

PŘEPISY ROZHovorŮ

Rozhovor – Severočeská vědecká knihovna

Role respondentky v organizaci: krajská metodička, knihovnice

Instituce: Severočeská vědecká knihovna

Kraj: Ústecký kraj

Datum, kdy se rozhovor uskutečnil: 3.6. 2021

1. Věnujete se jako knihovna specificky skupině nezaměstnaných ve Vašem kraji?

Naše knihovna se nevěnuje specifické skupině nezaměstnaných v našem kraji nevěnuje a nemáme tedy ani žádné specifické programy pro ty nezaměstnané a ani žádné speciální kurzy pro tuto cílovou skupinu. V minulosti také knihovna žádné akce pro tuto skupinu nedělala.

2. Jaké služby provozujete pro nezaměstnané čtenáře?

Samozřejmě my se jim věnujeme spíše individuálně. My jim tady nabízíme ty stejné služby, které nabízíme jako ostatním uživatelům naší knihovny a mezi služby které využívají nezaměstnaní čtenáři patří právě hlavně ten fyzický přístup k technologiím nebo nějaká individuální pomoc s těmi technologiemi, vyhledávání informací nabídek práce, to mají u nás zdarma.

Takže si můžou sednout si k počítači, vyhledávat, prostě tam sedět, jak dlouho potřebují. I jim s tím pomáháme, protože samozřejmě, někteří mají problém vůbec s těmi technologiemi pracovat, takže když my jim poskytneme počítač, tak oni mají potom problém vůbec se tam orientovat, takže jim pomáháme třeba zakládat emailové schránky, protože většinou pokud chtějí nabídky práce, tak jsou vyžadovány emailové schránky.

Vůbec jak to mají používat, práci v textových editorech, pomáháme jim sepsat životopis, průvodní dopisy a podobně...Mají tady volně přístupné jenom k těm technologiím jako takovým a tím nabídky práce, ale vůbec k informacím veřejné státní správy a samosprávy, dostávají se na stránky úřadu. K dispozici mají také volné Wi-Fi, takže kdyby přišli s vlastním zařízením ti, kteří už tím umí lépe pracovat tak samozřejmě mohou využívat to volné Wi-Fi.

3. Jak navazujete s touto skupinou interakci? Jak jste v těchto snahách úspěšní?

Přichází k nám nezaměstnaní i z úřadu a potřebují pomoc, protože asi na úřadech nemají tolik času na individuální pomoc, chodí s formuláři, které jim pomáháme vyplňovat. A chodí i s kusými informacemi z Úřadu práce a neví si s tím rady, takže jim pomáháme vyhledávat informace, odkazujeme je třeba i na odborníky. Anebo, když dělají nějaké rekvalifikační kurzy a přijdou tak jsme schopni jim pomoci třeba v práci právě ve Wordu, v Excelu, mají tedy k tomu neomezený přístup, jak už jsem říkala.

Jsme na místě jako individuálně i pro nějaké menší skupině pomoci, ale nezaměstnaní spíš vyhledávají nás v současné době, nebo i dříve to tak bylo. A není to, že my bychom s nimi přímo nějak navazovali vztah.

Je to tedy i podle toho, jaký máme zrovna běžný provoz. Když máme volnější provoz, tak se jim samozřejmě věnujeme více.

A když, máme plno tak by jenom odkážeme a pomáháme i jinak. Ale mají možnost domluvit si i individuální lekce mimo otevřenou knihovnu. Třeba ve středu máme až od jedné hodiny, takže mají možnost si v této době, abychom se jim mohli opravdu věnovat, mají možnost si domluvit právě ty individuální lekce pro práci s digitálními technologiemi a mohou u nás užívat různé reprografické služby.

4. Jak sbíráte data o jejich potřebách, které jim jako knihovna můžete pomoci řešit?

Nyní oni oslovují nás, takže mi získáváme informace o nich, z toho osobního rozhovoru, co oni potřebují. Snažíme se jim tedy pomáhat individuálně.

