



**KNIHOVNICKÉ
A INFORMAČNÍ
SLUŽBY
UŽIVATELÉ**

PhDr. Marie Šedá
metodik.knihovna@gmail.com

O čem to bude?

- Terminologie
 - Uživatel, čtenář, návštěvník?
- Instituce a uživatelé
 - Veřejné, univerzitní, muzeí aj. knihovny
- Generace
 - Co je spojuje a v čem jsou jiné?



TERMINOLOG IE

Terminologie

- **uživatel**
 - fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb knihovny
- **čtenář**
 - alternativní termín, často používaný ve smyslu registrovaný uživatel, ten, kdo v daném roce využil služeb knihovny, půjčil si knihu apod.
- **návštěvník**
 - fyzická osoba, která navštívila knihovna a využila některou z jejich služeb, např. kulturní, vzdělávací nebo komunitní akci, internet apod.
- **badatel**
 - užívá se v institucích jiného typu, např. v muzeích, galeriích...



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**

INSTITUCE A UŽIVATELÉ

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.

3.3.2022



GENERACE



Dělení podle věku

DĚTI (DO 15 LET)

DĚTI

DOSPĚLÍ

- GENERAČNÍ ROZDĚLENÍ

A JEŠTĚ...

KOJENCI,
BATOLATA

DĚTI

TEENAGEŘI

MYSLÍME NA POTŘEBY LIDÍ

PROMĚNY
UŽIVATELSKÝCH
POTŘEB

PROMĚNY SDĚLOVÁNÍ
OBSAHU,
ELEKTRONICKÉ SLUŽBY

ZMĚNY VE
SPOLEČNOSTI

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

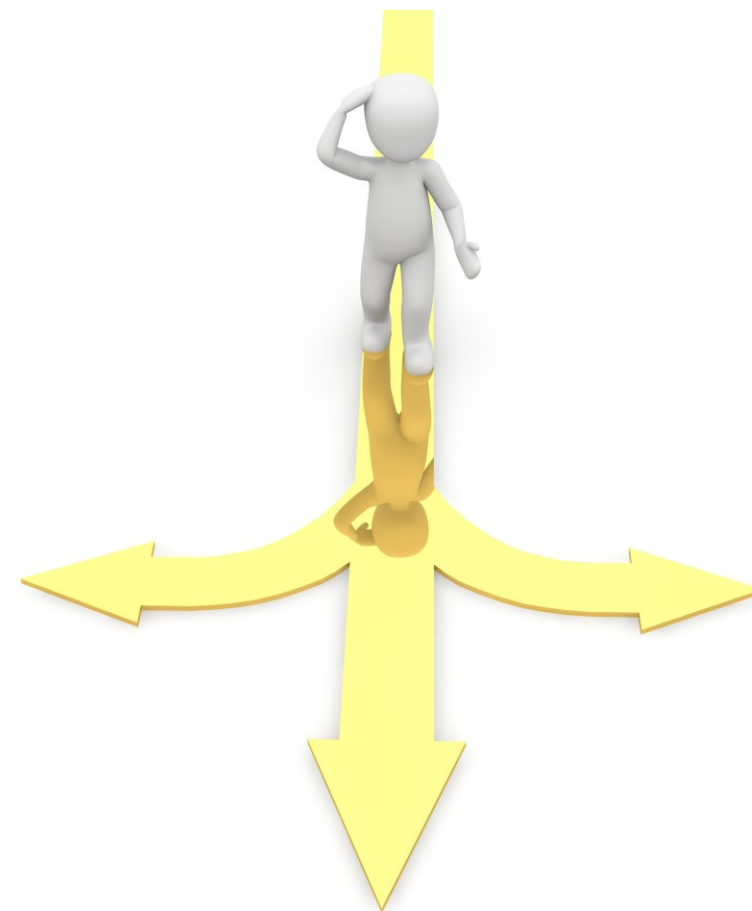
- V 21. století se ocitáme v situaci, kdy technologie do určité míry ovlivňují a zasahují do různých aspektů našeho života. **Technologie ovlivnily především informace, jejich šíření a dostupnost.**
- Tento vliv a změny se dále smísily s demografickými faktory, jež se začaly objevovat **na přelomu 20. a 21. století.**
- Těmito demografickými změnami jsou myšleny tzv. „generace“, tedy *„velké, sociálně diferencované skupiny osob, které jsou spojené dobově podmíněným stylem myšlení a jednání a prožívají podstatná období své socializace ve shodných historických a kulturních podmínkách“.*

