10. Knihovní služby

Kapitola vás provede knihovnickými službami, výpůjční činnosti pro různé kategorie uživatelů a seznámí vás s automatizovanými knihovnickými službami. Zvláštní pozornost je věnována programu Regionální funkce knihoven.

Hlavní body kapitoly

- Knihovnické služby
- Procesy v knihovně
- Knihovní fondy
- Revize knihovního fondu
- Komunitní funkce
- Regionální funkce knihoven
- Public relations

Klíčová slova

Knihovny, veřejné knihovnické a informační služby, aktivity, kultura, komunita, kreativita, public relations.

Knihovnické služby

Změny technologií a společnosti ovlivňují poslání veřejných knihoven. Ty se v posledních letech rychle proměňují – jsou nové a zajímavé, respektují generační změny a proměny společnosti. Knihovny jako veřejně přístupné prostory pro výměnu informací, sdílení kultury a podporu vzdělávání by měly být chápány jako základní činitel udržitelného rozvoje.

Lidé ve všech životních etapách potřebují získávat nové dovednosti – to je hlavní důvod, proč veřejné knihovny nabízejí aktivity na podporu celoživotního vzdělávání. Zpřístupňování informačních technologií, výuka široké gramotnosti a přístup k uživatelům různými formami je v knihovnách stále častěji nabízenou službou.

Knihovnické služby tvoří jádro činnosti knihoven. Jejich nabídka je dána typem knihovny, jejím umístěním v lokalitě, sociodemografickým složením a mnoha dalšími faktory.

Rovný přístup ke knihovnickým a informačním službám

Povinností provozovatele knihovny je **zajištění rovného přístupu všech** (tedy nikoli pouze občanů České republiky) k veřejným knihovnickým a informačním službám a dalším službám poskytovaným knihovnou.[1)]

Poskytování služeb všem bez rozdílu je základním definičním znakem knihovny dle knihovního zákona.

Nenaplnění této podmínky je důvodem pro zrušení zápisu knihovny v evidenci knihoven. Princip rovnosti je obecně zakotven v čl. 1 a čl. 3 Listiny práv a svobod a dále rozveden v antidiskriminačním zákoně. Posláním knihoven je zabezpečit demokratický přístup k informacím všem bez rozdílu, a tím snižovat riziko rozvrstvení společnosti na informačně bohaté a informačně chudé.



Zákon č. 198/2009 Sb., Zákon o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon)

Zvýhodnění určitých skupin uživatelů knihovny

Smyslem zásady rovného přístupu není nastolení formálně rovného zacházení se všemi uživateli, naopak by měla být přijata taková opatření, která znevýhodněným skupinám společnosti přístup ke službám usnadní. Rovný přístup k veřejným knihovnickým a informačním službám je tak třeba vnímat především z hlediska výsledku, nikoli jako předpoklad poskytování služeb. Odůvodněné a přiměřené zvýhodnění objektivně vymezených kategorií uživatelů (osob smyslově, zdravotně či sociálně znevýhodněných, dětí či naopak seniorů) je se zásadou rovného přístupu v souladu.

Omezování přístupu ke službám

Provozovatelé knihoven z různých důvodů přistupují též k **omezení přístupu ke službám.** Vždy je třeba pečlivě zvažovat, zda je zásah do principu rovnosti vhodný, přiměřený a potřebný. Jakákoli nerovnost v přístupu ke knihovnickým a informačním službám, která rozumné odůvodnění postrádá, musí být vyloučena.

Je třeba doporučit, aby podrobnosti každého případného omezení upravil provozovatel knihovny v knihovním řádu. I dle MK ČR je obhajitelné omezení přístupu ke službám předem vymezené kategorii uživatelů (například na základě věku) s ohledem na povinnost ochrany knihovního fondu uloženou v § 18 písm. b) knihovního zákona.

Odepření přístupu ke službám knihovny

Specifickou a v knihovnické obci vysoce aktuální otázkou související s rovným přístupem je možnost **odepření poskytování služeb konkrétnímu uživateli,** který porušuje povinnost danou knihovním řádem, například je v prodlení s vrácením předchozí výpůjčky, nebo svým chováním hrubě omezuje ostatní uživatele knihovny v užívání služeb. Odepření služeb, případně vykázání uživatele z prostor knihovny se v takové situaci jeví jako zcela přiměřené opatření, pokud závadné chování uživatele trvá.

Nad rámec výše popsaného jde úvaha o zamezení vstupu do knihovny uživateli na základě předchozí negativní zkušenosti s jeho jednáním. Ačkoli je knihovní zákon svou povahou normou veřejnoprávní, vztah mezi provozovatelem knihovny a uživatelem je vztahem občanskoprávním. Ani jeden z účastníků tedy nemá nadřazené postavení a není oprávněn rozhodovat o právech a povinnostech druhého.



Provozovatel knihovny své služby nabízí veřejně, protože knihovny jsou veřejným prostorem. Vzhledem k tomu, že v knihovním zákonu není vymezen postup, který by provozovateli knihovny umožnil zakázat uživateli na určitou dobu či dokonce na neurčito vstup do těchto veřejných prostor, k takovému zákazu není provozovatel knihovny oprávněn.

Přístup občanů Evropské unie ke službám knihoven v České republice

Nedávný výzkum veřejného ochránce práv poukázal na to, že některé knihovny nepostupují vůči občanům Evropské unie při poskytování knihovnických a informačních služeb rovným způsobem, tj. že dochází k určité diskriminaci z důvodu jejich státní příslušnosti.[2)]

Výsledkem bylo zjištění těchto skutečností:

- poskytování menšího množství absenčních výpůjček, např. požadování kaucí,
- vyžadování trvalého povolení k pobytu při poskytování absenčních výpůjček,
- striktní vyžadování povolení k pobytu a pracovního povolení.

