

**SKIP a Klub lékařských knihoven 7. října 2010**

**Komunikační dovednosti knihovníka  
Uživatel knihovny**

PhDr. Hana Slámová, Ph.D.

VOŠIS Praha

[www.sks.cz](http://www.sks.cz)

# Komunikační dovednosti a vaše profese

---

- ✘ „Knihovník musí mít rád knihy“
- ✘ Klíčové kompetence (40 procent času)
- ✘ Základní „informační gramotnost“ knihovníka
- ✘ Projev profesionality – standardní úroveň projevu
- ✘ Nástroj tvorby „Image“ knihovny

# Co je komunikace s uživatelem?

**„Schopnost vysílat srozumitelné signály a dešifrovat je“**

---

- × Naslouchání
- × Kladení otázek
- × Zjišťování jeho potřeb
- × Uspokojování jeho potřeb
- × Zpětná vazba o jeho spokojenosti
- × Podpůrné chování včetně nonverbální komunikace

# Nároky na knihovníka zaměřeného na práci s uživatelem

---

- × verbální i neverbální schopnosti,
- × intelekt,
- × sebedůvěra a sebejistota,
- × schopnost navazovat kontakty s lidmi,
- × osobní vlastnosti (laskavost),
- × úprava a péče o vzhled,
- × mít rád svou práci,
- × znát svoje služby,
- × společenské chování,
- × znalost světových jazyků.

# Bariéry komunikace (nedaří se správně komunikovat) – musíme zjistit jaké bariéry to jsou

---

- ✘ externí bariéry
  - + vyrušení někým dalším ( telefon, jiný čtenář)
  - + obecná hladina hluku
  - + vizuální rozptylování (činnost jiných lidí, pohled z okna, počítač...).
- ✘ interní bariéry (v osobnosti jak zákazníka, tak i zástupce organizace):
  - + obava z neúspěchu,
  - + rodinné problémy, pracovní problémy,
  - + bariéry postoje (neúcta ke klientovi),
  - + péče o vlastní potřeby místo péče o klienta,
  - + kulturní (obyčejové) rozdíly,
  - + přízvuk, způsob mluvy, slang, odborná hantýrka,
  - + negativní emoce (zlost, deprese),
  - + fyzické nepohodlí (chlad, nepohodlný postoj),
  - + snění s otevřenýma očima při jednání s klientem.
- ✘ **Cílem je odstranit bariéry a navodit důvěru.**

# Faktory ovlivňující chování zákazníka

## Maslow: teorie potřeb

---

- × **fyziologické:** tito uživatelé obvykle nenavštěvují knihovny. Preferují hospodárnost, nízkou cenu, životnost výrobků
- × **jistota:** běžné služby, spolehlivost, kvalita, servis
- × **sounáležitost:** dobře vybavená pracoviště pro nějakou specializaci, centra odborných debat a přednášek, pohodlí, vybavení, vzhled, preferují ohled na životní prostředí např.
- × **uznání:** vědci na počátku kariéry s prvními úspěchy, nepracují pro peníze, dbají na image, vstup do vědeckých komunit, potřeba oslovení tituly, hledají nové služby, často mají vlastní představy o knihovně
- × **seberealizace:** špičkoví odborníci pro které je práce seberealizací, na míru ušité služby, individuální přístup, zajištění špičkových technologií a služeb, prestižní vědci s úspěchem v profesi a jménem

## Další faktory

---

- × **kulturní podmínky určitého společenství** (systém hodnot, pravidel a zvyklostí), ale:
  - + každá kultura se mění a vyvíjí,
  - + žádná společnost není homogenní (existuje nesčetně variant v chování a trávení volného času).
- × **sociální podmínky** (majetek, plat – prominentní skupina)
- × **profesní kariéra a zaměstnání**
  - + mladý člověk a jeho potřeby, penzista ...
- × **koncepce hodnot a lidská individualita** (síla konformity)

# Typy uživatelů a jednací styly

---

- × **vůdčí typ**: rozhodný, energický, nezávislý
- × **podřízený typ**: nerozhodný, lhostejný, závislý
- × **nepřátelský**: orientovaný na sebe, necitlivý, nespolupracující
- × **přátelský**: orientovaný na jiné, citlivý, spolupracující

vůdčí typ

diktátor

výkonný  
typ

podřízený

byrokrat

sociabilní

nepřátelský

přátelský

# Typy uživatelů

---

## × Sociabilní uživatel (přátelský a podřízený)

Jde vždy s davem (s módou, s posledními trendy), je velmi hovorný. Je to odběratel služeb, které jsou bezpečné a populární (bestselery sezóny). Je laskavý, snadno se nadchne, je snadno ovlivnitelný. Ale je také nerozhodný.

## × Byrokratický uživatel (nepřátelský a podřízený)

Jedná vždy podle předpisu, mlčí či neutrálně odpovídá, trpí nedostatkem důvěry. Odběratel služeb osvědčených a jistých. Na první pohled souhlasí, ale špatně se rozhoduje, je často konzervativní.

## × Diktátorský typ uživatele (nepřátelský a dominantní)

Služby, které podporují jeho výjimečnost, rád riskuje, ale pokud to nevyjde, svede to na vás. Má ve všem pravdu, je egoistický. Sám se rozhoduje, podstupuje i riziko. Je třeba jednat s ním asertivně. Je podezíravý, pokud si jej získáme, je ochotný spolupracovat.

## × Výkonný typ uživatele (přátelský a dominantní)

Je nezávislý, dominantní, vřelý, klidný. Má jasnou představu o službě, chová se pozitivně, otevřeně. Rychle se rozhoduje a orientuje se na efekt jednání. Není vhodné se snažit s ním manipulovat, pro jeho vlastnosti lze s ním jednat na rovinu.

# Uživatelé a knihovníci podle způsobu jednání

---

Orientace na výkon



Orientace na druhé

# Jednací styly v problematickém jednání

---

- × **Komplementární styl protikladů** ( win to lose)
- × **Symetrický** (oba partneři reagují stejně ??)
- × **Paralelní** ( nikdo není podřízen win to win)

# Průběh rozhovoru s uživatelem

---

- × setkání knihovníka s uživatelem,
- × zjištění přání uživatele,
- × informování uživatele o službách,
- × vedení „obchodního“ rozhovoru,
- × rozhodování o výběru služby,
- × nabídka doplňkové služby,
- × zaplacení a převzetí, rozloučení,
- × reklamace.

## Technika vedení rozhovoru s uživatelem

---

- ✘ knihovník dá najevo svou pozornost nonverbálními projevy (kontaktem očí, postojem, gesty, mimikou, pokyvováním, přitakáním),
- ✘ povzbuzuje partnera k další řeči,
- ✘ využijte techniku kladení otázek,
- ✘ vystupujte dynamicky,
- ✘ využívejte symbolů svého společenského postavení.

# Prostředí a jeho atmosféra

---

- ✘ velikost a členění plochy (členění prostoru regály na ideálně velké tematické celky...),
- ✘ uspořádání fondů a studovny (velké možnosti, jak je zatraktivnit, zpřehlednit apod.),
- ✘ způsob a intenzita osvětlení studovny (kombinace bodového a centrálního osvětlení),
- ✘ barevná úprava (stěny, nábytek i fondy), květiny,
- ✘ lidé,
- ✘ odpočinkové programy, koutky pro děti, nabídka doplňkového zboží, výkladní skříně apod.

# Problémy s uživateli a jejich řešení

---

- ✘ diskuse a návrhy
- ✘ [www.joomla.slamow.com](http://www.joomla.slamow.com)