

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: informační studia a knihovnictví

Studijní obor: informační studia a knihovnictví

Eva Huňková

Komunikace mezi knihovníky a čtenáři v Knihovně Jiřího Mahena v Brně

- návrh kodexu pro zaměstnance

Bakalářská práce

Praha 2007-01-03

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Hana Slámová

Oponent bakalářské práce:

Mgr. Ludmila Tonjeová

Datum obhajoby:

5.2.2007

Hodnocení:

Velmi dobře

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

pro Eva Huňková

obor Informační studia a knihovnictví

Název tématu: Komunikace mezi knihovníky a čtenáři v Knihovně Jiřího Mahena v Brně - návrh kodexu pro zaměstnance

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem bakalářské práce je popsat klasické formy komunikace mezi uživateli a knihovníky. Přispěje ke zkvalitnění této komunikace po odborné stránce. Vycházet bude z potřeb uživatelů a poznatků knihovníků konkrétní knihovny.

Předběžná osnova :

1. Obecné informace o knihovně
 - 1.1 Teorie komunikace
 - 1.2 Komunikační situace se čtenáři
2. Spokojenost čtenářů z jednání knihovníka
3. Zhodnocení zaměstnanců svého jednání se čtenáři

Práce bude připravena podle platných předpisů FF UK a dalších standardů.

Rozsah grafických prací:

Rozsah průvodní zprávy:

Seznam odborné literatury:

1. ŠPAČKOVÁ, Alena. *Moderní rétorika : jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli.* Praha : Grada, 2003. 120 s. ISBN 80-247-0633-4.
2. KÖNIGOVÁ, Marie. Návčik přímého, otevřeného jednání s lidmi. *Čtenář.* 1992, roč. 44, č. 12, s. 418-419. ISSN 0011-2321.
3. KRAUS, Jiří. *Rétorika a řečová kultura.* Praha : Karolinum, 2005. 187 s. ISBN 80-246-0898-7.

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Hana Slámová



Datum zadání bakalářské práce: 14.12.2005

Termín odevzdání bakalářské práce:

L.S.



PhDr. Richard Papik, Ph.D.

.....
Vedoucí součásti-ředitel ÚISK FF UK

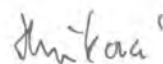
.....
Děkan FF UK

V Praze dne 14.12.2005

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.

V Praze 3. ledna 2007



.....
podpis studentky

Identifikační záznam

HUŇKOVÁ, Eva. *Komunikace mezi knihovníky a čtenáři v Knihovně Jiřího Mahena v Brně : návrh kodexu pro zaměstnance [Communication of librarians and readers in the Library of Jiří Mahen in Brno : codex for librarians]*. Praha. 2007-01-03. 59 s., 4 s. příl. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze. Filozofická fakulta. Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí diplomové práce Hana Slámová.

Abstrakt

Bakalářská práce popisuje základní komunikační situace mezi knihovníkem a čtenářem. Při tvorbě bakalářské práce byl proveden průzkum pomocí dotazníků v Knihovně Jiřího Mahena v Brně pro zmapování úrovně komunikace čtenářů a knihovníků a pro zmapování komunikačních schopností zaměstnanců. Práce má šest stěžejních kapitol. První část podává základní informace o Knihovně Jiřího Mahena v Brně a jejích přidružených střediscích. Druhá kapitola se zabývá teorií komunikace. Její důležitou součástí je pojednání o rétorice, které je úzce propojeno se třetí částí práce popisující klasické formy komunikace, které probíhají v knihovně mezi čtenářem a knihovníkem. Další dvě kapitoly jsou věnovány výsledkům vlastního dotazníkového šetření zacíleného na zmapování úrovně komunikace v Knihovně Jiřího Mahena v Brně. Poslední kapitola přináší návrh Etického kodexu pro zaměstnance Knihovny Jiřího Mahena v Brně. Příloha bakalářské práce potom obsahuje oba typy použitých dotazníků (pro čtenáře i zaměstnance). Text bakalářské práce může posloužit jako soubor doporučení pro knihovníky nebo jako návod pro průzkum spokojenosti uživatelů knihovny. Při tvorbě práce bylo užito informací čerpaných zejména z odborné literatury, dále z [www stránek Knihovny Jiřího Mahena v Brně](http://www.kjm.cz) (www.kjm.cz), z propagačních materiálů Knihovny Jiřího Mahena v Brně, z výše zmiňovaného dotazníkového šetření a z Etických kodexů různých společností.

Klíčová slova:

veřejné knihovny, komunikace, rétorika, výpůjční služby, informační služby, průzkumy, Knihovna Jiřího Mahena v Brně

Obsah:

Předmluva	7
Úvod.....	9
1. Knihovna Jiřího Mahena v Brně	10
1.1 Obecné informace o Knihovně Jiřího Mahena	10
1.2 Historie Knihovny Jiřího Mahena.....	11
1.3 Knihovna Jiřího Mahena v Brně dnes.....	12
1.4 Mahenův památník.....	13
1.5 EUROPE DIRECT.....	14
2. Komunikace	16
2.1 Řeč a lidé.....	16
2.2 Komunikace – základní pojmy	16
2.3 Funkce komunikace a motivace.....	17
2.4 Složky komunikace	18
2.5 Celkový dojem – atribuce, atribuční chyby, centrální rysy	18
2.6 Způsob komunikace	20
2.7 Neverbální komunikace	21
2.7.1 Funkce neverbálního komunikování.....	22
2.7.2 Základní emoce	22
2.7.3 Kinezika	22
2.8 Verbální komunikace	24
2.8.1 Fáze vývoje jazyka.....	24
2.8.2 Paralingvistické projevy řeči.....	25
2.9 Rétorika.....	25
2.9.1 Technika řeči.....	26
3. Komunikační situace se čtenáři v knihovně.....	28
3.1 Registrace nového uživatele.....	28
3.2 Informační pult.....	30
3.3 Výpůjční pult.....	31
3.4 Informační centrum.....	32
3.5 Speciální akce knihoven.....	33
4. Spokojenost čtenářů KJM s jednáním knihovníků	37
4.1 Výsledky dotazníku pro čtenáře.....	37
5. Zhodnocení zaměstnanců svého jednání se čtenáři.....	43
5.1 Výsledky dotazníku pro zaměstnance knihovny	43
6. Kodex pravidel chování	47
6.1 Vznik Kodexu pravidel chování	47
6.2 Knihovnický kodex etiky	47
6.3 Návrh Kodexu chování pro knihovníky	49
Závěr	56
Seznam použité literatury.....	57
Přílohy.....	59

Předmluva

Tato práce vznikla se záměrem zmapovat komunikační úroveň mezi zaměstnanci Knihovny Jiřího Mahena v Brně s jejími uživateli a s ambicí stát se návodem, jak komunikaci se čtenáři zefektivnit. Vedly mě k tomu okolnosti, že v poslední době nastává transformace knihoven na moderní informační instituce, kde, díky stále se zdokonalující se výpočetní technice, dochází ke zminimalizování komunikačního kontaktu mezi knihovníkem a uživatelem.

Práce vychází z potřeb a poznatků jak uživatelů, tak i zaměstnanců konkrétní knihovny. Pro získání daných výsledků jsem použila nejběžnější formu ankety – dotazník. Sestavila jsem dva typy dotazníků, první byl určen pro čtenáře a druhý pro zaměstnance. Pro provedení průzkumu jsem vybrala Knihovnu Jiřího Mahena v Brně. Důvodem bylo, že se jedná o druhou největší městskou knihovnu v České republice, která i přes svoji velikost působí velmi „rodinně“.

Před samotným zpracováním práce jsem si vytvořila rešerši. Zahrnovala převážně knihy o komunikaci dostupné v Městské knihovně v Praze, články z časopisu Čtenář týkající se různých akcí v knihovnách, WWW stránky Knihovny Jiřího Mahena v Brně a Etické kodexy různých společností. Použitou literaturu cituji na konci práce v seznamu literatury. Po získání potřebných publikací jsem danou problematiku nastudovala a utříbila si představu, co a v jakém pořadí bude v práci uvedeno. Svoji představu jsem konzultovala s vedoucí práce. Nejčastěji jsem informace čerpala z WWW stránek, z odborné literatury a časopisů, z propagačních materiálů Knihovny Jiřího Mahena v Brně, z vlastního dotazníkového šetření a již zmiňovaných Etických kodexů.

V práci podávám základní informace o Knihovně Jiřího Mahena, nastiňuji základy komunikace i rétoriky a uvádím nejběžnější komunikační situace mezi uživatelem a knihovníkem. Za stěžejní část pokládám výsledky z průzkumu a samotný návrh kodexu pravidel chování pro zaměstnance Knihovny Jiřího Mahena v Brně.

Výsledky z dotazníků zpracovaných pro zaměstnance však nelze považovat za relevantní, ale pouze za orientační. Důvodem je malý vzorek respondentů. Během průzkumu se totiž vyskytl problém s výběrem těchto zpracovaných dotazníků. Mnoho

pracovníků předmětný dotazník neodevzdalo a čtvrtina jich ani nebyla z důvodu malého zájmu rozdána.

Kapitoly o komunikaci a rétorice nejsou zpracovány do patřičné hloubky, ale jen nastiňují danou tematiku. Důvodem je, že na toto téma bylo napsáno již mnoho publikací a pokud bych se této tématice chtěla v rámci této práce věnovat více, překročila bych požadovaný počet stran a domnívám se, že by došlo i k odklonu od vytyčeného cíle.

Informační zdroje cituji podle předepsané normy ISO 690 Bibliografické citace a podle normy ISO 690-2 Bibliografické citace pro elektronické dokumenty nebo jejich části. Způsob citace činím formou průběžných poznámek. Citace jsou označeny číslicí v horním indexu, která se vztahuje k číslovaným poznámkám pod čarou uváděných průběžně v práci. Na konci bakalářské práce je uveden abecední seznam bibliografických záznamů.

Děkuji tímto PhDr. Haně Slámové, která se mnou tuto bakalářskou práci konzultovala a dále PhDr. Haně Vackové, která mi poskytla cenné informace o Knihovně Jiřího Mahena v Brně a umožnila mi zde provést dotazníkové šetření. Speciální poděkování patří Mgr. Markétě Hamřové, Ph.D. a Mgr. Ireně Schoberové za připomínky a rady.

Úvod

V době neustálého zdokonalování výpočetní techniky a přeměny knihoven na moderní instituce šetřící čas uživatele, je potřeba zjistit, na jaké úrovni dnes probíhá komunikace mezi čtenáři a zaměstnanci takové instituce. Zda se knihovna nestala místem, kde žádný hovor není potřeba či naopak.

Cílem bakalářské práce bylo popsat klasické formy komunikace mezi uživateli a knihovníky ve veřejné knihovně a vytvořit soubor pravidel chování pro knihovníky. Vychází z potřeb a poznatků jak uživatelů, tak i knihovníků konkrétní knihovny, které jsem získala formou dotazníků. Práce je rozdělena do 5 celků. První část je věnována Knihovně Jiřího Mahena v Brně. Předkládá základní informace o její historii, současnosti, poskytovaných službách a přidružených střediscích. Druhá část nastiňuje základní informace z teorie komunikace, které souvisí se třetí částí zabývající se popsáním běžných komunikačních situací v knihovně. Ve čtvrté části jsou uvedeny zpracované výsledky z dotazování. V páté části je uveden samotný návrh Kodexu pravidel chování pro knihovníky.

1. Knihovna Jiřího Mahena v Brně

1.1 Obecné informace o Knihovně Jiřího Mahena

Knihovna Jiřího Mahena je městská knihovna sídlící v samém centru Brna na ulici Koblížná 4. Jedná se o druhou největší městskou knihovnu v České republice. Jejím zřizovatelem je od roku 1921 statutární město Brno.

Knihovna Jiřího Mahena (dále též jen „KJM“) pracuje systémem ústřední knihovny s 35 pobočkami rozmístěnými na území města. Knihovní fond obsahuje asi 800 tisíc knihovních jednotek. Za rok přibývá do fondu přibližně 25 – 30 tisíc jednotek. KJM odebírá 250 titulů periodik.¹

Ve výroční zprávě z roku 2005 se uvádí, že „*ke dni 31. 12. 2005 bylo na všech provozech zaregistrováno 39 537 čtenářů, z toho 30 030 dospělých a 9 507 dětí do 15 let. Čtenáři zrealizovali během roku 664 206 návštěv, z toho v ústřední knihovně 395 133, na pobočkách 240 595 a na výpůjčních místech 28 478.*“²

KJM umožňuje svým čtenářům široký výběr beletrie a naučné literatury, českých i zahraničních periodik, AV médií a hudebnin, přístup k síti Internet a přístup do elektronických databází. Mezi její uživatele patří i nevidomí a slabozrací čtenáři, kterým poskytuje speciální služby. Svým návštěvníkům dále nabízí informace o Brně a regionu, informace ze státní správy a samosprávy, faktografické a právní informace atd. Knihovna se snaží zaujmout i pořádáním různých akcí pro děti, mládež a veřejnost. Nejznámější jsou především akce Poprvé do školy – Poprvé do knihovny, Březen měsíc Internetu, Noc s Andersenem a různé besedy, koncerty a výstavy.

