23. Školení pracovníků

Požadavky na školení pracovníků se liší, jde-li o přechod na vyšší verzi stávajícího softwaru (případně přechod na nový, ale navazující software) od situace, kdy jde o kompletní změnu softwaru. Ta přináší obvykle větší změny způsobu práce. Liší se také školení v malých knihovnách, kde většina pracovníků provádí téměř všechny činnosti, od školení ve větších knihovnách, kde jsou úkoly rozděleny podle oddělení nebo činností.

Ve větších knihovnách může školení probíhat tak, že jsou nejdříve proškoleni systémový knihovník (případně jiný pracovník knihovny) a vedoucí úseků nebo pracovníci zodpovědní za specifické činnosti v knihovně a ti se pak stanou školiteli, kteří proškolí své podřízené nebo spolupracovníky. Jejich konzultantem a supervizorem je proškolený systémový knihovník (nebo jiný pověřený pracovník, který prošel důkladným školením zaměřeným na celý software). S funkcí supervizora je ovšem třeba počítat i v malé knihovně; i tam je při každodenních činnostech občas (zejména v období po přechodu na nový software) nutné pracovníkům poradit, vyřešit vzniklé problémy nebo navrhnout vhodné pracovní postupy.

Školení obvykle provádí dodavatel nebo provozovatel softwaru. Z finančních i praktických důvodů je vhodné, pokud školení probíhá přímo v knihovně, kde se ho může zúčastnit více účastníků zároveň[1)].

Školení pracovníků by mělo probíhat na datech dané knihovny[2)]. Využití vlastních dat pro školení pracovníků přispívá jednak k rychlejší orientaci v daném softwaru a jeho funkcích, jednak k lepšímu porozumění pracovním postupům a případně k jejich efektivnějšímu využití a sladění s potřebami knihovny.



Při plánování školení je vhodné zpřesnit, jak dlouho bude školení trvat, co všechno se účastníci naučí a jak bude školení probíhat.

23.1 Optimální rozsah školení z hlediska funkcí softwaru

23.1.1 Systémový knihovník / školitel supervizor

Školení by mělo být zaměřeno na:

- **funkce celého knihovního softwaru**;
- vzájemné propojení a návaznosti jednotlivých funkcí softwaru;
- návaznosti na externí zařízení a systémy či kooperativní projekty;
- možnosti nastavení systému i jeho dílčích částí (a to i v případě, že sám tato nastavení neprovádí).

23.1.2 Vedoucí úseků / školitelé (nebo osoby zodpovědné za konkrétní činnosti v knihovně)

Školení by mělo být zaměřeno na:

- **všechny funkce softwaru pro danou oblast činností**;
- základní možnosti nastavení funkcí pro danou oblast činností (a to i v případě, že nastavení provádí někdo jiný);
- návaznost těchto funkcí další činnosti knihovny prováděné pomocí softwaru;
- základní návaznosti funkcí softwaru v dané oblasti činností na externích zařízení, systémy nebo kooperativní projekty.

23.1.3 Všichni pracovníci, kteří pracují s knihovním softwarem

Školení by mělo být zaměřeno na:

- podrobné představení **základních funkcí softwaru a jeho rozhraní**;
- možnosti nastavení a přizpůsobení pracovního prostoru a ovládání softwaru[3)];
- **podrobné představení funkcí, které se týkají činností prováděných daným pracovníkem** (např. katalogizační funkce pro katalogizátory nebo výpůjční protokol pro pracovníky ve službách);
- základní informace o funkcích softwaru, které se používají v dalších odděleních či úsecích knihovny, a o jejich vzájemném propojení[4)];
- všechny funkce **online katalogu**.

Je třeba zdůraznit, že poslední zmíněný bod se týká skutečně **všech pracovníků**, nejen pracovníků ve službách, kteří by měli být schopni bez potíží reagovat na dotazy uživatelů. V online katalogu se uživatelé setkávají s výsledky práce jednotlivých úseků knihovny. Pokud pracovníci těchto úseků tuší, jakým způsobem se jejich práce týká uživatelů, může jim to pomoci k efektivnější práci.



Kvalitní proškolení zaměstnanců knihovny je důležité z hlediska poskytování služeb uživatelům. Zejména pracovníci ve službách budou po změně softwaru v kontaktu s uživateli a budou jim vysvětlovat důvody pro změnu softwaru, pomáhat jim používat nové funkce, připravovat pro ně školení apod.

23.2 Seznámení s pracovními postupy

Protože se v různých softwarech některé činnosti nebo procesy mohou provádět různě (a dokonce v některých softwarech lze různé činnosti provádět více způsoby), je pro efektivní práci v knihovním softwaru důležité seznámit se nejen s funkcemi softwaru, ale také s konkrétními postupy využívání softwaru pro činnosti a služby dané knihovny[5)]. Někdy jsou tyto postupy „přímočaré a jednoznačné“, protože přesně kopírují nastavené možnosti softwaru. V určitých případech je ale nutné vybírat mezi více variantami postupu, případně se postupy zásadně liší od postupů v předchozím softwaru. Pak je

vhodné pracovní postupy zdokumentovat pomocí návodů, procesních diagramů apod.



Školení pracovníků je možné využít pro nastavení procesů knihovny v novém softwaru. Pracovníci, kteří danou činnost prováděli ve starém softwaru, mohou (po seznámení se se základními funkcemi nového softwaru) o nových postupech např. diskutovat ve skupinách. Jednotlivci či skupiny mohou rovněž dostat za úkol zpracovat návrh vhodného postupu pro konkrétní činnost. Po srovnání návrhů a případné diskusi je možné vybrat nejvhodnější postup, zdokumentovat ho a následně používat.

V rámci školení o pracovních postupech by měli být pracovníci seznámeni také s oprávněními, která mají pro svou práci přidělena. Zároveň by měli být informováni o tom, kdo jim v případě potřeby může přidělit práva pro další činnosti nebo kdo může během provozu knihovny udělovat výjimky z pravidel knihovny, pokud knihovna s takovými výjimkami při provozu počítá (např. půjčit v akademické knihovně „prioritnímu“ uživateli knihu rezervovanou pro jiného uživatele, odpustit pokuty uživateli, který nemohl vrátit knihy kvůli náhlé hospitalizaci apod.).

Obzvláště ve větších knihovnách doporučujeme zpracovat seznam alespoň těch nejdůležitějších oprávnění přidělených jednotlivým pracovníkům.



Seznam přidělených oprávnění je obvykle možné vypsat z databáze knihovního softwaru.

1)

Výhodou může být také to, že externí školitel se v případě potřeby přímo na místě může seznámit s praktickými potřebami provozu knihovny.

2)

Ve výjimečných případech je možné, aby se interní školitelé seznámili se základními funkcemi softwaru prostřednictvím univerzální demo instalace.

3)

Pokud knihovna dříve používala jiný software, jehož rozhraní a chování liší od softwaru nového, je dobré na to pracovníky při školení upozornit a naučit je využívat vhodné postupy (např. jak se dostat k potřebným funkcím, jak pracovat s panely nebo okny programu či prohlížeče apod.).

4)

Pracovníci knihovny získají přehled o návaznosti své práce na další činnosti v knihovně. Zároveň je to výhodné z hlediska vzájemné zastupitelnosti pracovníků.

5)

Právě proto by školení mělo probíhat na reálných datech knihovny.

From:
https://prirucka.osvobozena-knihovna.cz/ - **Metodické příručky pro knihovny**

Permanent link:
https://prirucka.osvobozena-knihovna.cz/aks/skoleni_pracovniku

Last update: **2019/10/06 08:20**