Veřejný ochránce práv doporučuje, aby knihovny netrvaly striktně na dokumentech povolení k pobytu, ale aby akceptovaly různé dokumenty, a to i v různých kombinacích. Jako vhodné varianty se jeví občanský průkaz nebo cestovní pas v kombinaci s nájemní smlouvou/pracovní smlouvou, ubytovací smlouvou na kolejích (potvrzením o studiu), účtem za elektřinu, plyn či mobilní telefon, a to se jménem a adresou. Mělo by se zkrátka jednat o **důvěryhodné prokázání adresy, kde se čtenáři zdržují.**

Bezplatnost knihovnických a informačních služeb

Důležitým principem poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb je jejich bezplatnost Knihovní zákon, § 4.

Bezplatnost je stanovena především pro základní služby knihoven, tj.:

- zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovního fondu knihovny nebo prostřednictvím meziknihovních služeb z knihovního fondu jiné knihovny,
- poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší,
- zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze státní správy a samosprávy,
- umožnění přístupu k informacím na internetu, ke kterým má knihovna bezplatný přístup.

Zvlášť důležité je dodržovat **princip bezplatnosti u přístupu k internetu.**[3)]

Pro výše uvedenou skupinu základních služeb ale platí pro bezplatnost několik výjimek, kdy je možné požadovat úhradu služby:

- půjčování zvukových záznamů, například CD, magnetofonové. kazety či pásky,
- zprostředkování kopií dokumentů v rámci meziknihovních reprografických služeb,

- zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovních fondů knihoven v rámci mezinárodních meziknihovních služeb.

Za poskytování dalších služeb může knihovna (provozovatel knihovny) požadovat úhradu, ale podmínkou je, aby cena nebyla vyšší, než jsou vynaložené náklady.

Týká se to například kulturních, výchovných a vzdělávacích aktivit, reprografických služeb, zpracování rešerší, vydávání a prodeje publikací apod.

Knihovna může také vybírat registrační poplatky. V tomto případě platí, že registrační poplatek není cenou za služby, ale představuje hodnotu vynaložených nákladů za administrativní úkony spojené se zařazením do evidence uživatelů.

V případě stanovení ceny vybraných služeb nebo výše registračního poplatku **je nezbytné provést kalkulaci nákladů,** aby nenastala situace, že u některé služby dojde k tvorbě zisku.

Propočet by měl zahrnout náklady na materiál, mzdové a režijní náklady, případně odměny a jiné náklady hrazené v souvislosti s poskytováním služby třetím osobám. U nákladů, které nelze sledovat jednotlivě, lze provést propočet podle nákladů paušální částky na jednoho zaměstnance či na jednu provozní hodinu [4)]

„Veřejná knihovna by měla vyhovět potřebám všech skupin společnosti bez ohledu na věk, fyzické, ekonomické nebo sociální podmínky. Zvláště zodpovědná je však za uspokojování potřeb dětí a mládeže... Děti mohou také povzbudit rodiče a další dospělé, aby knihovnu využívali.“[5)]

Komunitní knihovna

Komunitní knihovna nezaměřuje své aktivity pouze na registrované čtenáře, ale plánovitě a systematicky oslovuje celou komunitu místa; služby rozvíjí tak, aby mohla pružně reagovat na potřeby všech skupin lidí v místě. Poskytuje prostor pro aktivity jednotlivých skupin občanů a propojuje je s dalšími skupinami i jednotlivci v souladu s rozvojem komunity.

Komunitní knihovna se podílí na společném životě místa, vyznačuje se bohatou spoluprací s místními organizacemi a institucemi. Svými aktivitami podporuje propojování veřejného a soukromého sektoru, rozvoj partnerství mezi organizacemi a představiteli veřejné správy, neziskovými organizacemi, podnikateli, občany.

„Důležitým úkolem veřejné knihovny je zaměřit se na rozvoj kultury a umění a přispívat k formování a upevňování kulturní identity komunity. Toho lze dosáhnout spoluprací s příslušnými místními a regionálními organizacemi, poskytnutím prostoru pro kulturní aktivity organizováním kulturních programů a také tím, že kulturní zájmy komunity jsou zastoupeny ve fondech knihovny.“

„Veřejná knihovna musí mít odpovídající prostředky k tomu, aby mohla uspokojivě plnit svou funkci, a to nejen v okamžiku, kdy je zřízena, ale i v kontinuálním provozu. Musí průběžně reagovat na vznik nových technologií, aby bylo možné udržovat a rozvíjet služby uspokojující potřeby obsluhované populace.“

„Veřejné knihovny jsou místní službou ve prospěch místní komunity a měly by poskytovat komunitní informační služby. Veřejná knihovna by měla být klíčovou institucí místní komunity z hlediska shromažďování, ochrany a propagace místní kultury v celé její rozmanitosti. Dosahuje toho různými způsoby, např. uchováváním sbírek k místní historii, výstavami, orální historií, vydáváním materiálů a pořádáním interaktivních programů s lokální tematikou.“ [6)]

Sociální role veřejné knihovny

Knihovny se stávají místy setkávání a upevňování neformálních kontaktů. Lidé zde získávají sociální zkušenost – knihovna se stává faktorem sociálního a osobního rozvoje. Jde o **apolitický veřejný prostor, otevřený všem bez rozdílu.**

Procesy v knihovně

Jednotlivé procesy můžeme rozdělit do několika základních skupin (viz příloha). **Základem je práce s knihovními fondy** a činnosti, které se s tím pojí.