V roce 2004 udělilo Ministerstvo kultury ČR Knihovně Jiřího Mahena v Brně ocenění Knihovna roku 2004 v kategorii Významný počin v oblasti poskytování

¹ KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ. *O knihovně : obecné informace* [online]. Brno : Knihovna Jiřího Mahena, 2004 [cit. 2006-07-14]. Dostupný z WWW: <http://www.kjm.cz/index2.php?s=oknihovne/obecneinfo.html>.

² KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ. *O knihovně : výroční zprávy* [online]. Brno : Knihovna Jiřího Mahena, 2004 [cit. 2006-07-14]. Dostupný z WWW: <http://www.kjm.cz/index2.php?s=oknihovne/vyrocnizpravy.html>.

veřejných knihovnických a informačních služeb za projekt na podporu dětského čtenářství již výše zmiňované akce Poprvé do školy – Poprvé do knihovny.

Ke Knihovně Jiřího Mahena je přidružen tzv. Mahenův památník. Vilka, v níž Jiří Mahen bydlel do své smrti, se nachází v Brně v Masarykově čtvrti na ulici Mahenova 8. Je zde vybudovaná trvalá expozice o jeho životě a práci, kterou zasvětil literatuře, divadlu a knihovnictví. Pracoviště se specializuje na regionální literaturu a bibliografii.³

V ústřední knihovně má své sídlo i Informační středisko Europe Direct podávající aktuální informace týkající se Evropské unie. Umožňuje bezplatný přístup k síti Internet pro zájemce, kteří chtějí vyhledávat informace k EU. Pro školy a veřejnost pořádá vzdělávací akce - besedy, přednášky apod.

1.2 Historie Knihovny Jiřího Mahena

Jak již bylo napsáno v prvním odstavci, KJM byla zřízena 1. února 1921. Jako ředitel byl dosazen básník a dramatik Jiří Mahen (vlastním jménem Antonín Vančura). Postupně bylo vybudováno čtrnáct poboček a svou činnost zahájila veřejná čítárna. Hospodářská krize 30. let se dotkla i knihovny. Hlavním problémem byl nedostatek financí, nevhodné umístění budovy a nedostačující vybavení. Za německé okupace na činnost knihovny dohlížel německý knihovník.

Po válce se hodně změnilo k lepšímu. Zkvalitnilo se personální zabezpečení a orientace na čtenáře. Další pozitivní změnou bylo přestěhování se do Schrattenbachova paláce v roce 1951, kde knihovna sídlí dodnes.

Současnou podobu získala na začátku sedmdesátých let. Na ústřední knihovnu navazuje síť poboček rozmístěných v jednotlivých částech města Brna.⁴

Devadesátá léta jsou znamením, jako u většiny knihoven, modernizace a rozšíření služeb. Budují se nová oddělení, nakupují se nové typy dokumentů,

³ viz poznámka 1

⁴ KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ. *O knihovně : historie* [online]. Brno : Knihovna Jiřího Mahena, 2004 [cit. 2006-07-14]. Dostupný z WWW: <http://www.kjm.cz/index2.php?s=oknihovne/historie.html> .

při práci se čtenáři se začíná používat výpočetní technika. Na konci 90. let měla knihovna k dispozici elektronické katalogy, vlastní i zakoupené informační databáze a internet.

Svůj název, tedy Knihovna Jiřího Mahena, si nese od roku 1959.

1.3 Knihovna Jiřího Mahena v Brně dnes

V letech 1998-2001 se uskutečnila komplexní rekonstrukce ústřední knihovny, která se stala základem vybudování moderní informační instituce.⁵ Nově zrekonstruovaná budova umožnila realizaci moderní koncepce knihovnických a informačních služeb, jejímž základem je idea otevřeného bezbariérového prostoru a svobodného přístupu k informacím.

V přízemí Schrattenbachova paláce se nachází čítárna, která má vlastní vchod a není průchozí pro veřejnost z ústřední knihovny. Ústřední knihovna je potom koncipována tak, že po vstupu do budovy se ocitneme v hale, kde probíhají výpůjčky. Většinou u výpůjčního pultu pracují tři zaměstnanci na vrácení publikací a dva na registraci výpůjček. Napravo od výpůjčního pultu je vchod do místnosti, kde se může čtenář zaregistrovat či zaplatit poplatky. Hned vedle zápisu je bezplatná šatna. V hale se dále nachází knihomat, kde si čtenář může zkontrolovat své čtenářské konto a hned vedle místnost s automatem na nápoje. Naproti výpůjčnímu pultu je vchod do informačního centra s internetovou studovnou, která je průchozí s informačním střediskem EUROPE DIRECT, jenž má i vlastní vchod z ulice Koblížná.

Do dalšího patra můžeme zvolit prosklený výtah nebo schodiště. V prvním patře se nachází oddělení cizojazyčné literatury, výdeje knih ze skladu, studovna a oddělení publikací pro dospělé. Pro případ vzniku problémů při hledání publikací, jsou v oddělení pro dospělé čtenáře umístěny tři informační pulty. V prvním patře najdeme rovněž toalety.

Za předpokladu, že použijeme schodiště do druhého patra naskytne se nám možnost vybrat si dveře vlevo, kde se ukrývá hudební knihovna, která je rozdělena

⁵ viz poznámka 4

na úsek populární hudby a na úsek vážné hudby a jazzu. Dveře vpravo nám nabízejí navštívit knihovnu pro slabozraké a nevidomé či sousedící dětské oddělení.

Další patro je určeno zaměstnancům Knihovny Jiřího Mahena. Je zde ředitelství a kanceláře. Poslední patro je vyhrazeno přednáškovému sálu.

V Knihovně Jiřího Mahena v Brně pracuje v současné době cca 150 zaměstnanců, z toho 130 má knihovnické vzdělání či rekvalifikační kurz pořádaný Moravskou zemskou knihovnou.

1.4 Mahenův památník

Nedílnou součástí knihovny je od roku 1992 Mahenův památník, který založil Spolek Jiřího Mahena. Byl vybudován jako trvalá připomínka osobnosti Jiřího Mahena v souladu s odkazem paní Karly Mahenové, vdovy po Jiřím Mahenovi, v domě, kde bydlel do své smrti.

Zájemci mohou navštívit Mahenovu pracovnu, zachovanou v původním stavu. Její zařízení má autentickou hodnotu, jde o vybavení typické pro byt intelektuála 30. let a pochází z dílny arch. Jana Vaňka. Nábytek byl restaurován firmou Artes. Na zdech jsou zavěšeny obrazy moderních českých malířů, z nichž část památníku věnoval Mahenův synovec pan Oldřich Haselmann a část dlouhodobě zapůjčilo Moravské zemské muzeum. Předpokoj je využit jako místnost pro expozici dokladů o osobnosti a díle Jiřího Mahena, o vzniku a vývoji brněnské městské knihovny se stěžejním zdůrazněním osobnosti Jiřího Mahena jako jejího zakladatele a dlouhodobého knihovníka. Chodba vedoucí do expozice je vyzdobena Mahenovými karikaturami a jeho osobní korespondencí často s předními československými představiteli umění a vědy.

V přízemí je jedna z mnoha poboček knihovny s čítárnou, kterou je možno v letních měsících vyměnit za zahradu. Fond obsahuje krásnou a naučnou literaturu, dále pak časopisy pro děti a dospělé. Pobočka buduje a zpracovává kartotéku „mahenovské“ literatury (tj. knižně vydané dílo Jiřího Mahena a literatura o něm),

kartotéku jihomoravských spisovatelů a fond regionálních bibliografií krásné literatury.⁶

Svým uživatelům nabízí kromě všeobecných informací, informace o historii Knihovny Jiřího Mahena, o životě a díle Jiřího Mahena, o literatuře, o regionálních autorech atd. Pobočka je propojena s ústřední knihovnou prostřednictvím automatizované knihovnické sítě, což usnadňuje výpůjčky, rezervace, objednávky ze skladu, ...

V podkroví se nachází klubová místnost Společnosti Jiřího Mahena. Nejčastěji se zde pořádají literární pořady a besedy se spisovateli.

Vstupné do expozice a na různé akce konané pod záštitou této Společnosti je dobrovolné.

1.5 EUROPE DIRECT

Informační středisko EUROPE DIRECT patří od 1. května 2005 mezi další nedílnou součást Knihovny Jiřího Mahena v Brně. Sídli v přízemí ústřední knihovny. Od Ministerstva zahraničních věcí obdrželo provozní grant a stalo se součástí projektu EUROPE DIRECT, iniciovaného Generálním ředitelstvím pro tisk a informace Evropské komise.⁷

Zájemcům poskytuje informace týkající se problematiky Evropské unie a našeho členství v EU. Uživatelům se věnují pracovníci, kteří byli speciálně vyškoleni pro toto středisko (vzdělávací seminář v Bruselu). Jejich práce vyžaduje kvalitní jazykové znalosti a výbornou orientaci v dané problematice.

⁶ KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ. *Mahenův památník : obecné informace* [online]. Brno : Knihovna Jiřího Mahena, 2004 [cit. 2006-07-14]. Dostupný z WWW: <http://www.kjm.cz/index2.php?s=mahen/obecneinfo.html>.

⁷ KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ. *Europe Direct : obecné informace* [online]. Brno : Knihovna Jiřího Mahena, 2004 [cit. 2006-07-14]. Dostupný z WWW: http://www.kjm.cz/index2.php?s=eu_direct/obecneinfo.html.

Pro ty, kteří nechtějí využít pomoci zaměstnanců střediska slouží bezplatný přístup k síti Internet nebo obsáhlý fond odborné literatury, periodik, audiovizuálních dokumentů či přístup do elektronických databází.

Informační středisko EUROPE DIRECT nabízí svým uživatelům také klasické služby jako je zpracování rešerší, meziknihovní výpůjční služba, vyhledávání v on-line katalogu či výstřižková služba.

Další činností je pořádání přednášek a besed s předními odborníky na Evropskou unii pro školy, zájmové skupiny i veřejnost.

Shrnutí

Knihovna Jiřího Mahena v Brně se snaží svým uživatelům maximálně vyjít vstříc. Nabízí jim široké spektrum služeb a velmi profesionální přístup. Nejvýznamnější specializované akce konané knihovnou jsou zaměřeny na podporu dětského čtenáře, za což se jim dostalo náležitého ocenění. Ke knihovně jsou přidruženy další instituce, jejichž služby se navzájem prolínají a doplňují. Myslím si, že se uživateli KJM vždy dostanou informace, které žádá.

2. Komunikace

2.1 Řeč a lidé

Již v pravěku měli lidé potřebu sdělovat si různé poznatky. Vydávali různé skřeky, malovali v jeskyních své myšlenky, prožitky, poznatky a nakonec i vymysleli písmo, které všechny tyto znalosti uchovalo na různých nosičích pro další generace.

Proč ale mluví lidé a zvířata nikoliv? Domnívám se, že dar řeči je dán každému živému tvorů, ale domluvit se a porozumět si dokáže jen stejný živočišný druh. My jen můžeme odhadovat, co chce konkrétní tvor sdělit. Uvedme si příklad třeba na obyčejné slepici. Různými kdákavými zvuky různé hlasitosti, intonací a rychlostí může upozornit ostatní na potravu, kterou právě našla, pochlubit se, že snesla vajíčko či v případě nebezpečí svolat svoje kuřátka k sobě. Co nás ale odlišuje od zvířat, když naše mozky jsou si v mnohém podobné?

Lidský mozek je k řeči speciálně uzpůsoben a to díky Brocovu centru, které se nachází v levém čelním laloku mozkové kůry. Tato oblast se zabývá tvorbou řeči. Nedaleko od něj je Wernickeovo centrum, které lidem umožňuje mluvené řeči porozumět.

2.2 Komunikace – základní pojmy

Člověk je tvor společenský, má potřebu komunikovat s lidmi, s přírodou, sám se sebou, s Bohem, ... Co ale znamená slovo komunikovat či komunikace?

Komunikace rovná se sdělování a sdílení. Hausenblas definoval komunikaci jako „*obcování lidí, společné podílení se na nějaké činnosti ve vzájemném kontaktu*“⁸

Komunikace představuje výměnu informací. Mimo jiné to znamená i fakt, že ve vícečlenné skupině komunikují i ti, kteří pouze přihlížejí. Už jen to, jaký postoj zaujmají, jejich mimika a gesta napovídají, jaký je jejich názor na diskutované téma,

⁸ VYBÍRAL, Z., *Psychologie lidské komunikace*, s. 17.

či jak moc je toto téma zaujalo. Komunikující lidé se nazývají produktor (ten, co sděluje zprávu) a recipient (ten, kdo sdělení přijímá).