5. Inspirujete se v tomto směru u jiných knihoven u nás nebo v zahraničí? Kterých a čím?

Určitě pokud bychom něco do budoucna plánovali, tak se necháme inspirovat i jinými knihovnami, kdybychom je dohledali ať už z České republiky nebo ze zahraničí.

Byli vaši pracovníci specificky proškoleni pro poskytování těchto služeb?

Určitě bychom teda hledali i jak proškolit naše zaměstnance. Oni samozřejmě individuálně s tou skupinou pracují, ale samozřejmě některé ty věci je potřeba ještě dopilovat. Pokud bychom dělali nějaké kurzy, semináře, workshopy, tak by tu kvalifikaci zaměstnanci určitě měli mít, to se týká i právě práce vůbec se specifickými skupinami uživatelů.

6. Jaké je rozložení cílové skupiny z pohledu věku, pohlaví, vzdělání nebo jazyka?

Respondentka neodpověděla.

7. Překrývá se tato skupina s jinými znevýhodněnými skupinami (tělesné, mentální postižení atd..)?

U nás tady v Ústeckém kraji se skupina překrývá s jinými znevýhodněnými skupinami, a to určitě s osobami žijícími vyloučených lokalitách tady u nás na Ústecku. A zvlášť s etnickými menšinami zejména Romy, ale jde i o cizince a imigranty i ti za námi chodí.

8. Sbíráte od cílové skupiny zpětnou vazbu na Vaše služby? Jakou zpětnou vazbu máte?

Co se týká zpětné vazby od nich, tak ta je dobrá. Někdy se nám stane že víme že po našich individuálních konzultacích, poté následně někdo na doporučení přišel ještě někdo další. Protože zjistil, že jsme jim knihovně poradili.

9. Proměňuje se zájem o tyto Vaše služby v čase (např. s ohledem na stávající ekonomickou situaci apod.)?

Respondentka neodpověděla.

10. Spolupracujete při práci s touto cílovou skupinou s dalšími institucemi? Příp. jakou formou? A jak tuto spolupráci hodnotíte?

S dalšími institucemi zatím nepracujeme, ale už dříve jsme, co se týká vůbec specifických uživatelů, tak jsme schopni zprostředkovat kontakty i těm nezaměstnaným. Třeba pokud by to byli specifická skupina nejenom, že nezaměstnaný, ale třeba neslyšící, nevidící nebo se zhoršeným zrakem, tak šlo ve spojení s odborníky z Tyflocentra a s Tichým světem, tak to jsme schopni tedy zařídit.

A již dříve jsme komunikovali s Úřadem práce, byly to nějaké kulaté stoly, kde se setkávají knihovníci, úředníci a podobně. Tam jsme chtěli navázat spolupráci s místním Úřadem práce, abychom se více právě na ty nezaměstnané uživatele zaměřili, ale nesetkali jsem se tam tedy s úplně kladnou odezvou.

Sami vlastně ti zaměstnanci Úřadu práce se tvářili docela překvapeně, že bychom byli schopni nabízet tu spolupráci a co vlastně se od nás očekává, a jaké jsou vlastně možnosti. A oni osobně nám řekli, že to není úplně potřeba. Což si myslíme, že je to škoda. Možná, že by se dalo znovu je tedy zkontaktovat. Jsme schopni nejenom pomoci přímo, co se týká naší pomoci ke kurzům, ale určitě lze nabídnout jenom prostory. Pokud by Úřad práce samozřejmě dělal nějaké kurzy

tak přece jenom tady je příjemnější nestresující prostředí než na Úřadu práce... nízkoprahovost, je tady určitě lepší přístup. Takže kdyby chtěli dělat nějaké informační setkání pro veřejnost, tak samozřejmě to bychom se tomu vůbec nebránili, ani kdybychom nebyli v užším kontaktu s Úřadem práce.