Knihovní fondy

Knihovny, ale i archivy a muzea, představují tzv. paměťové instituce, ve kterých je uchováváno národní kulturní dědictví. Dokumenty, které ošetřují a spravují, představují základní informační pramen pro vzdělávání, výzkum a informatizaci společnosti. Na fondech je závislé celoživotní vzdělávání, rozvíjení kvalifikace, soukromé zájmové činnosti a další aktivity.



„Základním principem veřejné knihovny je, aby její služby byly dostupné všem, a nikoliv jen jedné společenské skupině s vyloučením ostatních.„

Budování fondů by mělo vycházet z principu přístupu pro všechny a zahrnovat formáty dokumentů vhodných pro specifické skupiny zákazníků. [7)]



Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických informačních služeb (knihovní zákon) .

Vyhláška č. 88/2002 Sb., vyhláška Ministerstva kultury k provedení zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb.

Skladba knihovního fondu

Knihovní fond je základem pro plnění povinnosti knihoven vymezených v § 4 Knihovního zákona. Součástí strategie rozvoje knihovny by měly být zásady tvorby knihovního fondu, zabývající se rozsahem a obsahem fondu. Tyto zásady mohou být zahrnuty v interních směrnicích nebo zpracovány formou samostatného dokumentu.

V roce 2017 vydalo Ministerstvo kultury ČR Metodický pokyn k vymezení standardu doplňování a aktualizace knihovního fondu pro knihovny zřizované a/nebo provozované obcemi na území ČR. Materiál vychází z řady právních předpisů a doporučení.

Činnosti týkající se práce s knihovním fondem zahrnují akvizici a katalogizaci, ochranu fondů, jeho aktualizace a revize.

Akvizice a katalogizace

Akvizice spočívá v doplňování a tvorbě knihovního fondu. Je jedním z nejdůležitějších procesů knihovnického systému a závisí na ní všechny další procesy v knihovně, které na tuto činnost navazují (katalogizace, organizace fondu), a zejména poskytované služby. Katalogizace je tvořena řadou procesů, jejichž výsledkem je záznam o knihovních jednotkách. Popis dokumentů je prováděn podle mezinárodních směrnic a doporučení. Výsledkem je komplexní informace o knihovní jednotce, ve které se orientuje jak informační pracovník, tak i uživatel.



Podrobně o této problematice pojednávají studijní texty Akviziční činnost v knihovnách a Zpracování katalogizačních záznamů na analytické úrovni dle platných standardů.

Ochrana knihovního fondu

Knihovní fondy mohou významnou měrou ovlivnit kvalitu života, jejich ochrana se stává součástí širší a komplexnější péče o kulturní, zejména písemné dědictví, a patří proto mezi základní knihovnické aktivity všech typů knihoven.

Snahou preventivní péče je omezit všechna předvídatelná poškození objevující se působením vlivů vnějších (klima, ovzduší, uskladnění) i **vnitřních** vlivů (vlastností a struktury materiálu dané jeho výrobou, proces stárnutí). Proto jednou z prvních podmínek kvalitní preventivní péče a ochrany archiválií a knihovního fondu je místo jejich trvalého uložení.

Knihovní fond je nutné chránit před negativními vlivy prostředí, jako jsou **biologické faktory** (mikroorganismy, hmyz a hlodavci) a také **fyzikální a chemické faktory.**

Doporučené klimatické podmínky pro dlouhodobé uložení archivních a knihovních dokumentů definuje ČSN ISO 11799. **Papír** – optimální ochrana: teplota 2–18°C (±1), papír, úseky manuálního ovládání,

pravidelně užívané předměty: teplota 14–18°C (±1).

Vlhkost v prostorách skladišť s knihovními jednotkami je stanovena 35–50 % relativní vlhkosti.[8)]

Podrobně o této problematice pojednávají studijní texty Komplexní správa a organizace knihovního fondu v rámci instituce, kapitola 7.

Doporučení pro výstavbu, rekonstrukci a zařizování knihoven zřizovaných a/nebo provozovaných obcemi na území České republiky.

ČSN ISO 11799 – tato mezinárodní norma stanoví charakteristiky univerzálních depozitářů užívaných pro dlouhodobé uložení archivních a knihovních dokumentů. Zabývá se umístěním a konstrukcí budov a instalacemi a vybavením, které mají být používány. Vztahuje se na všechny archivní a knihovní dokumenty, které jsou uloženy v univerzálních depozitářích, kde mohou být společně uloženy různé nosiče.

Doporučené parametry klimatu pro některé druhy fondu naleznete v příloze.

Revize knihovního fondu

Revize knihovního fondu je **proces, při kterém se porovnává skutečný stav knihovních jednotek ve fondu se stavem evidence a výpůjček.** Revize se provádí jednak v intervalech stanovených Knihovním zákonem, § 16, a/nebo také při mimořádných událostech, jako je stěhování, násilné vniknutí do knihovny a další. Výsledkem revize je zjištění počtu ztracených dokumentů a dokumentů vhodných k vyřazení z fondu. Může také dojít k nalezení dokumentů, které byly považovány za ztracené.

Cílem revize knihovního fondu je **fyzické porovnání skutečného počtu knihovních jednotek s evidovaným počtem knihovních jednotek, které tvoří knihovní fond knihovny.**

Mezi cíle revizní činnosti dále patří:

- porovnání skutečného stavu knihovního fondu se stavem evidovaným,
- zjištění rozdílů mezi nimi,
- zjištění nedostatků v evidenci,
- zjištění nedostatků v organizaci fondu,
- zjištění fyzického stavu fondu.

