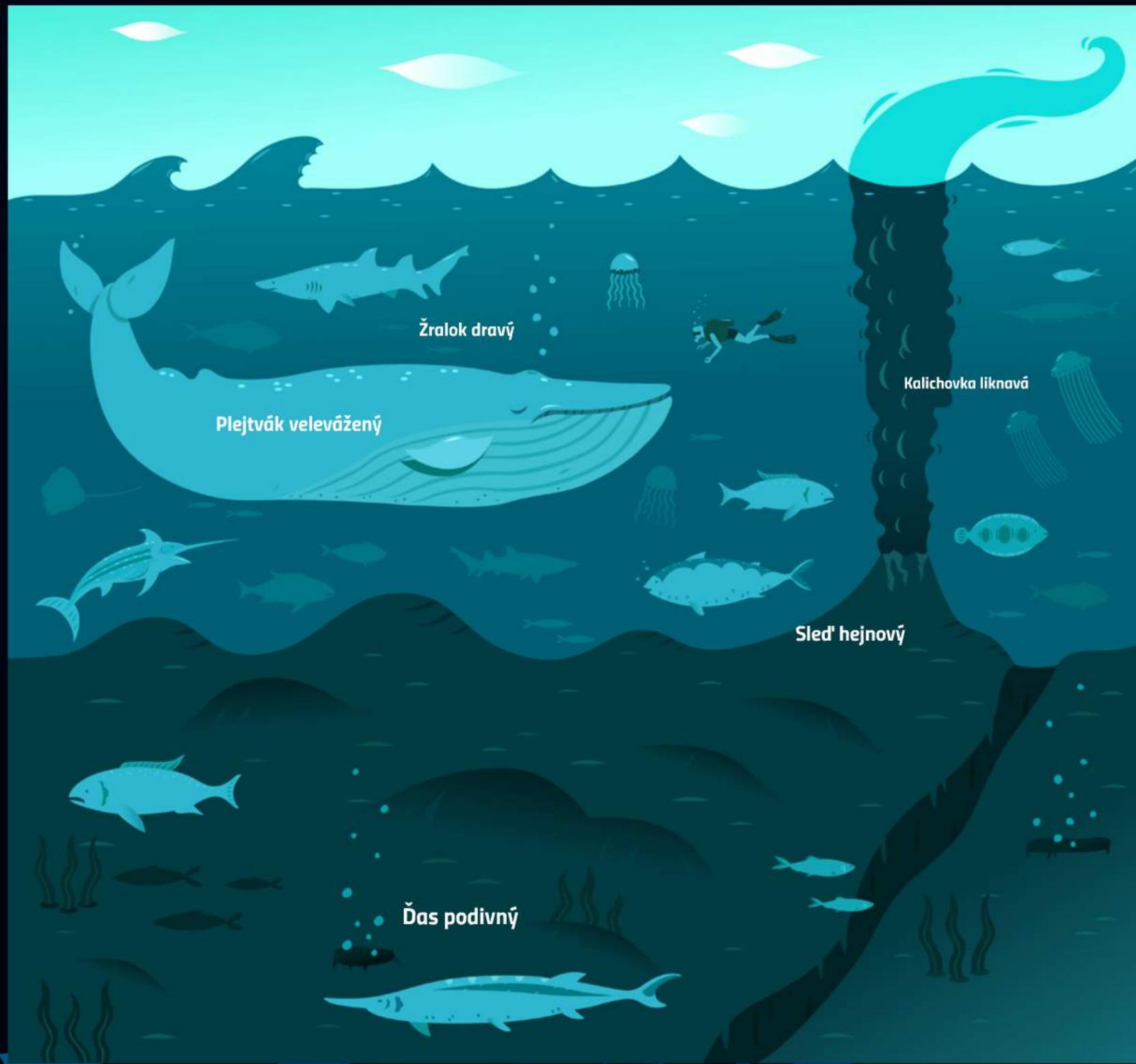


# Uživatelé jsou jako oceán

Tak naskočte na surf a chyt'te vlnu

Mgr. Sabina Lišková, Knihovna UTB



Žralok dravý

Plejtváč velevážený

Kalichovka líknavá

Sleď hejnový

Řas podivný



## ***Uživatelé nejsou takoví, jako bychom si přáli***

**Není to hejno sardinek sbíhajících se na krmení,  
zvědaví na každou naši novou službu**

**Nikdy nelze cílit hromadně na všechny. Musíme se  
vcítit do jedince, který používá konkrétní služby.**

# *Co jsou to persony?*



**Jeden ze způsobů segmentace**



**Kombinace dat o cílové skupině a jejím chování**



**Imaginární profil typického zástupce cílové skupiny se všemi jeho silnými a slabými stránkami**

# *Tvorba persony*

1

**Definice.** Kdo jsou naši uživatelé, kolik jich je, s čím pracují?

2

**Hypotézy.** Jaký je rozdíl mezi jednotlivými skupinami?

3

**Potvrzení hypotéz.** Zjištění osobních potřeb, hodnot, cílů a prostředí.

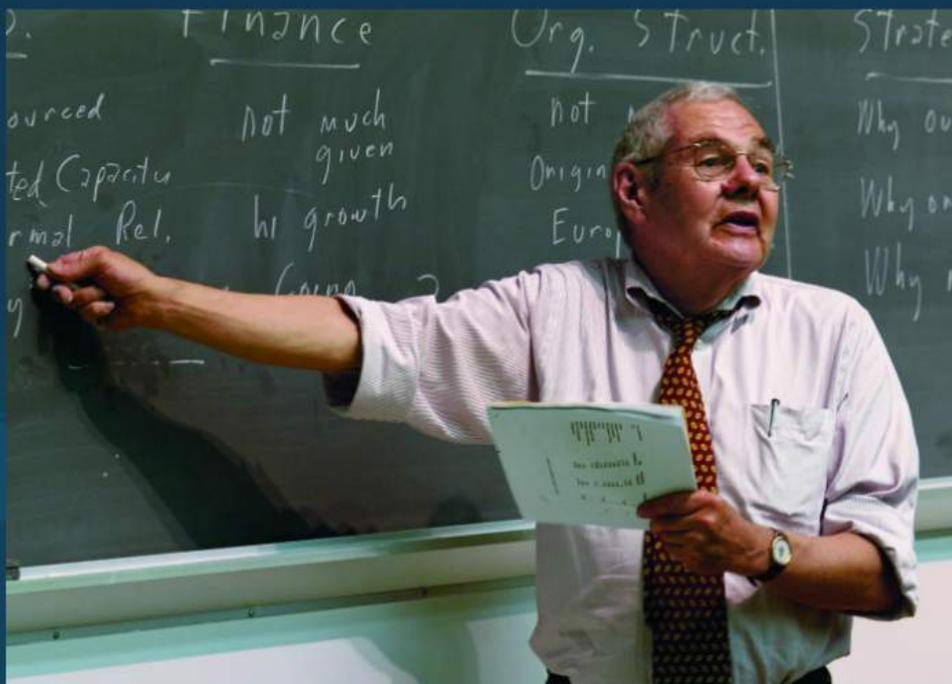
4

**Vytvoření persony.** Jméno, věk, fotografie, psychické vlastnosti, vztah ke knihovně a službám, jaké argumenty na ně platí, kterými kanály je zasáhneme.

5

**Zpřesnění.** Znalosti aplikujeme do našich aktivit, sledujeme a dále upravujeme.

## ***prof. PhDr. Miroslav Moudrý, CSc.***



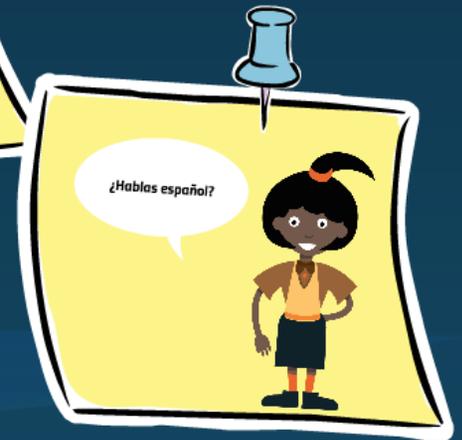