(Velký, 1996)



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 na pracovišti**



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...



TRADITIONALISTS

Born 1900-1945

Great Depression
World War II
Disciplined
Workplace Loyalty
Move to the 'Burbs'
Vaccines



BOOMERS

Born 1946-1964

Vietnam, Moon Landing
Civil/Women's Rights
Experimental
Innovators
Hard Working
Personal Computer



GEN X

Born 1965-1976

Fall of Berlin Wall
Gulf War
Independent
Free Agents
Internet, MTV, AIDS
Mobile Phone



MILLENNIAL

Born 1977-1997

9/11 Attacks
Community Service
Immediacy
Confident, Diversity
Social Everything
Google, Facebook



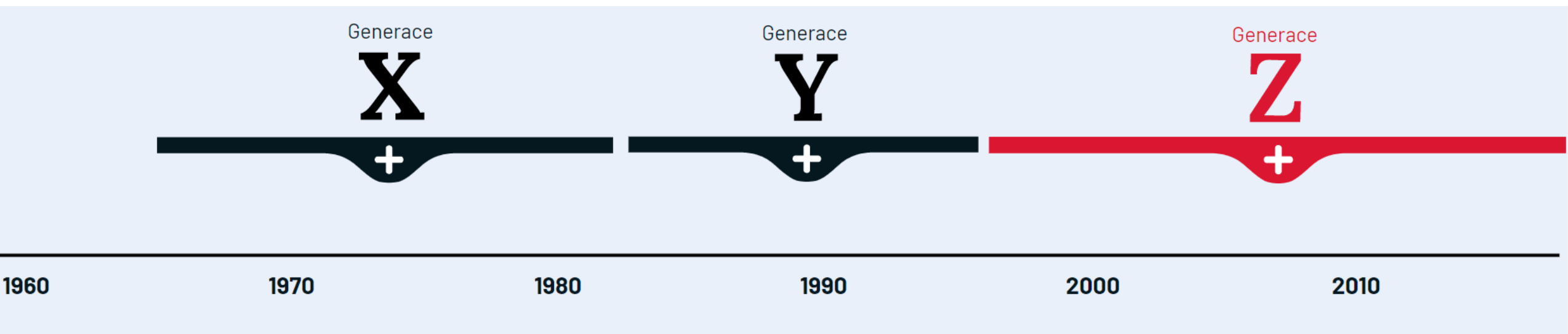
GEN 2020

After 1997

Age 15 and Younger
Optimistic
High Expectations
Apps
Social Games
Tablet Devices

<https://medium.com/edtech-kisk/jak-se-u%C4%8D%C3%AD-generace-f762cbb92ad7>

Informační generace





Veteráni

- narozeni 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 60 - 70% neví, co je internet (neumí si to představit)
 - **chodí do knihoven**
 - účastní se společenského života
 - příliš necestují
 - nejsou sourodá generace

Baby Boomers

Označení Baby Boomers, původem z Ameriky, patří lidem narozeným v letech 1946–1964.

„Boomeři“ jako první generace toužila po kontinuálním vzdělávání skrze celý životní cyklus.

Začátek digitálního věku se promítl až v polovině tohoto cyklu a tudíž jejich vztah k technologiím se zformoval před tím, než se technologické a digitální „vymoženosti“ vmísily do každodenních životů.

