

konference **2012** Knihovny současnosti



**SDRUŽENÍ KNIHOVEN ČR
ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNICKÁ RADA**

KNIHOVNY SOUČASNOSTI 2012

Sborník z 20. konference, konané ve dnech 11. až 13. září 2012
v areálu Univerzity Pardubice

Září 2012

Vydáno za podpory dotačního programu Ministerstva kultury Knihovna 21. století

© Sdružení knihoven ČR, Ostrava 2012

ISBN 978-80-86249-65-0

ÚVOD

Vážené knihovnice, knihovníci a další aktéři knihovnického dění,

konference KKS se letos posunula z jižních Čech severovýchodním směrem do Pardubic a v příštím roce se opět očekává východní posun, a to na Moravu, do Olomouce. Naopak stabilitu vykazuje termín konání konference – druhý týden v září, úterý až čtvrtek.

Podobně je tomu s našimi službami. Jádro veřejných knihovnických služeb zůstává stabilizováno, mění se forma jejich nabídky a způsob poskytování.

Konferencí Knihovny současnosti 2012 se budou prolínat témata, na nichž se tvůrci Koncepce rozvoje knihoven na léta 2011–2015 shodli jako na prioritních.

Nasazení jednotného rozhraní systému knihoven s centrálním portálem přinese kvalitativní posun v poskytování služeb. Požadavky na funkce jednotného rozhraní doznaly po několikaměsíční specifikaci řadu zpřesnění, vyjasnily se podstatné rysy i marginální záležitosti. Očekávaný přínos a nárůst uživatelů se však dostaví pouze při zapojení početné skupiny knihoven. Je proto nezbytné, aby se již nyní knihovny s chystanými vlastnostmi seznamovaly.

Digitalizace knihovnických fondů a jejich zpřístupňování, zjednodušení administrativní stránky pro uživatele včetně možností bezhotovostních úhrad služeb sice již byly předmětem řady seminářů a konferencí, vývoj v této oblasti si však vyžádal jejich opětovné zařazení.

Existence elektronických knih, resp. jejich poskytování knihovnami, dosud v Česku naráží na legislativní nepřípravenost ke škodě veřejnosti i držitelů autorských práv. V Pardubicích bude předložen návrh obchodního modelu pro půjčování v knihovnách. Změny k lepšímu snad také časem nastanou při zajišťování licencí k elektronickým informačním zdrojům, jelikož je v současné době prověřována účinnost a aplikovatelnost zahraničních modelů v české praxi.

Téma stoupající poptávky po celoživotním vzdělávání občanů a efektivní a cíleně orientované služby knihoven, které jsou podmíněny pořádáním vzdělávacích kurzů, se staly (nikoliv poprvé) náplní další části dopoledního programu zahrnujícího inspirativní praktické příklady.

Aby knihovny mohly sloužit přívětivě a všem – tedy i bezbariérově, je také zapotřebí patřičného prostředí, kterým české a moravské knihovny ještě bohužel ve značné míře nedisponují. I toto „prostorové téma“ bylo do letošní konference zařazeno. Nebude chybět ani tematika designu služeb a cvičení dobré marketingové praxe.

Stále více potřebnou se jeví schopnost knihovníků umět mnohostrannou činnost knihoven „prodat“ při jednání se zřizovateli knihoven, sponzory či dalšími potenciálními podpůrci knihoven. Jde především o uvědomění si hodnoty veřejných služeb a vzájemné provázání knihovnických služeb s celkovým rozvojem obcí.

Výše zmíněný výčet tematických okruhů, o nichž bude na konferenci pojednáno, není zdaleka konečný. Doufejme, že jejich pestrost a aktuálnost je dobrým základem pro zdar konference.

Pořadatelé - Sdružení knihoven ČR a Ústřední knihovnická rada - děkují za obětavost garantů programových bloků a přednášejících, za obohacení a podporu KKS 2012 vystavujícím firmám, Ministerstvu kultury za dotaci k vydání tohoto sborníku a Krajské knihovně v Pardubicích za přípravu příjemného zázemí.

*Lea Prchalová,
předsedkyně Sdružení knihoven ČR*

PROGRAM

ÚTERÝ 11. 9. 2012

11. 9. 2012 od 13:00 do 13:45 hod.

Zahájení a předávání medailí Z. V. Tobolky

11. 9. 2012 od 14:00 do 15:30, od 16:00 do 18:00 hod.

Přístup k informačním zdrojům a služby knihoven

Garant: Ing. Martin Lhoták, Knihovna Akademie věd ČR

Knihovny.cz: Centrální portál českých knihoven

PhDr. Bohdana Stoklasová, Knihovna Akademie věd ČR

Koordinace při pořizování informačních zdrojů a současný stav zajištění EIZ

Ing. Martin Svoboda, Národní technická knihovna, Praha

Sdílení uživatelských identit; Zabezpečení počítačů pro přístup do autorsky chráněných plných textů

Ing. Petr Žabička, Mgr. Václav Rosecký, Moravská zemská knihovna v Brně

Online platby za služby knihoven

Jakub Sháněl, Národní technická knihovna, Praha

Knihovny v mobilních zařízeních

Jan Pokorný

Digitální dokumenty v knihovnách

Ing. Martin Lhoták, Knihovna Akademie věd ČR

11. 9. 2012 od 19:00 hodin

společenský večer

STŘEDA 12. 9. 2012

12. 9. 2012 od 8:00 do 9:45 hod., od 10:15 do 12:00 hod.

Vzdělávání uživatelů knihoven

Garantka: Mgr. Veronika Peslerová, Krajská knihovna Vysočiny v Havlíčkově Brodě

Část A: Informační vzdělávání (uživatelů i knihovníků)

Okolo Informačního vzdělávání

Mgr. Veronika Peslerová, Krajská knihovna Vysočiny v Havlíčkově Brodě

Potřebujeme se? Potřebujeme! Informační vzdělávání napříč knihovnami

Mgr. Jan Zikuška, Národní klastr informačního vzdělávání (NAKLIV)

Projekt CEINVE – Centrum informačního vzdělávání: Rozvoj informační gramotnosti na Masarykově univerzitě

PhDr. Iva Zadražilová, Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta Masarykovy univerzity

Spolupráce Vědecké knihovny v Olomouci a Univerzity Palackého

Mgr. Lubomír Novotný, Vědecká knihovna v Olomouci

Kritické a kreativní myšlení v informačním vzdělávání

Mgr. Dagmar Chytková, Ústřední knihovna, Filozofická fakulta Masarykovy univerzity

Jak jsme začali připravovat 1. lekce informační výchovy

Mgr. Michaela Hašková, Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové

Informační vzdělávání z přední linie

Mgr. Lenka Navrátilová, Městská knihovna Polička

Přestávka od 9:45 do 10:15 hod

Chování uživatele jako základní pilíř ICT bezpečí

PhDr. Pavla Kovářová, Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta Masarykovy univerzity

Bezpečné městečko na dlani

Mgr. Tomáš Štefek, Městská knihovna Prostějov

Část B: (Celoživotní) vzdělávání uživatelů a knihovníků jinak

Teorie a praxe zájmového vzdělávání dospělých v ČR

PhDr. Michal Šerák, Ph.D., Katedra andragogiky a personálního řízení Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze

Zájmové vzdělávání dospělých v knihovnách

Mgr. Martina Wolna, Městská knihovna Třinec

Výpravy za poznáním v litvínovské knihovně aneb Pokusy o zájmové vzdělávání dospělých

Mgr. Marcela Güttnerová, Městská knihovna v Litvínově

12. 9. 2012 od 8:30 do 10:15 hod., od 10:45 do 12:30 hod.

Design služeb v knihovnách

Garant: PhDr. Petr Škyřík, Ph.D., Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta Masarykovy univerzity

Zavádějme službu jako projekt

PhDr. Petr Škyřík, Ph.D., Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta Masarykovy univerzity

Uživatelské výzkumy v knihovnách z pohledu designu služeb: 5+3 metody, které možná (ne)znáte

PhDr. Ladislava Suchá, Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta Masarykovy univerzity

Cesta tvorbou webových stránek knihovny

PhDr. Martin Krčál, DiS., Masarykova univerzita

Přestávka od 10:15 do 10:45 hod.

Hlavně (ne)nápadně

Mgr. Lenka Hanzlíková, Městská knihovna v Praze

Opensource a knihovny: cesta k lepším službám?

Michal Denár, Josef Moravec, Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta Masarykovy univerzity

Projekt EVS IN LIBRARY – Stav k 29. 6. 2012

Zuzana Čermáková, Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem

12. 9. 2012 od 13:00 do 13:50 hod.

Exkurze do Univerzitní knihovny

Garantka: Mgr. Iva Prochásková, ředitelka knihovny, iva.prochaskova@upce.cz

12. 9. 2012 od 14:00 do 15:45 hod., od 16:15 do 18:30 hod.

Bezbariérová knihovna – její prostor a lidé

Garantka: Mgr. Zlata Houšková, Národní knihovna ČR

Knihovna pro všechny

Mgr. Zlata Houšková, Národní knihovna ČR

Přístupná knihovna

Ing. Marie Málková, Mgr. Tomáš Lanc, Pražská organizace vozíčkářů

Čtenářství prelingválně neslyšících

Mgr. Kateřina Červínková Houšková, Česká komora tlumočnicků znakového jazyka; SŠ, ZŠ a MŠ Štefánikova 549, Hradec Králové

Cílová páska: bezbariérová knihovna a rovný přístup

Mgr. Helena Selucká, Knihovna Jiřího Mahena v Brně

Krajská knihovna Karlovy Vary pro handicapované aneb Jak na to?

Bc. Michaela Kožíšková, Krajská knihovna Karlovy Vary

Neviditelné bariéry

Mgr. Eva Cerniňáková, Jabok – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická

I pro knihovny je přístupnost důležitá

Mgr. Radek Pavlíček, TyfloCentrum Brno, o. p. s.

12. 9. 2012 od 14:00 do 15:45 hod., od 16:15 do 18:00 hod.

Knihovna a E-knihy

Garantka: PhDr. Zuzana Hájková, Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích

E-knihovna Městské knihovny v Praze

Vojtěch Vojtíšek, Městská knihovna v Praze

České e-knihy v českých knihovnách: studie proveditelnosti a obchodní model
Bc. Jana Římanová, Národní technická knihovna Praha

Správa elektronických publikací v síti knihoven ČR

Jméno přednášejícího bude upřesněno, člen projektového týmu NK ČR

Půjčování e-knih: Srovnání situace v ČR, USA a SRN

PhDr. Martin Krčál, DiS., Jan Kříž, Masarykova univerzita

Nabídka českých e-knih, českých e-časopisů a vývoj nabídky

Jana Matějková, Filozofická fakulta, Univerzita Karlova v Praze

Privátní internetové knihovny a mobilní aplikace

Ing. Jiří Pavlík, Ústav výpočetní techniky, Univerzita Karlova v Praze

Přestávka od 15:45 do 16:15 hod.

Propagace regionální literatury formou e-knih – zkušenosti MSVK v Ostravě

Mgr. Gabriela Filipová, Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě

E-knihy a autorské právo

Mgr. Jiří Klusoň, Ministerstvo kultury

Zkušenosti českých nakladatelů a distributorů e-knih

*Martin Lipert, eReading; Pavel Dort, 4-mobile; Jindřich Vobora, LSE Integration;
Hana Žáková, Kosmas; Pavel Vlach, Fraus*

12. 9. 2012 od 14:00 do 15:30 hod.

Workshop – úspěšné marketingové kampaně

Garantka: Mgr. Lenka Hanzlíková, Městská knihovna v Praze

13. 9. 2012 od 8:00 do 9:45 hod., od 10:15 do 12:00 hod.

Koncepce rozvoje knihoven – aktuální stav a realizace

Garant: PhDr. Vít Richter, Národní knihovna ČR

Plán implementace Koncepce rozvoje knihoven v ČR na léta 2011–2015

PhDr. Vít Richter, Národní knihovna ČR

Analýza mzdové, věkové a vzdělanostní struktury pracovníků knihoven v České republice 2012. Výsledky průzkumu

Mgr. Zlata Houšková, Národní knihovna ČR

Knihovnické profese v Národní soustavě povolání a Národní soustavě kvalifikací

Mgr. Zlata Houšková, Národní knihovna ČR

VEŘEJNÉ KNIHOVNY: tradiční místa občanského vzdělávání. Jak využít tradici pro dnešní výzvy?

Mgr. Petr Čáp, Mgr. Ondřej Matějka, Centrum občanského vzdělávání

Přístupy ke zjišťování hodnoty veřejných služeb vnímané spotřebiteli – aplikace na služby veřejných knihoven

Ing. Jan Stejskal, Ph.D., Ing. Kateřina Maňátková, Ing. Petr Hájek, Ph.D.,

Ing. Pavla Kořátková Stránská, Ústav ekonomických věd, Fakulta ekonomicko-správní, Univerzita Pardubice; RNDr. Tomáš Řehák, Městská knihovna v Praze

Knihovny, autoři, nakladatelé a knihkupci a autorský zákon – možnosti spolupráce v digitálním světě

Dotazníková šetření v knihovnách: současná situace a výhledy do budoucna

PhDr. Ladislava Suchá, Bc. Gabriela Šimková, Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta Masarykovy univerzity

Tematický blok

**PŘÍSTUP K INFORMAČNÍM ZDROJŮM A SLUŽBY
KNIHOVEN**

garant Ing. Martin Lhoták, lhotak@knav.cz

KNIHOVNY.CZ: CENTRÁLNÍ PORTÁL ČESKÝCH KNIHOVEN

KNIHOVNY.CZ: CENTRAL PORTAL OF CZECH LIBRARIES

Bohdana Stoklasová

Knihovna Akademie věd ČR, stoklasovabohdana@gmail.com

Abstrakt

Centrální portál českých knihoven umožní uživatelům získat požadované dokumenty v tradiční tištěné nebo digitální formě a pohotové a komplexní informace kdykoli, odkudkoli a kdekoli. Vytvoření Centrálního portálu českých knihoven je jedním z hlavních cílů Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015. Do roku 2015 by měl být centrální portál zprovozněn a nasazen v těch českých knihovnách, které budou mít o jeho využití zájem. Příspěvek přiblíží hlavní i dílčí cíle projektu včetně harmonogramu jejich plnění.

Abstract

The central portal of Czech libraries allow users to obtain the required documents in traditional print or digital form, and prompt and comprehensive information anytime, anywhere and everywhere. Creation of a central portal of Czech libraries is one of the main objectives of the Concept of Development of libraries of the Czech Republic for 2011–2015. By 2015, should be the central portal in production in Czech libraries interested in its implementation. The paper will focus on main and sub-objectives of the project including a timetable for their implementation

Klíčová slova

centrální index, integrace informačních zdrojů, koncepce, kooperace knihoven, meziknihovní výpůjční služba, online platby, portály, sdílení identit

1. Úvod

Centrální portál českých knihoven KNIHOVNY.CZ (CPK) umožní uživatelům získat požadované dokumenty v tradiční tištěné nebo digitální formě a pohotové a komplexní informace kdykoli, odkudkoli a kdekoli.

Již dnes nabízejí české knihovny kromě tištěných dokumentů svým uživatelům řadu databází, obsah digitálních knihoven a dalších informačních zdrojů. Tyto služby jsou však značně roztržité a často málo uživatelsky přívětivé. Běžní uživatelé nejsou schopni plně využít informační potenciál, kterým knihovny disponují.

Od současného stavu k cíli, kterým je **silný CPK zajišťující jednotný přístup do systému českých knihoven, kdy každá knihovna bude působit jako rozhraní do celého systému a každý knihovník bude schopen poskytnout komplexní službu**, vede dlouhá a určitě ne jednoduchá cesta, na které budou knihovny muset společně překonávat překážky technologické, finanční, ale i lidské. Čeká je totiž nejen vytipování zdrojů důležitých pro české knihovny a jejich uživatele a volba optimálních nástrojů pro jejich integraci a zpřístupnění, ale i hledání cest ke sdílení uživatelských identit, využití online plateb, zlepšení meziknihovnických služeb a dodávání dokumentů.