11. Jak jsou projekty pro tuto cílovou skupinu financované? Je podle Vás toto financování dostatečné? (ptáme se i na participaci různých subjektů)

Neznám žádné speciální projekty, možná některý z projektů Ministerstva práce sociálních věcí...

12. Plánujete nějaké změny v rozsahu těchto služeb v budoucnosti? Jaké?

Jakožto krajský metodik jsem mluvila s vedením knihovny, tak by určitě zavedli nějaký program pro nezaměstnané do běžných služeb. Předpokládám, že teda v tom případě navážeme kontaktu s Úřadem práce, ale i právě s různými odborníky, organizacemi...Možná nějaké relevantní kurzy, vzdělávací programy, nabídka prostoru. A i jenom kdyby nám Úřad práce delegoval nezaměstnané. Kdyby na ně neměli čas tak jenom aby nám je prostě posílali, že bychom tady s nimi pracovali, jsme schopni se na ně takto individuálně zaměřit. Pokud bychom chtěli dostatečně kvalitně nastavit, tak bychom museli provést kvalitativní výzkum a z toho by vyplynul nějaký program.

Rozhovor – Karlovarská krajská knihovna

Role respondentky v organizaci: krajská metodička, knihovnice

Instituce: Karlovarská krajská knihovna

Kraj: Karlovarský kraj

Datum, kdy se rozhovor uskutečnil: 4.6. 2021

1. Věnujete se jako knihovna specificky skupině nezaměstnaných ve Vašem kraji?

My jsme otevřeni všem skupinám. To znamená, pokud nám přijdou lidi z Úřadu práce, tak nemáme problém třeba jim pomoci, protože máme v knihovně infocentrum, kde jsou volné počítače. Tak pokud oni třeba nás požádají abychom jim pomohli třeba při psaní životopisu nebo přišla k nám i paní, která ten životopis potřebovala napsat, protože celý život pracovala v

nějaké dílně a počítač si pomalu neuměla ani zapnout tak jako tak to jim pomůžeme. Ale, to pomůžeme všem, kdo k nám přijdou, a to nemusí specificky pro nezaměstnané, to je pro všechny.

2. Jaké služby provozujete pro nezaměstnané čtenáře?

My máme prostory, které pronajímáme. Pronajímáme je i Úřadu práce, který u nás dělá i školení pro nezaměstnané, nebo Úřad práce má projekty na začleňování se do zaměstnání, jak psát životopisy, mají počítačové kurzy. My bychom opravdu jenom suplovali jejich práci. A oni, přestože mají vlastní prostory nemají je tak pěkné a vybavené počítače jako my. Tak si u nás pronajímají, třeba na týden, když se koná kurz, tak my tady tu skupinu nezaměstnaných máme. Takže oni vědí, jaké služby poskytujeme. Aspoň ti, co se kurzů účastní a vidím, že k nám můžou přijít, a napsat si tu třeba životopis, půjčit si knížku nebo že my jim nějakým způsobem pomůžeme. Ale, že bychom něco speciálně dělali pro něco to, není náš úkol, to je úkol Úřadu práce a my bychom je suplovali. My jim s tím můžeme akorát pomoci.

3. Jak navazujete s touto skupinou interakci? Jak jste v těchto snahách úspěšní?

My zaměstnáváme handicapované nebo respektive tohle byl konkrétně projekt na začleňování handicapovaných do pracovního procesu. Úřad práce nám pomohl i s vytipováním některých našich současných zaměstnankyní.

4. Jak sbíráte data o jejich potřebách, které jim jako knihovna můžete pomoci řešit?

Knihovna se nezaměstnaným nevěnuje a data tedy nesbírá.

5. Inspirujete se v tomto směru u jiných knihoven u nás nebo v zahraničí? Kterých a čím?

Respondentka neodpověděla

6. Byli vaši pracovníci specificky proškoleni pro poskytování těchto služeb?

Ne.