Boomeři využívají technologie jako nástroje k prosazení svých životních stylů, ale technologie nebo sociální média pro ně nejsou životně důležitá, neformují jejich osobnosti nebo celkově existenci.

Spíše než komunikace přes internet a sociální média je pro Boomery důležitější osobní kontakt.



Baby Boomers

- narozeni 1946 – 1965
- v dětství žili v ekonomické stabilitě
 - vliv Pražské jaro, vietnamská válka
- dnes mají 50 – 60+ let
- komunikace:
 - televize, knihy, gramofonové desky, telefon
- spojena se subkulturou hippies a punk

Baby Boomers

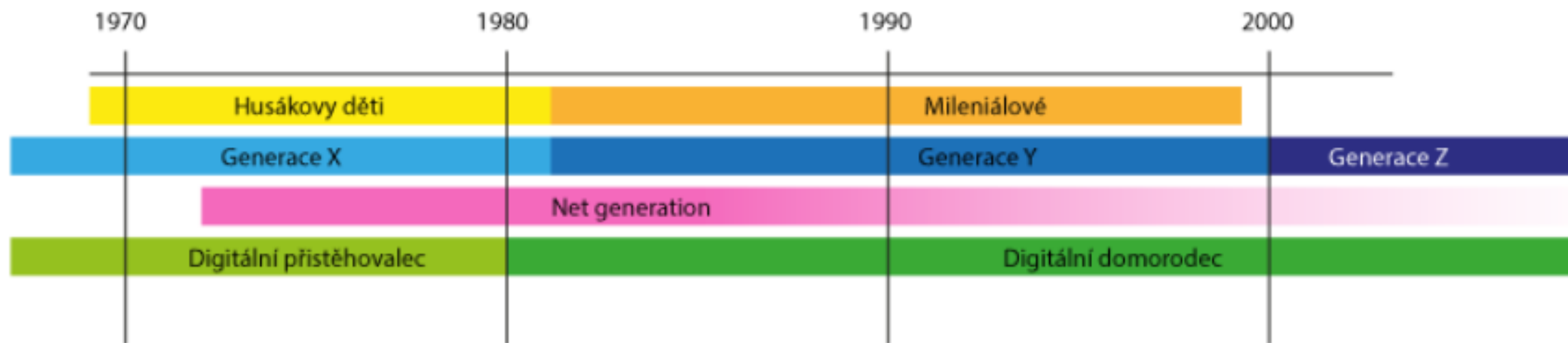
- **vlastnosti:**
 - individualisté, sebevědomí, relativně bohatí, jsou aktivnější v penzi
 - více cestují, stále pracují, učí se novým věcem
 - je to **nejvzdělanější generace, vysoká gramotnost**
 - oceňují soukromé vlastnictví a nezávislost
 - jsou ochotni učit se novým technologiím



Generace X

- narozeni 1965 – 1982
- 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 40+ let, mají ustálenou kariéru, často dálkově studují, rekvalifikují se
- komunikace:
 - počítače, stereo, CD, Eso 😊, MTV...
- 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**

Stírání rozdílů





Generace Y

- narozeni 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**
- mají kolem 30 let, ukončili studium, začínají pracovat
- komunikace:
 - web, mobil, tablet atd., počítačové hry

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



Dvacátníci a třicátníci si věří až moc – a pak jsou zklamaní světem Foto: nd3000, Shutterstock.com

Generace Y

- 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
 - 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)