Do roku 2015 by měl být CPK zprovozněn a nasazen v těch českých knihovnách, které budou mít o jeho využití zájem.

2. Návaznost na Konceptci rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015

CPK je těsně svázán s Konceptcí rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015, konkrétně s cílem

6. Vytvořit jednotné rozhraní systému knihoven s cílem zprostředkování všech nabízených služeb z každé knihovny

V odstavci Konceptce **Proč tento cíl** je současný stav popsán slovy, která byla částečně použita v úvodu: Knihovny nabízejí svým uživatelům řadu databází, obsah digitálních knihoven a dalších informačních zdrojů. Tyto služby jsou značně roztržité, v některých případech i málo uživatelsky přívětivé. Běžný uživatel mnohdy není schopen využít informační potenciál, kterým knihovny disponují. Existují velké rozdíly v pohotovosti klasických knihovnických služeb a služeb poskytovaných v digitálním prostředí. Nejsou stanovena jasně definovaná pravidla pro jejich využití.

3. Hlavní a dílčí cíle projektu

Cílem projektu CPK je naplnění cílového stavu popsaného v Konceptci v odstavci **Stav, kterého má být dosaženo**: Vytvořit silný centrální portál poskytující kvalitní, pohotové služby, které umožní uživateli získat požadovaný dokument v tradiční tištěné nebo digitální formě nebo informaci kdykoliv, odkudkoliv

a kdekoliv. Vytvoření jednotného rozhraní systému knihoven je komplexní úkol, proto jsou v Konceptci specifikovány i dílčí cíle, projekty/aktivity.

1. Vytvořit silný portál jako základní stavební kámen pro zajištění přístupu do celého systému knihoven.
2. Vytvořit systém sdílení uživatelských identit (využití federativní autentizace).
3. Využít dostupné systémy online plateb pro poskytované knihovnické služby.
4. Zajistit koordinovaný přístup knihoven a jejich prostřednictvím uživatelů k informačním zdrojům nabízených systémem knihoven.
5. Optimalizovat systém meziknihovních výpůjčních služeb a dodávání dokumentů s důrazem na rychlost, pohotovost, spolehlivost a efektivní využití informačních zdrojů.
6. Vytvořit podmínky k tomu, aby každá knihovna působila jako rozhraní pro vstup do celého systému knihoven a každý knihovník byl schopen poskytnout komplexní službu.
7. Zajistit součinnost s evropskou digitální knihovnou Europeana.

4. Přínos projektu

Realizace projektu CPK zásadním způsobem zvýší kvalitu i kvantitu služeb poskytovaných českými knihovnami. **V současné době existuje v ČR více než 6 000 knihoven poskytujících veřejné knihovnické služby. Jejich úroveň je ale velmi nevyrovnaná.** Kvalitní a komplexní služby nyní nabízejí především největší knihovny umístěné ve velkých městech, spektrum služeb nabízených malými knihovnami je velmi omezené. **Prostřednictvím CPK budou mít i obyvatelé menších obcí možnost „dosáhnout“ na řadu služeb, nabízených dnes pouze ve vzdálených knihovnách, přímo z místa bydliště.** Těsnější spolupráce a důsledné sdílení informačních, finančních i lidských zdrojů rozšíří spektrum a prohloubí kvalitu služeb i v knihovnách, které působí jako centrální knihovny na úrovni národní, krajské, oborové či jiné.

5. Harmonogram projektu

Postup prací znázorňuje následující harmonogram:

Etapa 2012:

V červenci bude hotova nultá verze Projektového záměru. V polovině srpna bude spuštěn informační portál projektu. Na začátku září bude dokončen Projektový záměr, který se společně s funkční specifikací a dalšími podklady (seznam zdrojů, seznam institucí a vzorky pro testování) stane základem pro vyhlášení Request for Information (RFI). Do konce roku bude vyhodnocen RFI, výsledky budou cenným podkladem pro vyhlášení Request for Proposal (RFP) v roce 2013.

Etapa 2013:

Koncem března bude vyhlášen RFP. Zde je nutné nechat dodavatelům větší časový prostor než u RFI, takže k vyhodnocení dojde koncem července. Výsledky budou cenným podkladem pro vyhlášení výběrového řízení koncem září s tím, že termín na doručení nabídek bude konec prosince.

Etapa 2014:

V lednu proběhne vyhodnocení nabídek dodavatelů. Do konce února bude uzavřena smlouva s dodavatelem, během března a dubna proběhnou dodávky a od počátku května bude zahájen poloprovoz. Poloprovoz poběží do konce prosince.

Etapa 2015:

Od začátku ledna bude zahájen plný provoz portálu, postupně se budou připojovat jednotlivé knihovny. Základní funkce portálu již budou v plném provozu, sdílení identit v pilotním provozu.

6. Současný stav a výhled do roku 2015

V následujícím textu bude popsán současný stav a střednědobý výhled do roku 2015 (cílový rok Koncepce). Pro možnost porovnání bude zachována jednotná struktura: *Centrální portál a jeho využívání; Zdroje; Organizace, spolupráce a finance; Shrnutí a grafické znázornění.*

Současný stav

Centrální portál a jeho využívání

Centrální portál jako základní stavební kámen pro zajištění přístupu do celého systému knihoven ve smyslu, jak byly vymezeny jeho cíle, v současné době v ČR neexistuje.

Za určitý předstupeň lze pokládat **Jednotnou informační bránu (JIB)** <http://www.jib.cz>.



Obrázek 2: JIB

Portál Jednotné informační brány umožňuje uživatelům z jednoho místa jedním vyhledávacím rozhraním využívat různé české a zahraniční zdroje (katalogy knihoven, souborné katalogy, plnotextové databáze atd.). Kromě vyhledávání ve zdrojích nabízí JIB také přidané služby, které umožní uživateli získat více informací, případně plný text konkrétního dokumentu (ověření dostupnosti dokumentu v konkrétní knihovně, na území ČR, objednání kopie dokumentů, získání informací o autorovi atd.). Velmi využívanou službou je i stahování bibliografických záznamů.

Zkušenosti získané během deseti let provozu JIB budou při navrhování i vlastní tvorbě centrálního portálu velmi cenné. Většina funkcí JIB bude transformována do prostředí CPK.

Dalším projektem celonárodního charakteru, který bude do CPK postupně absorbován, je projekt **KNIHOVNY.CZ** <http://www.knihovny.cz>. Jedná se o portál o českých knihovnách. Záměrem projektu realizovaného v roce 2004 bylo informovat širokou veřejnost o knihovnách, jejich službách a možnostech, které knihovny nabízejí pro kteréhokoliv obyvatele ČR. V oblasti vyhledávání odkazoval na JIB. Jedná se o ukončený projekt a CPK přebírá nejen jeho název a doménu, ale bude rozvíjet i činnosti v rámci tohoto projektu zahájené.

V současné době jednotlivé knihovny či skupiny knihoven testují a/nebo vybírají pro své portály **moderní discovery systémy navázané na centrální indexy**. Jde o nástroje, které budou v budoucnu páteří CPK, proto budou praktické zkušenosti jednotlivých knihoven/skupin knihoven s různými produkty (ať již komerčními nebo vyvíjenými) velmi cenné.

System **sdílení uživatelských identit** je v současné době testován na bilaterální úrovni, neexistuje prozatím širší praktické použití.

Online platby jsou využívány experimentálně na institucionální úrovni.

Zdroje

Koordinaci přístupu knihoven a jejich prostřednictvím i uživatelů ke klasickým (převážně tištěným) zdrojům knihoven zajišťuje na tak malou zemi, jakou je ČR, až příliš rozsáhlý repertoár souborných katalogů <http://www.caslin.cz/odkazy/ceske-souborne-katalogy> v čele se Souborným katalogem ČR (SK ČR) <http://www.caslin.cz>. Jednotlivé regiony/instituce/skupiny institucí či dokonce systémy tak mají své vlastní souborné katalogy, přístup jednotlivých knihoven i jejich uživatelů je ale značně omezen jejich vymezením. SK ČR se postupně (v návaznosti na Registr digitalizace) stává místem, kde se soustřeďují informace nejen o klasických, ale i o digitalizovaných dokumentech.

Koordinace přístupu knihoven a jejich prostřednictvím i uživatelů ke klasickým i **elektronickým informačním zdrojům** nabízených systémem knihoven funguje v technologické rovině částečně díky již popsané JIB. Zásadním problémem je však rovina kooperační a finanční. Určitá koordinace existuje díky konsorciálnímu nákupu a využívání zdrojů. Mezi některými typy knihoven však převažuje rivalita a snaha využít omezené finanční zdroje pouze pro sebe a nedělit se s ostatními nad tolik potřebnou vůli ke spolupráci a sdílení zdrojů. **Dochází tak k plýtvání v nedostatku, zdroje jsou nakupovány za nesrovnatelně vyšší ceny v porovnání se zahraničím**, kde již pochopili sílu kooperace a sdílení zdrojů a pořizují své zdroje za podstatně výhodnějších podmínek. V této oblasti není situace uspokojivá a je nutná zásadní změna postojů zejména některých knihoven. Důležité je docílení celostátní koordinace při pořizování informačních zdrojů. Pomoci by s tím měl projekt, který v současné době řeší Národní technická knihovna.

Kromě velkého množství elektronických zdrojů získávaných na základě předplatných díky velkým digitalizačním projektům financovaným z evropských fondů typu Národní digitální knihovna či krajských projektů a dále projektu Google **začíná vznikat velké množství digitálních dokumentů**. Jejich dostupnost v knihovnách bude záležet především na legislativních opatřeních a dohodách s vydavateli.

System meziknihovních služeb a dodávání dokumentů vyžaduje zrychlení, vyšší spolehlivost, větší zapojení a odpovědnost jednotlivých knihoven a také inovaci v oblasti technologií a standardů.

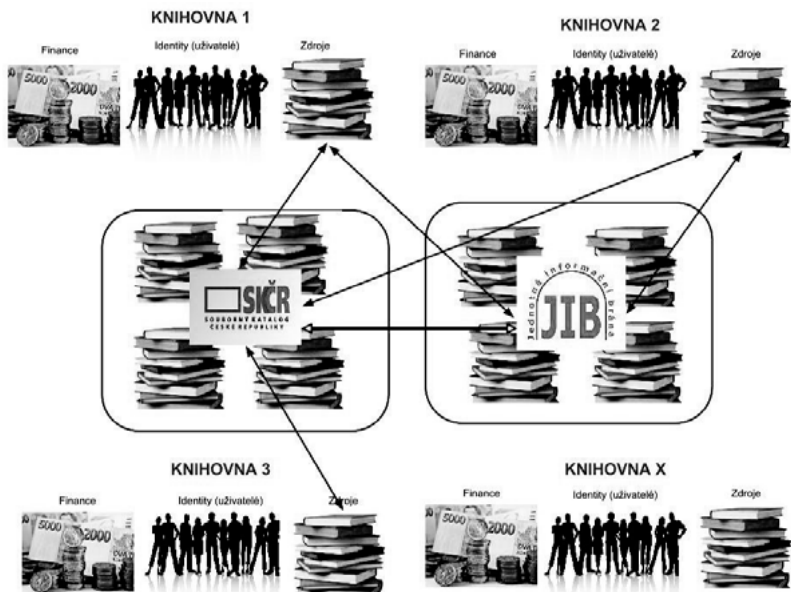
Organizace, spolupráce a finance

Knihovny tradičně spolupracují na tvorbě SK ČR (a řady dalších souborných katalogů) v rámci JIB, vytvářejí různá konsorcia pro získávání a využívání zdrojů. V rámci implementace Konceptce rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015 se začíná uplatňovat **nová rovina spolupráce**. Pro realizaci bodu 6 Konceptce byla vytvořena pracovní skupina, v níž jsou zastoupeny různé knihovny (podobné pracovní skupiny vznikají i v rámci naplňování dalších bodů Konceptce) svými řediteli i experty. Členové pracovní skupiny připravují teoretický rámec CPK. Zastoupené knihovny budou i dobrovolnými „předskokany“ v rámci testování a praktické realizace navržených řešení.

Systematické a plánovité financování s perspektivou dlouhodobé udržitelnosti u aktivit tematicky spadajících pod CPK prozatím neexistuje. Financování informačních zdrojů je zastřešeno různými granty a projektovými rámci, za účelem jejich čerpání probíhá ad hoc sdružování různých institucí do dočasných „konsorcií“. Provoz JIB je financován v rámci podprogramu VISK 8/B. Roční částka alokovaná již 10 let na provoz JIB by měla být převedena na úhradu části provozu CPK.

Shrnutí a grafické znázornění

Centrální portál jako základní stavební kámen pro zajištění přístupu do celého systému knihoven ve smyslu, jak byly vymezeny v Konceptci, v současné době v ČR neexistuje. Knihovny sdílejí své klasické i elektronické zdroje prostřednictvím SK ČR a JIB. Oba zdroje jsou propojeny – SK ČR je integrován do JIB. Většina českých knihoven využívá SK ČR i JIB, což představuje dobrou průpravu na spolupráci v rámci CPK, řada knihoven (zejména menších) však pracuje v naprosté izolaci, centrální služby nevyužívá a často o nich ani neví. Sdílení identit probíhá bilaterálně na experimentální, nikoli provozní úrovni. Online platby jsou realizovány ve zkušební verzi v několika knihovnách. Úroveň MVS je nedostatečná. Pro sdílení finančních prostředků v zájmu jejich efektivnějšího využití neexistuje vhodná legislativa ani dostatek vůle na straně knihoven. Graficky lze současnou situaci znázornit takto:



Obrázek 3: Stav v roce 2012

Výhled do roku 2015

Centrální portál a jeho využívání

V roce 2015 bude existovat základ CPK jako základní stavební kámen pro zajištění přístupu do celého systému knihoven. Bude v provozu a budou ho využívat některé knihovny. Ostatní ho budou testovat, mnohé knihovny budou zřejmě sledovat jeho vývoj s nedůvěrou. Lokální specifika budou zveličována a uváděna jako důvod pro nutnost zachování mnoha dalších portálů a lokálních služeb.

Bude probíhat proces bolestného narušování zaběhaných stereotypů, pouze některé knihovny budou schopny (ochotny) působit jako rozhraní pro vstup do celého systému knihoven a pouze někteří knihovníci budou schopni (ochotni) poskytnout komplexní službu. Větší pokrok bude patrný v menších knihovnách, kde je provoz jednodušší a CPK pro ně bude znamenat významné zkvalitnění a rozšíření služeb. Větší knihovny budou více resistantní. Existence CPK zasáhne knihovny komplexně a bude vyžadovat zásadní změny organizace práce nejen ve službách.

Část knihoven bude aktivně zapojena do systému sdílení uživatelských identit, systém bude prodělávat různé „dětské nemoci“, objeví se problémy s ochranou osobních údajů, administrativa bude zpočátku náročnější než v době před sdílením identit, vzroste počet ztrát (nejen v souvislosti se sdílením identit, ale i s rozvojem MVS), vymahatelnost na dálku bude před nalezením nových mechanismů a postupů problémová. Knihovny uvnitř systému budou procházet nejtěžším pilotním obdobím, knihovny vně systému je budou sledovat a vyčkávat. **Online platby za poskytované knihovnické služby budou zavedeny v některých knihovnách**, budou fungovat bez větších problémů a postupně se budou rozšiřovat.

Zdroje

Koordinace přístupu k elektronickým zdrojům bude obtížná a zdlouhavá. **Zatímco mezi některými knihovnami bude docházet k plánování a dohodám, jinde budou institucionální a resortní zájmy ještě převažovat nad zájmem celku (a uživatelů)**. Autorská práva budou částečně ošetřena a vypořádána prostřednictvím kolektivních správců, uživatelé budou mít k části elektronických zdrojů přístup z domova (k některým za přijatelný poplatek), ke zbytku ve své nejbližší knihovně.