Vyhláška č. 88/2002 Sb., § 1

„Tato vyhláška stanoví … podrobnosti o vedení evidence knihovního fondu a náležitosti zápisu o výsledku revize knihovního fondu.“

Účelem revize knihovního fondu je **zjistit, zda odpovídá evidence knihovního fondu jeho skutečnému stavu.** Revize knihovního fondu je prostředkem k tomu, aby knihovna v zákonem stanovených intervalech pravidelně zjišťovala rozsah a stav svého knihovního fondu.

Revize knihovního fondu a vyřazování knihovních dokumentů patří mezi základní povinnosti knihoven stanovené knihovním zákonem, který za neplnění této povinnosti stanoví také sankce.

Více o této problematice pojednává studijní text Organizace revize knihovního fondu a text Koncipování revizí a posuzování knihovních fondů v rámci instituce.

Výpůjční služby

Podle knihovního zákona patří výpůjční služby mezi **základní služby každé knihovny.** Základní služby poskytuje každá knihovna podle § 4 knihovního zákona knihovna **bezplatně**. Knihovna je při půjčování dokumentů povinna řídit se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (Autorský zákon).

Výpůjční proces má čtyři základní prvky:

- registrace uživatelů,
- zajišťování výpůjček,
- vyhledání dokumentu (např. ve skladu nebo depozitáři),
- urgenční agenda.

V knihovnách jsou poskytovány dva typy výpůjček:

- **výpůjčky absenční,** tj. půjčování dokumentů mimo prostory knihovny,
- **výpůjčky prezenční,** tj. na místě samém.

Evidence výpůjček je podstatnou knihovního procesu. V současné době jsou k evidenci využívány převážně automatizované knihovní systémy.

Evidence výpůjček je nezbytná pro statistické zjišťování výkonů knihoven.

Meziknihovní výpůjční služba

Meziknihovní výpůjční služba (dále jen MVS) je knihovnická služba, která umožňuje uživateli (registrovanému čtenáři) zapůjčení dokumentu, který není ve fondu dotazované knihovny, prostřednictvím jiné knihovny. MVS se provádí v národním (vnitrostátní) tak i mezinárodním měřítku

(mezinárodní meziknihovní výpůjční služba – MMVS).

Meziknihovní výpůjční služba představuje jednu ze základních složek kooperace mezi knihovnami a ostatními informačními institucemi při zajišťování pohotového a rovnoprávného přístupu uživatelů k informacím a dokumentům. Její podstata spočívá v povinnosti každé knihovny obstarat pro své uživatele informační prameny, které nejsou ve fondu knihovny, z kterékoli jiné knihovny, která je pak povinna půjčit tyto prameny ze svých fondů.

Požádaná knihovna je povinna žádající knihovně dokument zprostředkovat ze svého fondu formou výpůjčky, případně vytvořením kopie dokumentu. Jedná se o vzájemnou dohodu mezi knihovnami, které své lokální vlastnictví dokumentů využívají pro zasílání dokumentů dalším knihovnám, jednotlivým uživatelům a organizacím.

Podmínky MVS stanovuje Knihovní zákon, § 14.



MVS je ze zákona poskytována bezplatně; za poskytnutí kopie dokumentu v rámci meziknihovních reprografických služeb může knihovna požadovat úhradu za vynaložené náklady.

Provozovatelé knihoven mohou od čtenáře požadovat úhradu nákladů na dopravu knihovního dokumentu, ovšem výše nákladů zákonem stanovena není a liší se u jednotlivých knihoven.



Náležitosti žádosti o zprostředkování knihovního dokumentu určuje vyhláška MK ČR č. 88/2002 Sb., k provedení knihovního zákona.

Podrobné postupy vymezují Metodické pokyny pro meziknihovní služby v ČR.

Podrobně o MVS pojednává studijní text Poskytování meziknihovních a dodávacích služeb v knihovnách.

Elektronické služby knihoven

Jde o služby, které knihovny poskytují svým uživatelům ve virtuálním prostředí a uživatelé k nim mohou přistupovat prostřednictvím webových stránek knihoven kdykoliv a odkudkoliv, nejsou vázány na místo ani čas. Vyhledávání v online katalozích, databázích a digitálních knihovnách, objednávání a rezervace knih a další služby mohou uživatelé využívat bez nutnosti fyzické návštěvy knihovny prostřednictvím sítě z pohodlí domova.

Nabídka těchto služeb umožňuje uživatelům i jejich samostatné využívání v knihovně bez asistence knihovníka.

K základním elektronickým službám patří:

- webové stránky knihovny,

- online katalog (OPAC, online public access catalogue),
- vzdálená registrace uživatele,
- automatizovaný knihovní systém,
- půjčování e-knih,
- databáze – licencované i vlastní.

Kulturní, vzdělávací, kreativní a komunitní akce

Stále větší počet knihoven v ČR pořádá různé kulturní a vzdělávací akce (např. veřejná čtení v knihovně, křty knih, besedy a přednášky, tvůrčí dílny, výukové lekce pro školy, celoživotní vzdělávání pro seniory a mnohé další). Komunitní knihovna napomáhá rozvoji společnosti v místě svého působení – podporuje dobré soužití lidí v místě, pomáhá zlepšovat místo/obec/město, ve kterém žijí, a rozvíjet dobré občanské vztahy mezi lidmi, skupinami lidí i organizacemi na daném území. Aby byla role knihovny při výchově a vzdělávání kvalitní, jsou důležité tři podmínky:



Obr. 13: Podmínky pro kvalitní vzdělávací akce

Knihovník se musí aktivně zajímat o specifické kategorie čtenářů a měl by pro ně vybrat odpovídající četbu či jiné dokumenty. Důležité je osobní setkávání knihovníků, výměna zkušeností a aktivní komunikace, např. prostřednictvím e-konferencí nebo face-to-face.