- narození 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

- **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

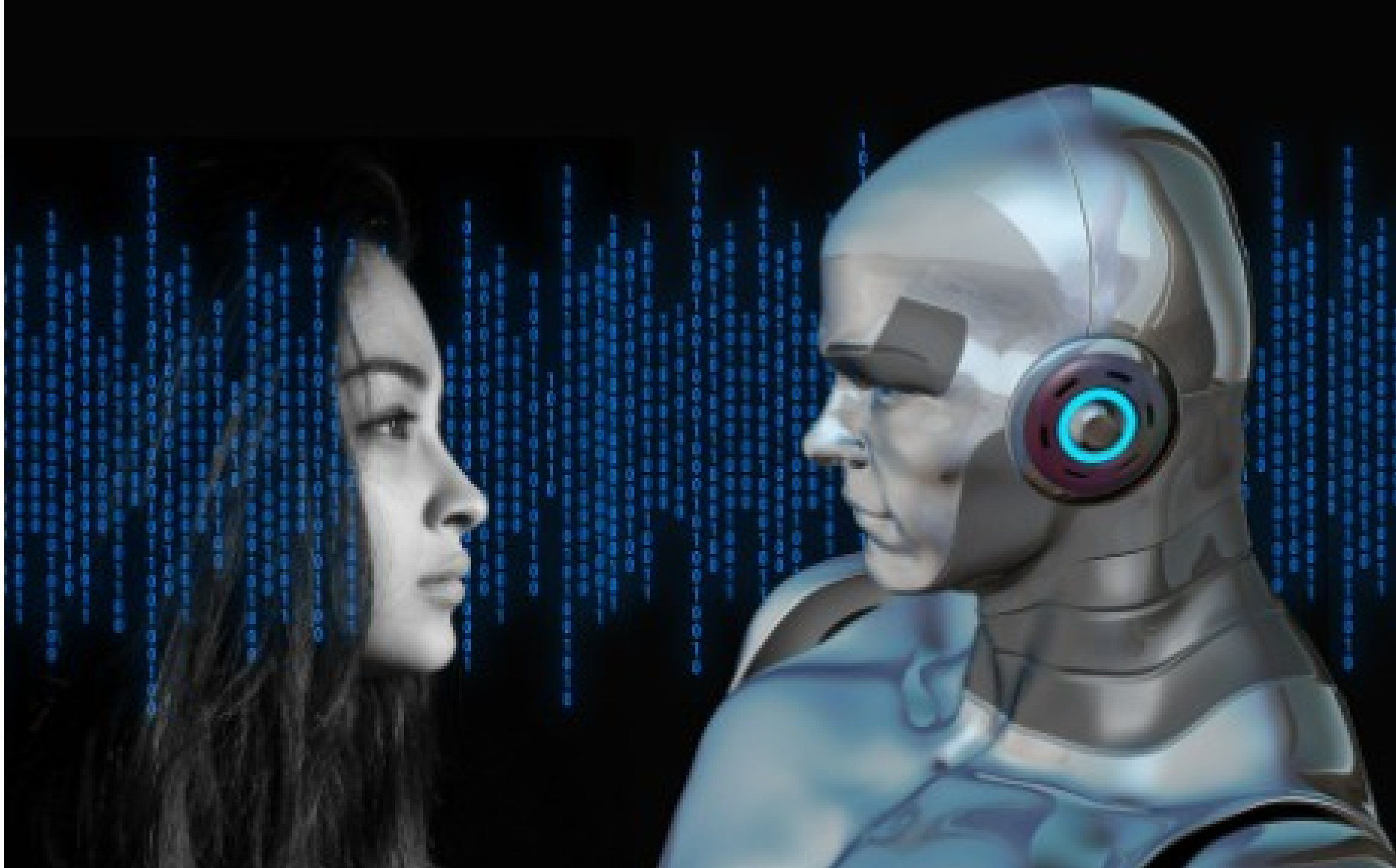
• • •

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

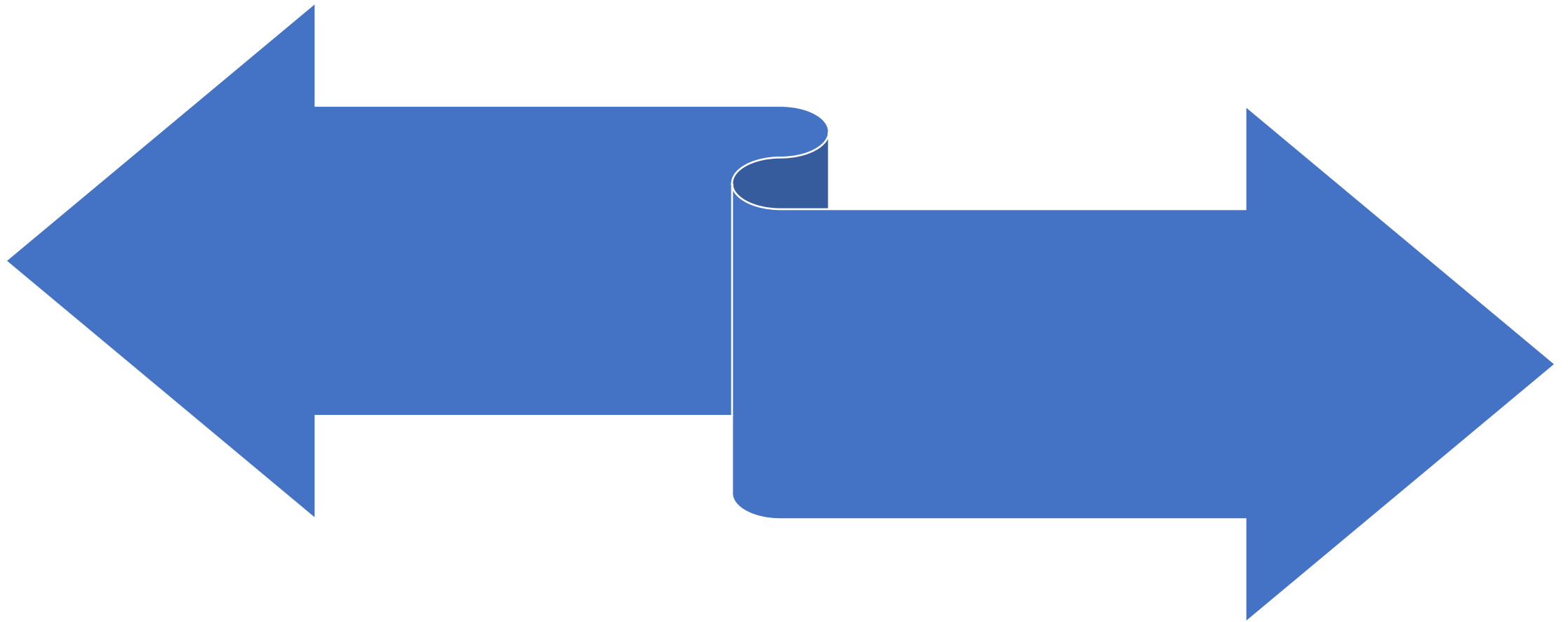


Další dělení

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



Cvičení



Jméno: _____

Číslo: _____

Datum: _____



Napište charakteristiky generace boomers a generace dle
vlastního výběru...
jaké mohou být jejich pracovní vztahy?



**GENERACE
BOOMERS**



GENERACE ...

