

Role knihoven v digitálním vzdělávání a začleňování

| Nadace **OSF**
a pracovní skupina
knihovnic a knihovníků

NA PŘÍPRAVĚ DOKUMENTU SE BĚHEM SÉRIE PRACOVNÍCH SETKÁNÍ PODÍLELI:

Knihovna AV ČR (Tomáš Jandera), Knihovna Kroměřížska (Petr Dvořák), Knihovna města Olomouce (Ondřej Solanský), Knihovna Třinec (Martina Wolna), Knihovna Ústeckého kraje (Jana Linhartová, Jiří Zelenka), Krajská vědecká knihovna v Liberci (Marcela Freimuthová), Masarykova veřejná knihovna Vsetín (Kateřina Janošková), Městská knihovna Blansko (Lukáš Dlapa), Městská knihovna v Praze (Markéta Dvořáková, Ondřej Hudeček, Štěpán Havlíček, Tereza Schützová), Moravská zemská knihovna v Brně (Michala Králová, Monika Kratochvílová), Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě (Pavlína Szöke, Petra Ševčíková), Národní knihovna ČR (Roman Giebisch, Lucie Macháčková, Marie Šedá, Michaela Mrázová), Národní lékařská knihovna (Eva Lesenková), Středočeská vědecká knihovna v Kladně (Barbora Šabartová), Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje (Markéta Mašátová, Petra Krausová), Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové (Marie Štyndlová), Vědecká knihovna v Olomouci (Anna Vitásková).

Toto dílo je licencováno pod licencí Creative Commons [CC BY-NC 4.0]

Licenční podmínky najdete na adrese <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Fotografie: Ondřej Besperát

Redakce textu: Marie Peřinová, Kateřina Uhlíková, Tereza Lišková, Josef Šmída

Červenec 2024

Publikovala Nadace OSF, Hradecká 92/18, Praha 3

Knihovny jsou místem, kam se mohou lidé s důvěrou obrátit, aby rozvíjeli potřebné znalosti a dovednosti, jak efektivně využívat digitální nástroje. Napomáhají veřejnosti při orientaci v digitální agendě státní správy a jsou konzultačním místem k užívání digitálních služeb státu. Tyto služby poskytují vyškolené knihovnice a knihovníci v prostorech s odpovídajícím technologickým vybavením a přístupem k internetu.



Metodik Ondřej Hudeček v diskusi o zdrojích s Terezou Liškovou z Nadace OSF

„Proč by právě digitalizace státu měla být tématem pro knihovny?' Knihovnu chápu primárně jako službu lidem, především těm, kteří jsou digitálními novinkami posledních let znejistěni, v jejich důsledku zmateni a mnohdy až podrážděni. S rozvojem digitalizace státu, místních samospráv ale i soukromého sektoru nastává potřeba, abychom se do tohoto procesu aktivně zapojili a lidem s přechodem do nové digitální doby pomohli. V ‚Konceptu rozvoje knihoven‘ sebevědomě tvrdíme, že ‚knihovny se snaží na rozvoj technologií reagovat, ve veřejném sektoru patří mezi aktivnější a mezi paměťovými institucemi jsou lídry‘. V současnosti se nám nabízí jedinečná příležitost prokázat, že takovými lídry skutečně jsme.

Naučíme-li více lidí pracovat s digitálními zařízeními, musíme je zároveň připravit na nástrahy, které je v online světě mohou potkat. **Tak jako jsme před více než dvaceti lety pomáhali lidem s ovládním počítačové myši a založením e-mailové schránky, je nyní třeba ukazovat a vysvětlovat výhody moderního eGovernmentu, tedy elektronické komunikace s úřady.** Máme pro to řadu dobrých předpokladů: technické vybavení knihoven je v dobrém stavu, máme velmi hustou síť pokrývající celou republiku a těšíme se výrazně důvěře ve společnosti. V současnosti máme zkrátka nejlepší předpoklady dokázat na poli digitalizace státu něco podobného, co se povedlo knihovnám v Estonsku, které je v digitalizaci státní správy evropskou špičkou.“

