



**KNIHOVNICKÉ
A INFORMAČNÍ
SLUŽBY
UŽIVATELÉ**

PhDr. Marie Šedá
metodik.knihovna@gmail.com

O čem to bude?

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



TERMINOLOG IE

Terminologie

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



KTD - Úplné zobrazení záznamu

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

Záznam 39 z 41

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

KTD - Úplné zobrazení záznamu

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

Záznam 1 z 1

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

KTD - Úplné zobrazení záznamu

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

Záznam 1 z 1

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

Uživatelé služeb

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

Deník knihovny

22. Návštěvník knihovny

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

23. Návštěvník knihovny – fyzická návštěva

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

24. Návštěvník kulturní akce

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

25. Návštěvník vzdělávací akce (účastník vzdělávací akce)

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

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

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

26. Návštěvník využívající internet v knihovně

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

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

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

INSTITUCE A UŽIVATELÉ

Podle typu instituce

AKADEMICKÉ KNIHOVNY (UNIVERZITNÍ , VŠ)

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

VEŘEJNÉ KNIHOVNY

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

VĚDECKÉ KNIHOVNY

- pro uživatele nad 15 let, MSVK od 12 let

ŠKOLNÍ KNIHOVNY

- žáci, učitelé

SPECIALIZOVANÉ KNIHOVNY (MUZEJNÍ, LÉKAŘSKÉ...)

- užší skupina - badatelé, specialisté

KNIHOVNY SE SPECIALIZOVANÝM FONDEM

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

21.3.2022



10

GENERACE



Dělení podle věku

DĚTI (DO 15 LET)

DĚTI

DOSPĚLÍ

- GENERAČNÍ ROZDĚLENÍ

A JEŠTĚ...

KOJENCI,
BATOLATA

DĚTI

TEENAGEŘI

MYSLÍME NA POTŘEBY LIDÍ

PROMĚNY
UŽIVATELSKÝCH
POTŘEB

PROMĚNY SDĚLOVÁNÍ
OBSAHU,
ELEKTRONICKÉ SLUŽBY

ZMĚNY VE
SPOLEČNOSTI

Generace

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

Five Generations Working Side by Side in 2020



TRADITIONALISTS

Born 1900-1945

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



BOOMERS

Born 1946-1964

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



GEN X

Born 1965-1976

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



MILLENNIAL

Born 1977-1997

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



GEN 2020

After 1997

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

Generace

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

(Velký, 1996)



Informační generace

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



TRADITIONALISTS

Born 1900-1945

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



BOOMERS

Born 1946-1964

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



GEN X

Born 1965-1976

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



MILLENNIAL

Born 1977-1997

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



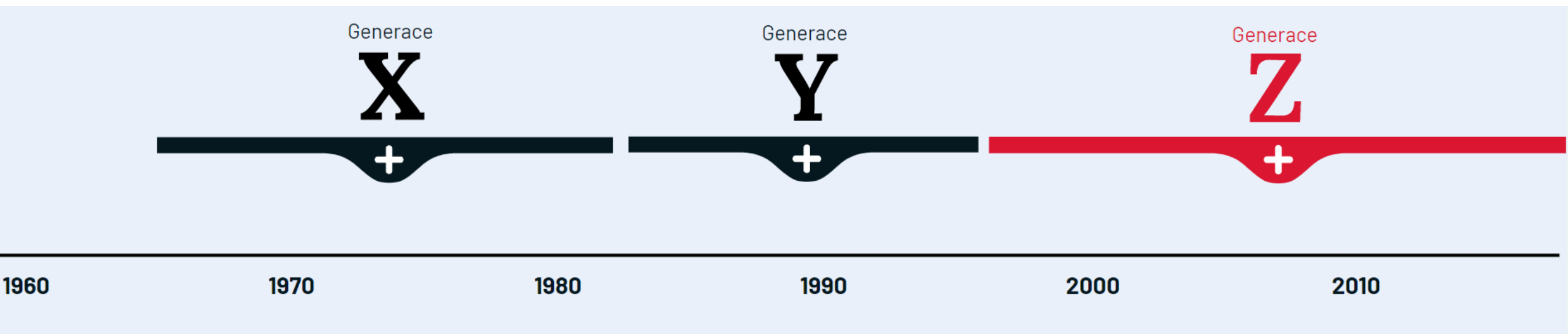
GEN 2020

After 1997

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

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

Informační generace





Veteráni

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

Generace veteránů

- **vlastnosti:**
 - dobře vychovaní ve starém stylu
 - cca 60 - 70% neví, co je internet (neumí si to představit)
 - **chodí do knihoven**
 - účastní se společenského života
 - příliš necestují
 - nejsou sourodá generace