JMÉNO
ČÍSLO

DATUM

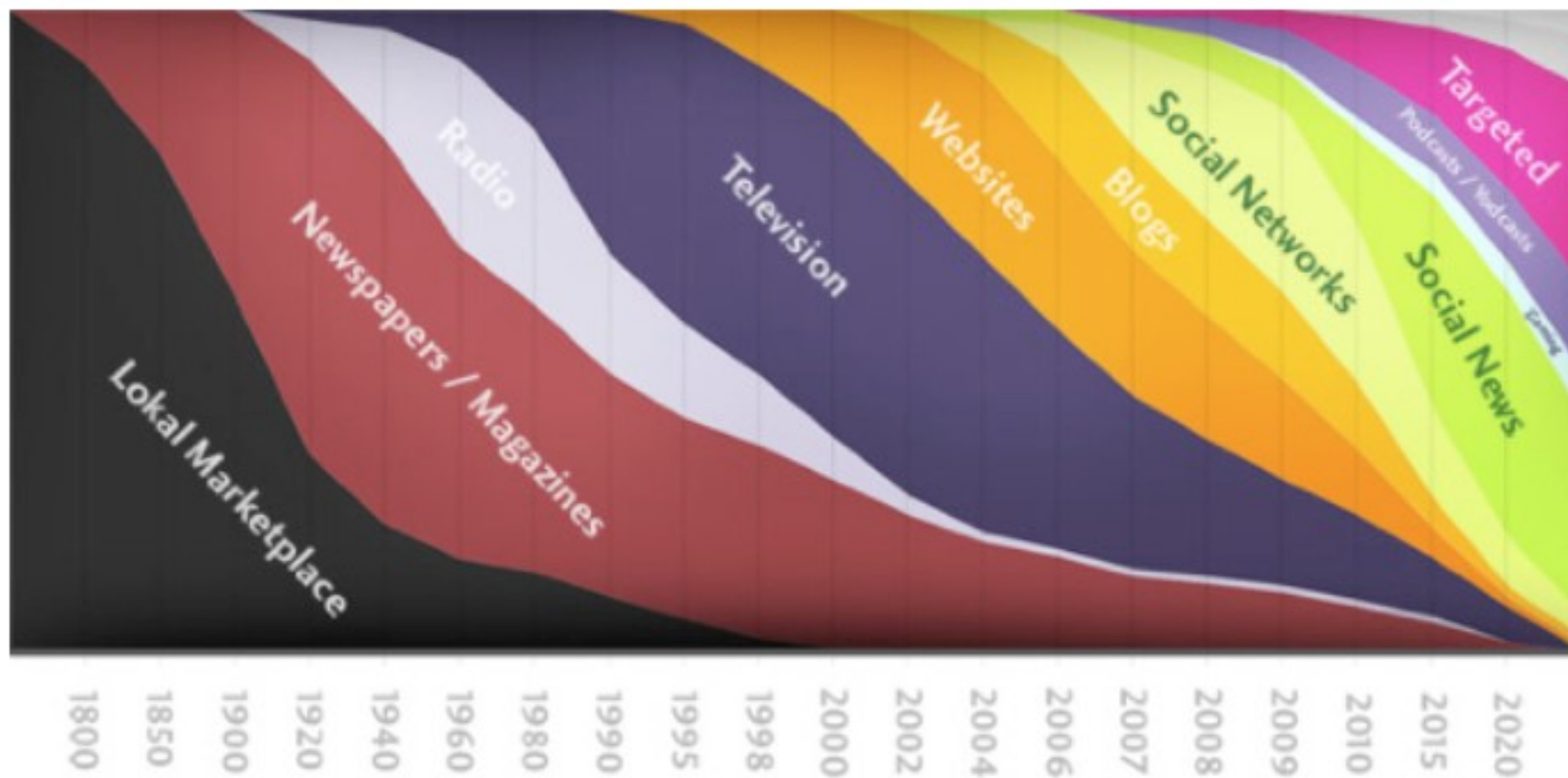
**KDO JSEM?
KDO JE MOJE DÍTĚ/RODIČ?**

do jaké informační generace patřím?