Ondřej Hudeček, metodik Městské knihovny v Praze

Role knihoven

| | DOSTUPNOST | PORADENSTVÍ | PROFESIONALITA |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| KNIOVNY JAKO VEŘEJNÁ DIGITÁLNÍ CENTRA | Knihovny jsou místem, kam se mohou lidé s důvěrou obrátit, získat potřebné znalosti a dovednosti, jak efektivně využívat digitální nástroje, a využít potřebné elektronické vybavení anebo přístup k internetu. | Napomáhají v orientaci v digitální agendě státní správy. | Věnují se tomu a dělají to vyškolení pracovníci a pracovníce. |
| | | Jsou konzultačním místem k užívání digitálních služeb státu. | |

| | INTERNÍ (dovnitř knihovnické obce) | EXTERNÍ |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| HLAVNÍ ČINNOSTI A TÉMATA PRO ROZVOJ | Vzdělávání zaměstnanců*kyň | Vzdělávání veřejnosti |
| | Zvyšování kompetencí zaměstnanců*kyň knihoven | Poradenství, asistence, průvodcovství pro návštěvníky knihoven |
| | Zlepšování legislativní opory | Informace pro média a novináře*ky |
| | Metodická koordinace mezi knihovnami | Získávání a poskytování informací |
| | Zajištění udržitelného financování | |

Knihovny a digitální začleňování

Knihovny mohou pomoci se začleňováním lidí, kteří jsou ohroženi digitálním vyloučením nebo jím již trpí. Důležité je, aby měly k práci v oblasti digitálního začleňování mandát a zřetelně vymezené hranice svého působení. Aby si v této oblasti vytvořily strategii svých služeb a úzce spolupracovaly se sociálními službami, veřejnou správou i nevládními organizacemi, které s lidmi ohroženými digitálním vyloučením již pracují.

NA CO KLÁST DŮRAZ PŘI PRÁCI S DIGITÁLNÍM VYLOUČENÍM V PROSTŘEDÍ KNIHOVEN [PRIORITA →]

| | I | II | III | IV |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOSTUPNOST | Jednotný design digitálních služeb pro knihovny, včetně různých úrovní knihoven | Nízkoprahovost a bezbariérový přístup | | |
| INKLUZE | Systemizace a metodicky ukotvená práce se specifickými skupinami | Znalost potřeb klientů*ek | Vhodná forma komunikace k cílovým skupinám | Vědomí vlastních hranic, co knihovny mohou dělat a co už nikoliv |
| SPOLUPRÁCE | Spolupráce s aktéry, kteří v oblasti digitálního začleňování pracují | Navázání spolupráce s krajem, městem, obcí a dalšími odborníky*icemi, mít dostatek kontaktů | Zmapování místa působnosti dané knihovny (instituce, organizace, jednotlivci...) | Snaha dostat se do komunitního plánu sociálních služeb a cílit na komunitní dimenzi spolupráce |
| LIDSKÝ KAPITÁL | Kompetentní a přívětivý personál s rozmanitým zaměřením (tematické oblasti, cílové skupiny) | Průběžné vzdělávání personálu | | Vzdělávání zaměstnanců*kyň v lektorských dovednostech |
| ZÁZEMÍ | Adekvátní vybavení pro práci s digitálními technologiemi | Fyzická i virtuální přístupnost | Vhodně uzpůsobený prostor pro výuku, trénink i vyřizování vlastní agendy | |
| FINANCE | | Adekvátní finanční ohodnocení pro zaměstnance*kyně knihoven | Vyhledání informací o dotacích, grantech a dalších finančních možnostech | |

Možná partnerství

S ČÍM MOHOU KNIHOVNÁM POMOCI DŮLEŽITÍ EXTERNÍ AKTÉŘI?

| | Ministerstvo kultury ČR | Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR | Ministerstvo vnitra ČR | Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR | Nadace OSF | Digitální a informační agentura (DIA) | Zřizovatelé knihoven |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|------------|---------------------------------------|----------------------|
| Financování | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| Metodická podpora | | | | ✓ | | ✓ | |
| Informace a zdroje | | | | | | ✓ | |
| Systémová podpora | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ |
| Podpora advokační práce | | | | | ✓ | | |

Národní knihovna ČR spolu se SDRUKem, SKIPem ČR, krajskými knihovnami a dalšími výraznými aktéry mají v celém procesu klíčovou koordinační a advokační roli.