Meziknihovní výpůjční služby a dodávání dokumentů budou fungovat průměrně, po snaze o jejich rozšíření naroste počet ztrát, bude nutné najít opatření pro jejich snížení. Knihovny si navzájem nebudou dostatečně důvěřovat a dodávka domů nebo do nejbližší knihovny bude omezena.

Organizace, spolupráce a finance

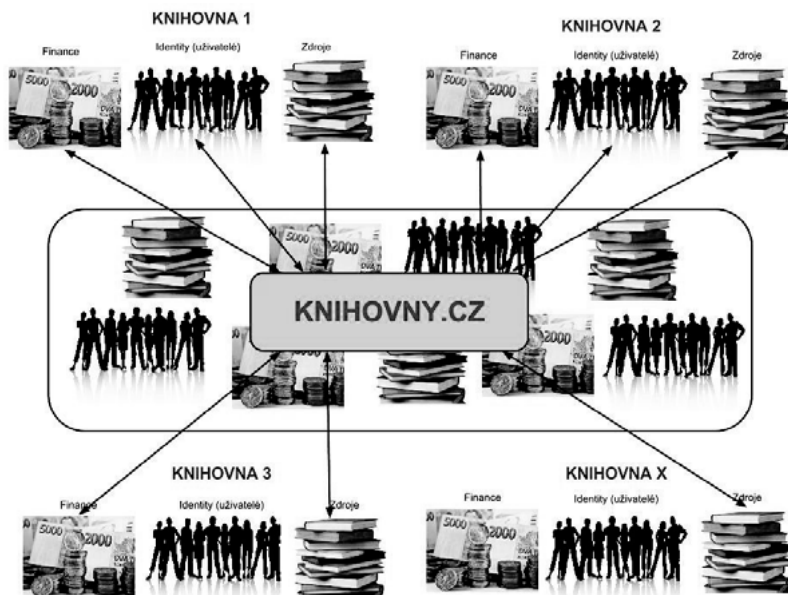
Bude formálně ustanoveno sdružení knihoven sdružující knihovny různého charakteru i resortní příslušnosti. Buď bude využita existující platforma SDRUK, nebo bude nalezen jiný model, bude se ladit právní rámec, organizační strukturu, práva i povinnosti jednotlivých členů.

S ohledem na těžko průchodné meziresortní dohody o sdílení prostředků a účelné financování knihoven bude přetrvávat plýtvání v nedostatku, investice do vzdělání, výzkumu i kvalitního trávení volného času nebudou v době hospodářské recese prioritou, takže financování knihoven bude neuspokojivé. Knihovny se budou vyrovnávat s důsledky rozsáhlých finančních škrtů, které však budou mít pozitivní vliv na spolupráci a dělbu práce. Meziresortní financování centrálního portálu bude vyřešeno a jeho budoucnost i rozvoj (omezený) budou stabilizovány.

Shrnutí a grafické znázornění

CPK jako základní stavební kámen pro zajištění přístupu do celého systému knihoven bude v pilotním provozu a bude na něj napojena část českých knihoven. Sdílení identit bude probíhat v knihovnách napojených na CPK. Bude nutné

řešit provozní problémy plynoucí ze sdílení identit a rozšíření MVS – především v rovině osobních údajů a zvýšení ztrát dokumentů. Online platby budou běžné. Úroveň MVS bude průměrná, s ohledem na zvýšené ztráty bude až do nalezení ochranných mechanismů stagnovat. Bude formálně ustanoveno sdružení knihoven umožňující sdílení finančních prostředků v zájmu jejich efektivnějšího využití. Do sdružení bude zapojena pouze část knihoven. Graficky lze předpokládanou situaci v roce 2015 znázornit takto:



Obrázek 4: Stav v roce 2015

7. Závěr

Pokud se podaří realizovat CPK v rozsahu specifikovaném v Konceptci, bude situace v roce 2015, který je závěrečným rokem realizace Konceptce, diametrálně odlišná od současné situace.

V současné době neexistuje centrální portál českých knihoven v tom smyslu, jak je v Konceptci definován, sdílení a koordinace nákupu informačních zdrojů jsou nedostatečné, pro sdílení finančních zdrojů neexistuje dostatečná právní opora ani vůle některých knihoven. Uživatelé českých knihoven tak mají přístup pouze k omezenému spektru zdrojů a služeb, pokud nedojde k racionální koordinaci a koncentraci využívaných zdrojů i technologií, situace se v souvislosti se škrty finančních prostředků na všech úrovních ještě zhorší.

Realizace CPK včetně všech podpůrných dílčích cílů naopak může i v době ekonomické recese přispět ke zkvalitnění služeb poskytovaných českými knihovnami.

V roce 2015 bude CPK fungovat v řadě českých knihoven, bude částečně vyřešeno sdílení informačních i finančních zdrojů a sdílení identit, online platby budou běžné. Zvýší se tak kvalita i kvantita nabízených služeb a široké spektrum nových služeb i služeb poskytovaných nyní pouze ve velkých knihovnách a městech se díky CPK přiblíží k uživatelům v celé ČR do místa jejich bydliště.

SDÍLENÍ UŽIVATELSKÝCH IDENTIT; ZABEZPEČENÍ POČÍTAČŮ PRO PŘÍSTUP DO AUTORSKY CHRÁNĚNÝCH PLNÝCH TEXTŮ

SHARING LIBRARY USER IDENTITIES

Petr Žabička, Václav Rosecký

Moravská zemská knihovna v Brně

Abstrakt

Príspevok popisuje súčasné možnosti v oblasti sdílení identit čtenářů mezi knihovnami a záměry vývoje v této oblasti ve vazbě na službu mojeID. Dále bude příspěvek popisovat možnosti zabezpečení počítačů, na kterých jsou zpřístupňovány elektronické informační zdroje s přístupem smluvně omezeným jen na čtení v budově knihovny a tištěnou kopii.

Abstract

This paper will describe available options for sharing library user identities among libraries and plans for future development in this area in conjunction with mojeID service. Additionally, this paper will discuss how to set up library computers in a way that would conform to agreements between libraries and publishers that prohibit downloading electronic versions of documents by users.

Klíčová slova

sdílení identit, Shibboleth, mojeID, ANL+, zabezpečení počítačů

Sdílení uživatelských identit

Moravská zemská knihovna v Brně (MZK) ve spolupráci s dalšími knihovnami řeší problematiku sdílení uživatelských identit s cílem nabídnout uživateli v ideálním případě možnost používat jedinou virtuální identitu pro přístup do celé sítě českých knihoven.

Dosažení tohoto stavu však brání řada překážek, zejména charakteru právního, organizačního, ekonomického a bezpečnostního. Jako první krok k překonání výše uvedených překážek byla navržena realizace služby umožňující vzdálenou online registraci uživatele v knihovně s využitím autentizace daného uživatele jinou knihovnou, ve které je již registrovaný. Tento model je přínosný zejména pro uživatele mající zájem čerpat elektronické služby nabízené knihovnou příliš vzdálenou od místa jejich bydliště. Technické řešení spočívá v tomto případě ve využití technologie Shibboleth nebo jiného standardního mechanismu pro ověření identity uživatele. Knihovna, do které by se uživatel tímto způsobem chtěl zapsat, je však v poněkud svízelné pozici. Měla by mít uzavřenou smlouvu s každou knihovnou, jejíž uživatelé by se chtěli vzdáleně registrovat. Pokud by měla být tato služba navíc dostupná i v malých obcích, docházíme k nereálným počtům v řádu tisíců smluv, které by musely být v ČR pravděpodobně mezi knihovnami uzavřeny. Z toho důvodu jsme se přiklonili k řešení, kdy poskytovatel identity je jen jeden, je důvěryhodný a disponuje technickou a organizační infrastrukturou pokrývající co nejlépe naše území.

Takovým poskytovatelem je v současnosti služba mojeID (www.mojeid.cz), provozovaná zájmovým sdružením právnických osob CZ.NIC (www.nic.cz), které díky příjmům z registrace domén je schopno službu mojeID dlouhodobě provozovat.

Služba mojeID, která je pro uživatele bezplatná, usnadňuje přihlašování na webové stránky elektronických obchodů a dalších poskytovatelů online služeb, protože uživatel si nemusí pamatovat uživatelské jméno a heslo pro každou stránku zvlášť. Místo toho se jednotně přihlašuje svým účtem na mojeID. Služba zároveň umožňuje uživateli zvolit, které z níže uvedených informací budou danému poskytovateli služeb předány:

1. Jméno a příjmení
2. E-mailová adresa
3. Datum narození
4. Telefon
5. Adresa trvalého bydliště, kontaktní adresa, dodací adresa
6. Číslo OP či pasu
7. Ostatní informace (příslušnost k organizaci, odkaz na linkedin profil atd.)
8. Příznak validace (totožnost uživatele byla ověřena)

Pro poskytovatele služeb je významné to, že služba mojeID umožňuje uživatelům několikastupňovou registraci, kdy nejvyšší stupeň potvrzuje skutečnou totožnost toho, kdo se u mojeID zaregistroval. Ověření totožnosti uživatelů službou mojeID by tak uživatelům knihoven umožnilo založit si účet bez nutnosti fyzické návštěvy

knihovny. Například v Moravské zemské knihovně v Brně lze doposud bez ověření totožnosti provést jen předregistraci a čtenář se musí do knihovny dostavit pro dokončení registrace. Služba online registrace, jejíž spuštění je v době psaní tohoto článku již technicky připraveno na ostrý provoz, umožní ověřeným uživatelům služby mojeID okamžitě po registraci v knihovně začít využívat její online služby.

Pro poskytovatele služeb (tedy v našem případě pro knihovny) pak do mojeID existují dva přístupy:

- **Plný přístup**, který je placený (poplatek 1 000 Kč bez DPH/rok je relativně nízký). Poskytovatel s plným přístupem dostane kromě základních informací o uživateli také příznak o validaci uživatele (a ten je pro knihovnu nezbytný). Předávání informací o uživateli zde funguje principem opt-out, tzn. pokud uživatel nechce předat nějaký službou vyžadovaný údaj, musí jej zakázat. Na druhou stranu knihovna při nedodání požadovaných povinných údajů nemusí registraci akceptovat jako plnohodnotnou.
- **Omezený přístup** - příznak validace není předáván (a proto tato varianta není vhodná pro knihovny). Uživatel vybere, které údaje chce poskytovatelům s omezeným přístupem o sobě předávat - tzn. princip opt-in. Je zdarma a není vyžadována žádná registrace na straně mojeID.cz, lze ho tedy okamžitě používat.

Důležité je, že smlouvu s mojeID musí uzavřít jen ty knihovny, které očekávají zvýšený počet zájemců o vzdálenou registraci. Proto půjde převážně o větší knihovny, kterých je menší počet (jednotky nebo desítky) a mají obvykle i dostatečně rozvinuté technické i odborné zázemí potřebné pro zprovoznění této služby.

V MZK používáme pro přihlašování do většiny online služeb protokol Shibboleth, do kterého jsme přidali možnost přihlášení přes mojeID, pokud má uživatel náš lokální účet spárovaný s mojeID. Stránku pro předregistraci jsme proto obohatili o možnost převzetí identity z mojeID a uživatelům nabídneme i možnost propojit si svůj existující účet v MZK s účtem mojeID. K úplné online registraci nám ještě chybí integrace online platební brány, kterou také připravujeme.

Pro uživatele MZK, kteří mají zájem se zaregistrovat v jiné velké knihovně, bychom chtěli ve spolupráci s mojeID výhledově spustit i službu ověření identity pro mojeID. Uživatel by si tak mohl v případě zájmu přímo v MZK vytvořit ověřený účet u mojeID a s jeho pomocí se pak registrovat v jiných knihovnách.

Motivací k zavedení služby mojeID pro poskytovatele služeb je i odměna ve výši 50 Kč, kterou obdrží poskytovatel za každého nově zaregistrovaného uživatele od CZ.NIC. Knihovna pak může tuto odměnu na daného uživatele přenést například formou jednorázového prodloužení platnosti registrace.

Zabezpečení počítačů pro přístup do autorsky chráněných plných textů

Moravská zemská knihovna již delší dobu řeší problematiku zabezpečení přístupu k autorsky chráněným elektronickým dokumentům tak, aby byly dodrženy veškeré zákonné i smluvní požadavky. V letošním roce jsme se intenzivně zabývali návrhem doporučení jak řešit zpřístupnění plných textů článků z databáze Newton Media, která je jedním z hlavních zdrojů dat pro projekt článkové bibliografie, nazývaný zkráceně ANL+.

Počítače vyhrazené pro ANL+ musí splňovat několik požadavků iniciovaných vydavateli, kteří na základě licenčních smluv poskytují svá data Newton Media:

- Nelze používat operace se schránkou (např. CTRL+C) v aplikaci zobrazující chráněná data.
- Nelze používat USB výměnná média (flashdisk, paměťové karty atp.).
- Nelze instalovat aplikace z výměnných médií nebo stažené z internetu.
- Nelze spouštět aplikace nevyžadující instalaci.
- Je zablokován přístup na příkazovou řádku.

Existují tři základní způsoby řešení zabezpečení počítačů, které splní výše uvedené požadavky:

1. Vyhrazené počítače s dedikovanou IP adresou, prohlížečem a operačním systémem, který je nakonfigurován tak, aby splňoval výše uvedené podmínky. Na stránkách Národní knihovny ČR je návod pro zabezpečení PC pro:
 - MS Windows na http://www.nkp.cz/files/fond_PripojeniNM_Windows.pdf
 - Linux na http://www.nkp.cz/files/fond_PripojeniNM_Linux.pdfIP adresa vyhrazeného počítače se pak musí nahlásit společnosti Newton Media, aby povolila přístup na své servery obsahující plné texty článků. Zároveň je třeba vyplnit formulář odběratele pro přihlášení http://www.nkp.cz/pages/files/fond_NM_ProhlaseniOdberatele.doc a odeslat jej Newton Media na kontaktní adresu uvedenou v Prohlášení.
2. Vzdálený přístup (např. protokolem RDP či FreeNX) na plochu Windows, který běží v jiné knihovně a má vlastnosti popsané v bodě 1. Tento přístup je vhodný pro malé knihovny, neboť nevyžaduje vyhrazené počítače ani dedikovanou IP adresu.
3. Virtuální počítač s ořezaným operačním systémem a prohlížečem, provozovaný v knihovně, který se připojuje na centrální proxy server, proti kterému se ověřuje jménem a heslem.

Řešení popsané v bodě 1 je vhodné pro větší knihovny, které mohou vyhradit pro účel přístupu k autorsky chráněným dokumentům jeden nebo více počítačů a jsou schopny je připojit k internetu přes samostatnou veřejnou IP adresu.

Pro menší knihovny, které tuto možnost nemají, je pravděpodobně nejvýhodnější varianta popsaná v bodě 2. Předpokládáme, že servery pro vzdálený přístup by provozovala každá krajská knihovna pro knihovny svého regionu, protože jde o nejsnazší řešení s ohledem na správu a podporu. Jedná se ovšem o řešení náročnější na serverové vybavení, proto je možné, že některé krajské knihovny zprovozní ve svém regionu jen variantu podle bodu 3.

Návody pro varianty 2 a 3 včetně hotového virtuálního serveru, který může být přímo převzat libovolnou další knihovnou, nyní Moravská zemská knihovna připravuje. Odkazy na tyto návody jsou uveřejněny na stránce <http://anlplus.jib.cz>.