Baby Boomers

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

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

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

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

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



Baby Boomers

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



Baby Boomers

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



Generace X

- narození 1965 – 1982
- termín je používán v demografii, sociálních vědách, populární kultuře
- také baby busters, slacker – generace lenochů
 - v ČR Husákovy děti
- sociální podmínky:
 - ekonomický pokles, studená válka, nejistá kariéra
- dnes mají 40+ let, mají ustálenou kariéru, často dálkově studují, rekvalifikují se
- komunikace:
 - počítače, stereo, CD, Eso 😊, MTV...
- vlastnosti:
 - cyničtí, pesimističtí, málo idealismu, preferují anonymitu, milují techniku
 - jsou pružní a reagují na změny, mají rádi wiki a internet, umí využívat technologie, ale **nejsou jimi opojeni**



Generace X

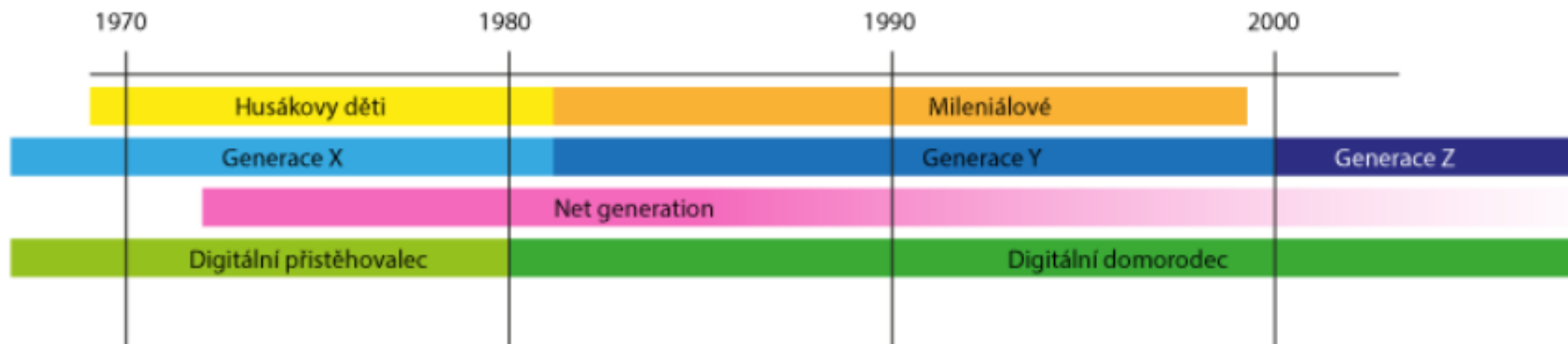
- **Generace X** je pojem, jímž se označuje generace, jejíž příslušníci se narodili přibližně v rozmezí let 1965 až 1980. Termín generace X se používá v demografii, sociálních vědách, marketingu a asi nejčastěji v populární kultuře. Samotný výraz „Generace X“ nesou ve svém názvu některá díla této doby,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

Husákovy děti

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



Stírání rozdílů





Generace Y

- narozeni cca 1980 - 1995
- sociální podmínky:
 - digitální svět
 - je to poslední generace, která napřed začala chodit do školy a pak se setkala s internetem
 - konec studené války, **porevoluční generace**
- mají kolem 30 let, ukončili studium, začínají pracovat
- komunikace:
 - web, mobil, tablet atd., počítačové hry