S jakými lidmi ohroženými digitálním vyloučením se v knihovnách setkáváme?

Pro konkrétnější představu níže uvádíme tři příklady charakteristik lidí, kteří mohou být ohroženi digitálním vyloučením (Zdroj: EHRlich, Matěj, Lea MICHALOVÁ a Daniel PROKOP. Segmentace a typologie osob digitálně vyloučených a osob ohrožených digitálním vyloučením: sekundární analýza. Praha, 2019).

NÁSLEDUJÍCÍ PŘÍKLADY VYPLYNULY Z DISKUSE PRACOVNÍCH SKUPIN, KTERÉ SE ZABÝVALY OTÁZKAMI:

Proč lidé z těchto skupin chodí do knihovny? Jak a proč jsou ohroženi? Co jim knihovna může nabídnout?

- **Stárnoucí střední třída** chodí do knihoven, aby zde našla informace, půjčila si knihy či se účastnila kulturních a vzdělávacích akcí. Může se jí dotýkat nedůvěra v digitální transformaci, konzumace nedůvěryhodných informací

či nedostatek digitálních návyků souvisejících s technologickým vývojem. Knihovna může v této situaci nabídnout například konzultace pomocí tréninkových modulů nebo osobní asistence proškoleného personálu.

- **Osamělí (nemajetní) lidé** chodí do knihoven, aby využili přístup k internetu, vyřídili si občanské záležitosti (jako tisk dokumentů, práce s formuláři), půjčili si knihy, časopisy, byli mezi lidmi, případně se účastnili akcí. Jejich vztah k digitálním technologiím může být ovlivněn předchozí negativní zkušeností, nedůvěrou či nedostatkem nových potřebných kompetencí, knihovna jim tedy může nabídnout přístup k internetu, poradenství, pochození a čas pro učení se či kontakt s novými trendy.
- **Uzavření senioři a seniorky** chodí do knihoven často za čtením, hledají vhodné knižní typy pro sebe nebo i pro svá vnoučata, vyhovuje jim bezpečný nekonfliktní prostor, kde není vyžadována živelná mezilidská interakce. V používání digitálních technologií jim brání například strach z toho, že dané zařízení rozbijí, někteří nemají standardní digitální návyky, chybí jim příležitost se učit od druhých a mají obavy požádat o pomoc či radu. Knihovna jim může nabídnout individuální, vstřícnou a opakovanou podporu či je přeměřovat případně na další podpůrné služby.

„Pokud jste nebyli vyloučeni včera, neznamená to, že nebudete vyloučeni dnes.“

Adriana Dergam, členka Rady vlády pro lidská práva



Nad otázkami digitálního začleňování se diskutovalo také v menších pracovních skupinách

Klíčová témata pro knihovny v oblasti digitálního vzdělávání a začleňování

„Jako knihovna nabídneme veřejnosti pomoc svépomocí. Projedeme Portál, připravíme instruktážní individuální lekce, podpoříme komunikaci tématu, osvětu v našem regionu. Zcela zásadní jsou systémové změny, koordinace všech zainteresovaných hráčů od vlády po knihovnické spolky.“

Martina Wolna, ředitelka, Knihovna Třinec

1. Vyjednání mandátu knihoven

Knihovny postupně posilují svou pozici jako strategické partnerky při vyjednávání s relevantními ministerstvy či Digitální a informační agenturou (DIA). Aby byla jednání efektivnější, je ale potřeba, aby jednotlivé úřady a ministerstva více spolupracovali a koordinovali své aktivity.