Každá komunikace má svou syntax, sémantiku a pragmatiku. Syntax se zaměřuje na statistické jazykové jevy, kódování, ruchy, kapacitu komunikace atd. Pod sémantiku spadá význam slov. Rozebírat sémantickou složku znamená všimnout si toho, jaký význam danému slovu připisuje produktor a jaký recipient. Chování v komunikaci např. potvrzování, přesvědčování, ovlivňování, - analyzuje pragmatiky.⁹

2.3 Funkce komunikace a motivace¹⁰

Člověka vede určitá motivace ke komunikaci. To, co je řečeno, nabývá jistého významu pro člověka a plní tak určitou funkci. Zrealizováním funkce komunikace dostává smysl a nabývá tak určitého významu pro člověka. Lidé komunikují, protože chtějí:

1. informovat – oznámit něco, předat zprávu
2. instruovat – předání zprávy s poučením, radou; zasvěcení do problému
3. přesvědčit – ovlivnit, získat někoho na svou stranu
4. pobavit – rozptýlit zúčastněné, rozveselení

Další funkce jsou:

5. seběprosazující
6. silová – dotyčná osoba se chce předvést, že je lepší než ostatní
7. sdužovací – touha po fyzickém kontaktu

S funkcemi komunikace se úzce pojí motivace. Motivace je zdrojem toho, proč se to tak děje. Určuje nám dynamizaci chování. V každém člověku se nachází v různé intenzitě, která kolísá a závisí na mnoha okolnostech (únava, naléhavost našeho sdělení, sympatie osoby, se kterou chceme komunikovat). Rozeznáváme 7 základních motivací:

⁹ VYBÍRAL, Z., *Psychologie lidské komunikace*, s.18

¹⁰ VYBÍRAL, Z., *Psychologie lidské komunikace*.

1. kognitivní – potřeba sdělit ostatním své myšlenkové pochody, předat či podělit se o něco, co jsme se dověděli
2. sdužovací – touha navázat kontakt, udržovat ho, rozvinout, dominovat či ho ukončit
3. sebepotvrzovací – upevňování si vlastní identity, vlastního mínění o sobě
4. adaptační – přejímání různých rolí, přizpůsobování se rolovým stereotypům (zaměstnanec v práci, otec, manžel atd.)
5. přesilová – potřeba uplatnit se, upoutat na sebe pozornost
6. existenciální – snaha udržet si psychické zdraví
7. požitkářská – přání uniknout od starostí, pobavit se¹¹

2.4 Složky komunikace

Každé komunikační jednání se skládá ze šesti složek. První složkou je to, co sdělují, tudíž obsah. Dále je to vztah ke sdělovanému obsahu. Třetí složkou vyjadřujeme vztah k partnerovi či posluchači. Následují emoce a temperament. Předposlední složkou je naše osobní charakteristika např. chlad, přátelství, pohotovost, ... Šestá složka komunikace se týká naší představy o dalším průběhu rozhovoru např. úsměv či odejítí.¹²

2.5 Celkový dojem – atribuce, atribuční chyby, centrální rysy

Co si myslíme o druhém člověku se jasně promítne v komunikaci s ním. Neustále vnímáme, přisuzujeme, soudíme, abychom se rychle orientovali ve světě. Tím se dopouštíme spousty chyb. Svět kolem nás i v nás ovlivňuje naši komunikaci s ostatními. Při prvním kontaktu hodnotíme spíše dispozičně, než situačně. Pokud hodnotíme sami sebe, hodnotíme se situačně a ostatní dispozičně.

¹¹ viz poznámka 10

¹² viz poznámka 10

Atribuování je v naší mysli rychlý, automatický a intuitivně iracionální proces, kterému se nelze bránit. Jde o připsování významu objektu nebo situaci, kdy význam je ovlivněn některými z atribučních chyb.

Důležitým faktorem, který ovlivňuje komunikaci s ostatními je věk. Se svými vrstevníky budeme komunikovat jiným způsobem, jinou slovní zásobou, pomocí jiné nonverbální složky než s lidmi, kteří jsou o generaci či dvě starší. Někdy to může vést k úplné poslušnosti anebo naopak k rebelství. Při komunikaci s vrstevníky se nám může promítnout zkušenost ze sourozeneckých vztahů např. rivalita, snaha ochraňovat mladší atd.

Atribuční chyby¹³

Na celkovém dojmu se podílí hlavně neverbální signalizace jedince, pověst, jaká ho předchází, sociální skupina, do které patří... Při prvním setkání dochází vždy k tzv. haló efektu – chybě prvního dojmu. Další atribuční chybou je efekt svatozáře, kdy dotyčného posuzujeme podle toho, jaký má titul, aniž by nás zajímal jeho výkon. Významnou chybou je i chyba prostředí, kdy okolí je méně inteligentní než daná osoba a ta pak bývá nadhodnocována či naopak. Efekt setrvačnosti je do našich hlav vtlučen už od dětských let. Každý z nás jistě za svého života alespoň jednou slyšel, že je důležité se dobře zapsat (například při nástupu do nové školy, nového zaměstnání), ohromit, udělat dojem. Pokud nastane neúspěch, je tomuto člověku omlouván. Pokud se někdo stýká s našimi nepřáteli, máme tendenci nepříznivě hodnotit i tyto osoby. Proč bychom se měli zaplétat do rozhovoru s někým, kdo si rozumí s tou prodavačkou, co mi prodala zkažený salám či nechtěla mi prodat chleba... Zajímavou chybou je logická chyba. Týká se tendence spojovat různé jevy podle naší vlastní teorie, logiky např. všechny blondýnky jsou hloupé nebo tlustí muži jsou neobratní. Věřím tomu, tudíž to musí být pravda.

Další kritický pohled směřuje k barvě vlasů, k jejich upravenosti, k výšce postavy, barvě očí a k celkovému vzhledu.

¹³ ŘEZÁČ, J., *Sociální psychologie*

Centrální rysy

Pomocí centrálních rysů si dotváříme dojem o daném člověku. Patří mezi ně energičnost, ironičnost, introverze, chlad, vřelost, upovídánost, nejistota a zvědavost. Pokud si všimneme jednoho z těchto rysů, máme tendenci další jeho vlastnosti odhadnout a doplnit a vytvořit si tak celkový dojem.

2.6 Způsob komunikace

Rozeznáváme tři základní polarity komunikace. Jsou to:¹⁴

Digitální nebo analogová

Digitální komunikace označuje objekty slovem (verbálně), libovolným znakem, kde vztah mezi znaky a věcí je libovolný. Vzniká na základě logické syntaxe jazyka a sémantické kontexte jazyka. Obsah sdělení je složitější a variabilnější.

Do analogové komunikace spadají veškeré neverbální projevy. Analogické objekty jsou vysvětleny na základě podobnosti. Nelze je jednoznačně převést do jazykových znaků. Způsob analogového komunikování je typický pro mentální osoby, zvířata a děti. Tuto rovinu komunikace používáme v běžných situacích mnohem častěji než komunikování digitální.

Komplementární nebo symetrická

Komplementární komunikace je o vzájemném doplňování se. Funguje zde vztah podřízenosti a nadřízenosti. Vždy je jedna osoba pasivní a druhá aktivní.

V symetrické komunikaci jsou si partneři rovni. Oba se chovají stejně, ani jeden z nich nechce ustoupit, podřídít se. Ve zdravě fungujícím vztahu by měly být zastoupeny obě roviny.

Obsahová nebo vztahová

Komunikace obsahová je zaměřena na přenos věcných informací. Není jejím účelem vytvářet vztah mezi komunikujícími.

¹⁴ viz poznámka 10

Komunikace o vztahových aspektech je vzájemným sdělováním si zpráv typu „takto vidím nás dva/sebe/tebe“.

2.7 Neverbální komunikace

V životě nelze nekomunikovat a neprojevat se. I když mlčíme, naše tělo mluví za nás a vysílá o nás signály ostatním. Část neverbální komunikace máme vrozenou a zbytek se učíme. Mimoslovní komunikace zahrnuje mimiku (výrazy tváře), postoj těla, pohyby těla, pohledy očí, gesta, tělesný kontakt, tón hlasu, intonace hlasu, artikulace, oblečení, doplňky k oblečení, upravenost, ...Řeč těla o nás prozradí mnohem více než mluvená řeč.¹⁵ Lze ji považovat za dokonalejší způsob pravdivého odhalení skutečných myšlenek a pocitů zmíněné osoby. Často se stává, že si verbální projev s neverbálním projevem protiřečí.

Řeč těla mívá různé podoby. Nemůžeme přísně posuzovat signály, které k nám ostatní vysílají. Hlavní problém, který nám brání využít nonverbální komunikaci v náš prospěch je, že jednotlivé prvky k nám nejsou vysílány jedním konkrétním gestem, ale řadou signálů celého těla. Pokud se zaměříme pouze na jedno gesto, většinou nepoznáme, co si dotyčný myslí, protože konkrétnímu postoji či pocitu toliko jedno konkrétní gesto není vyhrazeno. Pro vyznání se v neverbální komunikaci je potřebné znát i kulturní zvyklosti dané země, např. v České republice přikyvování na znamení souhlasu by v Bulharsku toto gesto znamenalo nesouhlas. Dalším příkladem může být odříhnutí si na veřejnosti, v České republice je to považované za neslušné, zatímco v některých jiných zemích je to projev dobrého najezení se.

Řadu svých postojů a emocí sdělujeme pomocí gest, která úmyslně provádíme právě proto, abychom ostatní o našem stanovisku přesvědčili či se snažíme naše gesta kontrolovat, jsou to tzv. vědomá gesta. Opakem k tomuto termínu jsou gesta nevědomá, která představují naše nezáměrné spontánní projevy.¹⁶

¹⁵ DOHALSKÁ, M., *Mluví mluvíš mluvíme*.

¹⁶ THOMSON, P., *Tajemství komunikace*.

2.7.1 Funkce neverbálního komunikování

Neverbální komunikaci využívá člověk k tomu, aby:¹⁷

1. podpořil řeč
2. nahradil řeč
3. vyjádřil emoci
4. vyjádřil interpersonální postoj (pochybování)
5. uskutečnil sebevyjádření

2.7.2 Základní emoce

Neverbálními prostředky čitelně dokážeme vyjádřit sedm základních emocí.

Jsou to:

štěstí, smutek, překvapení, strach, znechucení, hněv a zájem o něco.

Základní emoce jsou ve většině případů jednoznačně rozpoznatelné z výrazu obličeje. Pro přesnější rozpoznání základní emoce je výhodou, když posuzovaného člověka můžeme slyšet i mluvit. Každý člověk má snahu kontrolovat své chování a negativní emoce ve vyjadřování potlačovat. V případě velmi silné emoce je to však zcela nemožné.¹⁸

S problémem čtení základních emocí se můžeme setkat především u osob trpících schizofrenií.

2.7.3 Kinezika

Než začneme s někým komunikovat zaujmeme určitou vzdálenost od druhé osoby a tím si vyhradíme prozatímní soukromé *teritorium*, náš vlastní *prostor*.

S prostorem souvisí *proxemika a proxemický tanec*. Jde o přiblížení se či oddálení se okolním lidem. Na tom, jak moc si určitou osobou necháme narušit vlastní prostor závisí na vztahu, který s danou osobou máme, na etniku, kultuře a naší vlastní osobnosti. Ženy si obecně nechávají více vstoupit do zóny. Proxemický

¹⁷ viz poznámka 10

¹⁸ viz poznámka 10

tanec nastává tehdy, když se setkají osoby, které mají rozdílnou velikost intimní zóny a neustálým vzdalováním či přibližováním se („přešlapováním“) se snaží rozdíly vyrovnat. Rozeznáváme 4 osobní zóny:

1. Zóna veřejná – velikost 3,5 metrů a více. Příkladem může být vzdálenost mezi studentem a přednášejícím učitelem.
2. Zóna sociální – vzdálenost 1,2 m – 3,5 m. Nejčastěji využívaná při obchodním jednání, na nákupech či při hovoru s neznámým člověkem.
3. Zóna osobní – vzdálenost 0,7 m - 1,2 m. Nejpoužívanější při hovoru s přáteli.
4. Zóna intimní – vzdálenost 0 m – 0,7 m. Vyhrazená především pro rodiče s dětmi, milence, sourozence a velmi blízké přátele.

Haptika rovná se dotekový kontakt a komunikace. Doteky využíváme hlavně když komunikujeme s malými dětmi.

Termíny *kongruence* a *nekongruence* označují zaujmutí stejné polohy při stání či sezení, stejné naklonění s partnerem v komunikaci, se kterým si nerozumíme.

Zrakový kontakt má velkou sílu, může být negativní i pozitivní. Pohledem můžeme někoho „probodnout“, varovat, usmát se na někoho atd. Pohyby očí dokáží prozradit nezájem při hovoru (těkání očima po okolí) nebo naopak zájem (rozšíření zorniček) lhaní, přemýšlení, ...¹⁹

Pohyby hlavou, rukama, nohama využití obličejových svalů se souhrnně nazývají gesta. *Gestikulace* je doplnění gest o mluvené slovo. Gestikulaci jako doprovod mluveného slova provozujeme všichni bez rozdílu, ať patříme k temperamentnímu typu nebo ne. Pohyby těla a mluvená řeč se navzájem často doplňují a umožňují nám lepší vyjádření. I když může gestikulace v porovnání s mluveným slovem hrát menší úlohu, zůstává jejím přirozeným a nedocenitelným partnerem. Nejčastěji se používá při zdůrazňování. Může jít na příklad o vyjádření velikosti, kdy ruce odtáhneme od sebe a řekneme: „byl takhle dlouhý...“. Nebo můžeme vyjádřit třeba pocit chladu tím, že se oběma rukama těsně obejmeme či si třením zahříváme dlaně.