Služby pro děti

Knihovna je důležitým faktorem podílejícím se na rozvoji a podpoře dětského čtenářství. Zároveň bývá místem, kde se pořádají nejrůznějších aktivity pro dětské čtenáře. Veřejné knihovny zajišťují individuální přístup k dětským čtenářům.

Mimo doplňování fondu dětské literatury zcela novými publikacemi je vhodné obnovovat knižní fond také novými vydáními již starších knih (např. poškozených svazků, zastaralých vydání, vydání s jinými ilustracemi aj.). Zastoupení by měla mít také dětská cizojazyčná literatura a nemělo by se zapomínat na naučnou literaturu pro děti. Je důležité do fondu doplňovat to, co uspokojuje čtenářské potřeby uživatelů knihovny, a to i další doplňkové dokumenty – čtenářské kufříky, edukační dokumenty, potřeby pro kreativní dílny apod.

Děti kolem sebe více vnímají barvy a nové věci jsou pro ně přitažlivější. Taková by měla být i knihovna, která by chtěla, aby se v ní děti cítily dobře. Měla by být místem, kam děti přijdou s radostí a nebojí se komunikovat a ptát, protože se dočkají vlídného přijetí. Dětská oddělení by měla být prostorově volná, barevná. Kombinace volného výběru, čítárny, ale také prostoru pro vzdělávání a samozřejmě zábavu by měla mít každá větší knihovna. Dnes už je pro většinu knihoven samozřejmostí veřejný internet, wi-fi a dětský koutek pro nejmenší, přebalovací pult, relaxační místa aj.


Více o této problematice pojednávají studijní texty Zpracování koncepce a systému

aktivit k podpoře dětského čtenářství v knihovně a Zpracování koncepce a systému informační výchovy dětí a mládeže v knihovně.

Služby pro náctileté

„Mladí lidé mezi dětstvím a dospělostí se vyvíjejí jako individuality se svou vlastní kulturou. Veřejné knihovny mají mít pochopení pro jejich potřeby a svými službami je uspokojovat. Měly by opatřovat dokumenty včetně elektronických informačních zdrojů, které jsou odrazem zájmů a kultury dospívajících.“[9)]

Prostor pro náctileté má být zařízen tak, aby byl pro tuto skupinu přitažlivý. Měl by být vybaven odpovídajícím nábytkem a dalšími prvky (např. herními, relaxačními apod.) a odpovídající výmalbou.

Aktivity pro náctileté by měly odpovídat jejich zájmu a čtenářským preferencím (např. akce týkající se komiksů, přednášky o zajímavých tématech, práce s internetovými aplikacemi, odborné produkce videí). Zajímavé jsou únikové hry a další společenské aktivity.

Služby pro dospělé

Dospělí lidé mívají v různých stadiích svého studia, zaměstnání a osobního života různé požadavky na knihovnické a informační služby. Tyto požadavky mají být analyzovány a následně naplňovány.

V současné době jsou knihovnami nabízeny nejen výpůjční služby mnoha typů dokumentů, ale také odborná pomoc při vyhledávání informací, MVS, poskytování internetu aj. Knihovny pořádají kulturní i kreativní akce, besedy i přednášky na nejrůznější témata. Vzdělávací aktivity jsou organizovány s ohledem na věk účastníků; tematicky odpovídají potřebám komunity, ve které knihovna působí. Jde o širokou škálu přednášek, často orientovanou a informační gramotnost. Např. pro nejstarší věkovou kategorii knihovny zajišťují donášku a rozvoz knih do domu.

Automatizované knihovní systémy

Automatizovaný knihovní systém (dále jen AKS) je aplikační software určený k automatizaci procesů realizovaných v knihovně.

Knihovní software umožňuje automatizaci procesů knihovny a zároveň obsahuje nástroje pro propojení a komunikaci s externími zdroji a systémy.

V souvislosti s knihovním softwarem se obvykle hovoří o modulární struktuře. Typickými moduly jsou např. modul katalogizace, výpůjční modul, online katalog, modul akvizice aj. Protože však neexistuje jednotná definice modulů, jejich pojetí se může lišit (např. správa exemplářů může být chápána jakou součást katalogizace nebo jako samostatný modul, správa čtenářských plateb jako součást výpůjčního protokolu nebo jako samostatný modul atd.).

AKS v České republice

Nabídka AKS je v České republice rozmanitá, existují však různá hlediska pro jejich hodnocení. Při výběru vhodného systému je třeba zohlednit nejen nabízené možnosti a finanční náklady, ale zejména kompatibilitu se systémy používanými v daném místě či regionu. V rámci doporučení správného postupu je vhodné nejprve kontaktovat příslušnou pověřenou knihovnu a až poté vybrat systém a potřebné moduly.

Technické požadavky při výběru AKS:

- respektování národního prostředí, tj. systém musí umět pracovat v režimu českého jazyka,
- respektování českých norem a standardů (např. Deník veřejné knihovny),
- podpora systému, tj. zajištění dalšího vývoje a inovací, údržby, školení uživatelů, fungující poradenské služby, pravidelného upgradu,
- kompatibilita či konvertibilita dat,
- pravidla pro nákupy vyplývající ze zákona o veřejných zakázkách a směrnic a nařízení zřizovatele knihovny.