S ohledem na budoucí rozvoj a pozici knihoven je nutné jednat o odpovídající novelizaci Knihovního zákona, která bude strategicky reflektovat současné potřeby knihovnické obce. Při vyjednávání mandátu knihoven je důležité zdůrazňovat roli knihoven v oblasti neformálního vzdělávání a komunikovat jejich roli směrem k veřejnosti. Jako podpora při argumentaci je k dispozici dokument *Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2021–2027 s výhledem do roku 2030*.

2. Financování a získávání zdrojů

Jedním z předpokladů odpovídajícího financování vzdělávací funkce knihoven je formulovat a adresovat společenskou poptávku po rozvoji těchto služeb, se kterou půjde ruku v ruce legislativní změna. S tím souvisí nutnost veřejně, **adresně a konkrétně popsat potřeby knihoven jako institucí, které ve veřejném prostoru zastávají nezastupitelné místo, dnes mj. v oblasti prevence digitálního vyloučení.**

Knihovny jsou schopny a ochotny nabízet vzdělávání a poradenství lidem, kteří jsou ohroženi digitálním vyloučením nebo kteří hledají pomoc při využívání digitálních služeb státu, potřebují k tomu ale nejen zmiňovanou legislativní změnu, ale také odpovídající objem financí.

S ohledem na kvalitní poskytování těchto služeb bylo by užitečné vypracovat sdílený **návod pro management knihoven**, který by formuloval argumenty pro prioritizaci daných témat v místních rozpočtech. Další rozvoj služeb by mohla podpořit také propracovanější **informační báze**, díky které by bylo zřejmé, na jaké aktivity a odkud mohou knihovny v daném období čerpat finanční zdroje (i mimo obvykle využívané cesty). S tím souvisí i rostoucí potřeba knihoven **hledat strategická partnerství**, být součástí klíčových jednání a mít odpovídající hlas v debatách o financování na celostátní, krajské i místní úrovni. Při dalším uvažování o rozvoji služeb knihoven je vzhledem ke stávající situaci nutné klást důraz na **udržitelnost nastavovaných služeb** a pečovat o zaměstnance, lidský kapitál.



Pracovního setkání knihovnic a knihovníků nad tématem digitálního začleňování se zúčastnil také Štěpán Drahokoupil z Advokačního fóra Nadace OSF

3. Metodika pro pracovníky a pracovnice knihoven

Knihovnice a knihovníci ke své práci na poli digitálního začleňování potřebují kvalitní metodické materiály, vytvořené specificky pro knihovny. Tyto materiály by měly být uloženy na jednom dostupném místě (rozcestníku) a měly by zahrnovat:

- A/ **Metodický materiál pro knihovnu jako instituci**, který by měl nastínit, jaké kapacity a finance si knihovna pro činnosti s digitálním vzděláváním potřebuje optimálně vyhradit, definovat psychologické, lektorské či kompetenční školení pro své knihovníky a knihovnice, popsat zodpovědnosti spojené typicky s digitálním vzděláváním (například styk s citlivými údaji) a popsat podmínky pro vytvoření bezpečné pracovní stanice a zajištění odpovídajícího hardwaru (počítače, tablety, ale i mobily a apod.).
- B/ **Metodické podklady dle jednotlivých digitálních služeb státu**, se kterými budou pracovat knihovníci a knihovnice, kteří školí skupiny (například na témata jak používat datové schránky, e-občanku, vyplnit online daňové přiznání aj.).
- C/ **Návody na konkrétní situace spojené s digitálními službami státu, kompetencemi a službami krok za krokem** pro knihovníky a knihovnice, kteří poskytují individuální poradenství a služby (pomáhají s konkrétními dotazy lidí, kteří chtějí poradit).
- D/ **Aktualizované často kladené otázky**, které doplní výše zmíněné metodiky na základě toho, s čím se budou lidé na knihovny průběžně obracet.