Generace Y

- **vlastnosti:**

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





Generace Y

- **vlastnosti:**
 - preferují neformální prostředí a **trvalé připojení** k internetu
 - jsou **nároční** klienti, chtějí **služby na míru**
 - pracují intuitivně, chtějí plné texty a rychlé počítače
 - chtějí dělat vše bez pomoci
 - koncentrují se na web, **knihovny nemusí** 😞, tištěné materiály využívají okrajově, preferují google
 - **milují virtuální služby knihoven**



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

Generace Y

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



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

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



Generace Z

- **vlastnosti:**

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



Generace Z, Google generace

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



• • •

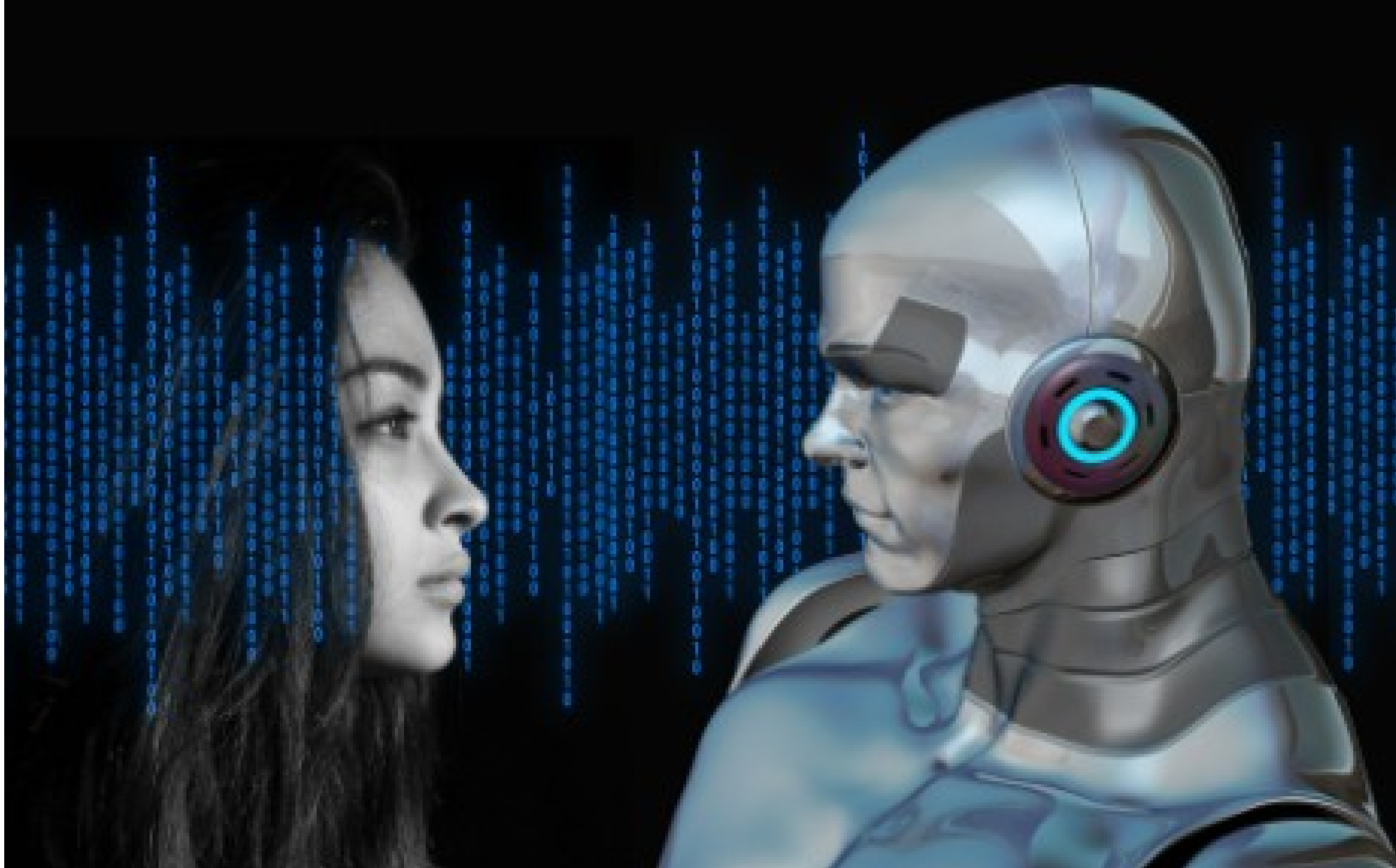
- **velká samostatnost**
- **papírové knihy téměř nečtou**
- **není to pro ně zdroj důležitých informací**
- uznávají např. wikipedii
- **velká samostatnost**
- **smysl pro spolupráci**
- **„open source“ svět**
- život online v rychlém tempu
- rodí se starším matkám
- **potíže s autoritou**
- **více se zapojují a komunikují při řešení týmových problémů**