- **50 a více let**
- **Věří pouze léta ověřeným postupům**
- **Je obklopen knihami, ale příliš si nerozumí s technologiemi**
- **Umí používat e-mail, ale schránku kontroluje jednou za týden**
- **Papírové testy studentům kopíruje**
- **Nemyslí si, že by mu knihovna mohla přinést cokoliv užitečného**

## *Co je cílem?*



**Na základě minulého chování předpovídáme chování budoucí.**

**Určitého člověka zasáhnout tím správným kanálem, mluvit s ním správným tónem a správnými slovy.  
Chytit jeho vlnu.**





**Na co je mi knihovna,  
když všechno najdu  
do 5 sekund na webu?**

**Mám přečteného celého  
Holmana i všechno  
od Kotlera!**





**Knížky si nepůjčuji. Nejraději  
všechno hledám v ProQuestu.**





**Za týden odevzdávám  
bakalářku, co o reklamě  
mi můžete půjčit?**

**¿Hablas español?**



# *Cestička se vždycky najde*

## **Klasické kanály**



## **Osobní kontakt**

**Exkurze**

**Komunikace u pultu**

**Instalace v knihovně**

**Nástěnky**

**Tiskoviny**

**Newsletter**

# *Cestička se vždycky najde*

## **Nové kanály**



**Sociální sítě**

**Eventy**

**Reklamní plocha PC**

**Video**

**Reklama na Facebooku**

**Mobilní aplikace**

**Televizní informační systém**

**Univerzitní televize**

Nechtěj, abych zařval  
"Ticho". Byla by tady ozvěna  
dalších 7 dní.