4. Školící a výukový systém (pro digitální služby státu)

Aby knihovny mohly rozvíjet vzdělávací aktivity a radit lidem v oblasti využívání digitálních služeb státu, potřebují zvláštní tréninkové moduly (digitální aplikace) pro státem poskytované digitální služby včetně státních portálů a Identity občana. **Tréninkové, testovací verze digitálních služeb (například Portál občana) umožní pracovat s klienty a klientkami knihoven v anonymovaném režimu**, tak, aby knihovny mohly v bezpečném módu plnit výše definovanou roli a vyhnuli se práci s citlivými osobními údaji.

5. Další vzdělávání pro personál knihoven

Knihovny potřebují průběžně školit svůj personál. V komplexním pojetí toto vzdělávání obsahuje například počítačovou gramotnost (včetně náviku pohybu na PC) i digitální gramotnost, která je často spojena s finanční gramotností a využíváním elektronického bankovníctví. Specifickou skupinou, která se může na knihovny s digitální agendou obracet, jsou také lidé se speciálními potřebami.

Část poptávky pro vzdělávání personálu knihoven by měla pokrýt školení z nabídky DIA a MPSV ČR (dotované vzdělávací kurzy Jsem v kurzu), významnou roli by ale měly sehrávat také krajské knihovny a jejich metodičti pracovníci a pracovnice – přínosná by mohla být účast DIA na setkání těchto metodiků a metodiček. **Důležité je vypracovat specifická řešení pro místní a obecní knihovny, které mají omezený počet personálu.**

Doporučení: konkrétní vzdělávací aktivity lze **pilotovat** v rámci pracovního kolektivu knihovny. Při vzniku vzdělávacích a metodických materiálů je klíčová průběžná spolupráce s knihovníky a knihovnicemi, školení by měla obsahovat odbornou i motivační složku.

6. Komunikace k veřejnosti i dovnitř knihovnické obce

V první fázi je klíčová komunikace dovnitř knihovnické obce. Ta je zásadní proto, že se mění pracovní náplň knihovnic, knihovníků i služby knihoven. Předpokladem aktivního přijetí těchto změn a výzev je jednotná, jasná a vstřícná komunikace obsahující srozumitelné zadání, odpovídající nástroje, příležitosti ke vzdělávání a nabídky metodické podpory.

Je nutné dobře komunikovat dovnitř, jaké služby knihovny nabízejí v oblasti digitálního začleňování a vzdělávání, a jaké informace a služby už poskytovat nemohou, a následně tyto informace srozumitelně a atraktivně předat veřejnosti.

CO PODPORÍ NAPLNĚNÍ KOMUNIKAČNÍCH CÍLŮ?

- Spolupracující odborníci a odbornice v oblasti marketingu a komunikace.
- Podpora médií (od lokálních po celorepubliková) na komunikační kampani.
- Fungující pracovní skupina složená ze zástupců a zástupkyň knihovnických spolků, organizací a knihoven.
- Funkční komunikační strategie.
- Zapojení externích odborníků a odbornic v oblasti digitálního začleňování a vzdělávání.
- Systematická a dlouhodobá podpora úřadů.
- Průběžná práce knihoven na advokační strategii.



Facilitátorka Radoslava Krylová metodicky vedla pětidílnou sérii pracovních setkání (leden–březen 2024), kterou připravila Nadace OSF ve spolupráci s knihovnickou obcí

7. Jaké by měly být další kroky?

- Zástupci knihoven, relevantních ministerstev a úřadů (například DIA) zahájí **strategická jednání** o novelizaci knihovnického zákona.
- Zřizovatelé podporují popsanou roli knihoven a akceptují jejich **mandát** na poli digitálního začleňování.
- Funguje **transparentní mezirezortní spolupráce** i komunikace, klíčoví hráči v oblasti knihovnictví postupují koordinovaně, **komunikace je jednotná a srozumitelná**.
- Knihovny, knihovníci a knihovnice **přijímají novou roli** = podpoří stát při zavádění digitálních služeb. Jsou motivovaní a ví, kde je jejich pole působnosti a v čem spočívá role knihoven v oblasti digitálního začleňování. A mají dostatek informací o tom, kde a jak se mohou vzdělávat a kam se mohou obrátit s žádostí o finanční podporu. (Například ví o možnostech školení, znají jejich harmonogram, který v souladu s harmonogramem spouštění příslušných služeb státu.)
- Knihovny **informují veřejnost** o tom, že poskytují konkrétní služby digitálního vzdělávání a začleňování.