V Moravské zemské knihovně provozujeme řešení odpovídající kombinaci variant 1 a 2 postavené na dedikovaných tenkých klientech Sun Ray. Ty se připojují na vzdálený server s operačním systémem CentOS 5.7 a uživatel se v tomto případě nepřihlašuje. Jako prohlížeč používáme Firefox s nainstalovaným rozšířením pro kioskový režim a filtraci webových stránek zajišťuje Squid proxy. Kiosky úspěšně prošly testováním Františkem Veselým ze společnosti ICTOI, která provádí testování zabezpečení pro Newton Media.

V současné době pracujeme na možnosti tisku z ANL+ a otevření celého řešení pro knihovny z Jihomoravského kraje.

KNIHOVNY V MOBILNÍCH ZAŘÍZENÍCH

LIBRARIES IN MOBILE DEVICES

Jan Pokorný

Abstrakt

Chytré telefony a tablety patří mezi nejoblíbenější zařízení pro čtení elektronických knih a časopisů. Knihovny se snaží využít popularity těchto zařízení. V přednášce se podíváme na inspirativní webové stránky a online služby optimalizované pro mobilní zařízení. Podíváme se také na nejzajímavější mobil aplikace, které pomáhají knihovnám zpřístupnit jejich fondy v mobilních zařízeních.

Abstract

Smart phones and tablets belongs among the most popular devices for reading electronic books and journals. Libraries seek to utilize popularity of these devices. In the lecture we will look at the inspiring website solutions and online services optimized for mobile devices. We will also look at the most interesting mobile applications which help libraries make their collections available in mobile devices.

Klíčová slova

chytré telefony, tablety, aplikace, e-knihy

Příchod chytrých telefonů, zejm. iPhone od firmy Apple, způsobil zásadní změny ve využívání informací a v celkovém chování uživatelů informačních systémů. Tyto změny probíhaly pozvolna, jak se chytré telefony a další mobilní zařízení postupně rozšiřovaly mezi uživatele. Není proto divu, že si některé dopady uvědomujeme až nyní.

Mobilní zařízení dnes tvoří velkou skupinu výrobků, které se navzájem prolínají, těžko je proto jednoznačně kategorizovat. Vznikají různé hybridní přístroje, různé kombinace a obměny. Přesto můžeme rozlišovat tři nejvýznamnější skupiny mobilních zařízení:

- chytré telefony (smartphones)
- tablety
- laptopy (netbooky a notebooky)

Zatímco laptopy se masově rozšířily již v 90. letech minulého století a díky téměř monopolně rozšířenému operačnímu systému Windows byla jejich funkcionalita téměř totožná se stolními počítači, příchod iPhone změnil mnoho. V první řadě přinesl koncepci malých, zcela samostatných miniaplikací běžících na operačním systému, který byl zcela podřízen potřebám mobilního telefonu. Hardware byl z hlediska uživatele minimalizován na dotykový display, mizí klávesnice, myš, stylus. Jde o koncept malé krabičky, která uživateli v terénu nabídne vše potřebné. Vše v jednom, all-in-one. Příchod iPhone samozřejmě nebyl náhodný – čekalo se na vhodný okamžik. Čekalo se dlouho, protože první koncept zařízení podobné iPhone měla firma Apple již v roce 1983. Tím vhodným okamžikem byl nástup dotykových displayů a hlavně rozšíření WiFi sítí a zlevnění přenosu dat v sítích mobilních operátorů. Úspěch iPhone překvapil všechny a v následujících letech všichni výrobci začali koncept iPhone kopírovat. Následoval vývoj různých variant téže myšlenky pro různé potřeby. Tak se oprávil i starý koncept dotykového tabletu, kde dnes opět kraluje Apple se svým iPadem. Tento trend je dnes tak silný, že architektura mobilních operačních systémů zpětně ovlivňuje klasické operační systémy pro stolní počítače (Windows 8, Mountain Lion atd.).

Koncepce samostatných aplikací v prostředí mobilních operačních systémů přináší některá negativa. Např. v AppStoru, což je prodejní systém aplikací pro iPhone a iPad, je dnes cca 700 000 aplikací. Dochází k velké atomizaci informačního prostředí. Sice vše běží v jednom zařízení, nicméně uživatelé se začínají v široké nabídce aplikací ztrácet. Opět se objevuje potřeba nějaké aplikační integrace, jako tomu bylo v historii IT již několikrát. To je velká výzva pro knihovny, které zde mohou sehrát roli integrátora.

Z hlediska nákladů může být problém i existence tří hlavních mobilních operačních systémů (iOS, Android a Windows 8), za kterými stojí tři silné firmy (Apple, Google, Microsoft) – chceme-li nabízet mobilní aplikaci pro většinu uživatelů, musíme ji vytvořit ve třech verzích, z nichž každá se programuje v jiném jazyce. K dalším negativům většiny mobilních aplikací patří jejich závislost na datovém připojení. Ten, kdo hodně cestuje, ví, že je mnoho míst a úseků cest, kde není dostatečný signál GSM. Ideální je proto vše, co je možné, vložit do aplikace offline (nejlépe jsou tyto rozdíly chování vidět při porovnání online a offline GPS navigací).

Za úspěchem chytrých mobilních telefonů stojí životní styl dnešní společnosti a jejich každodenní potřeby. Zjednodušeně můžeme říct, že lidé jsou dnes vysoce mobilní, a proto potřebují spotřebiče, které tuto mobilitu podporují. Proto je

dnes na takové úrovni automobilový průmysl a IT. Lidé dnes tráví spoustu času na cestách, při dojíždění do práce, na pracovních schůzkách mimo kancelář, v terénu. Potřebují k tomu dopravní prostředek a nějakou formu mobilní kanceláře. Dříve lidé čas strávený ve vlaku a MHD využívali ke čtení knih a novin, dnes vidáme cestující, jejichž tváře jsou osvětleny displayi mobilů a tabletů. Daleko více se také dnes rozvíjí fenomén, kdy lidé mohou pracovat nezávisle na místě. Berou si práci domů, do kavárny, kamkoli. Ne všechny tyto jevy jsou pozitivní, protože lidé jsou vlivem těchto technologií nepřetržitě zapojeni do pracovního procesu a zapomínají na jakékoli jiné aktivity.

Z hlediska mobility jsou zajímavé tři skupiny uživatelů:

- studenti, zejm. vysokoškolští, kteří dojíždějí do školy a vzhledem k vysoké aktivitě se hodně pohybují po městě,
- dojíždějící, tedy lidé dojíždějící do zaměstnání, nejčastěji mezi 30–50 km, jedná se tedy o lidi, kteří tráví cestováním min. 2 hodiny denně,
- schůzkaři a teréňáci, tedy lidé, kteří pracují mimo kancelář, setkávají se s klienty v terénu, ale mezi tím tráví spoustu času na silnici.

Tito lidé využívají širokou škálu aplikací, od GPS navigací až po manažery projektů. Potřebují také přístup k množství referenčních informací a dokumentů. Zamysleme se nyní nad tím, jakou roli mají v mobilním prostředí knihovny. Když sledujeme úspěch jednotlivých aplikací mezi uživateli, můžeme určit několik oblastí, kde se mohou knihovny uplatnit a nabízet mobilním uživatelům prospěšné služby:

1. Referenční služby

Tyto služby můžeme charakterizovat jako „právě teď se chci na něco zeptat a chci rychle odpověd“. Uživatel může být v ten okamžik kdekoli a v jakýkoli čas. Knihovny mohou přes své mobilní aplikace nabízet své vlastní referenční služby i zprostředkovávat vstup k externím službám.

2. Práce se čtenářskou kartou a zpřístupnění fondu knihovny

Uživatel potřebuje rezervovat nějaký dokument nebo si objednat jeho elektronickou kopii. Potřebuje si prodloužit svoje výpůjčky, protože se tento týden do knihovny nedostane.

3. Článekové databáze

V mobilním prostředí je stále výhodnější pracovat s elektronickými verzemi dokumentů, protože uživatelé nestíhají navštěvovat knihovnu v jejích provozních hodinách. Ještě nikdy neměly plné texty takový význam jako v mobilním prostředí. Pokud knihovny dokážou zprostředkovávat články pro mobilní uživatele a integrovat je z mnoha různých zdrojů, budou mít veliký úspěch.

4. Elektronické knihy a časopisy

Tablety (a čtečky knih, které se tabletům stále více přibližují) přinášejí uživatelům vysoký komfort čtení elektronických knih a časopisů. Dokonce nabízejí vlastnosti, které v papírové formě nejsou možné. To je vysoce atraktivní zejm. pro časopisy a odborné monografie. Zde je však možnost knihoven zapojení značně diskutabilní, přestože se většina knihoven začala zabývat právě touto oblastí. Elektronické knihy a časopisy přinášejí zcela nové prodejní modely, kdy autor může sám publikovat prostřednictvím prodejní sítě a prodávat přímo koncovému čtenáři. Díky nízkým nákladům na výrobu elektronické knihy a jejího publikování mohou být prodejní ceny nižší než u papírových knih, čtenáři proto nakupují více. Není zde prostor pro žádné zprostředkovatele, protože pokud si autor vybere některý z velkých prodejních systémů (iBooks, eBooks, Amazon), má již všechny služby zajištěny. Oblastmi, kde mají knihovny možnosti realizace, jsou dlouhodobá archivace, integrace knih a časopisů v jednom vyhledávacím prostředí a propagace/osvěta. Archivaci elektronických dokumentů se zabývá mnoho pracovních skupin a teprve čas a měnící se legislativa ukáže, nakolik jsou tyto myšlenky vůbec reálné. Bez archivace by však knihy po stažení z prodeje mizely ze světa a to by byla velmi palčivá situace, kterou asi nikdo nechce. Přílišná fixace na zařízení a formáty však představuje spoustu problémů, které jsme u papírových dokumentů neznali. Životnost papíru je přeci jen mnohonásobně vyšší než je životnost konkrétní e-knihy v konkrétním formátu. Co se týče propagace a integrovaného vyhledávání, zde mají knihovny poměrně široký prostor, protože ve stále větším objemu elektronických knih a časopisů bude čím dál obtížnější se orientovat.

5. Informace o knihovně

Uživatel potřebuje z mobilního prostředí získat rychle základní informace o knihovně, zejm. provozního charakteru: jak má knihovna otevřeno, jaký je prázdninový provoz, kolik stojí kopie článku atd. Tyto informace by měly knihovny nabízet uzpůsobené pro prohlížeče mobilních zařízení nebo ještě lépe jako mobilní aplikace, kde nebude třeba datové připojení.

Tematický blok

VZDĚLÁVÁNÍ UŽIVATELŮ KNIHOVEN

Část A: Informační vzdělávání (uživatelů i knihovníků)

garantka Mgr. Veronika Peslerová, peslerova@kkvysociny.cz

PROJEKT CEINVE – CENTRUM INFORMAČNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ: ROZVOJ INFORMAČNÍ GRAMOTNOSTI NA MASARYKOVĚ UNIVERZITĚ

**CEINVE PROJECT – EDUCATIONAL INFORMATION CENTER:
DEVELOPMENT OF INFORMATION LITERACY AT MASARYK
UNIVERSITY**

Iva Zadražilová

Centrum CEINVE, Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta
Masarykovy univerzity, zadrzilova@phil.muni.cz

Abstrakt

Projekt Centrum informačního vzdělávání: rozvoj informační gramotnosti na Masarykově univerzitě navazuje na úspěšné projekty v oblasti IV. Cílem projektu je zkoordinovat a sjednotit aktivity související s informačním vzděláváním v rámci celé univerzity a to vytvořením moderního centra, které bude řešit problematiku IV komplexně. V rámci projektu budou rozšiřovány a inovovány stávající e-learningové kurzy, které se týkají práce s informacemi. Souběžně budou také organizovány workshopy a semináře, zaměřené na praktické dovednosti. Cílovou skupinou projektu jsou v první řadě studenti MU, a to napříč celou univerzitou. Kromě studentů budou podpořeni i akademičtí a neakademičtí pracovníci univerzity, se zaměřením na vyučující a knihovníky.

Abstract

Project Educational information center: the development of information literacy at the Masaryk University is based on the successful projects in information literacy field. The project aims to unify and coordinate activities related to information education on the university by creating a modern center, which will resolve the issue of information literacy. The project will expand and upgrade existing e-learning courses related to information work. In parallel, the project will also organize workshops and seminars focused on practical skills. The target group includes Masaryk University students, academic and non-academic staff, teachers and librarians.

Klíčová slova

informační vzdělávání, informační gramotnost, CEINVE, e-learning, inovace

Úvod

Informační vzdělávání se za několik posledních let bezesporu stalo oblastí, která je v rámci terciárního vzdělávání považována za významnou jak z hlediska samotných vysokých škol, tak z hlediska studentů. Od dob, kdy se informačnímu vzdělávání věnovaly víceméně pouze vysokoškolské knihovny a organizovaly různé lekce s touto tematikou, se nyní mohou s různými předměty nebo kurzy setkat studenti přímo v rámci svého studia. Zařazení těchto předmětů do kurikula svědčí o tom, že informační gramotnost nemůže být opomíjenou oblastí a také o tom, že nelze ustrnout na znalostech studentů získaných v rámci primárního a sekundárního vzdělávání. Naopak, informační vzdělávání je oblastí, která jednoznačně patří do vzdělávání celoživotního.

Informační vzdělávání na MU

Na Masarykově univerzitě se informačnímu vzdělávání obecně věnuje čím dál více prostoru. Pokud pomineme aktivity fakultních knihoven, studenti mají možnost získat znalosti v předmětech, které jsou akreditované a které patří ke standardní nabídce. Jako příklad můžeme uvést předmět Informační vzdělávání, který garantuje Kabinet informačních studií a knihovnictví FF MU, nebo předmět Informační výchova, za jehož zrodem stojí tým pracovníků z Knihovny univerzitního kampusu a z knihovny Přírodovědecké fakulty. Tyto předměty jsou ovšem koncipovány přímo pro studenty dané fakulty nebo oboru a reflektují specifika jejich studia – například medicí nebo přírodovědci se potřebují naučit pracovat s jiným druhem informačních zdrojů, než používají filozofové.

E-learningové kurzy

V roce 2006 v rámci univerzitního rozvojového projektu „Elektronické výukové materiály a komplexní podpora jejich tvorby a využití na MU v Brně“ vznikl e-learningový předmět nazvaný Kurz práce s informacemi. Realizace tohoto kurzu probíhala pod záštitou Kabinetu informačních studií a knihovnictví FF MU ve spolupráci s knihovnami FF a PedF. Cílem tohoto předmětu bylo nabídnout studentům celé Masarykovy univerzity kurz, který by je seznámil se základní problematikou práce s informacemi a rozšířil tak jejich informační gramotnost. Současně byl dán důraz na kritické myšlení, schopnost samostatné práce při hledání potřebných informací, jejich vyhodnocování, tvorbu odborného textu a orientaci ve zdrojích.

Jak už bylo uvedeno, kurz je založen na e-learningové podobě s tím, že studenti mají povinnost osobně se zúčastnit pouze závěrečného testu. „Veškeré materiály jsou dostupné přes Learning Management System Informačního systému Masarykovy univerzity a skládají se z výukových, motivačních, zpětnovazebných i testovacích částí, které jsou multimedialní a interaktivní. Každý modul tak obsahuje interaktivní přednášku, textovou oporu k přednášce, doplňující materiály, seznam literatury, zadání samostatné práce (úkol či test) a diskuzní fórum.“¹ Vzhledem k faktu, že tento kurz si každým rokem zapisuje stále větší počet studentů (při posledním běhu to bylo cca 1 300 osob), se stal předmět Kurz práce s informacemi jedním z pilířů informační gramotnosti na MU. V roce 2010 na něj navázal další předmět a to Kreativní práce s informacemi, který do této chvíle absolvovaly již stovky studentů.

Problematiku informačního vzdělávání na MU kromě knihoven a předmětů řeší také některé projekty. Pod Kabinetem informačních studií a knihovnictví už třetím rokem úspěšně funguje projekt NAKLIV – Národní klastr informačního vzdělávání, který podporuje spolupráci a sdílení znalostí mezi odborníky z vysokoškolských knihoven celé ČR.