Nové heslo na Wi-Fi je  
"budteztichatadysestuduje".  
Malým a bez mezer.



Nedělej tady problémy.  
Řešení problémů mi nikdy moc  
nešlo. Ne bez nože a několika  
rolí plastické fólie.



Podle direktivy 195 Vesmírného  
sboru nesmí žádný důstojník  
ve službě hlučet a obtěžovat  
tím nadřízeného důstojníka.



Nedělej tady problémy.  
Řešení problémů mi nikdy moc  
nešlo. Ne bez nože a několika  
rolí plastické fólie.



Podle direktivy 195 Vesmírného sboru nesmí žádný důstojník ve službě hlučet a obtěžovat tím nadřízeného důstojníka.

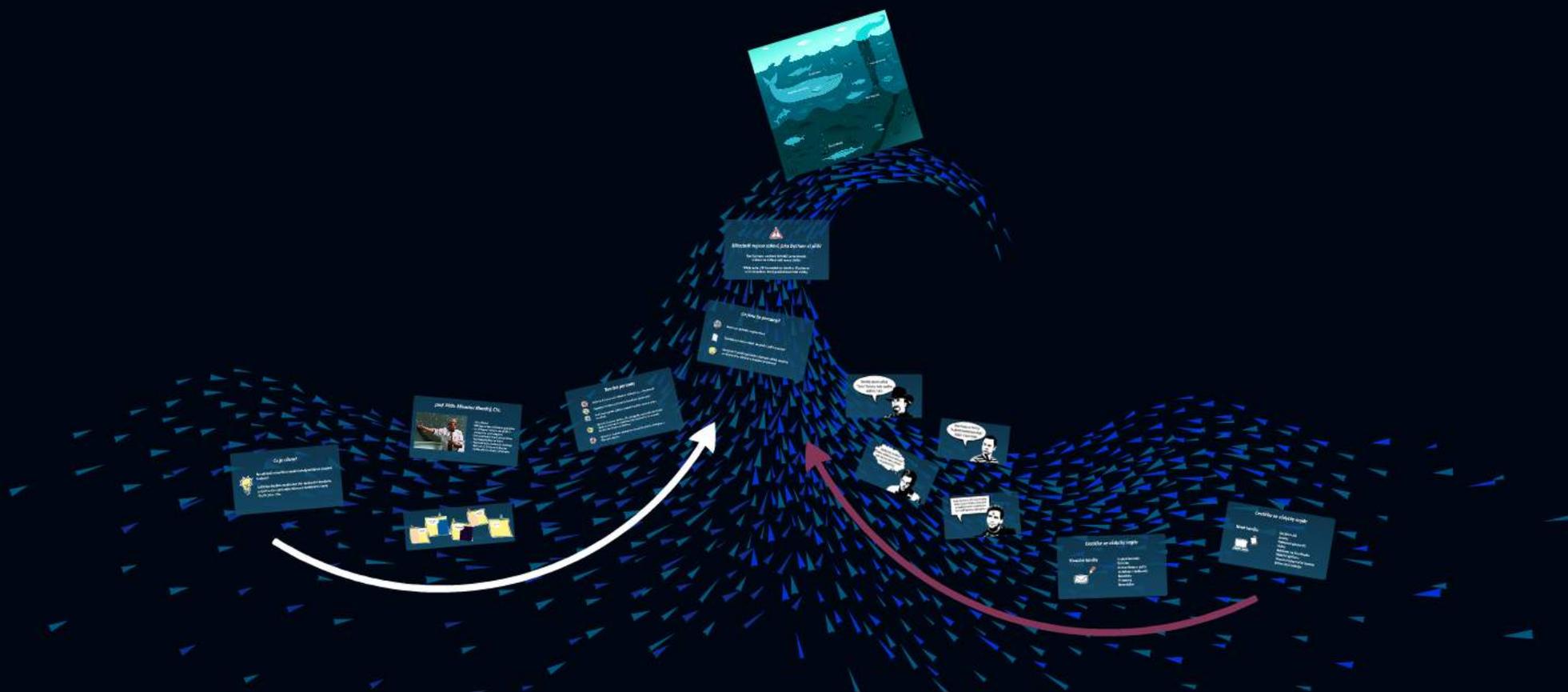


Nové heslo na Wi-Fi je  
"budteztichatadysestuduje".  
Malým a bez mezer.



Nechtěj, abych zařval  
"Ticho". Byla by tady ozvěna  
dalších 7 dní.





# Uživatelé jsou jako oceán

Tak naskočte na surf a chyt'te vlnu

Mgr. Sabina Lišková, Knihovna UTB