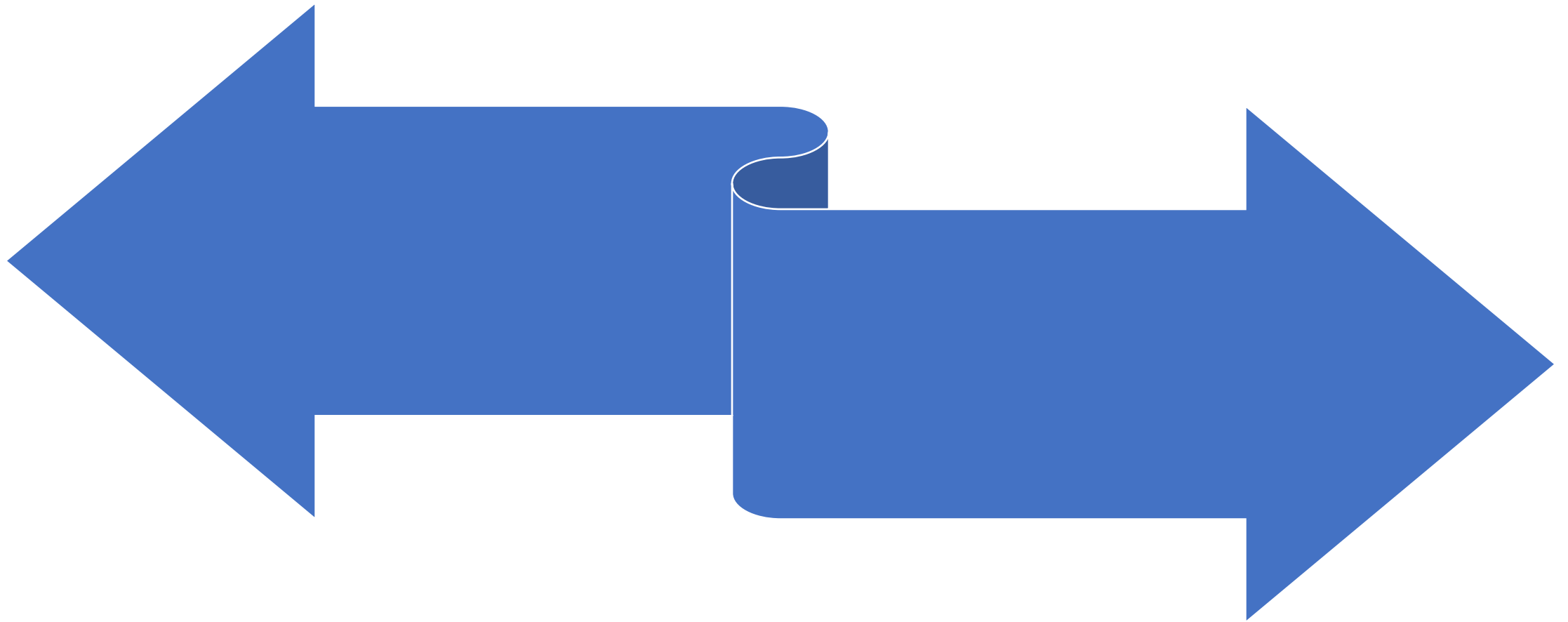


Další dělení

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



Cvičení



Jméno: _____

Číslo: _____

Datum: _____



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



**GENERACE
BOOMERS**



GENERACE ...