Nejčastější gesta jsou za použití prstů (hrozba prstem, ukazování, zaklepání na dřevo, držím palce), pomocí rukou (gesto nemám ponětí, vyjádření chladu), nohou (podupávání, poklepávání špičkou bot). Existuje mnoho příruček o neverbální komunikaci, které se podrobně věnují gestům, co které znamená a v jaké situaci je používáme.

¹⁹ SLÁMOVÁ, H., *Sociální komunikace : učební texty pro studenty VŠIS*.

2.8 Verbální komunikace

Jazyk představuje prostředek, pomocí kterého sdělujeme ostatním své myšlenky a názory a vyjadřujeme své emoce. Většinou je pro nás souborem slov a zvuků. Verbální komunikace znamená dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí slov. Slovní komunikací rozumíme výběr, kombinování a produkci jazykových znaků (řečovou strategii, rozmýšlení řeči, artikulaci,...) proces vzájemného sdělování, percepce (vnímání) a recepce (příjem) slovních sdělení a porozumění jim.²⁰

Osvojování si jazyka se děje na základě dědičných vloh modifikované prostředím. Jazyk je biologicky podmíněný. Primární jazyk se vyvíjí u všech stejně.

2.8.1 Fáze vývoje jazyka

Vývoj jazyka prochází těmito fázemi:²¹

1. Broukání

Je nezávislé na jazyce, všechny děti na světě broukají stejně. Jedná se o orální vyjadřování a zkoumání tvorby všech možných hlásek, které dokáže lidská bytost vytvořit.

2. Žvatlání

Děti začínají žvatlat fonémy mateřského jazyka. Nejdříve je to B a T, potom M a N.

3. Izolovaná jednotlivá slova

Vyslovování slov jako mama, tata a baba. Děti říkají, co chtějí. K označení různých předmětů jim slouží jeden pojem. Nerozeznávají rozdíly, proto může být pro dítě každé zvíře pes.

4. Dvouslovné kombinace (telegrafická řeč do 4 let)

Dítě vytváří holé věty typu „Mama pá“. Ve třech letech se slovní zásoba pohybuje kolem 1000 slov. Čtvrtý rok života je přelomový, značí jazykovou explozi. Dítě se v tomto věku naučí denně přibližně šest nových slov.

²⁰ viz poznámka 16

²¹ viz poznámka 10

5. Základní dospělá jazyková struktura (věk do 5-ti let)

Období broukání a žvatlání je důležité pro vývoj dítěte, musí se jazykově projevit.

První řeč bývá egocentrická, v dospělosti vyjadřujeme egocentrickou mluvou, co chceme, potřebujeme. Snažíme se říci přesně to, co říci chceme. Protipólem k egocentrické řeči je mluva sociocentrická, která se orientuje na mentální struktury příjemce. Zjednodušeně to v praxi vypadá tak, že druhým říkáme to, co slyšet chtějí.

Každý člověk má svůj vlastní individuální styl mluvy, v němž se odráží jeho charakterové rysy či ho sociálně nebo profesně zařazuje.

2.8.2 Paralingvistické projevy řeči

Zvukovou produkci hlásek vždy doprovází paralingvistickými jevy. Rozumíme jimi: tempo mluvy, intonaci, pomlky, objem řeči, chyby v řeči, správná výslovnost, tón hlasu, hlasitost, atd.²²

V paralingvistické rovině své promluvy může mluvčí prozradit to, co vůbec říci nechtěl, také může záměrně mnohé naznačit nebo dopovědět. Často se používá při písemném záznamu rozhovoru (mluvil tiše, hlubokým monotónním hlasem, přeříkával se a jeho mluva byla příliš přefrázovaná).

2.9 *Rétorika*

Pojmem rétorika bývá označována věda o umění mluvit. Její počátky nalezneme v antice, kde bylo umění mluvit považováno za velkou hodnotu. Lidé se tu scházeli, aby společně diskutovali o různých problémech. Uvědomovali si, že dobrý řečník dokáže lid přesvědčit jen díky své mluvě. Vznikají první učebnice rétoriky. Ve středověku se rétorika rozvíjí, vyučuje se v klášterních školách v rámci 7 svobodných umění. Zaměřena je na výklad psaného textu. V době osvícenství

²² viz poznámka 15

se rétorice nepřikládá moc velký význam. Díky rozvoji knihtisku lidé více čtou než mluví. Latina je vytlačována národními jazyky a jazykověda se začíná zajímat o zákonitosti jazyka a strukturu slov. V 2. polovině 20. století se rétorika jako předmět ze škol vytrácí a navrácí se tam až ke konci století.. Vznikají nové předměty – reklama, marketing, masová média, sociální komunikace, ..., v jejichž rámci se rétorika objevuje.²³

Kdo chce být dobrý řečník, měl by si osvojit 3 základní prvky pro komunikaci:

1. Smysl pro komunikaci, talent
2. Znalost metodiky
3. Trénink

Talent je nám vrozený, pokud jsme o talent řečnictví ochuzeni, svědomitým tréninkem a výbornou znalostí metodiky můžeme tento nedostatek skrýt.

2.9.1 Technika řeči

Řeč má 3 složky:

1. respirace – dýchání (prsí, břišní, kombinované)
2. fonace – tvoření hlasu. Alena Špačková ve své knize Moderní rétorika uvádí „*abyste promluvil, musíte mít v pořádku hrtan, ústrojí v něm uložené (vazy, svaly, chrupavky, žádná kost) a volné nadhrtanové rezonanční dutiny, které tvoří souvislý komplex (hrdelní, ústní a nosní). Chcete-li vydat hlásku, pak se hlasivky (na příčném řezu mají podobu dvou klínů a jsou to hlasivkové vazy s okolní svalovou hmotou, jejíž hlavní částí je sval hlasivkový) sblíží a současně napnou. V prostoru pod nimi tak vzniká přetlak výdechového proudu. Ten překoná pružnost hlasivek a hlasivky se ve střední části oddálí. Tak unikne malé množství vzduchu a dojde ke zmenšení tlaku pod hlasivkami. Ty se pak vlastní pružností k sobě opět přiblíží a napnou a celý proces se opakuje tak dlouho, dokud chceme vydávat tón. Tímto střídavým rozevíráním a zavíráním hlasivkové štěrbin (průchod mezi oběma hlasivkovými vazy) se vytváří periodické vlnění vzdušného sloupce, to se šíří jako zvukové vlny, které vnímáme jako primární (základní) tón.*

²³ viz poznámka 15

*Teprve když primární tón projde komplexem středních rezonančních dutin, získává potřebnou sílu, výšku a barvu, stává se lidským hlasem.*²⁴

3. artikulace – tvoření hlásek. Pomocí artikulačních orgánů (jazyk, spodní čelist, rty, zuby, tvrdé a měkké patro) dokážeme hlásky proměnit na odlišné. Hlásky často nevyslovujeme samostatně, ale ve slabikách, slovech, větách.

Péče o hlasivky.²⁵

Abychom si uchovali svůj hlas, je nutno se dobře starat o hlasivky. V zimě nosíme šálu a čepici, snažíme se vyhýbat rychlého přechodu z tepla do zimy či naopak. Pokud jsme nemocní a chraptíme nebo jsme např. na nějakém sportovním utkání fandili až do „ztráty“ hlasu, měli bychom si odpočinout od mluvení a mluvit jen v nejnnutnějších případech. Také bychom se měli vyhýbat některým jídlům jako je čokoláda, oříšky, mrkev, kakao, mléko, o alkoholu a cigaretách nemluvě.

Shrnutí

Komunikace nás provází na každém kroku. Aniž bychom ze sebe vypravili hlásku, tak svému okolí poskytujeme o sobě mnoho informací. Je důležité uvědomit si, že komunikace nezahrnuje toliko mluvenou řeč. Myslím si, že základními poznatky o nonverbální komunikaci by měl disponovat každý, jehož práce zahrnuje kontakt s lidmi. Velkou výhodou jsou dnes znalosti komunikace a rétoriky především ve sféře obchodu.

²⁴ ŠPAČKOVÁ, A., *Moderní rétorika : jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*, s. 75.

²⁵ viz poznámka 15

3. Komunikační situace se čtenáři v knihovně

Dnešní trh je zahlcen výrobky a službami. Zákazník dostává širokou nabídku možností, kterou službu či který výrobek si lze zvolit a od které organizace. K tomu, aby určitá organizace uspěla na trhu služeb, musí svého zákazníka přesvědčit, že právě ona je ta nejlepší volba pro něj. Každá firma se musí umět „prodat“. Ne jinak je tomu i u knihoven. Každá knihovna musí bojovat o své místo u svého uživatele, přesvědčit ho o svých kvalitách, uspokojit jeho informační požadavky.

Již delší dobu neslouží knihovny jen jako půjčovny dokumentů. Přeměnily se na moderní instituce, jejichž náplní je nejen půjčování publikací, ale i poskytování různých odborných informací, pořádání vlastních edukačních či společenských akcí, poskytování přístupu na Internet apod. Některé větší knihovny nabízejí překladatelské služby, konzultační služby atd.

Dnes, kdy svět pohltila globální síť Internet, kde podle jeho tvůrců s trochou nadsázky nalezneme skoro všechny dostupné informace, které lidstvo shromáždilo, si jistě mnoho lidí pokládá otázku, proč bych měl chodit do knihovny? Vše, co potřebuji, přece najdu na Internetu. Přičemž toto je jeden z hlavních důvodů, proč knihovna ztrácí své uživatele. Druhým důvodem je čas. Lidé si dnes neumějí najít čas na přečtení nějaké knihy. Pohodlnější je pro ně sednout si před televizní obrazovku.

Jsou ale lidé, kteří si čas na čtení knihy dokáží udělat. Dokonce tomuto trávení času dávají přednost před pasivním sledováním televize. Právě o tyto lidi je potřeba, aby se knihovna starala a jako další cíl, aby si vytyčila snahu přilákat i další čtenáře.

Na následujících řádcích se budu snažit představit nejčastější situace, kdy dochází ke styku mezi čtenářem a zaměstnancem knihovny, které ovlivňují u uživatele názor o dané instituci.

3.1 Registrace nového uživatele

Image instituce

Stejně jako u každého nového setkání hraje důležitou roli první dojem. Každá firma chce, aby byla u svého zákazníka dobře zapsána. Snaží se tedy vybudovat

dobrou image firmy²⁶, která ji odlišuje od konkurence. Nositeli image jsou logo, služby, propagační materiály a písemnosti, reklama v masmédiích, zástupce instituce.

K registraci nových uživatelů dochází většinou v oddělené místnosti od zbytku prostor. Taková místnost by měla být dostatečně prostorná (neměla by ale působit, že se v ní potencionální uživatel ztrácí), prosvětlená, útulně zařízená v mezích normy (např. květiny, na stěnách fotografie instituce, ...). Prostředí, kde se zápis koná by mělo být tiché, ušetřeno okolního ruchu. Celkově by se tu člověk měl cítit příjemně. Další důležitý článek je osoba, která se zákazníkem zápis provádí. Na takovém místě by měl sedět zkušený člověk, schopný vcítit se do druhých a odhadnout, co od něj druhá osoba očekává. Od pracovníka, který jedná s uživateli (tedy nejen při zápisu) se předpokládá (převzato Nový Ivan, Bedrnová Eva. *Psychologie a sociologie v řízení firmy*. Praha : Prospektum, 1994)²⁷:

1. Verbální i neverbální schopnosti
2. Znat svůj sortiment
3. Intelekt
4. Sebedůvěra a sebejistota
5. Schopnost navazovat kontakty s lidmi
6. Znalost cizích jazyků
7. Úprava a péče o vzhled
8. Odborné znalosti
9. Společenské chování
10. Osobní vlastnosti
11. Sociální citlivost
12. Obrané vystupování

Při zápisu dostane uživatel nejčastěji do ruky formulář, kde vyplňuje údaje o své osobě. Vyplněný formulář následně předá zaměstnanci knihovny, který údaje přepíše do počítače, založí čtenáři čtenářské konto a vyrobí čtenářský průkaz. Během této

²⁶ Image je souhrn dynamických postojů, představ, očekávání, záměrných dojmů a mínění o urč. osobě, předmětu, značce apod.; je výsledkem záměrného působení na veřejné mínění. HARTL, P., *Psychologický slovník*, s. 76.

²⁷ viz poznámka 19

aktivity by měl s uživatelem udržovat společenský hovor (např. „vy bydlíte ve Vopršálově? Tam je krásně, teď o víkendu jsem se tudy projížděl na kole ...“).

Po vystavení průkazu čtenáře by měl zaměstnanec uživateli poskytnout informace o instituci a to v podobě informačních materiálů, ale i ústní formou, kterou by měl použít pro shrnutí nejdůležitějších informací (tempo řeči přizpůsobí klientově řeči). Na závěr je vhodné se zeptat, zda má zákazník nějaké otázky, pokud ano, tak je zodpovědět či odkázat na příslušné osoby. Dále je nutné zeptat se, zda všemu rozuměl a s přáním hezkého dne se s ním rozloučit.