7. Jaké je rozložení cílové skupiny z pohledu věku, pohlaví, vzdělání nebo jazyka?

Respondentka neodpověděla

8. Překrývá se tato skupina s jinými znevýhodněnými skupinami (tělesné, mentální postižení atd..)?

Knihovna zaměstnává hendikepované nezaměstnané.

9. Sbíráte od cílové skupiny zpětnou vazbu na Vaše služby? Jakou zpětnou vazbu máte?

Ne.

10. Proměňuje se zájem o tyto Vaše služby v čase (např. s ohledem na stávající ekonomickou situaci apod.)?

Do teď kdo hledal práci, tak vždycky nějakou našel. Nyní znovu (po pandemii) nabírají restaurace a hotely, takže nebudou teď takové problémy. Mají problémy lidé z průmyslu, protože Sokolovská uhelná nyní propouští. Jsou to lidé většinou nad padesát, mají jenom základní vzdělání a celý život nepracovali jinde než v hornictví. O těch mi jejich personalistka řekla, že jsou nerekvifikovatelní.

11. Spolupracujete při práci s touto cílovou skupinou s dalšími institucemi? Příp. jakou formou? A jak tuto spolupráci hodnotíte?

Spolupracujeme s Úřadem práce. Úřadu práce nabízíme prostory a nadstandardní pomoc s výpočetní technikou. Jsme ve stejném areálu jako Úřad práce. A to znamená, že jsou od nás nějaké dvě, tři minuty od nás, což to je taková strategická poloha a oni třeba kolikrát nezaměstnané posílají k nám, aby si napsali životopis, protože oni doma počítač kolikrát nemají.

12. Jak jsou projekty pro tuto cílovou skupinu financované? Je podle Vás toto financování dostatečné? (ptáme se i na participaci různých subjektů)

Respondentka neodpověděla

13. Plánujete nějaké změny v rozsahu těchto služeb v budoucnosti? Jaké?

Pro vzdělávání nezaměstnaných nemáme ani zaměstnance a ani prostor, fyzické prostory ano, ale pracovní ne. Suplovaly bychom Úřad práce, protože oni mají specialisty a suplovali bychom je špatně, ale pokud nám je sem nasměrují tak jim pomůžeme.

Rozhovor – Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě

Role v organizaci: krajská metodička, knihovnice

Instituce: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě

Kraj: Moravskoslezský kraj

Datum, kdy se rozhovor uskutečnil: 8.6. 2021

1. Věnujete se jako knihovna specificky skupině nezaměstnaných ve Vašem kraji?

Ne, skupině nezaměstnaných jsou určeny všechny služby knihovny.

2. Jaké služby provozujete pro nezaměstnané čtenáře?

Registrace do knihovny je pro předložení průkazky z úřadu práce nebo dokladu o hmotné nouzi na půl roku zdarma. Další služby jsou výpůjční – můžeme doporučit literaturu o hledání práce, motivačních dopisech, jak psát životopisy, jak uspět u přijímacího pohovoru atd.

Konzultační služby – v oddělení bibliografie můžou pracovníci pomoci se sepsáním životopisu a motivačního dopisu a doporučit webové stránky s nabídkami pracovních příležitostí. Vzdělávací – na Moodle knihovny jsou k dispozici e-learningové kurzy pro veřejnost zdarma, témata: kyberbezpečnost, informační gramotnost, trénování paměti, Word, Excel, Canva atd... Kulturní a vzdělávací – nezaměstnaní mohou zdarma využít přednášky a kurzy připravované knihovnou pro veřejnost.

3. Jak navazujete s touto skupinou interakci? Jak jste v těchto snahách úspěšní?

Nenavazujeme.

4. Jak sbíráte data o jejich potřebách, které jim jako knihovna můžete pomoci řešit?

Každá knihovna má povinnost co 5 let udělat průzkum spokojenosti uživatelů, v rámci něj zařazujeme otázky, co bychom mohli pro nezaměstnané udělat, oni mohou vypsát služby, které by od knihovny potřebovali.