Projekt CEINVE

Všechny popsané aktivity jsou řešeny většinou individuálně a dosud neexistovala možnost komplexnějšího propojení tak, aby bylo možné sdílet materiály a předávat znalosti ve větší míře. Na tuto potřebu sjednocení a koordinace aktivit souvisejících s informačním vzděláváním reagoval až projekt CEINVE – Centrum informačního vzdělávání na MU. I tento projekt vznikl pod záštitou Kabinetu informačních studií a knihovnictví a spadá do gesce MŠMT pod Operační program EU „Vzdělávání pro konkurenceschopnost“.



Obrázek 1: Logo CEINVE

¹ CHYTKOVÁ, Dagmar. Kurz práce s informacemi: Jak to bylo a co bude dál? *ProInflow* [online]. 14.11.2011 [cit. 04.07.2012]. Dostupné z: <http://pro.inflow.cz/kurz-prace-s-informacemi-jak-bylo-co-bude-dal>. ISSN 1804-2406.

Projekt CEINVE je rozvržen do tří let a svou činnost začal v červenci 2012. Záměrem projektu je iniciovat vznik funkčního centra, které bude řešit problematiku informačního vzdělávání komplexně a bude dostupné všem studentům MU. Současně bude poskytovat podporu ve všech informačně-vzdělávacích aktivitách. Kromě studentů, kteří tvoří primární cílovou skupinu projektu, se projekt zaměřuje i na akademické a neakademické pracovníky univerzity, zejména na vyučující a knihovníky. Zájem o ušší zapojení se do projektu také projevil fakultní knihovny (např. FF, PřF a PedF), díky čemuž bude možné navzájem si předávat a sdílet informace a zkušenosti z kurzů informačního vzdělávání.

Hlavní cíle projektu

Cíle projektu jsou stanoveny s důrazem na podporu oblasti informačního vzdělávání a jsou rozděleny do několika klíčových aktivit.

- Prvním krokem je vytvoření metodického návrhu realizace výzkumů, jejichž cílem je měření efektivnosti výukových aktivit zaměřených na informační gramotnost. Tyto výzkumy budou probíhat v pravidelných intervalech a budou vyhodnocovat dopad jednotlivých aktivit na cílovou skupinu. Jejich součástí bude zpětná vazba a evaluace ze strany cílové skupiny. Výsledky šetření budou prezentovány a implementovány do všech klíčových aktivit a publikovány v odborném tisku.
- Hlavním cílem projektu je inovace a rozšíření již zmiňovaných e-learningových předmětů Kurz práce s informacemi a Kreativní práce s informacemi². Díky svému univerzálnímu obsahu jsou tyto kurzy přístupné pro všechny studenty MU a vzhledem k neustálým změnám probíhajícím v této oblasti je nutné tyto předměty pravidelně aktualizovat a rozšiřovat. Během trvání projektu by tyto předměty mělo absolvovat 3 300 studentů. Současně bude inovován i předmět Informační vzdělávání, u kterého se předpokládá větší zapojení odborníků a napojení na praxi.
- Jako prezenční alternativa online kurzů budou realizovány semináře a workshopy, které budou nabízet předání praktických znalostí a dovedností, jejichž forma není příliš vhodná pro e-learning. Semináře budou probíhat v návaznosti na jednotlivé semestry a ve spolupráci s fakultními knihovnami. Jejich témata budou navazovat na e-learningový kurz a budou také reagovat na aktuální požadavky cílové skupiny.
- Dalším krokem, který si projekt CEINVE klade za cíl, bude vytvoření kontaktního bodu určeného pro okamžité konzultace a poskytování podpory v problematice informačního vzdělávání. Toto místo bude

² V katalogu předmětů v is.muni.cz pod kódem KPI11 a KPI22.

existovat ve fyzické i virtuální podobě a kromě studentů ho budou využívat zejména vyučující. V těchto kontaktních bodech budou působit proškolení lektori a tutoři a bude zde v maximální míře využita spolupráce a fakultními knihovnami. Díky kontaktnímu bodu dojde také k upevnění formálních i neformálních vztahů.

- Na základě dobrých zkušeností s využíváním online prostoru bude pro předávání informací, materiálů a sdílení zkušeností vytvořeno výukové znalostní prostředí ve formě webového portálu, které bude podporovat rozvoj informační gramotnosti a propojí nabídku aktivit informačního vzdělávání napříč MU.

Řešitelský tým

Řešitelský tým projektu tvoří osm kmenových zaměstnanců, kteří mají dohromady 7,2 úvazku. Kromě manažera projektu a finančního manažera, kteří jsou zodpovědní za koordinační, ekonomickou a administrativní stránku projektu, je v týmu šest odborných pracovníků. Garant odborných aktivit řídí kvalitu projektu po odborné stránce, dva tutoři vzdělávacích aktivit projektu se zabývají především e-learningovými kurzy, dva lektori vzdělávacích aktivit projektu mají na starost organizaci workshopů, seminářů a kontaktních bodů a metodik znalostního prostředí řeší znalostní portál a další online aktivity.

Závěr

Projekt CEINVE je teprve na začátku své činnosti a není proto ještě možné hodnotit dílčí výsledky a dopad projektu. Na závěr je možné ztotožnit se se slovy odborného garanta projektu CEINVE Jana Zikušky: „Nový projekt, jehož začátek se kryje s koncem NAKLIVu, pro mě skrývá kromě nových výzev také spoustu inspirace a motivace k rozvoji informačního vzdělávání nejen na MU. ... A v čem vidím především svoji roli na projektu? Zajistit, aby všechny aktivity dohromady tvořily jeden celek, který dává smysl nejen nám, ale především studentům, akademikům, knihovníkům a všem, které tato problematika zajímá. Jestli máte alespoň malý pocit, že vás NAKLIV v oblasti informačního vzdělávání motivoval nebo inspiroval, tak mi můžete věřit, že CEINVE vás nadchne!“³

³ ČERNÝ Michal, Dagmar CHYTKOVÁ, Kateřina HOŠKOVÁ, Alžběta KAROLYIOVÁ, Pavlína MAZÁČOVÁ, Gabriela ŠIMKOVÁ, Iva ZADRAŽILOVÁ a Jan ZIKUŠKA. CEINVE: témata, lidé, motivace a inspirace nového projektu. Inflow: information journal [online]. 2012, roč. 5, č. 7 [cit. 2012-07-09]. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/ceinve-temata-lide-motivace-inspirace-noveho-projektu>. ISSN 1802-9736.

Bibliografické citace:

ČERNÝ Michal, Dagmar CHYTKOVÁ, Kateřina HOŠKOVÁ, Alžběta KAROLYIOVÁ, Pavlína MAZÁČOVÁ, Gabriela ŠIMKOVÁ, Iva ZADRAŽILOVÁ a Jan ZIKUŠKA. CEINVE: témata, lidé, motivace a inspirace nového projektu. *Inflow: information journal* [online]. 2012, roč. 5, č. 7 [cit. 2012-07-09]. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/ceinve-temata-lide-motivace-inspirace-noveho-projektu>. ISSN 1802-9736.

CHYTKOVÁ, Dagmar. Kurz práce s informacemi: Jak to bylo a co bude dál? *ProInflow* [online]. 14.11.2011 [cit. 04.07.2012]. Dostupné z: <http://pro.inflow.cz/kurz-prace-s-informacemi-jak-bylo-co-bude-dal>. ISSN 1804-2406.

ZADRAŽILOVÁ, Iva. Projekt NAKLIV a možnost zapojení pro knihovny. *Čtenář* [online]. Číslo 02/2011. [cit. 04.07.2012]. Dostupné z: <http://ctenar.svkkk.cz/clanky/2011-roc-63/02-2011/projekt-nakliv-a-moznost-zapojeni-pro-knihovny-81-839.htm>

SPOLUPRÁCE VĚDECKÉ KNIHOVNY V OLOMOUCI A UNIVERZITY PALACKÉHO

COOPERATION RESEARCH LIBRARY IN OLOMOUC AND PALACKY UNIVERZITY

Lubomír Novotný

Vědecká knihovna v Olomouci, novotny@vkol.cz

Abstrakt

Vstup České republiky do EU vyprofiloval spektrum nových projektových možností pro kulturní instituce včetně knihoven. Tyto možnosti se objevily v několika liniích, od financování až po zlepšení přístupu k mezinárodní spolupráci.

Jednou z oblastí, v níž se mohou profilovat knihovny krajského typu, je spolupráce s univerzitami. Vědecká knihovna v Olomouci v současné době spolupracuje s Univerzitou Palackého na projektu pod názvem „Inovace studia historických věd na Univerzitě Palackého CZ.1.07/2.2.00/28.0025“. Tento program je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky a měl by trvat do roku 2014.

Abstract

Entry of Czech Republic into EU profiled a range of new possibilities for cultural institutions, including libraries. These options have appeared in several lines, from funding to improved access to international cooperation. One of areas in which the regional libraries can profile is cooperation with universities. Research library in Olomouc collaborates with Palacky University on the project entitled “Innovation Studies of Historical Sciences at Palacky University CZ.1.07/2.2.00/28.0025”. The program is financed by European Social Fund and the state budget of the Czech Republic and should continue to 2014.

Klíčová slova

komunitární programy, praxe, projekt, strukturální fondy, terciární sektor, univerzita

I. Úvod

Vstup České republiky do EU v roce 2004 otevřel síť nových projektových možností pro kulturní instituce včetně knihoven. Tyto možnosti se objevily na několika úrovních, od lepšího přístupu k financím až po větší možnosti v oblasti zahraniční spolupráce. Především partnerská linie krajské knihovny versus univerzity byla významně posílena. Vedle strukturálních fondů existuje i druhý pilíř v podobě mimounijních dotačních titulů, které jsou u nás reprezentovány především norskými či švýcarskými fondy.

Z hlediska krajských knihoven, které sídlí v univerzitních městech, se tak naplno otevřely dveře pro vzájemnou, dlouhodobou a hlubší spolupráci. Vědecká knihovna v Olomouci je navíc pro podobný druh spolupráce predisponována svojí několikasetletou historií a z toho vyplývajícím bohatstvím historických fondů. V jejích depozitářích se nachází kolem 70 000 starých tisků, kolem 2 000 prvotisků a přes 145 rukopisů. Nejvýznamnější místo zaujímají 4 dokumenty se statusem kulturní památky. Jedná se o Bibli olomouckou M III 1/I-III, Bibli boskovickou M III 3, Evangeliář zábrdovický M II 74 a Graduál loucký M IV 1. Založení jezuitské knihovny v Olomouci v roce 1566 tak znamenalo důležitý prvek pro intelektuální městské klima a v podstatě znamenalo též počátek ovlivňování, spolupráce a spolužití mezi knihovnou a univerzitou, jež vznikla jen o pár let později. V roce 2006 Vědecká knihovna v Olomouci zahájila první kolo unijní spolupráce s univerzitou, partnerstvím na programu s názvem „Inovace formy a obsahu výuky studia historie v bakalářském a magisterském stupni VŠ vzdělávání“. *„Vedle VKOL byly vyzvány i další olomoucké kulturně-vzdělávací a informační organizace (Zemský a okresní archiv a Vlastivědné muzeum, nezisková organizace Environment.cz) tak, aby byla vytvořena síť institucí, v nichž absolventi historie po absolutoriu nejčastěji nacházejí práci. V těchto institucích měli studenti absolvovat neteoretickou část celého projektu s názvem <<Kurz praktických dovedností>>...“¹ Tento první projekt byl zaměřen především na seznámení: „...s technikami v oblasti ochrany movitého kulturního dědictví, a to především s digitalizací. Sekundárním cílem bylo přizpůsobit náplň jednotlivých seminářů i potřebám studenta-historika tak, aby byl seznámen s bohatostí fondů, jejich možným využitím pro svou badatelskou činnost a využitím počítačové techniky při heuristice. Naddimenzované teoretické pojetí výuky historie na katedrách českých vysokých škol vedlo v průměru k vyšší nezaměstnanosti u absolventů historie než u jiných oborů, což bylo jedním z hlavních důvodů, proč byl projekt „Inovace formy a obsahu výuky studia historie v bakalářském a magisterském stupni VŠ vzdělávání“ koncipován především na získání praktických zkušeností*

¹ NOVOTNÝ, Lubomír. Možnosti spolupráce mezi historickými církevními knihovnami a vysokými školami – pohled z praxe. In: *Problematika historických a vzácných knižních fondů Čech, Moravy a Slezska 2007*. Olomouc 2008, s. 217.

*v oblasti informačních technologií, tak jak jsou využívány v institucích typu knihoven.*² Projekt tohoto typu byl jak z hlediska Katedry historie Filozofické fakulty Univerzity Palackého, tak i z hlediska Vědecké knihovny velmi důležitý a měl svůj úspěch i u studentů. Proto již na konci projektu v roce 2008 bylo domluveno pokračování spolupráce s tím, že využití strukturálních fondů bude pro tuto spolupráci základem. V roce 2012 proto nastalo nové kolo spolupráce pod názvem „Inovace studia historických věd na Univerzitě Palackého CZ.1.07/2.2.00/28.0025“.

II. „Inovace studia historických věd na Univerzitě Palackého CZ.1.07/2.2.00/28.0025“

Krajské knihovny nacházející se v univerzitních městech plní ve vztahu k univerzitám několikerou funkci. Tou základní je sice stále výpůjčka, informační služby apod., nicméně na stále větší důležitosti nabývá i spolupráce ve formě vědecké činnosti, účasti na společných mezinárodních vědeckých projektech, výstavách, konferencích a v neposlední řadě na praxích studentů v paměťově-informačních institucích. Právě rozšiřování praxí a stáží v knihovnách (archivech, muzeích, památkových ústavech, arcibiskupství apod.) vyššího typu je náplní projektů, jež tvoří tým pracovníků na Katedře historie Univerzity Palackého. Přílišná teoretičnost výuky a malé propojení s praxí je totiž nešvarem na všech stupních české školské soustavy. Tohle vše je navíc umocněno vzestupem počtu vysokoškolských studentů, což mělo svůj dopad i na menší či střední obory, k nimž patří i historie. V roce 2010 se proto začal na olomoucké katedře historie připravovat projekt propojení praxe a teorie výuky historie a to ve spolupráci s důležitými kulturně-paměťově-informačními institucemi v Olomouci. Cílem bylo, aby si studenti během 3 let trvání projektu vyzkoušeli praktické činnosti v muzeích, archivech, knihovnách, prakticky si sáhli na aktivity spojené s historickými fondy, historickými odděleními v těchto institucích, prakticky se seznámili s moderními přístupy. Tohle vše mělo být navíc doplněno o kratší teoretické vsuvky spojené s prací s historickými prameny, tedy s prací historika jako vědce a nikoliv historika jako zaměstnance knihovny.

Obsahově tedy projekt „Inovace studia historických věd na Univerzitě Palackého CZ.1.07/2.2.00/28.0025“ navazuje na činnosti z let 2006–2008. Cílem bylo rozšířit jednak počet aktivit, počet studentů a počet hodin, jež stráví v jednotlivých institucích. Studenti bakalářského studia katedry historie (jednooborová, v kombinaci) by tedy měli v rámci praxe absolvovat v knihovně 96 hodin za semestr, když jádrem jejich činnosti je ve Vědecké knihovně především digitalizace, práce s knihovním katalogizačním systémem Aleph, práce s katalogem a v neposlední řadě i odborné aktivity spojené s kritikou historického pramene.

² Tamtéž, s. 218.



Obrázek 1: Mědirytina zobrazující peklo z tisku Guldener Himmel-Schlüssel od Martina von Cochema

Takto studenti získají praktické kompetence při práci se skenerem, katalogem, softwarem pro úpravu digitálních objektů a zároveň daný pramen podrobí historické kritice (např. popis starého tisku z historicko-knihovnického pohledu – signet, impressum, frontispis, dedikace, ex libris, viněta, dřevorezy, mědirytiny apod.), zasadí do kontextu, interpretují apod.