3.2 Informační pult

Informační pult by měl být umístěn na každém oddělení knihovny. Je to místo, kam si chodí čtenáři pro radu, kde hledat určitou publikaci, informaci. Pokud je informační pult velmi vytížený, bylo by vhodné zvýšit počet těchto pultů. Např. v Knihovně Jiřího Mahena v Brně mají v oddělení pro dospělé, které je rozloženo do 3 místností, 3 informační pulty. Jeden se nachází u beletrie, druhý u časopisů a třetí je průchozí do místnosti s odbornou literaturou.

Vždy, když k informačnímu pultu přistoupí uživatel, by měl zaměstnanec dotyčného pozdravit a s úsměvem se zeptat s čím může pomoci. Pokud se nepodaří vyhledat konkrétní publikaci, měl by nabídnout i jiné možné varianty. Po ukončení pomoci se se čtenářem rozloučit. Je samozřejmé, že pokud se vytvoří fronta, není možné, aby se knihovník věnoval jednomu zákazníkovi přes půl hodiny. Pokud u pultu žádný uživatel nestojí a knihovník nemá nic na práci, může procházet okolím a ptát se čtenářů, zda nepotřebují jeho pomoci. Někteří lidé jsou stydliví a bojí se zeptat či požádat o pomoc. Právě proto je dobré uživatele nenápadně pozorovat, občas se mezi nimi projít a nabídnout své služby.

Hlavní požadavky na zaměstnance u informačního pultu jsou:

1. Odolnost vůči stresu
2. Komunikativnost
3. Schopnost navazovat kontakt s lidmi
4. Ochotnost
5. Schopnost přesného vyjadřování

6. Spolehlivost
7. Odborná znalost
8. Znalost alespoň jednoho světového jazyka
9. Výborná orientace v daném oddělení
10. Slušně oblečený a upravený

Pokud uživatel narazí opakovaně na neochotu, nedostatečné informace a nedostatek času ze strany knihovníka přestane využívat těchto služeb a v krizovém případě může dojít i ke změně instituce.

3.3 Výpůjční pult

V poslední době obzvláště u větších knihoven je informační pult místem, kde již skoro nedochází k žádné verbální komunikaci. Zaměstnanci sedící u svých pultů a snímači kódů automaticky projíždějící jednotlivé dokumenty ve mně evokují představu dělníků u běžícího pásu v továrně. Tato práce je hodně náročná na psychiku. Při této činnosti člověk rychle „otupí“. Důležité je, aby každého svého zákazníka knihovník pozdravil a pokud je to možné obdařil ho srdečným úsměvem (chápu, že občas máme dny, kdy máme chuť zůstat v posteli a lidem se vyhnout obloukem, pro tento případ je dobré naučit se tzv. „americký úsměv“ a za něj skrýt všechny pocity, které v nás jsou) a po provedení úkonu se rozloučit.

Často se stane, že při vrácení publikace se zjistí nedodržení termínu a dotyčný čtenář nechce požadovanou částku zaplatit. Recept, jak to vyřešit neexistuje. Knihovník by měl čtenáři přednést argumenty a pokud ho nepřesvědčí, zablokovat mu na určitou dobu např. přístup na Internet nebo jiné výhody, které knihovna poskytuje. Rozhodně by měl mít knihovník rychlý přístup do databáze čtenářů. Ve složce u dotyčného přidat poznámku, že se jedná o problémového čtenáře, která by se při další návštěvě při použití čtenářského průkazu objevila na počítačové obrazovce u každého zaměstnance, který bude s dotyčnou osobou právě jednat. Zaměstnanec by hned věděl, zda tento čtenář je problémový či nikoliv.

Problémy mohou nastat i s knihovníkem. Může se stát, že nezvládne stresovou situaci (nekončící fronta stěžujících si uživatelů) či nebude mít zrovna náladu (i když profesionál by se měl umět ovládat) a odnese to čtenář, který za nic nemůže. Opět uvedu jeden příklad z Knihovny Jiřího Mahena v Brně, co mi jedna respondentka napsala do dotazníku. Přišla si do knihovny vypůjčit pár publikací. Když přišla k výpůjčnímu pultu nejen, že se jí nedostalo pozdravu, ale ještě se jí dostalo od zaměstnance nevlídných slov, protože neměla přichystaný průkaz. Nutno k tomu ještě dodat, že u výpůjčního pultu nebyli v té době žádní jiní uživatelé. Toto jednání na mou respondentku velice silně negativně zapůsobilo.

Myslím si, že na tomto postu jsou potřeba silné osobnosti, které jen tak něco nerozhází, jsou odolné vůči stresu a dokáží jednat s lidmi.

3.4 Informační centrum

Informační centrum je ve většině případů součástí knihoven. Nejběžnější jsou informační centra přidružená k malým knihovnám na vesnici, kde finanční prostředky na jeho samostatné vybudování chybí. Informační pracovníci v nich poskytují informace o daném regionu, o ubytování, o turistických zajímavostech, o dopravě, o kultuře atd. Je důležité, aby měli dostatečnou materiálně – technickou podporu (přístup na Internet, různé informační materiály, telefonní seznamy, příruční knihovnu se slovníky a encyklopediemi, ...). Pokud je informační středisko součástí knihovny, poskytuje často i informace týkající se provozu knihovny. Informační pracovníci by měli ovládat nejméně jeden světový jazyk, protože nejvíce využívají tyto služby cizinci. Důležité je také rychlé a logické uvažování. Při příchodu by měl pracovník pozdravit zákazníka a opět s úsměvem se zeptat s čím může pomoci. Po přednesení žádosti vyhledat konkrétní informace. Pokud se nepodaří informace nalézt, je vhodné navrhnout alternativní řešení, např. jinou instituci. Pokud pracovník poskytuje turistické informace, je vhodné dodat nějakou zdvořilostní frázi typu „tam je hezky, tam se vám bude určitě líbit“. Při odchodu zákazníka se opět rozloučit a pokud to situace dovoluje, popřát krásný pobyt či něco podobného. S uživateli většinou v tomto středisku nenastávají problémové situace.

Pracovník vykonávající práci v informačním centru by měl být:

1. Vzdělaný
2. Ovládat cizí jazyky
3. Schopný rychlého logického uvažování
4. Komunikativní
5. Ochetný
6. Mít všeobecný přehled
7. Schopný navazovat kontakty s lidmi
8. Slušně oblečený a upravený

V malých vesnicích pracuje v knihovně převážně jen jeden zaměstnanec, který vykonává všechny posty. Výhodou pro něj je, že se na vesnici ve většině případů všichni znají, takže ví dopředu, jak se chovat k různým osobám a jak s daným uživatelem hovořit. Ve městech, kde knihovna má více zaměstnanců je to obtížnější. Proto by pracovní pohovory měly být zaměřeny z velké části na jazykové dovednosti a potřebné znalosti uchazeče. Výhodou je, že zaměstnanci „kolují“ po celé knihovně, např. dopoledne jsou za výpůjčním pultem a odpoledne u informačního pultu, tudíž si rychle osvojí základní komunikační dovednosti a práci se čtenářem. Pravidlem na jakémkoliv pracovišti v knihovně, kde dochází ke styku se čtenářem by mělo být: „pozdravit, usmát se, pomoci, rozloučit se“. Jedna paní knihovnice mi nedávno řekla, že pro ni je nejdůležitější, aby čtenáři odcházeli z knihovny vždy spokojeni. Toto heslo by mělo být prioritou každé knihovny.

3.5 Speciální akce knihoven

Mnoho knihoven chápe, že nestačí jen poskytovat různé informační a výpůjční služby. Je potřeba se zviditelnit, udělat si reklamu a přilákat nové čtenáře. K tomuto účelu slouží různé akce v knihovnách. Na jejich zaměstnance je v tomto kontextu kladeno břímě v podobě veřejného projevu.

Prvním typem těchto aktivit jsou autorská čtení, kdy samotný autor čte úryvky ze svých knih, odpovídá na dotazy čtenářů a na konci vše završí autogramiádou.

V takovém případě knihovník autora představí, řekne o něm několik zajímavých slov, obecně představí jeho tvorbu a předá mu slovo. Na konci akce mu poděkuje za laskavost, že přijal pozvání a posluchačům/čtenářům poděkuje za účast. Je důležité se předem připravit, knihovník by měl být obeznámen s důležitými fakty týkajícími se autorova života a schopný analyzovat jeho tvorbu.

Dalším typem jsou besedy a přednášky. Jsou dvě možnosti provedení. Buď besedu či přednášku vede zaměstnanec popřípadě zaměstnanci, nebo si knihovna někoho pozve. V prvním případě je nutné, aby se osoba, které se to týká, důkladně připravila (viz mluvený projev v předešlé kapitole). V případě druhém, je vhodné si s pověřenou osobou promluvit, o čem bude přednášet, jaké jsou její představy, ukázat jí přednáškovou místnost, domluvit se na technické vybavenosti místnosti, vyjasnit si nejasnosti a v případě neshod se domluvit na kompromisním řešení. Na knihovníkovi je potom úvodní slovo, kde zúčastněné přivítá a představí jim přednášejícího. Na závěr poděkuje přednášejícímu za zajímavé a poučné informace a posluchačům za účast.

Akce na podporu dětského čtenáře

Čtení knih u dětí je velice důležité, protože rozšiřuje slovní zásobu, podporuje fantazii a zlepšuje komunikaci s okolím. Děti „informačního věku“ ke knize moc netíhnou. Zábavu si představují hraním her na počítači či playstationu a koukáním na televizi. V mém okolí se vyskytují lidé, kteří se mi přiznali, že za svůj život přečetli sami od sebe jen jednu knihu, někteří ani to ne. Je důležité dětem ukázat, že kniha není žádný „bubák“, kterého by se měli bát. Díky knihám se dozvědí spoustu zajímavých věcí, ocitnou se v různých i kouzelných zemích, po boku svého hrdiny (který vypadá přesně podle jejich představ) zachrání svět, ...

Dětem je důležité číst od malička, seznamovat je s tajemstvím ukrytým v knihách. V první třídě, až se naučí všechna písmenka, je třeba si na dítě najít čas a číst s ním společně. Nevzdávat čtení, pokud mu to nejde. Nejdůležitější je trénink a motivace. Na motivaci se může velkým významem podílet i knihovna. Jednou takovou motivační akcí je *Noc s Andersenem* konaná celorepublikově ve stovkách knihoven. Děti sami nebo se svými rodiči přichází do knihovny, kde tráví noc. Během večera se hrají různé hry (např. znalostní o postavách z pohádek), čtou se známé i méně známé pohádkové příběhy od Hanse Christiana Andersena, zpívají

se písničky, kreslí se obrázky na motivy Andersenových pohádek,... Takové akce udělají na děti vždy kladný dojem. Vždyť si hrají a dobrodružně tráví noc mimo domov bez dozoru svých rodičů. Výherci soutěží dostávají hmotné ceny, převážně knihy. Jaká je ale práce knihovníka? Zaměstnanci knihovny musí takovou akci zorganizovat, vyrobit reklamu, přihlášky, vymyslet program, zajistit občerstvení,... Když pomínu veškeré organizační složky, hlavně by měl mít knihovník kladný vztah k dětem a pokud je to možné, tak i pedagogické vzdělání či vzdělávací kurz týkající se práce s dětmi. Výhodou jsou i dřívější zkušenosti práce s dětmi (vedoucí pionýrů, skautů, vychovatel ve školní družině, ...). Knihovník si musí umět děti získat na svoji stranu, je potřeba, aby v něm viděli autoritu, ale i kamaráda. Dobré je si pamatovat, že děti chtějí být jako dospělí, potřebují být respektovány, na druhou stranu jsou to pořád děti a často potřebují usměrnit. Nedá se přesně napsat, podle jakého scénáře by měly akce probíhat, rozhodně by v úvodě mělo zaznít přivítání a jak se dál bude pokračovat záleží na typu akce. Osoba pracující s dětmi by měla mít načteny tématické příručky a vyměňovat si poznatky s ostatními knihovníky z jiných knihoven.

Zajímavou akcí na podporu dětského čtenáře vymysleli zaměstnanci Knihovny Jiřího Mahena v Brně – Poprvé do školy – Poprvé do knihovny. Akce je určena prvňáčkům – začínajícím čtenářům a jejich rodičům. V den konání akce se hala ústřední knihovny změnila na trůnní sál, kde král pasuje prvňáčky na rytíře knih. Ke konci školního roku probíhá další akce tzv. Klíčování. Opět je určena končícím prvňáčkům, kterým je předáván symbolický klíč ke knihám. Od knihovníka se očekává chuť si hrát, převléci se za krále nebo jeho pomocníky a přivítat nové čtenáře podle „královské etikety“.

Shrnutí

Příležitostí k hovoru či k jiné formě komunikace (přednáška atd.) je v knihovnách hodně, ale tyto možnosti jsou však ze strany uživatelů bohužel jen málo využívané. V ideálním případě by návštěvníci knihoven měli v jejich zaměstnancích vidět své pomocníky. Vzhledem k tomu, že lidé mají tendenci neustále hodnotit a často podléhají předsudkům, mohou nabít přesvědčení, že zaměstnanci knihoven jsou stejně nevrlí, jako zaměstnanci některých státních úřadů jsou služby knihoven využívány ze strany veřejnosti čím dál tím méně. Myslím si proto, že by mělo být knihovnami pořádáno více akcí, kde by se čtenáři seznámili s prací v knihovně, aby

měli možnost poznat, že knihovna rovná se místo odpočinku, vědění a přátelských tváří.