5. Inspirujete se v tomto směru u jiných knihoven u nás nebo v zahraničí? Kterých a čím?

Inspirujeme se obecně od všech knihoven, sledujeme novinky v knihovnictví přes elektronickou konferenci KNIHOVNA, čteme odborné časopisy – kde jsou popsány nové služby a příklady dobré praxe, těmi se potom inspirujeme.

6. Byli vaši pracovníci specificky proškoleni pro poskytování těchto služeb?

Ne, speciální školení pro poskytování služeb nezaměstnaným u nás neproběhlo, celkově bychom se v dalším období chtěli zaměřit na interní vzdělávání zaměstnanců – témat je celá řada: kyberbezpečnost, informační gramotnost, komunikace s lidmi, práce s handicapovanými uživateli atd.

7. Jaké je rozložení cílové skupiny z pohledu věku, pohlaví, vzdělání nebo jazyka?

Tyto informace jsme prozatím nezjišťovali, ale teoreticky by se daly vyfiltrovat z knihovního software.

8. Překrývá se tato skupina s jinými znevýhodněnými skupinami (tělesné, mentální postižení atd...)?

Přesné informace nemáme, ale kvalifikovaným odhadem si myslíme, že ano. Bohužel znevýhodněné skupiny, pokud nečerpají nějakou formu důchodu, tak bývají často vedeny na Úřadu práce.

9. Sbíráte od cílové skupiny zpětnou vazbu na Vaše služby? Jakou zpětnou vazbu máte?

Zpětnou vazbu máme jen z těch dotazníků spokojenosti, které probíhají co 5 let a individuálně, když má někdo např. delší konzultaci s nezaměstnaným (např. pomáhá sestavit životopis, nebo vyhledat weby o nabídkách práce) tak se pracovník zeptá na zpětnou vazbu, jestli mu tyto informace pomohly, případně jak by mu knihovna ještě mohla v jeho situaci pomoci.

10. Proměňuje se zájem o tyto Vaše služby v čase (např. s ohledem na stávající ekonomickou situaci apod.)?

Zatím změny nevidíme, ale je to také tím, že knihovny stále pracují v omezeném režimu díky pandemii – zatím neprobíhají vzdělávací a kulturní akce, není tolik konzultací a také je omezen přístup k internetu. Ale, do budoucna předpokládáme, že nezaměstnaných bude díky pandemii, ekonomické krizi a zavírání velkých podniků (šachet) na Ostravsku začíná přibývat, a proto chceme být na případný nápor nezaměstnaných uživatelů připraveni.

11. Spolupracujete při práci s touto cílovou skupinou s dalšími institucemi? Příp. jakou formou? A jak tuto spolupráci hodnotíte?

S Úřadem práce zatím nespolupracujeme, ale máme v plánu oslovit např. Moravskoslezský pak zaměstnanosti.

12. Jak jsou projekty pro tuto cílovou skupinu financované? Je podle Vás toto financování dostatečné? (ptáme se i na participaci různých subjektů)

Zatím jsou všechny služby knihovny financované naším zřizovatelem z rozpočtu knihovny. Knihovna také nabízí rekvalifikační kurz Knihovník v přímých službách, který je primárně určen pro knihovníky, ale občas se přihlásí i někdo nezaměstnaný a tento kurz je částečně financovaný z dotace VISK 2 z Ministerstva kultury.

13. Plánujete nějaké změny v rozsahu těchto služeb v budoucnosti? Jaké?

Ano, s předpokládaným zvyšováním nezaměstnanosti v kraji, bychom rádi více propagovali služby knihovny pro nezaměstnané, na webu knihovny bychom chtěli vytvořit nějaký rozcestník s informacemi, např. seznam literatury s tématem nezaměstnanosti, na Moodle knihovny vytvořit e-learningové kurzy s tématy vhodnými pro hledání práce.