Obrázek 2: Přední deska starého tisku o rétorice od Cipriana Suaréze

Druhou částí jsou semináře, kde jsou studenti seznamováni s nejdůležitějšími částmi fondu starých tisků, a to jak z hlediska významu historického, tak i z hlediska ochrany fondu.



Obrázek 3: Titulní list modlitební knihy z pol. 18. století vytištěné v Olomouci

Vědecká knihovna v Olomouci má v tomto ohledu velmi široké možnosti a pro tento projekt jsme se v teoretických seminářích rozhodli zaměřit na dvě oblasti, jednou z nich je kartografie a druhou oblast právních tisků 16.–18. století. Studenti tak provádí historický rozbor starých map Čech, Moravy a Slezska, jsou seznamováni se sběratelskými kuriozitami, s důležitými informačními zdroji potřebnými pro studium mapových dokumentů. Teoretická kartografická část je zaměřena na získání základního přehledu k dějinám kartografie a ke studiu starých map s preferencí zobrazování českých zemí, dále pak s možnostmi využívání důležitých informačních kartografických databází apod. V oblasti právních tisků je náplň koncipována tak, aby studenti získali základní přehled o vývoji českého práva od raného novověku do josefínských reforem na praktických příkladech kodexů, právních příruček, učebnic, právně zajímavých starých tisků (např. Ferdinandea, Josefina, Tereziana). Vedle normativní materie jde též o seznámení s významnými právníky 17.–18. století (např. J. J. Weingarten), seznámení s významnými právními případy (např. Abelesův proces), seznámení se s justiční strukturou v českých zemích s přihlédnutím k významu apelačního soudu. Studenti jsou informováni i o postupech v oblasti ochranného reformátování historicky cenných dokumentů – s mikrofilmováním a digitalizací.

Vedle Vědecké knihovny v Olomouci jsou studenti poté školeni ve Vlastivědném muzeu v Olomouci, v Národním památkovém ústavu v Olomouci, ve Státním okresním archivu v Olomouci a v olomouckém arcibiskupství. Všechny tyto organizace hrají v městském, regionálním a některé i celorepublikovém, kulturním a intelektuálním světě klíčovou roli a v neposlední řadě jsou velkými odběrateli absolventů humanitních oborů Filozofické fakulty Univerzity Palackého. Kromě bezprostředního zapojení se do chodu instituce získává student praxi

v konkrétní oblasti, s níž se může po studiích u potenciálních zaměstnavatelů vykázat. Náplň praxe je vždy zvolena tak, aby korespondovala s nejmodernějšími trendy daného oboru. Ve Vlastivědném muzeu jde o inventarizaci a práci s příslušným softwarem, v archivu o digitální reprodukce archiválií a práci s metadaty, v Národním památkovém ústavu o digitalizaci dokumentace kulturních památek, na arcibiskupství o správu a katalogizaci knihovní sbírky. Výsledkem výše uvedeného by mělo být, že student prodělá během tří let pět stáží, které mu poskytnou nejen přehled o modelových pracovních i odborných aktivitách v daných institucích, ale též by měl získat nové informace o databázích, informačních zdrojích a pramenech, jež jsou z hlediska práce historika nepostradatelné.

III. Závěr

Spolupráce s terciárním sektorem patří jednoznačně k základním aktivitám knihoven v univerzitních městech. Krajské (vědecké) knihovny doplňují univerzitní knihovny, mají širší spektrum uživatelů služeb, mohou se pohybovat, jak v odborně-historické oblasti, tak i v oblasti čistě knihovnicko-informační. Dalšími možnostmi je též vytváření kooperací s muzei a archivy, a to nikoliv pouze na bázi výpůjček, ale na základě plnohodnotných projektů od výstav, přes společné konference až po studentské praxe. Úzká spolupráce s univerzitami je pro krajské knihovny perspektivní cestou do budoucna. Univerzity jsou nadány mnohem většími finančními a manažerskými kvalitami a právě skrze tyto možnosti je nutno hledat cestu k trvalé a nikoli jen ad hoc spolupráci.

Bibliografie

HAŠKOVÁ, Barbora. Spolupráce Masarykovy univerzity s Moravskou zemskou knihovnou. *Duha* [online]. 22.04.2011 [cit. 25.06.2012]. Dostupné z: <http://duha.mzk.cz/clanky/spoluprace-masarykovy-univerzity-s-moravskou-zemskou-knihovnou>. ISSN 1804-4255.

NOVOTNÝ, Lubomír. Možnosti spolupráce mezi historickými církevními knihovnami a vysokými školami – pohled z praxe. In: *Problematika historických a vzácných knižních fondů Čech, Moravy a Slezska 2007*. Olomouc 2008, s. 217-226. ISBN 978-80-7053-276-8.

RAMAJZLOVÁ, Barbora. Koordinace a spolupráce – úloha asociace knihoven vysokých škol ČR. [cit. 25.06.2012]. Dostupné z: http://sldk.tuzvo.sk/cosmo/foto/seminar/zbornik/pdf/Ramajzlova_Barbora.pdf

KRITICKÉ A KREATIVNÍ MYŠLENÍ V INFORMAČNÍM VZDĚLÁVÁNÍ

CRITICAL AND CREATIVE THINKING IN INFORMATION LITERACY

Dagmar Chytková

CEINVE (Centrum informačního vzdělávání na MU), d.chytkova@gmail.com

Abstrakt

Příspěvek pojednává o možnostech zavádění kritického a kreativního myšlení do informačního vzdělávání. Nastíněn je teoretický rámec, vysvětlení pojmů a ukázka modelu myšlení. Na modelu myšlení je znázorněna důležitost soustředění se na všechny složky myšlení nejen v procesu učení (se). Kromě vědomostního základu je to tedy kritické a kreativní myšlení. Ukázány jsou příklady technik a možnosti jejich využití ve výuce.

Abstrakt

This paper deals with the possibilities of implementation of critical and creative thinking in information education. There is delineated theoretical frame, explanation of terms and presentation of thinking model. The model shows the importance of every part of thinking process in learning or teaching. Besides basic thinking there is also critical and creative thinking. There are some examples of techniques and possibilities of using in education.

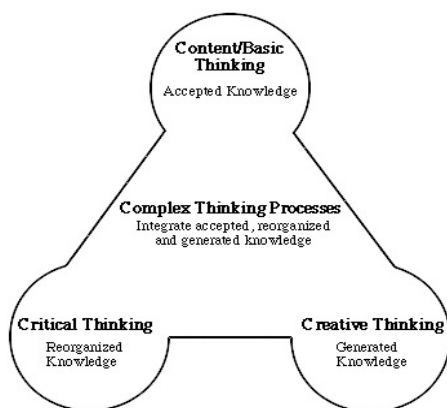
Klíčová slova

informační vzdělávání, kreativní myšlení, kritické myšlení, model myšlení, techniky, vědomost

Informační gramotnost se stává více důležitým oborem než kdy dříve. Práce s informacemi se netýká již jen knihovníků, informačních profesionálů atp.,

ale v nejširší podobě spadá nyní téměř do řady dalších oblastí. Informační vzdělávání by mělo být součástí výuky vysokoškolského studia. Lekce informační gramotnosti lze mezi studenty dostat např. pomocí vyučovacího předmětu, velký počet studentů obsáhne např. e-learningová forma výuky. Mimo tuto možnost se nabízí např. zapojení nejen knihovníků do hodin určených pro studenty prvních ročníků, zejména zapojení do různých proseminářů apod. Samozřejmostí jsou také lekce v knihovně.

Aby výuka byla kvalitní a efektivní, je vhodné, aby mezi studentem a vyučujícím (např. knihovníkem) docházelo k interakci, aby se nejednalo o pouhou jednostrannou přednášku, ale aby si student dokázal hledat v procesu učení svoje vlastní myšlenky, názory, argumenty, hledal nové nápady apod., vše můžeme podpořit zařazením kreativních technik a technik kritického myšlení do procesu výuky. Názorně to ukazuje Integrovaný model myšlení HOTS, jehož autory jsou pracovníci Katedry pedagogiky Státní univerzity v Iowe (<http://www.iastate.edu/>).¹



Obrázek 1: Integrovaný model myšlení

Tyto tři kruhy znázorňují základní oblasti myšlení. Vrchní kruh reprezentuje základní myšlení, tzv. vědomostní základ. Ten si student tvoří procesem učení a následným vybavením z paměti. Tento kruh není přímo procesem myšlení, ale je třeba jej do komplexního procesu zařadit, neboť tvoří základ a východisko pro myšlení.

¹ CALDWELL, Barbara a Dennis DAKE. Iowa Department of Education Integrated HOTS Thinking Model. In: NAB, a living curriculum [online]. Department of Art & Design, Iowa State University, ©1999, 2000. [cit. 2012-07-12]. Dostupné z: <http://www.design.iastate.edu/NAB/about/hots/hots.html>

Levý spodní a pravý spodní kruh reprezentují kritické a kreativní myšlení. Liší se od vědomostního základu tím, že s informací pracují aktivně, tedy aktivně ji přetvářejí, reorganizují (kritické myšlení) či nově objevují (kreativní myšlení). Jednotlivé kruhy se navzájem ovlivňují a je mezi nimi interakce. Nelze mezi nimi tedy dělat hranice, neboť, abychom mohli tvořivě či kriticky myslet, potřebuje mít vědomostní základ. Celý model myšlení je proces myšlení každého člověka bez ohledu na národ, pohlaví apod. Každý jedinec má však jinak rozvinuté jednotlivé oblasti.

Podívejme se nyní na jednotlivé kruhy modelu. Pod základní myšlení či vědomostní základ lze zařadit dle autorů např. řešení problémů, rozhodování atd. Jde především o osvojování poznatků a jejich vybavování. Z hlediska informačního vzdělávání sem můžeme zařadit nejzákladnější témata informační gramotnosti (vyhledávání, zpracování informací, práce s tématem, citace atd.). Do procesu výuky je však vhodné zařadit i metody kritického a kreativního myšlení, abychom podpořili celý komplexní model. Bohužel se často stává, že tato dvě myšlení jsou zanedbávána.

Metody kritického a kreativního myšlení lze zařadit buď jako samostatná témata nebo jejich metody spojit se základními tématy informační gramotnosti. Pokud např. budeme učit studenty tvořit myšlenkové mapy, nabízí se nám možnost zařadit samostatnou lekci o myšlenkových mapách nebo metodu zařadit do výuky určitého tématu. Např. můžeme studenty nechat vytvořit myšlenkovou mapu na téma elektronické informační zdroje.

Co tedy je kritické a kreativní myšlení? Jak již bylo nastíněno, jedná se o myšlení, při kterém s informací aktivně pracujeme. Buď ji reorganizujeme, hodnotíme, pak se jedná o kritické myšlení. Nebo tvoříme informaci novou, pak můžeme mluvit o kreativním myšlení.

Kreativní myšlení

Jedná se o proces, kdy si nejprve osvojíme novou informaci, kterou nejdříve reorganizujeme a následně vytvoříme nový poznatek (sami či za pomoci vyučujícího). Jde v první řadě o divergentní (rozbíhavé) myšlení, jehož výsledkem je několik nápadů/myšlenek. Opakem divergentního myšlení je myšlení konvergentní, tedy sbíhavé, což je postup směřující k jednomu řešení, jedné myšlence... Jeden proces nemůže být bez druhého, neboť často potřebujeme nejdříve najít několik nápadů a následně vybrat jeden nejvhodnější.

O podobných pojmech, tedy o laterálním a vertikálním myšlení, hovořil Edward de Bono. Vertikální myšlení je proces probíhající v jednotlivých krocích za sebou, používá logické postupy. Laterální myšlení (např. kniha *Lateral Thinking*, 1970)

hledá různé možnosti, postupy, alternativní způsoby interpretace, nebojí se vybočit za hranice obecného. Základní přehled podává Tabulka 1.²

VERTIKÁLNÍ (konvergentní)	LATERÁLNÍ (divergentní)
Hledání jednoho řešení	Hledání alternativ
Hledání jednoho směru vedoucího k cíli	Tvoření různých směrů
Sekvenční postup	Dělání skoků
Hodnotí	Nehodnotí
Vylučování nepodstatných informací	Nevylučování nepodstatných informací
Statická klasifikace	Nestatická klasifikace
Zaručuje minimální řešení	Zvyšuje nalezení maximálního řešení, ale bez záruky

Tabulka 1: Vertikální a laterální myšlení

Pod kreativní myšlení autoři modelu řadí syntézu, elaboraci a imaginaci. Pod syntézou můžeme chápat proces sumarizace, kombinování částí do nových celků, plánování apod. Imaginace zahrnuje vymýšlení, předvídaní, často jde o vnuknutí myšlenky. Elaborace je proces rozvíjení nové myšlenky, patří sem např. expanze, konkretizace, modifikace apod. Na čem se většina definic shodne, je to, že kreativita je myšlení, které přináší něco nového, originálního, užitečného... Většinou musíme vykročit mimo hranice za prostor, kde se cítíme celkem bezpečně. Při kreativním myšlení porušujeme tyto svoje hranice, vybočujeme mimo konvenci. Petr Žák ve své knize *Kreativita a její rozvoj*³ hovoří o kreativité jako o **schopnosti, procesu a postoji**. Schopnost kreativně myslet spočívá v představování si, vymýšlení nových věcí, tvoření...). Proces je pak práce, myšlenková činnost, díky které pak vzniká ono něco nového a užitečného. Postojem můžeme myslet určitou flexibilitu a hravost osoby, umění přijmout změnu. V knize se také můžeme dočíst o různých překážkách, které lidem brání v procesu kreativity. Nejčastějšími bloky jsou příliš kritická povaha osoby (kritická povaha neměníci své názory) a strach (z odmítnutí řešení, nezvládnutí úkolu či strach ze ztráty hrdosti). Dalšími bloky může být např. vysoké superego, neschopnost změnit úhel pohledu, konzervativnost, čas, pesimismus atd. Naštěstí jde bloky odstraňovat a pracovat tak na rozvoji kreativity.

² BONO, Edward de. *Šest klobouků aneb Jak myslet*. Praha: Argo, 1997. 185 s. ISBN 80-7203-128-7.

³ ŽÁK, Petr. *Kreativita a její rozvoj*. Brno: Computer Press, 2004. 316 s. ISBN 80-251-1457-5.

Kritické myšlení

Kritické myšlení je myšlení nezávislé, každá osoba si tvoří své vlastní názory, své hodnoty a svá přesvědčení. Jde o svobodu myšlení, kdy myslíme sami za sebe, kdy sami rozhodujeme o složitých otázkách. Cílem kritického myšlení není získání informace. Znalost dané problematiky je východiskem pro kritické myšlení. Pro tvorbu úvah je třeba mít shromážděná fakta, hypotézy, teorie, pojmy atd. o dané problematice. Kritické myšlení je tedy proces, kdy pracujeme s již získanými daty, která jsme se naučili. Kritické myšlení také učí porozumět textům a podržet si z nich potřebné informace různého druhu. Tradiční učení tak činí osobitějším a smysluplnějším, zároveň také užitečným a trvalým. Skutečné učení se na každé úrovni vyznačuje snahou řešit problémy a odpovídat na otázky, které povstávají z žákovy vlastního zájmu a z jeho potřeb.⁴

V rámci kritického myšlení můžeme mluvit o tzv. **třífázovém procesu myšlení a učení**. První fázi nazýváme fází evokační. Cílem tohoto procesu je zdržení se vlastního (tedy učitelova) projevu a ponechání prostoru, aby se studenti vyjádřili, aby se nad tématem zamysleli. Často tato fáze probíhá formou brainstormingu nebo pomocí kategorizace či jiných metod. Brainstorming je metoda, která se snaží pomocí skupinové práce dospět k co největšímu počtu nápadů (ne řešení). Pomocí metody kategorizace si studenti utřídí myšlenky a vytvoří si tak rámec pro přijetí nových informací, které jsou součástí druhé fáze.