4. Spokojenost čtenářů KJM s jednáním knihovníků

Pro zjištění, jak často dochází v KJM ke komunikaci mezi čtenáři a knihovníky a na jaké úrovni, jsem zvolila formu dotazníků²⁸. Otázky byly koncipovány tak, že zahrnují všechny nejběžnější oblasti kontaktu čtenáře a knihovníka (zápis, informační pult, výpůjčky, promotion akce).

Aby výsledky mohly být považovány za relevantní, byl průzkum proveden na vzorku 100 náhodně vybraných respondentů různé věkové kategorie. U pohlaví byla snaha o zajištění přibližně stejného počtu respondentů na obou stranách.

V tabulkách mapující některé výsledky jsou zaznamenány v prvním sloupci společné odpovědi, ve druhém odpovědi žen a ve třetím sloupci odpovědi mužů. Veškeré výsledky dotazníků pro čtenáře jsou uvedeny v procentech. Nejvyšší počet je v tabulce zvýrazněn kurzívou a podtržením.

4.1 Výsledky dotazníku pro čtenáře

53% dotazovaných respondentů byly ženy a 47% respondentů bylo mužského pohlaví. Věk respondentů ve výsledcích není uveden. V dotazníku sloužil pro osobní potřebu - pro stvrzení, že jsou v rovnováze zastoupeny všechny věkové kategorie.

Za poslední půl rok knihovnu navštívilo

	Společné odpovědi	Ženy	Muži
Každý týden	17%	10%	7%
3x za měsíc	15%	7%	8%
2x za měsíc	<u>28%</u>	<u>17%</u>	<u>11%</u>
Jednou za měsíc	26%	16%	10%
Neuvedli	2%	1%	1%

²⁸ viz příloha č. 1

respondentů. Největší počet respondentů - 28% uvedlo, že navštěvuje knihovnu 2x za měsíc.

O službách a nabídkách knihovny bylo při registraci informováno 69% respondentů, z toho 33% ústně. 7% respondentů informováno nebylo a 23% si nepamatuje. Jedna respondentka není registrovaným čtenářem.

Respondenti byli informováni:

	Společné odpovědi	Ženy	Muži
Ústně	<u>33%</u>	<u>19%</u>	<u>14%</u>
Písemně	19%	9%	10%
Ústně i písemně	14%	6%	8%
Emailem	0%	0%	0%
Jinak	0%	0%	0%
Neuvedlo	3%	2%	1%

Místo, kde se zápis konal, bylo pro 38% respondentů příjemné, pro 28% tiché.

	Spol. odpovědi	Ženy	Muži
Tiché	28%	12%	16%
Hlučné	0%	0%	0%
Tiché a příjemné	10%	6%	4%
Hlučné, ale příjemné	1%	1%	0%
Příjemné	<u>38%</u>	<u>21%</u>	<u>17%</u>
Necítil/a, jsem se tam dobře	1%	1%	0%
Nepamatuji se	19%	10%	9%
Neuvedli	3%	2%	1%

Další otázka se týkala verbální i neverbální zdatnosti knihovníka, který registraci čtenáře vyřizoval. U této otázky bylo možné více odpovědí. U jednotlivých údajů v tabulce je uvedeno, kolik respondentů zaškrtno danou položku bez ohledu na ostatní odpovědi a možné kombinace. 3% dotazovaných napsalo, že si na knihovníka nevzpomínají. 6% dotazovaných otázku nevyplnilo. Nejvíce mužů - 22% uvedlo, že knihovník měl příjemné vystupování. Nejvíce žen - 27% napsalo, že knihovník byl sympatický.

	Spol. odpovědi	Ženy	Muži
Slušně oblečený	38%	20%	18%
Nevhodně oblečený	0%	0%	0%
Upravený	41%	20%	21%
Neupravený	0%	0%	0%
Komunikativní	32%	14%	18%
Nekomunikativní	1%	1%	0%
Usměvavý	28%	13%	15%
Mrzutý	1%	1%	0%
Sympatický	<u>42%</u>	<u>27%</u>	15%
Nesympatický	0%	0%	0%
Měl příjemné vystupování	40%	18%	<u>22%</u>

V následující tabulce je zaznamenáno, kolikrát žádali respondenti knihovníka o pomoc při hledání informací za poslední půl rok. 18% nevyplnilo otázku, 14% nikdy o pomoc nežádalo a 2% respondentů žádají o pomoc každou svou návštěvu

	Spol. odpovědi	Ženy	Muži
1x	17%	8%	9%
2x	<u>21%</u>	<u>11%</u>	<u>10%</u>
3x	9%	6%	3%
4x	3%	3%	0%
5x	5%	3%	2%

6x	5%	2%	3%
7x	2%	1%	1%
10x	1%	1%	0%
15x	1%	1%	0%

Další otázka prověřovala opět verbální a neverbální schopnosti knihovníka u informačního pultu při poslední žádosti o pomoc ze strany uživatele. K zaškrtnutí se naskýtalo více odpovědí. U jednotlivých údajů v tabulce tedy zase uvádím, kolik respondentů zaškrtnulo danou položku bez ohledu na ostatní odpovědi a možné kombinace. 14 % dotazovaných otázku nevyplnilo, 2% se setkali s neochotou a 4% stála ve frontě. 54% respondentů se shoduje na tom, že knihovník byl ochotný. 1% se vyjádřilo, že se knihovník neuměl vyjadřovat.

	Spol. odpovědi	Ženy	Muži
Sympatický	38%	25%	13%
Slušně oblečený a upravený	31%	18%	13%
Ochotný	<u>54%</u>	<u>35%</u>	<u>29%</u>
Komunikativní	31%	20%	11%
Schopný vyjadřovat se	24%	10%	14%
Měl na Vás čas	36%	17%	19%
Nabídl Vám i jiné možnosti	21%	12%	9%

Knihovníci pracující u výpůjčního pultu podle 60% dotazovaných vždy pozdraví, 32% uvedlo, že knihovníci je pozdraví jen občas a 2% si všimla, že je zaměstnanci nepozdravili. Jedna čtenářka nesleduje, zda knihovníci zdraví a 5% respondentů se nevyjádřilo.

Za poslední půl rok se zúčastnilo besed, přednášek či autorského čtení pořádané Knihovnou Jiřího Mahena v Brně 8% respondentů. Přednášejícím těchto akcí dotázaní čtenáři nic nevytkli. 88% dotazovaných čtenářů se těchto akcí nezúčastňuje a 4% se nevyjádřila.

Za poslední půl rok potěšilo jednání knihovníka ke čtenářům 7% dotázaných. Týkalo se to především:

- dostatečné pomoci na všech odděleních při vyhledávání konkrétních informací
- dodatečného vyhledání požadovaného materiálu
- ochotné vysvětlení postupu při objednávce knih ze skladu
- celkové ochoty

5% dotázaných jednání knihovníka za poslední půl rok rozladilo a to z důvodů:

- neposkytnutí výpůjčky na manželčin čtenářský průkaz, když s tím před zavedením počítačového systému nebyl problém
- problém s používáním notebooku v čítárně
- nevrly zaměstnanci u výpůjčního pultu
- poskytnutí starého čísla časopisu v čítárně po žádosti o nejnovější číslo
- neochota pomoci při hledání informací ve studijní knihovně

80% respondentů nebylo potěšeno ani rozladěno jednáním knihovníka a 5% neodpovědělo.

Na otázku, zda by něco změnili na jednání, vystupování zaměstnanců Knihovny Jiřího Mahena v Brně, odpovědělo 23% dotázaných, že nevědí. 64% by nic neměnilo a 10% respondentů mělo připomínky k tomuto:

- zaměstnanci se málo usmívají
- zaměstnanci jsou nevýrazně označeni
- ze strany knihovníků je potřeba více iniciativy na všech odděleních
- chybějící profesionalita u všech pracovníků
- chybějící vstřícnost, zvláště u výpůjček
- více trpělivosti v oddělení pro dospělé
- povolení půjčování knih na průkazy rodinných příslušníků
- při zápisu poskytnutí stručného úvodu ústně, ne pouze informačním letákem

Shnutí

Z výsledků vyplývá, že čtenáři KJM jsou ve větší míře spokojeni s jednáním knihovníků. Cílem dotazníku bylo zjistit nejen spokojenost, ale i nedostatky v oblasti komunikace. V negativních připomínkách není nic, co by se nedalo odstranit či zmírnit. Mnoho z nich jsem nastínila už v předchozí kapitole, např. úsměvy, iniciativa, ústně předané shrnutí důležitých informací při zápisu nového čtenáře,... Nevýrazné označení knihovníků jsem diskutovala s PhDr. Vackovou, která mi nastínila představu o jednotných uniformách pro zaměstnance, avšak na její uskutečnění chybí finanční hotovost. Všimla jsem si, že zaměstnanci nosí ve většině případů jmenovku na viditelném místě, takže s jejich identifikací od ostatních není problém. U mladších pracovníků však tomu tak není.

Nejvíce připomínek se týká osobnosti knihovníka a jeho chování. Záleží na každém z nich, aby se zamyslel nad svým jednáním ke čtenářům a nedostatky se snažil odstranit.

5. Zhodnocení zaměstnanců svého jednání se čtenáři

Pro plnou představu o úrovni komunikace mezi čtenáři a knihovníky byl proveden průzkum i na straně zaměstnanců Knihovny Jiřího Mahena v Brně.²⁹ Naskytli se však problémy s odevzdáním dotazníků, takže pro malý počet vyplněných dotazníků nejsou odpovědi zcela relevantní. Výsledky je proto nutno brát pouze jako orientační.

Průzkumu se zúčastnilo 13 respondentů, zvolených podle nejčastějšího kontaktu se čtenáři. Vzorek vybírala pověřená osoba – zaměstnanec Knihovny Jiřího Mahena v Brně.

5.1 Výsledky dotazníku pro zaměstnance knihovny

Všichni respondenti byli ženského pohlaví.

Knihovnické vzdělání má 10 z dotázaných. Z toho středoškolské má 7 respondentů a 3 mají vyšší odborné vzdělání. Ostatní 3 mají vysokoškolské vzdělání mimo obor. Pouze jedna z nich uvedla, že má i rekvalifikační knihovnický kurz pořádaný Moravskou zemskou knihovnou (dále též jen MZK).³⁰

Na otázku, kolik procent pracovní náplně tráví dotázané na různých pracovištích, 6 respondentek uvedlo, že pracují na pobočce a vykonávají tak všechny činnosti. Ostatní průměrně tráví 25% v oddělení registrace nových čtenářů, 30% u informačního pultu a 20% u výpůjčního pultu. Jedna respondentka dodala, že 40% její pracovní náplně se týká práce v zázemí (rezervace, upomínky, opravy knih, ...). 2 respondentky zastupují post vedoucí, takže v provozu tráví minimum času, ale jsou volané ke všem konfliktním situacím.

²⁹ viz příloha č. 2

³⁰ www.mzk.cz

Zda existují v Knihovně Jiřího Mahena v Brně příručky pro zaměstnance jak jednat se čtenářem odpovědělo 5 respondentek, že neví a nikdy po tom nepátraly. 2 odpověděly, že neexistují a 5 uvedlo, že existují a četly je. Jedna respondentka žádnou odpověď neuvedla.

2 dotazované dodaly, že ve fondu KJM je zastoupena odborná literatura tohoto typu, ale netýká se přímo knihovny. Toto téma bývá i často předmětem porad a setkání se zaměstnanci.

V rámci Knihovny Jiřího Mahena v Brně probíhají pro zaměstnance podle 7 respondentek kurzy rétoriky, komunikace nebo sociální psychologie. V roce 2005 to byla přednáška Komunikace s neslyšícími, v roce 2006 Komunikace s handicapovanými lidmi a v roce 2006-2007 bylo v KJM zahájeno vysílání Práce s dětským čtenářem (což organizuje MZK).

5 respondentek odpovědělo, že kurzy v rámci KJM neprobíhají a jedna z dotázaných neví.

Mnoho respondentek uvedlo, že tyto či obdobné kurzy jsou uskutečňovány Moravskou zemskou knihovnou a zaměstnanci KJM se mohou zúčastnit.

Kurzů týkajících se komunikace se zúčastnilo 8 respondentek, 5 z nich uvedlo název a časové období, kdy je absolvovaly:

80. léta - Vývojová psychologie a Psychologie dětského čtenáře

90. léta – kurzy týkající se handicapovaných osob

2003 – Asertivní chování

2005 – Komunikace s neslyšícími

říjen 2006 – Komunikace, lektorské dovednosti

2006-2007 – Práce s dětským čtenářem

5 respondentek se žádného takového kurzu nikdy neúčastnilo.

Své vlastní komunikační schopnosti hodnotí 9 z dotázaných jako průměrné, 3 respondentky jako nadprůměrné a jedna jako vynikající.