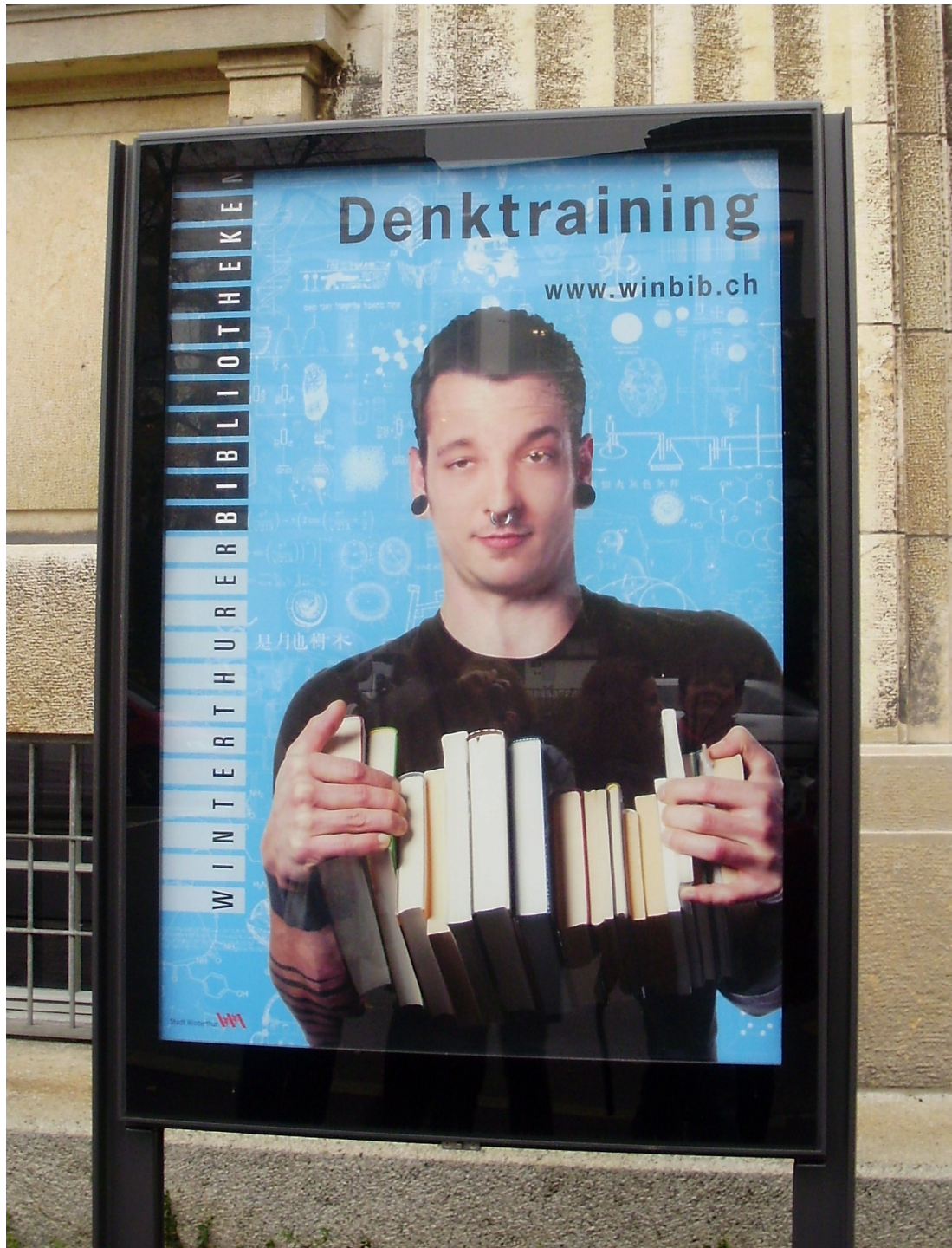
Co jsou moje charakteristiky, co preferuji, jak komunikuji atd...



Způsoby získávání informací 1800-2020



Zdroj: <https://iam.krystin.net/2009/05/18/historie-komunikace-a-informaci/>



KNIIHOVNICKÉ A INFORMAČNÍ SLUŽBY UŽIVATELÉ

PhDr. Marie Šedá
metodik.knihovna@gmail.com