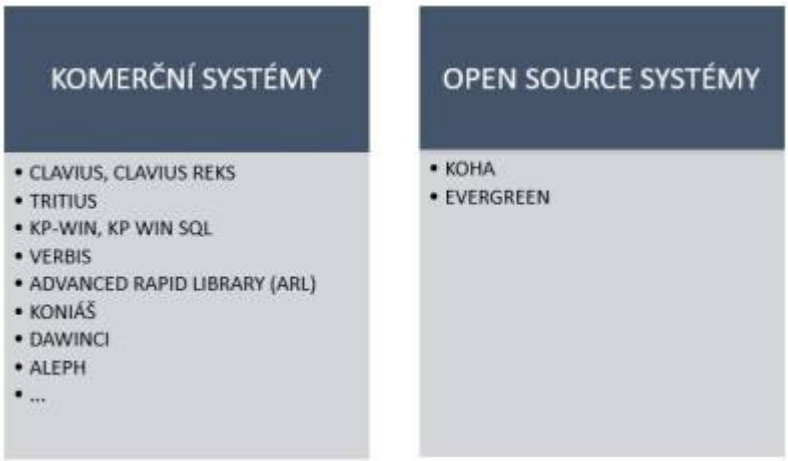


Při změně a výběru automatizovaného knihovního systému využijte příručku Připravujeme změnu knihovního software.

Přehled AKS

Komerční knihovní systémy jsou AKS pořízené „na klíč“ počítačovou firmou, která následně poskytuje servis, upgrade, aktualizaci.

Nekomerční (open source) jsou AKS s otevřeným zdrojovým kódem. Takový systém lze získat volně a pro jeho nastavení je nutné zajistit odborníka z oblasti ICT nebo systémového knihovníka. Správě AKS se věnují i některé firmy, u nichž lze služby nastavení a správy nakupovat. Výhodou je možnost výměny takové správy jiným správcem, aniž by bylo nutné měnit knihovní systém.



Obr. 14: Komerční a nekomerční AKS

Systémový knihovník je pozice, která se uplatňuje v knihovnách s komerčním i nekomerčním

systémem.



Při výběru či změně knihovního softwaru je vhodné využít možnosti konzultace v regionální knihovně, krajské knihovně či v KI NK ČR.



Podrobně o AKS pojednává také studijní text Ovládání automatizovaného knihovního systému.

Digitalizace dokumentů

Knihovny a další paměťové instituce digitalizují své dokumenty. Digitalizace knižních dokumentů může sloužit pro vytváření kopií dokumentů, které nejsou bezprostředně ohroženy degradací papíru, ale které je třeba nahradit v přímých službách uživatelům, nebo v těch případech, kdy není možné dokument v původní podobě bezpečně zpřístupnit (např. v případě map). Digitalizaci můžeme vnímat také jako jeden ze způsobů ochrany knihovního fondu i jako zpřístupnění dokumentů pro veřejnost.

Z pohledu veřejnosti jde o široké zpřístupnění kulturního a vědeckého dědictví pro potřeby vědy, inovací, vzdělávání, kreativity i osobního rozvoje obyvatel včetně zajištění jejich dostupnosti v evropském a celosvětovém kontextu. Knihovny dlouhodobě investují do digitalizace knihovních fondů. V uplynulém období byly v knihovnách vybudovány základní kapacity a nástroje pro digitalizaci – digitalizační linky, softwarové nástroje na digitalizaci a její koordinaci včetně standardů.

Byla zpracována Národní koncepce dlouhodobé ochrany digitálních dat v knihovnách a vytvořeny standardy pro digitalizaci a dlouhodobé uchovávání.



Studijní materiál Poskytování bibliografických a rešeršních služeb ze specializovaných zdrojů v knihovnách blíže pojednává o digitálních knihovnách v ČR, o zahraničních zdrojích i licenčních podmínkách jednotlivých databází.

Regionální funkce knihoven

Regionální funkce knihoven (dále jen RF) byly zákonně ustanoveny až knihovním zákonem z roku 2001. Formování RF až do dnešní podoby byl proces složený z mnoha dílčích kroků a potřebných legislativních změn.



Podrobně o této problematice pojednává studijní materiál s názvem Zajištění výkonů regionálních funkcí knihoven.

Regionální funkce knihovny jsou v současné době založeny na legislativě dané Knihovním zákonem, §2, písmeno h) a § 11, odst. 3:

„§ 2, písmeno h)

V tomto zákoně se rozumí…

h) *regionálními funkcemi funkce, v jejichž rámci krajská knihovna a další jí pověřené knihovny poskytují základním knihovnám v kraji především poradenské, vzdělávací a koordinační služby, budují výměnné fondy a zapůjčují výměnné soubory knihovních dokumentů a vykonávají další nezbytné činnosti napomáhající rozvoji knihoven a jejich veřejných knihovnických a informačních služeb*“.

§ 11, odst. 3 vymezuje úlohu krajské knihovny:

„Krajská knihovna plní a koordinuje plnění RF vybraných základních knihoven v kraji…“

Ve vztahu k veřejným knihovnám v daném kraji je krajská knihovna v rámci svých RF centrem, zabezpečujícím jejich vzájemnou koordinaci. Plnění RF pro některé oblasti svého kraje může krajská knihovna převést na jednu nebo více základních knihoven.

Metodický pokyn MK k zajištění výkonu RF knihoven a jejich koordinaci na území ČR

Jeho účelem je přispět ke sjednocení postupu při výkonu RF knihoven a vytvoření příznivých podmínek pro poskytování podpůrných služeb základním knihovnám.