Všechny z dotázaných se shodují na těchto typech problémových čtenářů:

- poškozování knih, ztráta knih
- odmítnutí platit sankční poplatky
- nedodržování výpůjčních lhůt
- stěžování si na nedostatek literatury ve fondu
- používání cizích čtenářských průkazů
- čtenáři v afektu (z různého důvodu – např. nedostatečné množství nových knih)
- kverulanti, kteří nedodržují knihovní řád a poučují, jak je tento řád špatný
- nekázeň dětských čtenářů související s pubertálním věkem
- poučující čtenáři
- narkomani, kteří usnou na WC
- čtenáři z nehygienických prostředí
- lidé pod vlivem omamných látek
- čtenáři s utkvělou představou, že stejně nenajdou, co by chtěli
- čtenáři přicházející se špatnou náladou
- někdy špatná komunikace s lidmi s různým stupněm mentálního postižení

Jedna respondentka též uvedla, že jednou musela volat odbornou pomoc k případu těžké deprese u čtenářky na pokraji sebevražedného úmyslu a udržovat s ní hovor do příjezdu lékaře.

Shrnutí

I přes nedostatek dotazovaného vzorku si lze udělat představu o komunikačních dovednostech a možnostech zaměstnanců KJM. V této knihovně pracují absolventi knihovnických škol či účastníci rekvalifikačního knihovnického kurzu. Je vidět, že mnohým pracovníkům záleží na svých schopnostech komunikace. Vzdělávají se čtením tematických příruček a zúčastňují se různých vzdělávacích kurzů. Podle mého názoru by měl každý pracovník knihovny, který jedná se čtenáři, být absolventem alespoň dvou kurzů týkající se problematiky komunikace. Kdyby KJM pořádala pro své zaměstnance více kurzů, počet absolventů by se jistě zvýšil. Také by to měl být jeden požadavek ze strany vedoucích pracovníků na své

podřízené při přijímacím řízení. Na druhé straně si uvědomuji, že knihovník může mít skvělé vyjadřování, ale v neočekávané konfliktní situaci nemusí vůbec uspět. Proto je vhodné, aby znal příklady možných problémových čtenářů, informoval se u starších kolegů, jak tyto situace efektivně řešit. Jen znalosti a praxe mohou učinit z knihovníka odborníka přes komunikaci se čtenářem.

*F. Kuznetsov
Oskolov*

6. Kodex pravidel chování

Následující kapitola je věnována všeobecným informacím o Etickém kodexu a přináší návrh Kodexu pravidel chování pro knihovnické povolání. Pokladem při tvorbě této kapitoly byly použity Etické kodexy z různých společností i povolání, které jsou uvedeny v použité literatuře.

6.1 Vznik Kodexu pravidel chování

Dalo by se říci, že v dnešní době má každá významná instituce pro své zaměstnance zpracován tzv. Kodex chování (Kodex etiky). Etická pravidla jsou vytvořena na základě dobrovolného souhlasu těch, pro které platí. Hlavním důvodem zavádění Kodexu pravidel chování ve firmách je vzrůstající potřeba vyjasnit si práva a očekávání dané společnosti. Posláním Kodexu není pokrýt všechny zásady dané společnosti, ani veškeré zákony. Kodex zpravidla bývá vytvořen pro lepší orientaci a pro správné rozpoznávání a řešení etických a právních otázek, se kterými se zaměstnanci společnosti setkávají při své práci. Kodex stanovuje zásady pro chování jednotlivců a společnosti jako celku. V žádném případě neustanovuje zaměstnaneckou smlouvu a nezaručuje pokračování zaměstnaneckého poměru. Kodex zaměstnanci nepřidává žádná práva, ani žádným jiným způsobem nevytváří smluvní nebo jiná práva pro zaměstnance. Práva zaměstnanců a práva určité společnosti vystupující jako zaměstnavatel se řídí právem místní země.

V každé instituci, kde je zaveden Kodex pravidel chování pro zaměstnance, by měl být alespoň jeden člověk, který bude zodpovědný za dohled a kontrolu při dodržování Kodexu.

6.2 Knihovnický kodex etiky

Pro knihovníky na celém světě existuje obecný „Kodex etiky“ psaný v anglickém jazyce, za jehož zrozením stojí nevládní organizace známá pod zkratkou

IFLA (Mezinárodní federace knihovnických asociací). Pro potřeby českých knihoven přeložila etický kodex Národní knihovna ČR do českého jazyka a vystavila jej na svých WWW stránkách³¹. Podle mého názoru je tento kodex pouze orientační a velice stručný. V následující kapitole bych ráda vytvořila možný návrh kodexe pravidel chování pro zaměstnance českých veřejných knihoven, konkrétně zaměstnance Knihovny Jiřího Mahena v Brně, který se sice bude opírat o Kodex etiky vytvořený IFLou, ale bude obsáhlejší a doplněn o názorné příklady. Domnívám se, že spousta knihovníků, ať už v České republice či v jiných zemích, nemá tušení, že vůbec nějaký etický kodex pro knihovníky existuje.³² Mnoho z nich se proto řídí zásadami vycházejícími z daného společenského chování. Proto se snažím kodex upravit pro české podmínky, příklady uvádět na Knihovně Jiřího Mahena v Brně a využít při jeho sestavování výsledky z dotazovacího šetření. Jsem názoru, že každá veřejná knihovna by měla mít k dispozici Etický kodex upravený podle svých představ, zásad a požadavků pro své zaměstnance a každý knihovník či zaměstnanec knihovny by měl být s jeho obsahem seznámen.

³¹ NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. Kodex etiky českých knihovníků.

³² Jak vyplývá z výsledků dotazovacího šetření v Knihovně Jiřího Mahena v Brně.

6.3 Návrh Kodexu chování pro knihovníky

J. J. Kuf. M. Z. Kuf.

Kodex etiky

—

zásady profesionálního chování pracovníka Knihovny Jiřího Mahena v Brně

Význam knihoven

- Knihovny jsou veřejné, demokratické instituce, jejichž úkolem je shromažďovat, uchovávat a poskytovat informace všem členům společnosti.
- Zajišťováním a zpřístupňováním dokumentů a informací ve prospěch vzdělávání, výzkumu a kulturní úrovně obyvatel podporují knihovny ekonomický a sociální rozvoj společnosti.
- Knihovny slouží pro místní komunity a jsou důležitými kulturními a vzdělávacími centry měst, obcí či regionu, kde působí.
- Knihovny pomáhají rozvíjet a obohacovat život jedince i celé společnosti.

Zaměstnanec Knihovny Jiřího Mahena v Brně

- Knihovník hájí základní právo jedince na informaci. Poskytuje neomezený, rovný a svobodný přístup k informacím a informačním zdrojům, které jsou obsaženy ve fondech knihoven.
- Svým profesionálním jednáním a loajálním chováním přispívá k dobré pověsti knihovny na veřejnosti. Formuje pozitivní obraz knihovny i profese ve společnosti.

- Knihovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.
- Knihovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně informační profese a uplatňování novým přístupů a metod.

Př. Sleduje aktuální problematiku, novinky, na poradách navrhuje možné změny v knihovnické práci a nové přístupy k různým typům uživatelů (akce pro děti, lepší pomoc pro handicapované osoby, ...)

- Knihovník působí na to, aby odbornou práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.
- Zodpovídá za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce.
- Knihovník sleduje aktuální problematiku své profese a usiluje o profesní zdokonalování.

Př. Aktivní i pasivní účast na knihovnických seminářích, příspěvky do odborných časopisů, absolvování školicích kurzů např. z oblasti rétoriky, sociální komunikace, asertivního chování, práce s dětským čtenářem, komunikace s neslyšícími, ...

- Pro svůj osobní růst také využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků.
- Zaměstnanec knihovny je viditelně odlišen od ostatních v knihovně se pohybujících lidí. Uživatel jej bezpečně pozná buď podle visačky se jménem a funkcí, která je umístěna na viditelném místě nebo, pokud to finanční možnosti dovolují, podle stejnokroje dané instituce.³³ Knihovník si je vědom, že pracuje ve státem zřízované instituci a podle

³³ Stejnokroje se zatím nepoužívají, ale do budoucna se s nimi počítá.

toho volí vhodné oblečení, doplňky a úpravu obličeje a vlasů, aby i svým vzhledem přispíval k pozitivnímu obrazu knihovny.

- Knihovník mluví kultivovaně, nepoužívá vulgární slova. Svoji komunikaci s uživatelem částečně upravuje podle uživatelského projevu a neverbální komunikace. Pokud nastane nějaká konfliktní situace malého rázu s uživatelem (např. nespokojenost z čekání, nenalezení žádaného dokumentu, nespokojenost s výší poplatků,...), snaží se knihovník tuto situaci vyřešit pomocí svých znalostí a zkušenostmi od svých kolegů, objasněním daného problému, upozorněním na jiné možné řešení. Jestliže nastane konfliktní situace, se kterou si knihovník neví rady či může poškodit pověst knihovny, kontaktuje nadřízeného pracovníka, který se situací snaží vyřešit, např. důkladným vysvětlením problému, přivoláním Policie ČR, městských strážníků, záchranné služby,... K řešení konfliktních situací se využívá zkušeností, znalostí z kurzů a seminářů, znalostí z metodických příruček, ...

Př. 1 Pan Novák odmítne zaplatit sankční poplatky za nedodržení výpůjční lhůty. Knihovník jej nejdříve upozorní na poplatek a pokusí se panu Novákovi vysvětlit, že proč musí za poplatek zaplatit (knihovna je ve svém smyslu obchod, kde fungují určitá pravidla a tím, že se pan Novák stal jejím uživatelem, musí tato pravidla dodržovat a za prodlevu zaplatit). Vhodné je pana Nováka informovat, že tyto peníze se používají na nákup dalších dokumentů do fondu knihovny.

Př. 2 Při zjištění použití cizího čtenářského průkazu, je na místě tento průkaz zabavit. Dotyčného knihovník udkáže na knihovní řád, kde je uvedeno, že čtenářský průkaz je nepřenosný a cizí osobou by mohl být zneužit. Majitele průkazu informuje o možném jeho vyzvednutí pomocí elektronické pošty či jiným kontaktem.

Př. 3 Osoba pod vlivem omamných látek se pohybuje po budově Knihovny. Knihovník upozorní na tuto osobu svého nadřízeného. Nadřízená osoba se pokusí s dotyčným promluvit a požádat ho o odchod z budovy. Není-li jejím požadavkům vyhověno, je na místě zavolat Městskou policii.

- Knihovník si je vědom své příslušnosti k profesnímu celku. Knihovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Respektuje kolegy z různých typů knihoven a udržuje s nimi úzké kontakty. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb. Spolupracuje také s kolegy, kteří patří do širší sítě paměťových institucí.
- Pracovník Knihovny Jiřího Mahena v Brně respektuje práva autorů a nakládá s jejich intelektuálním vlastnictvím v souladu se zákonnými předpisy.
- Knihovník spolupracuje také se školami zaměřenými na informační a knihovnické vzdělání, aby podpořil studenty při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

Knihovník ve vztahu k uživateli

- Knihovník respektuje jedinečnost každého člověka, bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Uživateli sdělí jaké údaje a doklady od něj potřebuje, aby si ověřil jeho totožnost. Všechny osobní informace, které uživatel knihovně poskytne, se považují za důvěrné a nakládá se s nimi výhradně v mezích stanovených právními předpisy (zejména zákon o ochraně osobních údajů). Zaměstnanci mají přísně zakázáno použít informace získané od klientů pro svůj vlastní prospěch

a prospěch jiných osob v Knihovně Jiřího Mahena v Brně či osob mimo Knihovnu Jiřího Mahena v Brně.

- Knihovník poskytuje informace bez jakékoliv cenzury, s výjimkami uvedenými v zákonných předpisech.
- Knihovník usiluje o všestrannou dostupnost informací uložených v dokumentech bez ohledu na místo jejich uložení (poskytování MVS, MMVS, odkazování na jiná specializovaná pracoviště).
- Knihovník nenesе žádnou odpovědnost za následky užití informací získaných z dokumentů nebo v knihovně.
- Knihovník každého uživatele, se kterým přichází do styku, vítá pozdravem.
- Knihovník se chová k uživateli ve všech situacích čestně a s odbornou péčí.
- Stará se o to, aby veškeré informace o službách knihovny, včetně jejich propagace byly pro uživatele srozumitelné a jednoznačné. Pomáhá uživateli se v nabídce služeb zorientovat a využívat je.

Př. Informační letáky, propagační materiály, informační stojany u vchodu. Pomoc uživateli při hledání dokumentů.

- V případě, že poskytované služby může uživatel využívat nejen při osobním kontaktu s knihovnou, ale např. i prostřednictvím telefonu či internetu, je na tuto možnost upozorněn a je mu dostatečně vysvětleno, jak s nimi manipulovat.

Př. Uživatel je na tuto možnost upozorněn při zápisu a to písemnou formou i ústní. Tato nabídka se týká především využití prodloužení vypůjčených dokumentů, rezervace dokumentů či referenčních služeb.

Knihovník ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- Knihovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli, tedy Knihovně Jiřího Mahena v Brně.

Př. Dodržuje zásady tohoto Kodexu a podmínky stanovené v pracovní smlouvě.