Druhou fází nazýváme uvědomění si významu informací. V této fázi se student setkává s novou informací či myšlenkou různými metodami – čtením, experimentem, výpočtem, poslechem, návštěvou místa apod. V této fázi má učitel na studenta malý vliv a student si fází musí projít sám se svým vnitřním nasazením, pokud se chce nové informace naučit. Existují různé osvědčené metody, které lze využít. Příručky RWCT jich podávají hned několik (např. I.N.S.E.R.T.). Poslední fází je fáze reflexe, která je bohužel často opomíjená. Díky této fázi si student třídí myšlenky a upevňuje si, co se naučil. Student se může v této fázi vyjádřit buď slovy bez určené metody nebo pomocí vybrané metody. Je také vhodné podnítit studenty, aby si svoje názory vyměňovali mezi sebou.

Pokud se vrátíme k Integrovanému modelu myšlení, do kritického myšlení řadí autoři analýzu, syntézu a hodnocení. Pod syntézou zde myslíme logické myšlení, identifikaci příčinných vztahů či porovnávání. Pod analýzou je v modelu zařazena klasifikace, identifikace předpokladů, nacházení souvislostí apod. Hodnocení lze chápat jako hodnocení informací, ale také umění určování priorit, ověřování, rozpoznání chybných závěrů či určování kritérií.

⁴ STEELOVÁ, Jeannie L., Kurtis S. MEREDITH, Charles TEMPLE a Scott WALTER. *Co je kritické myšlení (vymezení pojmů a rámce E-U-R)*. Příručka 1. Praha: Kritické myšlení, o.s., 2007. s. 8.

Zařazení do lekcí

Jak tedy tyto styly myšlení podporovat při výuce informačního vzdělávání? Můžeme samotné techniky zařadit do lekcí. Většina z nich se věnuje práci s informacemi v užším či širším hledisku. Je pak už jen otázkou, jak lekci koncipovat. Pokud bychom se rozhodli, že budeme chtít studenty naučit brainstormingu, myšlenkovým mapám, čtení s porozuměním či např. prezentačním dovednostem s uměním argumentovat, je možné zařadit 4 workshopy na toto téma, ale také je možné se pokusit tyto metody zařadit do lekce. Zde je pak právě možnost věnovat se tradičnímu tématu informačního vzdělávání, které již učíme a známe jej dobře, a do lekce zařadit výše zmíněné techniky.

Budeme-li se např. chtít věnovat vyhledávání na internetu a naučit vyhledávací strategie, nemusíme lekci pojmut jen jako přednášku s praktickým zkoušením. Můžeme se při přípravě zaměřit také na rozvoj obou myšlení. Nejdříve si lekci rozdělíme do tří fází evokace - uvědomění - reflexe. V rámci každé části pak naplánujeme proces výuky. V evokaci se budeme snažit zjistit, co studenti již o tématu ví, budeme chtít, aby si to sami uvědomili. Zde tedy nebudeme přednášet teoretický úvod o vyhledávání na internetu, ale provedeme se studenty např. brainstorming, který jsme je mj. chtěli naučit. Je důležité nezapomenout vždy jim vysvětlit, jak konkrétní techniky fungují a jaká mají příp. pravidla. V další fázi - uvědomění - si opět zvolíme vybranou techniku, např. metodu I.N.S.E.R.T. či jinou a pracujeme s ní na tématu vyhledávání na internetu a snažíme se studentům předat nové informace. Nesmíme zapomenout ani poslední fázi, reflexi, kde si opět zvolíme určitou metodu, např. myšlenkovou mapu, diskuzi žáků apod.

Následně je potřeba si uvědomit, že určité techniky je třeba opakovaně do výuky zařazovat. Ne vždy se studentům technika napoprvé zamlouvá, zejména v případě, že na podobný styl výuky nejsou zvyklí.

Při zavádění nové formy výuky je třeba být trpělivý a vytrvat. Naše úsilí pak bude postupně sklízet ovoce. Pamatujme, co řekl sám T. A. Edison: „Neselhal jsem 10 000 krát. Našel jsem 10 000 způsobů, které nefungují“.

Bibliografické odkazy

BONO, Edward de. *Šest klobouků aneb Jak myslet*. Praha: Argo, 1997. 185 s. ISBN 80-7203-128-7.

CALDWELL, Barbara a Dennis DAKE. Iowa Department of Education Integrated HOTS Thinking Model. In: *NAB, a living curriculum* [online]. Department of Art & Design, Iowa State University, ©1999, 2000. [cit. 2012-07-12]. Dostupné z: <http://www.design.iastate.edu/NAB/about/hots/hots.html>

STEELOVÁ, Jeannie L., Kurtis S. MEREDITH, Charles TEMPLE a Scott WALTER. *Co je kritické myšlení (vymezení pojmů a rámce E-U-R)*. Příručka 1. Praha: Kritické myšlení, o.s., 2007. 38 s.

ŽÁK, Petr. *Kreativita a její rozvoj*. Brno: Computer Press, 2004. 316 s. ISBN 80-251-1457-5.

JAK JSME ZAČALI PŘIPRAVOVAT 1. LEKCE INFORMAČNÍ VÝCHOVY

HOW WE STARTED TO PREPARE THE FIRST TWO LESSONS OF USER INFORMATION EDUCATION

Michaela Hašková

Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové

Abstrakt

Příspěvek představuje 1. lekce informačního vzdělávání ve Studijní a vědecké knihovně v Hradci Králové. Popisuje, jak nápad vznikl, jak probíhala příprava 1. a 2. lekce, zkušenosti s vedením lekcí, aktivní práci studentů, vytvoření týmu, spolupráci pracovníků ve službách, hodnocení studenty i pedagogy.

Abstract

The paper presents the first two user information lessons in the Research Library in Hradec Králové. It describes how the idea originated, how the first and second classes were prepared, experiences with the leadership of lessons, active work of students, creating a team, co-workers from service department, evaluation by students and teachers.

Klíčová slova

informační výchova, informační vzdělávání, informační gramotnost, Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové, rámcové vzdělávací plány, klíčové kompetence, kritické myšlení, práce s textem, Josef Čapek, Božena Němcová

Cílem příspěvku není nic většího ani menšího než záměr podělit se o své zkušenosti se začátky přípravy a realizace lekcí informační výchovy ve Studijní a vědecké knihovně v Hradci Králové. I současný dalajláma Tändzin Gjamccho nám radí, abychom se dělili o svou zkušenost. Dodává, že je to cesta, jak dosáhnout

nesmrtelnosti. Nevím, zda dosáhnu nesmrtelnosti, ať nyní či na své další životní pouti, ale třeba tyto zkušenosti někomu pomohou, a i kdyby pomohly jednomu a jen z části, tak to má smysl.

Po knihovně letem Čapkovým světem

Po otevření nové budovy knihovny jsme zaznamenali obrovský zájem o exkurze – zvědavost na budovu i na služby, a to jak ze strany veřejnosti, tak především škol. Naše exkurze probíhaly tak, že jsme hodinu až hodinu a půl procházeli s účastníky budovou a seznamovali je s historií knihovny, interiérem, především však se službami knihovny. Postupně jsme zařazovali ukázkou práce s katalogem, v rámci procházky jsme mnohdy doplňovali i praktické úkoly. Pořád to však bylo málo. Učitelé požadovali kromě klasických procházek i jakési dílny, které znali od jiných institucí.

Školy totiž začaly nově učit podle rámcových vzdělávacích plánů, aktivita přecházela postupně na žáky, učitelé v průběhu posledních let změnili způsob výuky, objevilo se problémové učení, otevřené učení, žáci více diskutují, zvykli si pracovat ve skupinách, učí se kriticky myslet. Když mě ředitelka knihovny pověřila úkolem vytvořit zkušební lekci informačního vzdělávání, dala mi naprostou volnost ve volbě tématu, formě lekce, použitých metodách, času trvání lekce, propagace. To mi vyhovovalo – připomínalo to čistý list či volnou plochu na Googlu. Jak s tím naložit? Stále trval zájem o exkurze po budově, tak jsem zkusila vytvořit „dva v jednom“. Exkurze bude, prohlídka budovy zůstane zachována – studenti si na informace budou muset přijít sami, provedou se navzájem a navíc přidáme zastřešující téma, které lekci spojí. Jelikož jsem věděla, že mě čeká spousta práce také s nastudováním materiálu, hledala jsem téma, které by mi bylo blízké a bavilo mě. Vhodná by byla regionální osobnost případně slavící výročí, aby to nenudilo a bylo hodně barevné. Když mi vyhledávač mimo jiné nabídl **Josefa Čapka** – zajásala jsem – to je ono! Téma vhodné pro nejmenší děti i maturanty. Od Povídání o pejskovi a kočičce po Kulhavého poutníka, od obrázků pro děti po kubistické a symbolické obrazy, od radostného bratrského spolenectví po hrůzu z nástupu diktátorského režimu až po prožitek v koncentračním táboře. Po výběru tématu jsem si položila novinářské otázky a postupně se rýsovala kostra lekce. **Kdo?** Kdo bude lekci vést? Já plus kolegyně Marcela Procházková, které patří velký dík, že připravenou lekci přijala a vedla střídavě se mnou. Pro koho bude lekce určena? Pro žáky základních škol zhruba od 5. třídy po středoškoláky, popř. pomaturitní obory. **Co?** Téma máme, upotřebíme knihy Josefa Čapka, o J. Čapkově, periodika, internet, databáze. **Kdy?** V otevírací době, přizpůsobíme se. Jak dlouho lekce potrvá? Zkusili jsme 2 hod. – 120 min., což se nakonec ukázalo jako vhodné. **Kde?** Bylo jasné, že využijeme veřejné prostory knihovny, na úvod je třeba zamluvit konferenční sál, popřípadě učebnu. **Proč?** Rádi bychom

studenty více zapojili, knihovna nechce zůstat pozadu. Dle Rámcově vzdělávacího programu pro gymnázia se lekce zaměřuje mimo jiné na vzdělávací oblasti: jazyk a jazyková komunikace, český jazyk a literatura, geografie, dějepis, umění a kultura, občanský a společenskovední základ, informatika a informační technologie. Na úrovni základní školy rozvíjíme kompetence k učení, k řešení problémů, kompetenci komunikativní, sociální a personální, občanskou i pracovní. **Jak?** Žáky čeká práce ve skupinách s pracovními listy, budou řešit problémové úkoly. **A co dál?** Po vytvoření lekce přivítání další členky do týmu a plán na vytvoření nové lekce společně, neboť víc hlav víc ví.

Jak vypadá struktura lekce s harmonogramem? Setkání zahajujeme přivítáním v konferenčním sále s krátkým brainstormingem o Josefu Čapkovi. Následuje ukázka z filmu Nekonečná pouť Josefa Čapka dokumentaristy Josefa Císařovského. Jedná se o rozpothybované obrazy J. Čapka doplněné záběry z míst, kde Čapek pobýval. Po této ukázce si žáci uvědomí, že Josef Čapek byl především malíř, film vzbudí i otázky. Mnohým dojde souvislost zhlédnutím ostatných drátů. Film pohladí po duši a zároveň nažene strach. Pak už studenty čeká práce ve skupinách – dostanou pracovní listy s úkoly a rozeběhnou se po knihovně. Na vyplnění listů mají 35 min. a je to úprk – každá skupina se pohybuje v jiném patře – zjistí informace o službách knihovny na daném úseku a pak už hledá odpovědi na otázky o J. Čapkovi. V daný čas se všichni shromáždí v 1. podlaží. Postupně nás skupiny informují o službách v jednotlivých podlažích a přidávají i informace o J. Čapkovi – ukážou knihy, ze kterých čerpaly. Na lektorku zbývá pouze doplnění, navazující, popřípadě provokující otázky a hodnocení kladné stránky projevu. V žádném případě naše setkání nepřipravujeme soutěžní formou, studenty vedeme ke spolupráci, oceňujeme, co se povedlo. I žáky směřujeme k tomu, aby uměli vyzdvihnout, co se vydařilo jim i jejich kamarádům. Lekci zakončíme ideálně v konferenčním sále doplněním flipchartu z brainstormingu a pětílístkem na téma Josef Čapek.

Lekci nabízíme od září 2010, do konce roku jich proběhlo 7, za celý rok 2011 29 a do konce pololetí 2012 2 lekce. Tento rok Josefa Čapka převládala konkurentka z druhé lekce Božena Němcová.

Lekce Po knihovně letem Čapkovým světem – září 2010 – červen 2012				
Škola	ZŠ	Gymnázia	Ostatní SŠ	Celkem
Počet lekcí	8	5	11	24
Počet studentů	161	114	189	464

Tabulka 1: Lekce Po knihovně letem Čapkovým světem

Ještě bych se ráda podělila s jedním velmi příjemným překvapením. V jednom prázdninovém dnu v minulém roce jsem vzala v kanceláři telefon. Na druhém konci spojení se představila paní doktorka Váňová, předsedkyně Společnosti bratří

Čapků a ředitelka Památníku Karla Čapka ve Staré Huti u Dobříše. Doslechla se o naší lekci a nabídla nám k zapůjčení putovní výstavu – Josef Čapek – malíř, básník, spisovatel. Paní Kristina je člověk, který své práci rozumí a dělá ji s láskou. Výstava již objela několik evropských zemí. Expozici jsme domluvili na březen, kdy jsme si připomínali 125. výročí narození Josefa Čapka. Byli jsme moc potěšeni, že paní Kristina Váňová přijela i na vernisáž výstavy. Ve svém úvodním slovu připomněla hloubku osobnosti J. Čapka, jeho neokázalost, skromnost, schopnost nebát se v pravou chvíli vyjádřit i jeho humor a hravost. V naší lekci jsme chtěli k tomuto přivést i její účastníky – k bližšímu porozumění statečnému vnitřně bohatému člověku i sobě samému.



Obrázek 1: Žáci ZŠ Sion J. A. Komenského, Hradec Králové, v průběhu lekce

„... takových žen je velmi málo na světě...“

V červnu 2011 dozrál čas k vytvoření lekce nové. Největším úspěchem bylo to, že se nám podařilo dát dohromady tříčlenný tým, kromě Marcely Procházkové k nám přibyla nová posila – absolventka KISK MU v Brně Marie Štyndlová. Dohodly jsme se, že lekci vymyslíme a budeme vést společnými silami. U výběru tématu jsme měly jasno v tom, že to opět bude regionální osobnost, výročí by nevadilo, mohla by to být případně žena – povedlo se – osobnost a dílo i doba **Boženy Němcové** se ukázaly být silnou motivací pro všechny tři odhodlané knihovnice.

V této lekci jsme opustily model exkurze a umožnily studentům hlubší vhled na tuto ikonu české literatury, cílem bylo přiblížit ji jako ženu z masa a kostí prodírající se nelehkým životem s připomínkou společenské a politické situace,

ve které žila. Kromě toho jakoby mimoděk představujeme služby knihovny, její prostory, ochotné knihovnice, informační zdroje dostupné z knihovny. Vzhledem k množství nabízejících se dílčích témat jsme vytvořily 1 univerzální lekci s vědomím možnosti úpravy pro mladší studenty, např. vymazáním náročnějších úkolů. Rozdělily jsme si 7 témat ke zpracování: Barbora Panklová – dětství a mládí; Božena Němcová – od svatby ke smrti; Babička; Povídky; Sběratelka národní slovesnosti, Korespondence a Místa v kraji spjatá s Boženou Němcovou. Vytvořily jsme pracovní listy ke každému tématu – studenti pracují s katalogem, vyhledávají informace v textu – ať na internetu, v knize či na čtečce. Pro odpověď na řadu otázek je třeba čerpat z více zdrojů, využít odhadu, vcítit se do problematiky, vyjádřit názor. Oproti minulé lekci jsme zařadily kreativní úkoly, ve kterých se studenti projevují např. kresbou, vyprávěním příběhu, pantomimou, či hereckou etudou.

