

Vážené kolegyně, vážení kolegové,
regionální oddělení MěK Znojmo vás zve na seminář

Design služeb pro každého (knihovníka)

Konání akce: 15. 05. 2017, 10:00 – 14:30 hod.

„Když na ulici vedle sebe stojí dvě kavárny, které prodávají stejnou kávu, proč nakonec vstoupíte do jedné z nich? Odpověď zní: Jedna má prostě lepší design služeb.“ (agentura 31Volts)

Výsledkem našeho snažení v knihovnách je služba par excellence. Umíme ji dobře nastavit?

Knihovna nejspíš nemá ve svém městě příliš konkurence, ke které by nespokojení uživatelé utíkali. Nechceme se však spokojit jen s těmi, kteří do knihovny budou chodit bez ohledu na kvalitu našich služeb. Poskytovat služby nejlepším možným způsobem jsme povinni, chceme, navíc to může být radost a zábava.

Neztrácíte se někdy v tom množství služeb, které vaše knihovna poskytuje?

Jsou vaše služby opravdu tím, co od vás lidé chtějí a čekají?

Víte, jak se u vás cítí? Jak vás vnímají?

Jak na vás vzpomínají?

Vidíte sami sebe stejně jako vaši návštěvníci?

Ptáte se jich?

Je každý jejich krok bez komplikací a příjemný?

Nešlo by něco zjednodušit, zpříjemnit, udělat vstřícnější?

Zkusili jste si někdy projít svoji nebo jinou knihovnu v kůži uživatele?

Sehrát s kolegy scénku? Službu si nakreslit na nástěnku a mluvit o ní?

Třeba přijdeme na to, že to přece jen někde „drhne“.

Mysleli jste při nastavování služby opravdu na všechny detaily?

A naopak... Umíte se na ni podívat ze širší perspektivy?

Obáváte se změn?

Jste kreativní a chcete služby inovovat, ale nevíte, jak to uchopit nebo vám to přijde riskantní?

Cítíte se na to všechno v knihovně sami? Přemýšlíte, jak zapojit ostatní?

Přiblížíme si některé nástroje a metody designu služeb. Především však zkusíme designově myslet. Možná budete překvapení, že to není žádná věda. Jde totiž „jen“ o lidi.

Pojďte si tak trochu hrát. A mít ze svých služeb radost.

Lektor: Mgr. Tomáš Štefek

Místo konání: Městská knihovna Znojmo, Konferenční sál, 2. patro

Kapacita: 25 míst

Účastnický poplatek: 0 Kč

Přihlásit se můžete na e-mail: sikorova@knihovnazn.cz. V případě většího zájmu účastníků rozhoduje pořadí přijatých přihlášek.

Těšíme se na Vaši účast

Mgr. Jana Sikorová (vedoucí reg. odd)

Věra Mašková (ředitelka MěK Znojmo)