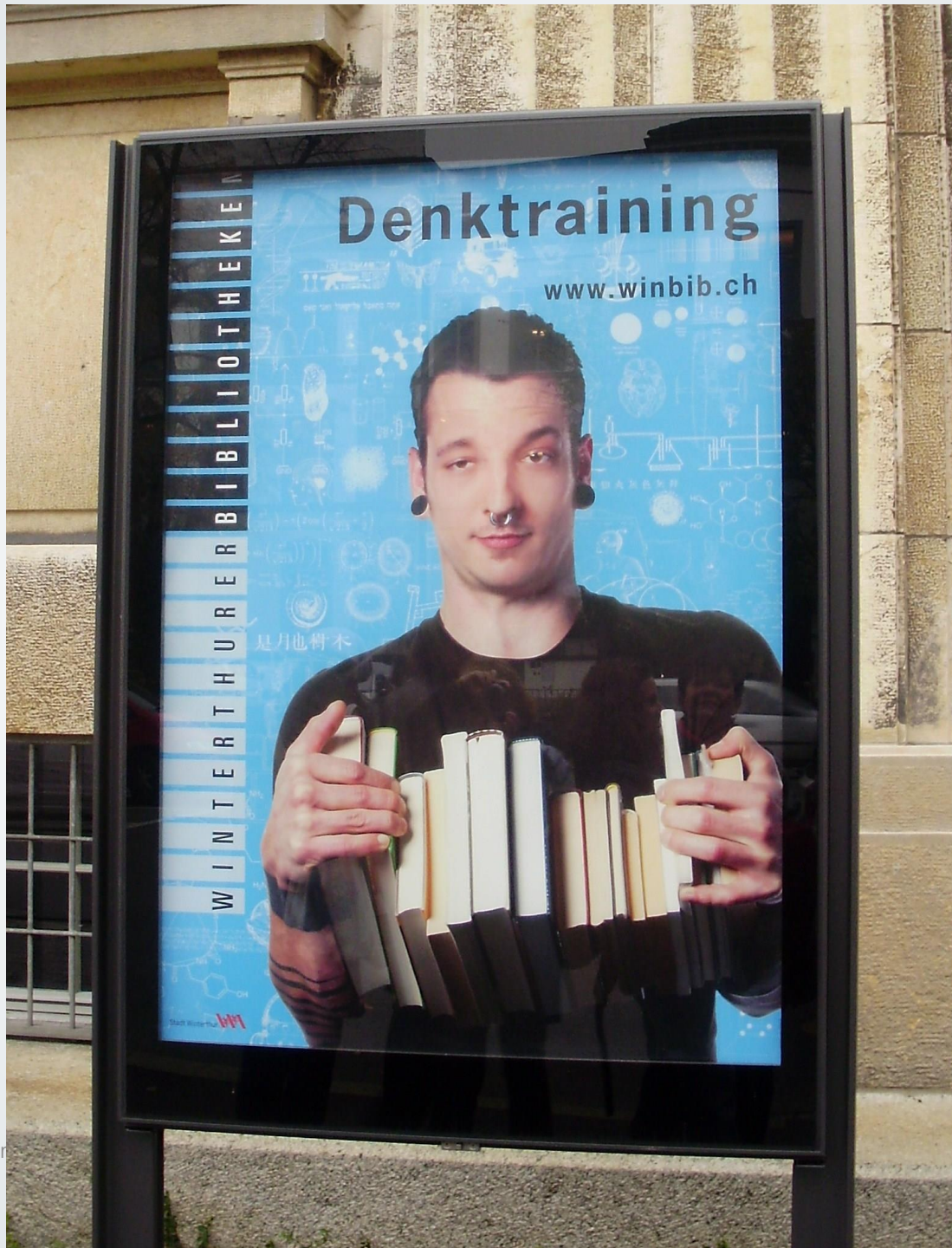
➔ Požadavky:

- ➔ Multimediální aplikace na míru
- ➔ Pomoc při nalézání obsahů důležitých pro jejich život
- ➔ Sociální sítě
- ➔ Potřeba sdílet mediální obsahy (TV, video, DVD, mobil)

➔ *„Jsou pryč doby, kdy jedna obrazovka zajišťovala mediální obsah pro celou rodinu. Nyní se máma dívá na televizi, táta si prohlíží fotbalové výsledky na telefonu a nejstarší syn si pouští hudební klipy na svém laptopu. Skóre je vyrovnané – každý, bez ohledu na věk, očekává, že si bude užívat mediální obsah, jak a kdy se mu zachce. Pokud jde o vyhledávání nové technologie a sdílení mediálního obsahu, že nyní mají vliv všechny generace.“*

PhDr. Marie Šedá - Uživatelé

22.02.2022



KNIHOVNICKÉ A INFORMAČNÍ SLUŽBY UŽIVATELÉ

36

PhDr. Mgr. Marie Šedá

metodik.knihovna@gmail.com