Součástí metodického pokynu jsou i podrobné specifikace funkcí krajské knihovny, knihovny pověřené výkonem regionálních funkcí a také základní knihovny, která je příjemcem těchto služeb.

Další dokumenty, kterými se výkon regionálních funkcí řídí, jsou metodické pokyny MK ČR, známé jako:

Standard pro dobrou knihovnu.

Standard pro dobrý knihovní fond.

Oba standardy napomáhají orientaci v řízení knihovny, přispívají ke zlepšení jejich ukazatelů, radí, jak nastavit dobrou činnost knihovny.

Struktura modelu regionálních funkcí

Myšlenka fungování RF je založena na provázané spolupráci knihoven na různých úrovních. Celostátně je program řízen KI NK ČR, který systém metodicky řídí, vyhodnocuje jeho plnění, pravidelně pořádá porady a semináře k regionálním funkcím. Kromě toho KI NK ČR vydává metodické materiály, úzce spolupracuje s MK ČR, spolky obcí a dalšími sdruženími.

Po vzájemné dohodě se základní platformou pro koordinaci RF na celostátní úrovni stala Sekce pro regionální funkce Sdružení knihoven.

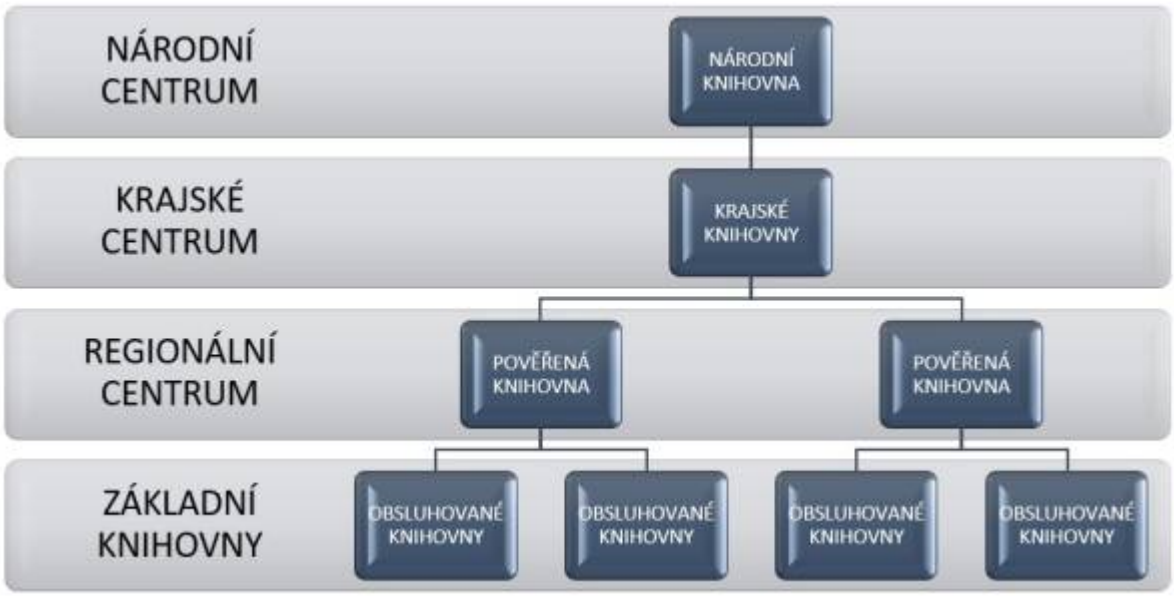
Sekce Veřejných knihoven SKIP pořádá pravidelné workshopy pro metodiky, organizované na různých místech v České republice.

Krajskými centry jsou krajské knihovny, jejich práce spočívá ve výkonu RF, spolupráci s KI NK ČR, krajskou i místní správou a samosprávou. Jsou **metodickými centry pro pověřené knihovny v kraji,** vydávají krajské metodické materiály, koordinují výkon RF, jsou vzdělávacími centry, zpracovávají statistické výsledky knihoven na krajské úrovni aj.

Krajská knihovna je součástí systému knihoven, plní a koordinuje výkon RF vybraných základních knihoven, je garantem kvalifikačního růstu pracovníků knihoven v kraji.

Na lokální úrovni pracují pověřené knihovny, které formou služeb provádějí celou škálu činností napomáhajících naplňování hlavních cílů RF (viz Služby knihoven knihovnám).

Pověřená knihovna je základní knihovna, zapsaná v evidenci MK ČR, která na základě smlouvy uzavřené s krajskou knihovnou plní RF v rozsahu a na území smlouvou vymezeném. Funkci pověřené knihovny může plnit také krajská knihovna.



Obr. 15: Model systému RF knihoven, vazby mezi knihovnami

Finanční zabezpečení výkonu RF

Finanční zajištění výkonu RF je od roku 2006 v kompetenci krajů. Základním kritériem pro přerozdělení dotace na pověřené knihovny je zohlednění počtu populace a počtu obsluhovaných knihoven na území kraje.

Podle metodického pokynu je propočet dotace obvykle založen na tomto vzorci:



Obr. 16: Propočet dotace na výkon RF

Vždy je ale nutné brát v úvahu rozdílnost jednotlivých krajů, kde se propočet dotace může lišit od celostátního doporučení a odvíjet se od dokumentů schválených zastupitelstvem kraje.

Zákon č. 257/2001 Sb., knihovní zákon.

Standard pro dobrou knihovnu.

Standard pro dobrý knihovní fond.