JMÉNO
ČÍSLO

DATUM

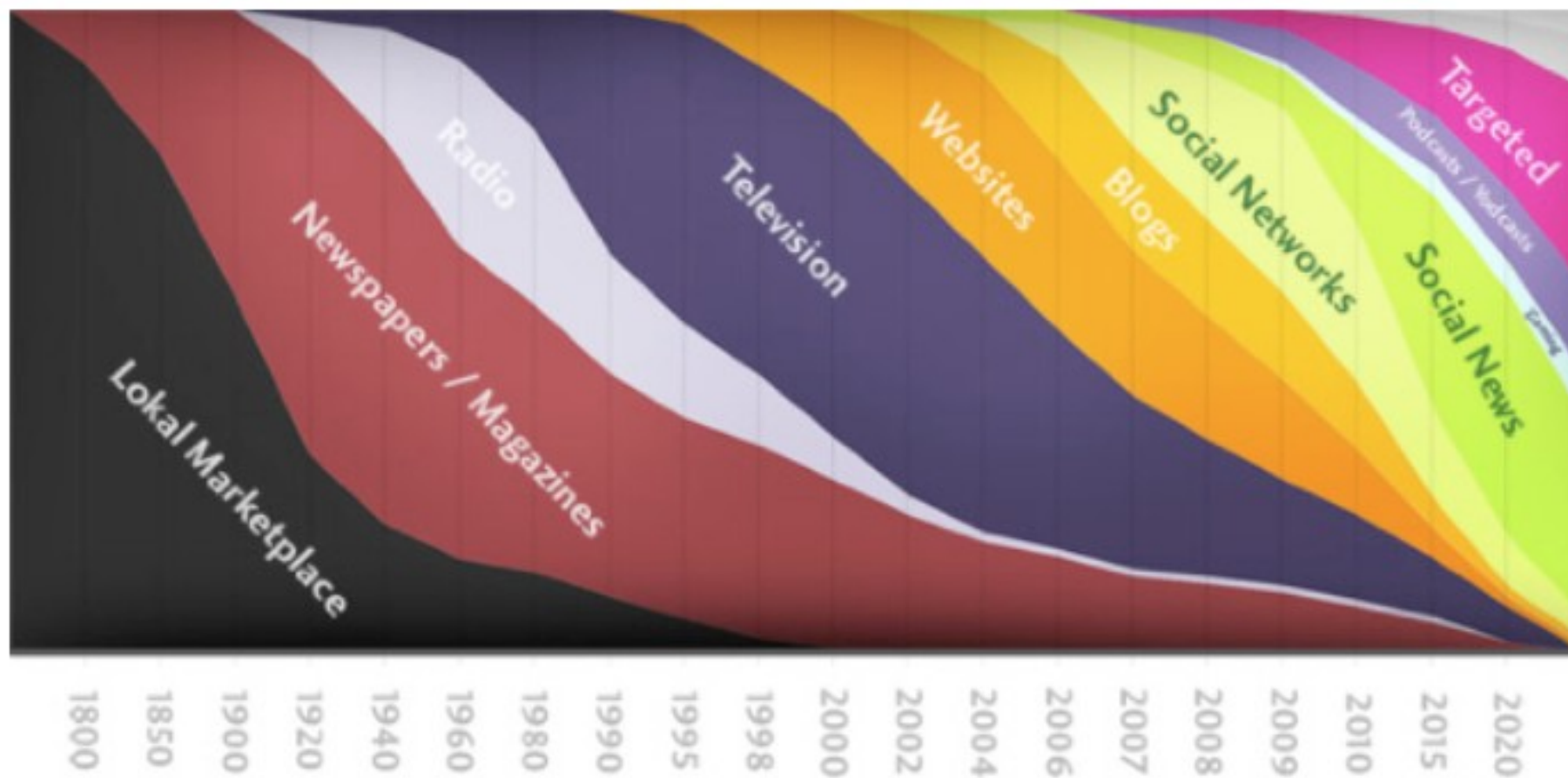
**KDO JSEM?
KDO JE MOJE DÍTĚ/RODIČ?**

do jaké informační generace patřím?