- Zaměstnanci společným úsilím vytváří atmosféru spolupráce, respektu, vzájemného pochopení, předávání zkušeností, což umožňuje zajistit kvalitní služby uživatelům.
- Při přijímání nových zaměstnanců, najímání, umísťování, povyšování nebo při jakýchkoli jiných okolnostech spojených se zaměstnáváním se netoleruje diskriminace na rasovém základě, náboženství, barvě pleti, pohlaví, věku, stavu, původu, sexuální orientaci, státní příslušnosti, postavení nebo invaliditě.
- Jakákoliv forma obtěžování na pracovišti, včetně sexuálního je zakázána.
- Zaměstnavatel podporuje své zaměstnance v jejich rozvoji a sebevzdělávání se. Umožňuje jim zúčastnit se různých kurzů, seminářů, výstav, propagačních setkání, apod.
- Zaměstnanec Knihovny Jiřího Mahena v Brně spolupůsobí na vytváření takových podmínek, které umožní knihovníkům a dalším pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

Tyto zásady jsou závazné pro všechny zaměstnance Knihovny Jiřího Mahena v Brně i ostatní osoby, které pro Knihovnu Jiřího Mahena v Brně pracují, a to od okamžiku, kdy se s nimi seznámili, či měli seznámit. Porušení těchto zásad bude považováno za porušení pracovní kázně nebo jako jednání v rozporu s oprávněnými zájmy Knihovny Jiřího Mahena v Brně.

Shrnutí

Každá instituce, která nabízí služby lidem by měla mít vypracován pro své zaměstnance Kodex zásad chování. Pokud chtějí knihovny obstát na trhu s informacemi a nabízet svým uživatelům kvalitní služby a profesionální přístup, měly by takový kodex vlastnit a jejich zaměstnanci zásady znát a dodržovat je. Nezáleží jen na velikosti fondu a kvalitě obsažených dokumentů v něm, ale především na profesionálním přístupu zaměstnanců v jednáních s uživateli. Kodex, který jsem zde uvedla je pouhý návrh, a záleží na knihovnicích samotných, zda jej využijí a upraví podle potřeb a pravidel vlastní instituce.

Závěr

Cílem této práce bylo popsat běžné formy komunikace mezi čtenářem a knihovníkem. Zmapovat, jak často v dnešním informačním světě dochází ke komunikaci v knihovně a na jaké úrovni. K tomu účelu posloužily výsledky z průzkumu, který byl proveden v Knihovně Jiřího Mahena v Brně.

Podle mého názoru byl cíl práce naplněn. Práce nastiňuje okrajově teorii komunikace, poznatky o základních rétorických dovednostech, na které navazuje a odkazuje část popisující nejběžnější situace kontaktu čtenáře a zaměstnance knihovny. Informuje, jak by měla komunikace knihovníka s uživatelem knihovny na různých odděleních vypadat. Návrh Etického kodexu může posloužit ke zkvalitnění komunikace knihovníků s uživateli.

Důležitý prvek práce představují výsledky průzkumu, ze kterých vyplývá, že uživatelé KJM jsou převážně s jednáním knihovníků spokojeni. Cílem dotazníků bylo ale i zjistit nedostatky, což se podařilo a Knihovna Jiřího Mahena v Brně tak může začít pracovat na jejich odstranění.

Za slabší článek této práce považuji její poslední část, kdy jsem nebyla schopna zajistit relevantnost výsledků z dotazníku pro zaměstnance knihovny. I přes toto negativum jsem však učinila zjištění, že v KJM pracují lidé z oboru, kteří mají zájem se sebevzdělávat v různých oblastech komunikace.

Pro větší spokojenost uživatelů KJM by bylo zapotřebí, aby se podobný průzkum učinil na všech pobočkách KJM. Zjistilo by se s větší přesností, kde jsou v komunikaci se čtenářem jejich silné stránky a hlavně, v čem spočívají jejich slabé stránky. Ne každá knihovna si totiž je schopna uvědomit, že nezáleží jen na velikosti fondu, ale také na přístupu knihovníka k uživateli. Je jen na zaměstnancích Knihovny Jiřího Mahena v Brně, jak s tímto dokumentem a výsledky z dotazníků naloží. Tato práce je v uvedeném kontextu toliko základním návodem, jak je možno zajistit si spokojenost čtenářů.

Seznam použité literatury

BRINKMAN, Rick ; KIRSCHNER, Rick. *Jak vycházet s lidmi, s kterými si nerozumíte*. Vyd. 1. Bratislava : Motýl, 1999. ISBN 80-88978-10-6.

ČÁPOVÁ, Mirka ; HANÁČKOVÁ, Hana. Noc s Andersenem 2005. *Čtenář : měsíčník pro knihovny*. 2005, roč. 57, č. 3, s.84-85. ISSN 0011-2321.

DOHALSKÁ, Marie. *Mluvím mluvíš mluvíme : kapitoly z moderní rétoriky*. Praha : Horizont, 1985.

HARTL, Petr. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha : Budka, 1994. ISBN 80-901549-0-5.

HOUŠKOVÁ, Zlata. Jazykové kompetence pracovníků knihoven. *Čtenář : měsíčník pro knihovny*. 2006, roč. 58, č. 1, s. 6-10. ISSN 0011-2321.

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ. *Europe Direct : obecné informace* [online]. Brno : Knihovna Jiřího Mahena, 2004 [cit. 2006-07-14]. Dostupný z WWW: http://www.kjm.cz/index2.php?s=eu_direct/obecneinfo.html.

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ. *Mahenův památník : obecné informace* [online]. Brno : Knihovna Jiřího Mahena, 2004 [cit. 2006-07-14]. Dostupný z WWW: <http://www.kjm.cz/index2.php?s=mahen/obecneinfo.html>.

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ. *O knihovně : historie* [online]. Brno : Knihovna Jiřího Mahena, 2004 [cit. 2006-07-14]. Dostupný z WWW: <http://www.kjm.cz/index2.php?s=oknihovne/historie.html>.

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ. *O knihovně : obecné informace* [online]. Brno : Knihovna Jiřího Mahena, 2004. Dostupný z WWW: <http://www.kjm.cz/index2.php?s=oknihovne/obecneinfo.html>.

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ. *O knihovně : výroční zprávy* [online]. Brno : Knihovna Jiřího Mahena, 2004. Dostupný z WWW:
<http://www.kjm.cz/index2.php?s=oknihovne/vyrocnizpravy.html>.

KOHOUTEK, Rudolf. *Základy sociální psychologie*. Brno : CERM, 1998. ISBN 80-7204-064-2.

MEDIACOM. *Kodex chování*. Praha : MediaCom, 2006.

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR. *Kodex etiky českých knihovníků. Národní knihovna : knihovnická revue*. 2004, roč. 15, č. 4, s. 383. Dostupný z WWW:
<http://full.nkp.cz/nkkr/NKKR0404/0404282a.html>

NOVÁK, Tomáš. *O předsudcích*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2002. ISBN 80-7239-119-4.

ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno : Paido, 1998. (Kap.) 6., *Člověk v kontaktu s jinými lidmi*, s. 78-132. ISBN 80-85931-48-6.

SLÁMOVÁ, Hana. *Sociální komunikace : učební texty pro studenty VŠIS*. 2. dopl. vyd. Praha : Vyšší škola informačních služeb v Praze, 1996. 96 s.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. *Sociální revue : sociální práce a společenské otázky*. [online]. Dostupný z: <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>.

ŠPAČKOVÁ, Alena. *Moderní rétorika : jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*. 2. rozš. vyd. Praha : Grada, 2006. ISBN 80-247-1704-2.

THOMSON, Peter. *Tajemství komunikace*. Vyd. 1. Brno : Jiří Alman, 2001. ISBN 80-86135-16-0.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

Přílohy

1. Dotazník pro čtenáře
2. Dotazník pro zaměstnance knihovny

Příloha č. 1

Vážený čtenáři,

ráda bych Vás poprosila o vyplnění tohoto dotazníku, který si klade za úkol zjistit, jak si Knihovna Jiřího Mahena v Brně vede v oblasti komunikace se čtenářem. Dotazník se snaží zahrnout všechny způsoby, kdy nejčastěji dochází ke komunikaci mezi čtenářem a knihovníkem. S Vaší pomocí tak můžeme zjistit případné nedostatky a odstranit je. Zpracované výsledky budou uveřejněny v mé bakalářské práci a poskytnuty paní ředitelce KJM Ing. Libuši Nivnické. Prosím odpovídejte pravdivě, odpovědi zaškrtněte. U některých otázek je možné více odpovědí.

Dotazník:

1. Pohlaví

- Žena Muž

2. Věk:.....

3. Kolikrát jste za posledního půl roku navštívil/a knihovnu?

- Každý týden
 3x za měsíc
 2x za měsíc
 Jednou za měsíc
 Méně

4. Při zápisu do KJM jsem byl/a informována o službách a nabídkách knihovny:

- Ano Ne Nevím

Pokud ano, tak jakou formou:

- Ústně Písemně (např. informační leták) Emailem Jinak (prosím doplňte)

.....
.....

5. Místo, kde se zápis konal, bylo:

- Tiché Hlučné
 Příjemné Necítil/a jsem se tam dobře
 Nepamatuji se

6. Zaměstnanec, který vyřizoval Váš zápis byl:

- Slušně oblečený Nevhodně oblečený
 Upravený Neupravený
 Komunikativní Nekomunikativní
 Usměvavý Mrzutý
 Sympatický Nesympatický
 Měl příjemné vystupování

Jiné:

.....
.....

.....
.....
7. Kolikrát jste za poslední půl rok žádal/a knihovníka o pomoc při hledání informací?
.....
.....

8. Knihovník u informačního pultu, kterého jste naposled žádal/a o pomoc byl:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sympatický | <input type="checkbox"/> Nesympatický |
| <input type="checkbox"/> Slušně oblečený a upravený | <input type="checkbox"/> Nevhodně oblečený a neupravený |
| <input type="checkbox"/> Ochotný | <input type="checkbox"/> Neochotný |
| <input type="checkbox"/> Komunikativní | <input type="checkbox"/> Nekomunikativní |
| <input type="checkbox"/> Schopný vyjadřovat se | <input type="checkbox"/> Neschopný vyjadřovat se |
| <input type="checkbox"/> Měl na Vás čas | <input type="checkbox"/> Byla tam fronta |
| <input type="checkbox"/> Nabídl mi i jiné možnosti | <input type="checkbox"/> Nic mi nenabídl |

9. Když přijdete k výpůjčnímu pultu, tak Vás knihovníci:

- Vždy pozdraví Někdy pozdraví Nepozdraví

10. Byl/a jste za poslední půl rok na besedách, přednáškách či autorském čtení pořádaných Knihovnou Jiřího Mahena?

- Ano
 Ne (neodpovídejte na následující otázku)

11. Vytkli byste něco přednášejícím (nonverbální komunikace – např. mimika, gesta, živost; neschopnost přesně se vyjádřit, příliš cizích slov v projevu...)

.....
.....
.....

12. Rozladilo či potěšilo Vás za poslední půl rok jednání knihovníka k Vám?

- Ano
 Ne

Pokud ano, tak při jaké příležitosti

.....
.....
.....

13. Změnil/a byste něco na jednání, vystupování zaměstnanců Knihovny Jiřího Mahena?

- Ano
 Ne
 Nevím

Pokud ano, tak co a na kterém oddělení

.....
.....
.....

Děkuji za spolupráci.

Příloha č. 2

Vážení zaměstnanci KJM,

jsem studentka bakalářského programu Informační studia a knihovnictví na Univerzitě Karlově v Praze. Ráda bych Vás poprosila o vyplnění tohoto krátkého dotazníku, který se snaží zmapovat úroveň komunikace v KJM, Vaše schopnosti a možnosti v komunikaci. Výsledky poslouží jako podklad k mé bakalářské práci. Dotazníky jsou anonymní a zpracované výsledky spolu s výsledky z dotazníků pro čtenáře bude mít k dispozici paní ředitelka Ing. Libuše Nivnická. Věřím, že s Vaší pomocí tak můžeme zjistit případné nedostatky a odstranit je. Prosím odpovídejte pravdivě, odpovědi zaškrtněte.

Dotazník:

1. Pohlaví

- Žena Muž

2. Vaše vzdělání

Knihovnické/informační

jiné (prosím uveďte jaké)

- Středoškolské
- Vyšší odborná škola
- Vysokoškolské

3. Kolik procent pracovní náplně trávíte na těchto oddělení

- Zápis nových čtenářů.....
- Informační pult.....
- Výpůjční pult.....
- Čtenářské oddělení (uveďte jaké).....
-
- jiné.....

4. Existují příručky v KJM pro zaměstnance jak jednat se čtenářem?

- Ano, četl/a jsem ji
- Ano, ale nečetl/a jsem ji
- Nevím, nepátral/a jsem po tom
- Ne

5. Probíhají v rámci KJM kurzy rétoriky, komunikace či sociální psychologie pro zaměstnance?

- Ano (prosím uveďte název a rok konání)
-
-
-
- Ne
- Nevím

6. Zúčastnil jste se někdy takového kurzu? (i mimo KJM)

- Ano (napište, prosím, název kurzu a rok konání)