Služby knihoven knihovnám.

Public relations

Public relations (dále jen PR) je součástí komunikačních strategií každé organizace. Charakter komunikace se v organizacích různí; v malých obcích mají občané k sobě mnohem blíže než ve větších sídlech.

Za základní faktor zlepšování komunikace považujeme rozvoj lidských zdrojů; především změnu myšlení a postojů. Změny vycházejí zprvu od úrovně vedení a v návaznosti pak u pracovníků, kteří jsou v přímých službách, tedy v kontaktu s uživateli knihoven. Ty je nutno považovat za partnery, se kterými knihovny navazují a rozvíjejí dlouhodobé vztahy.

Knihovny jsou zde proto, aby poskytovaly kvalitní a moderní služby všem občanům.

Orientace na službu veřejnosti stojí na:

- dobré komunikaci uvnitř knihovny,
- dobré komunikaci v síti knihoven,
- dobré komunikaci s úřadem (se zřizovatelem/provozovatelem),
- dobré komunikaci se sponzory a partnery knihoven,
- dobré komunikaci s občany,
- vysoké kvalitě služeb.



Obr. 17: PR komunikace v knihovnách

PR představují důležité činnosti, kterými se knihovna musí denně zabývat. PR je cestou k uživatelům, zřizovateli/provozovateli knihovny nebo sponzorovi, kteří knihovny do jisté míry „živí“. Proto bude dobré, když se o knihovnách bude pozitivně mluvit, když budou lidé vědět, že „jejich knihovna“ dělá svou práci dobře. Každodenní součástí práce je informovanost okolí o práci, aktivitách a novinkách v knihovně. Jde také o správnou komunikaci uvnitř instituce, mezi pracovníky knihovny, o stálé zlepšování pracovní a důvěryhodné atmosféry, která se jistě projeví i navenek.

Budování dobré pověsti a požívání dlouhodobé důvěry u veřejnosti, na školách, na radnici i u dětí se vyplatí.

PR relations má dva základní směry:

- **vnitřní** – nezbytný pro informovanost a výměnu názorů mezi členy organizace,
- **vnější** – zaměřuje se na podávání informací o stavu a činnosti organizace.



Obr. 18: Směry komunikace PR

Jedním z hlavních úkolů public relations je vzbudit zájem o:

- o názory, které organizace podporuje,
- o změny, které chcete uskutečnit,
- o organizaci u potenciálních členů.

Public relations v sobě zahrnují prvky psychologie, politiky, ekonomiky, společenského pohybu a další složky, avšak stojí mimo ně.

Hlavním nástrojem PR jsou:

- televize, rozhlas (lokální i celostátní),
- tisk (obecní zpravodaje, regionální tisk, celostátní…),
- plakáty,
- inzerce v místním i celostátním tisku,
- nástěnka nebo vývěska,
- den otevřených dveří,
- výroční zpráva – aktivní publicita a komunikace s médií (tiskové zprávy, tiskové konference, místní zpravodaje)
- webové stránky, sociální sítě…

Další činnosti:

- komunikace se zřizovateli/provozovateli knihoven,
- komunikace se širší veřejností – oslavy výročí, křty knih, vernisáže výstav, otevření nového oddělení, rekonstrukce knihovny, udělení ocenění,
- komunikace s knihovnickými spolky a sdruženími,
- komunikace s místními komunitami (školy, rodiče s dětmi, menšiny…),
- komunikace uvnitř organizace,
- firemní identita – jednotný vizuální styl, loga, web…



Další užitečné zdroje vztahující se k obsahu této kapitoly najdete v příloze 10.

1) Tato část kapitoly je upravenou citací z komentáře ke knihovnímu zákonu: DANIELISOVÁ, Tereza. *Knihovní zákon: komentář*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2018, s. 26–27. Komentáře Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7598-156-1.

2) *Přístup občanů EU ke knihovním službám v České republice: Výzkum veřejného ochránce práv, květen 2021* [online]. Brno: Veřejný ochránce práv, 2021 [cit. 2021-06-06]. Dostupné z: https://ipk.nkp.cz/docs/pristup-obcanu-eu-ke-knihovnim-sluzbam-v-ceske-republice

3) Viz podrobněji výklad Ministerstva kultury dostupný z: https://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provadeci-prepisy/InternetPoplatkyVykl.htm

4) HEMOLA, Hanuš. Registrační poplatky v knihovnách a jejich možná kalkulace. *Čtenář* [online]. Červen 2008, roč. 59, č. 6, s. 191–192 [cit. 2022-02-25]. ISSN 1805-4064. Dostupné z:

https://www.svkkl.cz/en/ctenar/clanek/2549 a https://www.svkkl.cz/cs/ctenar/stahnout-pdf/120
[5] [6] [7] [9]

Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA. 2., zcela přeprac. vyd. K vydání připravily Christie KOONTZ a Barbara GUBBIN. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2012. 203 s. ISBN 978-80-7050-612-7. Dostupné také z: https://ipk.nkp.cz/docs/IFLA/sluzby-verejnych-knihoven-smernice-ifla-.pdf
[8]

ATELIER ATREA. *Doporučení pro výstavbu, rekonstrukci a zařizování knihoven zřizovaných a/nebo provozovaných obcemi na území České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2012, s. 12 [cit. 2022-03-22]. Dostupné z: https://ipk.nkp.cz/docs/Doporuceni_Vystavba_07_05_2012DEF.pdf.

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

Permanent link:
https://prirucka.osvobozena-knihovna.cz/rizeni/knihovni_sluzby

Last update: **2024/03/15 11:35**