Tento materiál vznikl v rámci programu Nadace OSF ve spolupráci s dvacítkou zástupců a zástupkyň knihoven z různých míst České republiky na základě pěti pracovních setkání, jež se konaly v prvním čtvrtletí roku 2024. Naším společným cílem bylo definovat vizi, cíle a potřeby knihoven v tématech digitálního vzdělávání a začleňování a posílit jejich roli v prostředí české digitální transformace.

Součástí facilitovaných pracovních setkání byly také přednášky. Příspěvek měli Sarah Komarová (STEM), Andrej Doubek (Česko Digital), Adriana Derham, Martin Úlovec (MŠMT, DigiKoalice), Petr Kuchař (DIA), Eva Pavlíková (BYRO), Michal Bláha (Hlídač státu), Ervín Hausvater (Participation Factory), Karel Čapka (Maltéžská pomoc), Michael Daniel Jettmar (Rubikon), Jan Vobořil (IURE), Markéta Homolková (ReplugMe), Roman Sellner Novotný (KISK FF MUNI), Ondřej Hlavín (Elpida), Josef Šmída (odborný garant Nadace OSF).

UŽITEČNÉ TIPY

29. 5. 2024 podepsali generální ředitel Národní knihovny ČR Tomáš Foltýn a místopředseda vlády pro digitalizaci Ivan Bartoš Memorandum o spolupráci, které počítá s tím, že se knihovny stanou místy nabízející informace o digitálních službách státu. <https://text.nkp.cz/aktuality/novinky-titulni-strana/podpis-memoranda-o-spolupraci>

21. 6. 2024 bylo na půdě Národní knihovny ČR podepsáno Memorandum o spolupráci s Úřadem práce s dlouhodobým cílem zvyšovat digitální gramotnost občanstva i za účasti knihoven. <https://koncepce.knihovna.cz/memorandum-o-spolupraci-narodni-knihovny-a-uradu-prace-zlepsovani-digitalnich-kompetenci/>

Na portále Digitální Česko je k dispozici online kurz Knihovníci jako mediátoři v šíření základních digitálních dovedností. <https://osveta.gov.cz/>

Další informace a novinky jsou na webu <https://koncepce.knihovna.cz/>

NADACE OSF A KNIHOVNY

Nadace OSF podporuje rozvoj knihoven a vytváří jim podmínky k naplňování jejich vzdělávací, kulturní a komunitní role. Podporujeme aktivity knihoven v oblasti neformálního vzdělávání, přispíváme k rozšíření jejich programové nabídky i další profesionalizaci. Od roku 2022 také každoročně ve spolupráci s Českou spořitelnou udělujeme inspirativním knihovnám ocenění Bibliotheca inspirans. Za poslední tři roky jsme konkrétní projekty knihoven podpořili celkovou částkou přesahující 2 100 000 Kč a spolupracovali s více než 800 knihovníky a knihovnicemi.

VÍCE INFORMACÍ:

Tereza Lišková a Katka Uhlíková,
program Knihovny jako průvodkyně 21. stoletím, Nadace OSF
tereza.liskova@osf.cz, katerina.uhlikova@osf.cz
www.osf.cz

Nadace OSF

Kontaktní adresa: Hradecká 92/18, 130 00 Praha 3

Fakturační adresa: Prokopova 197/9, 130 00 Praha 3

Telefon: +420 222 540 979

Kontaktní email: osf@osf.cz

Web: www.osf.cz

Facebook: [@nadace.osf](https://www.facebook.com/nadace.osf)

Twitter: [@nadaceOSF](https://twitter.com/nadaceOSF)

Instagram: [@nadaceosf](https://www.instagram.com/nadaceosf)

IČ: 476 11 804