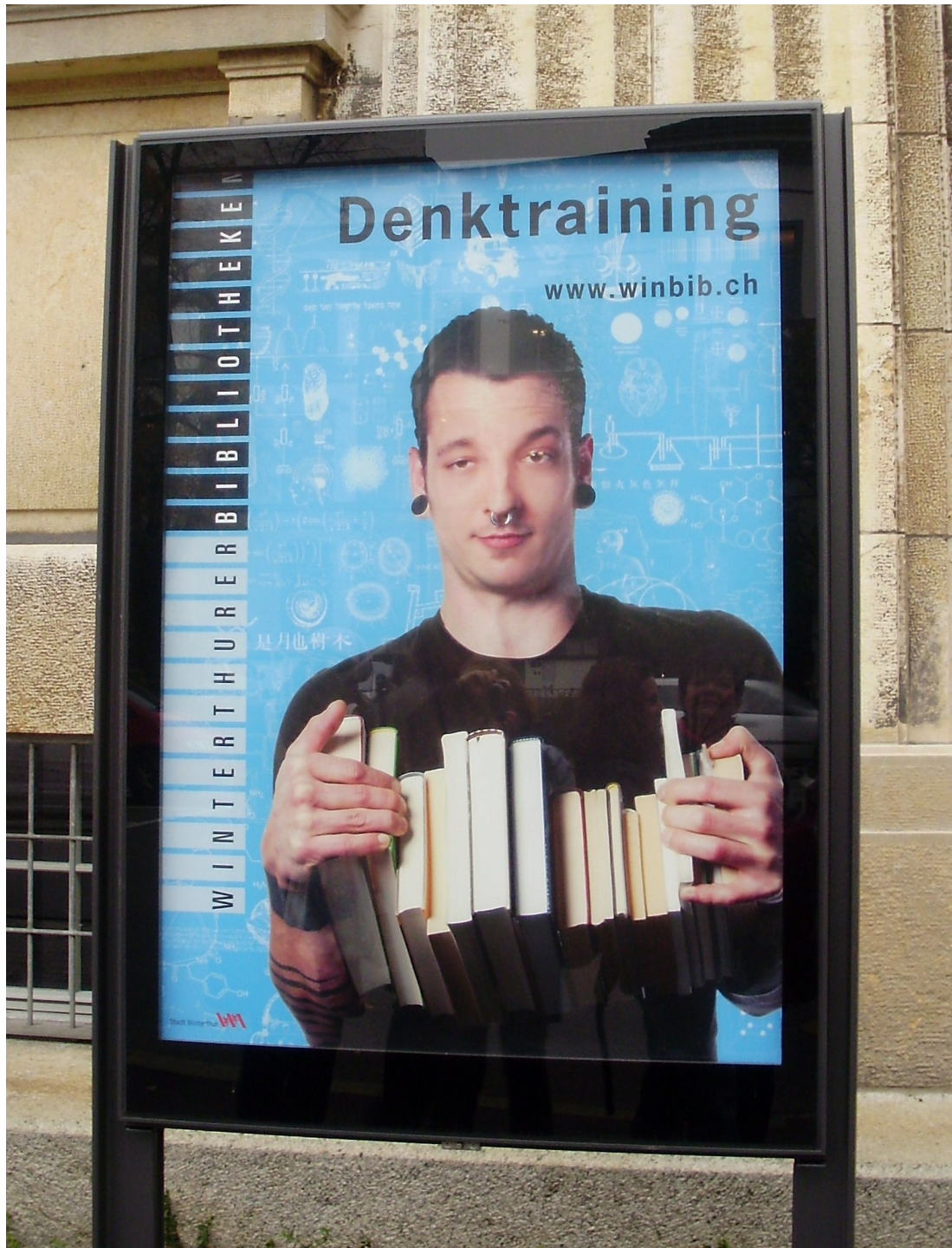
Co jsou moje charakteristiky, co preferuji, jak komunikuji atd...



Způsoby získávání informací 1800-2020



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



KNIHOVNICKÉ A INFORMAČNÍ SLUŽBY UŽIVATELÉ

PhDr. Marie Šedá
metodik.knihovna@gmail.com