Struktura lekce se liší oproti předchozí. Začínáme opět v konferenčním sále, tentokrát prezentací obrázků – žáci mají jediný úkol – rozhodnout, zda obrázek má, či nemá souvislost s Boženou Němcovou – jedná se o nenásilný úvod do tématu, zjistíme, jakou mají studenti povědomost o naší největší spisovatelce. Může zde dojít i k zasazení emocí – mnozí při pohledu na fotografii již nemocné ženy dřívější krasavici nepoznají, možná na základě takového momentu lépe pochopí útrapy tohoto neobyčejného člověka. Studenti potom do skupin obdrží košíky s pracovními listy a dalšími pomůckami a rozprchnou se po knihovně. Mimo jiné se pročitají a potom sami zamýšlejí nad stále neodhaleným tajemstvím o původu autorky, hodnotí obrázky Martina Velíška k Babičce, ve čtečce elektronických knih procházejí povídky napsané Němcovou, vracejí se do vzpomínek na výlet do Babiččina údolí, čtou v angličtině úryvek z pohádky, přičemž ostatní hádají její název, přemýšlejí nad místem B. Němcové ve společnosti 19. století, pročitají se dopisy Boženy Němcové a vyjadřují se ke vztahu manželů. Po 45 minutách, které utečou jako voda, se žáci vracejí do konferenčního sálu s plným košíkem knih a dalších dokumentů a prezentují svou práci spolužákům. Po závěrečném zhodnocení a s pozváním k příští návštěvě se rozloučíme.

„... takových žen je velmi málo na světě...“ – září 2011 – červen 2012				
Škola	ZŠ	Gymnázia	Ostatní SŠ	Celkem
Počet lekcí	8	7	12	27
Počet studentů	170	181	144	495

Tabulka 2: Lekce „... takových žen je velmi málo na světě...“



Obrázek 2: Studenti nástavbového studia SŠ řemeslné v Jaroměři při vyhledávání informací

Co se v našich lekcích povedlo? Především to, že studenti pracují aktivně, samostatně, často překvapí i samotné učitele. Převážná část mladých lidí se snaží plnit úkoly, rychle se v knihovně zorientují, když si nevědí rady, zeptají se, motivováni nejsou žádnou hrozbou trestu, či očekáváním odměny, což je naší největší odměnou. Celkem proběhlo 51 lekcí, které navštívila bezmála tisícovka studentů. Toto číslo svědčí o tom, že o lekce je zájem, během setkání i při odchodu se studenti i učitelé tváří mnohem častěji přívětivě než otráveně, a to především u dospívajících skupin mládeže nebývá pravidlem. A vzhledem k tomu, že se ptají po lekci nové, tak nás čeká spousta práce.

CHOVÁNÍ UŽIVATELE JAKO ZÁKLADNÍ PILÍŘ ICT BEZPEČÍ

USER'S BEHAVIOUR AS THE BASIC PILLAR OF ICT SAFETY

Pavla Kovářová

Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta Masarykovy univerzity, kovarovap@gmail.com

Abstrakt

Příspěvek poukazuje na to, že základ bezpečí uživatele při práci s ICT představuje jeho chování. To je založeno na srovnání s možnostmi jiných bezpečnostních opatření jako bezpečnostní software (např. antiviry, firewally) nebo legislativa a její využití při represí. Současně je zdůvodněno, že k vzdělávání v oblasti bezpečnosti má blízko knihovnice či knihovník, protože usiluje o vedení k efektivnímu a správnému chování při používání ICT a jimi zprostředkovaných informací.

Abstract

Paper points out that the basis of user's security when working with ICT is constituted by its behaviour. This is based on a comparison with the possibilities of other security measures such as security software (e.g. antivirus, firewalls), or the legislation and its application in repression. At the same time it is reasoned that a librarian is near to education about information safety, because he or she seeks to lead to effective and appropriate behaviour when using ICT and information transmitted by them.

Klíčová slova

bezpečnost, hodnocení informací, informační a komunikační technologie, informační chování, informační vzdělávání, počítačová gramotnost, prevence, zabezpečení

Již dlouhodobě je vnímána počítačová gramotnost jako klíčová složka informačního vzdělávání. V současnosti se také stále více stává podmínkou pro efektivní a konkurenceschopné působení ve stále více sférách společnosti. Ovšem již od počátku s sebou rozšiřování informačních a komunikačních technologií (dále jen ICT) neslo nejen výhody ve formě zrychlení a zjednodušení činností, ale i určité riziko spojené s možným zneužitím těchto technologií, které ještě vzrostlo při zapojení internetu. V současnosti jsou na ICT v podstatě závislé mnohé firemní aktivity, kde je patrný význam bezpečnosti informací i technologií s ohledem na konkurenční boj, ale také třeba zdravotnictví, protože mnohá i životně důležitá zařízení jsou závislá na elektrické či přímo elektronickém informačním systému, jejichž činnosti mohou být narušeny a tím může být ohroženo i mnoho lidských životů.

V běžném životě většiny lidí se problémy takové úrovně nevyskytují, což ale neznamená, že by bezpečnost informací a ICT pro ně nebyla důležitá. I zde se může dostat ke slovu problém, který pro uživatele může mít ohrožující důsledky, jako např. zneužití elektronického bankovníctví nebo kyberstalking, tedy nebezpečné pronásledování s využitím ICT. Opět se jedná o problémy, jejichž nižší frekvence výskytu je vyvážena vysokou mírou poškození. I běžné problémy, které nemají tak zásadní důsledky, jako např. nevyžádaná pošta nebo malware (tj. jakýkoli škodlivý kód), ale mohou být nepříjemné. Tento stručný přehled poukazuje na to, že informační či internetová bezpečnost je téma, které by nemělo být v rámci informačního vzdělávání a počítačové gramotnosti zanedbáváno.

Pokud výše uvedenou tezi ohledně významu tématu akceptujeme, objevují se dvě otázky vyplývající ze spojení s knihovnamí: Proč by toto téma měly řešit knihovny? A co by měly řešit především, aby navázaly na své tradiční role? Odpovědi na ně jsou úzce propojené a základní zodpovězení přinese tento příspěvek.

Informační bezpečnost a knihovny

Vymezení potenciálu knihoven v oblasti zvýšení bezpečnosti uživatelů internetu se věnují dlouhodobě, ale stále se objevují nové podněty, které podporují, aby knihovny do svých aktivit zahrnuly i vzdělávání svých uživatelů v tomto směru. Zatím poslední přehled byl publikován v článku *Potenciál knihoven pro vzdělávání o informační bezpečnosti*¹. Vzhledem k jeho aktuálnosti není nutné, aby bylo totéž opakováno zde, ale má smysl zmínit základní východiska, na kterých stojí poznámky k druhé uvedené otázce.

¹ KOVÁŘOVÁ, Pavla. *Potenciál knihoven pro vzdělávání o informační bezpečnosti*. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2012, roč. 12, č. 1 [cit. 2012-07-09]. ISSN 1213-8231. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/default.aspx?id=1364>

Knihovny mohou využít při zavádění tématu svých tradičních charakteristik a rolí. Mezi ně lze zařadit postavení těchto institucí, kde přispívá především jejich vnímání veřejností jako důvěryhodných institucí sloužících jako brána k informacím, které jsou přitom dobře dostupné díky husté síti spolupracujících organizací. Tato dostupnost úzce souvisí s budováním vztahů s místní komunitou uživatelů různých charakteristik, ať už věkových, zájmových či znalostních. K tomu je využíváno i spolupráce s dalšími místními organizacemi, ať už formálními, jako např. školy, nebo dobrovolnými, jejichž příkladem mohou být ekocentra².

Hlavní funkce knihoven spočívá v nabídce jejich služeb uživatelům. S ohledem na téma, ale také mezi klíčové pro současné potřeby společnosti jistě patří přístup k internetu pro veřejnost a neformální vzdělávání v oblasti práce s informacemi a informačními technologiemi. Byť se v obou případech mohou objevit námitky, že tyto služby nemají velký význam, např. proto, že internet už má k dispozici téměř každý a v knihovnách často slouží dětem k hraní, nebo že vzdělávání je funkce škol a knihovna ji nemusí duplikovat, v obou případech se může stát, že pomůže tam, kde ta častější varianta nefunguje. Internet totiž stále nemá každý a knihovna může pomoci nejen technickým přístupem, ale i tím lidským ve formě rady, jež umožní skutečné využití přístupu k internetu. A neformální vzdělávání může být tou pravou cestou, jak předat podstatnou informaci tam, kde formální vzdělávání naráží na bariéry, opět třeba v dostupnosti (např. vzdělávání seniorů) nebo psychice (např. mezilidské problémy ve vztahu dítě – učitel).

Vše výše uvedené je možností, která se nabízí, pokud budou knihovny mít zájem. Některé aspekty jsou specifické pro české prostředí, většina ale je po určitém přizpůsobení relevantní i v jiných oblastech.

Po představení této možnosti je zajímavé zaměřit se na to, jestli knihovníci o tuto příležitost stojí. To se pokoušely zjistit dva dotazníkové průzkumy. První z nich (dále označovaný jako prvotní šetření) v období 8.-19. 8. 2011 mapoval zájem a aktivity knihovníků v oblasti vzdělávání k tématu informační bezpečnosti. Jeho metodologie a výsledky byly podrobněji představeny na konferenci EU Kids Online 2011³ a následně Informační gramotnost 2011⁴. Od knihovníků různých zaměření bylo získáno 210 odpovědí (z toho 63 nekompletních). Na toto šetření navázal dotazník vytvořený především pro potřeby studentského projektu

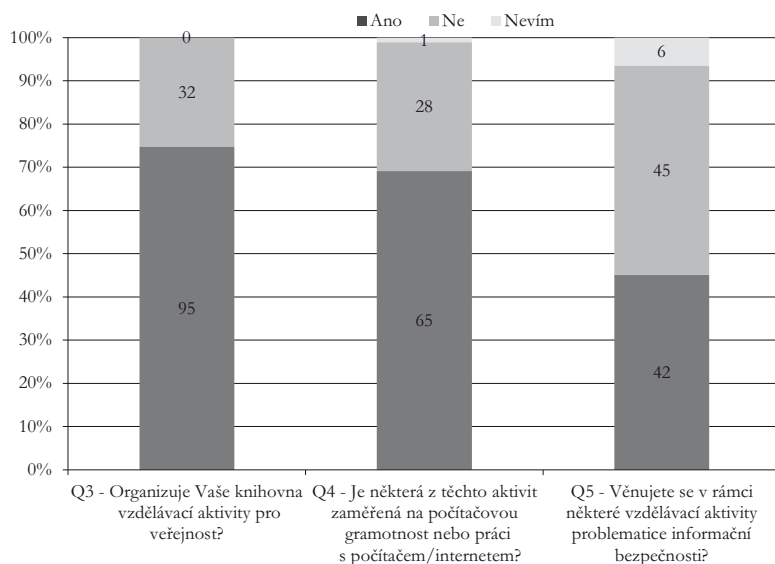
² Viz např. Ekopolička v blanenské knihovně iniciovaná Ekocentrem Ulita v roce 1999.

³ KOVÁŘOVÁ, Pavla. Case Study: Attitudes of Children's Departments of Czech Libraries to the Information Safety. In: *EU Kids Online 2011* [online]. London, 2011 [cit. 2012-07-09]. Dostupné z: <http://www2.lse.ac.uk/media/lse/research/EUKidsOnline/Conference%202011/Kovarova.pdf>

⁴ KOVÁŘOVÁ, Pavla. České knihovny a bezpečnost dětí na internetu. In: *Informační gramotnost 2011* [online]. Brno, 2011 [cit. 2012-07-09]. Dostupné z: http://www.mzk.cz/sites/mzk.cz/files/ochrana_soukromi_a_bezpecnost_deti_na_internetu.pdf

Informační (NE)BEzpečí či také iNeBe⁵ (proto je dále označován jako šetření iNeBe). V období 2.–30. 1. 2012 bylo sesbíráno celkem 127 responzí jedinečných městských či krajských knihoven, které tvoří primární cílovou skupinu projektu, protože existuje předpoklad nejčastějších vzdělávacích aktivit právě v tomto typu knihoven a také výše uvedený potenciál se vztahuje právě k nim. I tento výzkum je podrobněji popsán jinde, v tomto případě v článku Vzdělávání k informační bezpečnosti v českých knihovnách, který aktuálně prochází recenzním řízením v časopise ProInflow⁶. Pro potřeby tohoto příspěvku budou vyzdvížena jen některá zjištění z obou dotazníků.

V rámci šetření iNeBe byl zjištěn poměr knihoven v oblasti vzdělávání, dále s omezením na počítačovou gramotnost a následně i na informační bezpečnost. Jak je patrné z Grafu 1: Vzdělávací aktivity pro veřejnost v knihovnách, patří tento typ služeb mezi často nabízené, výjimečné není ani zohlednění významu počítačové gramotnosti. S informační bezpečností je to horší, ale téměř polovina z dotázaných knihoven vidí její smysl, proto ji zařazuje do lekcí. Přesto výsledek není nedostatečný, stále má smysl usilovat o rozvoj této oblasti, o což se snaží i tento příspěvek.



Graf 1: Vzdělávací aktivity pro veřejnost v knihovnách

⁵ iNeBe: *Informační nebezpečí* [online]. ©2012 [cit. 2012-07-09]. Dostupné z: <http://inebe.eu/>

⁶ *ProInflow* [online]. Brno [cit. 2012-07-09]. ISSN 1804–2406. Dostupné z: <http://pro.inflow.cz/>

Prevence mezi bezpečnostními opatřeními

Pokud lze považovat za dostatečně odůvodněné, aby se knihovny tématu informační bezpečnosti věnovaly, stále se naskytá otázka ohledně důležitosti vzdělávání, proč by knihovny měly vkládat své omezené zdroje do této oblasti a nestačí třeba technologická opatření, jako instalace antiviru a firewallu nebo filtrování obsahu pomocí softwaru typu rodičovské ochrany. Právě přiblížení nejdůležitějších důvodů, proč tvoří vzdělávání základní pilíř informační bezpečnosti uživatelů, je jádrem tohoto příspěvku.

Zajistit bezpečnost v oblasti ICT je dosti složité a nikdy se nelze spoléhat na stoprocentní jistotu bezpečí. Je nutné využít série různých opatření, mezi kterými lze stanovit tři základní kategorie, které by měly být všechny různými konkrétními kroky zastoupeny. Jedná se o využití specializovaných bezpečnostních aplikací, správné nastavení softwaru a operačního systému, ale především bezpečné chování samotného uživatele. Pro odpovídající jednání musí vědět, jak a proti čemu se daným způsobem chrání, což je možné jen na základě vzdělání. Abych dále zdůvodnila jeho postavení mezi škálou možných bezpečnostních opatření, upozorním na slabiny ostatních řešení ve srovnání se vzděláváním.

Při zaměření na řešení problémů lze na základní úrovni vymezit dva základní způsoby, a to preventivní, který se snaží předcházet samotnému vzniku problému, a represivní, jenž má formu postihu za uskutečněný útok. Oba postupy mohou být správné v různých situacích.

Represe dále může být iniciována samotnou obětí či pro to určenou institucí. Např. Úřad pro ochranu osobních údajů může být tím, kdo díky zjištění z kontrolní činnosti represivně postihne subjekt, který překročil zákonem daná pravidla pro zpracování osobních údajů⁷. Ale stejný subjekt může represe dosáhnout díky oznámení poškozeným uživatelem. Limity obou jsou zřejmě patrné na první pohled. Samotný uživatel se spravedlnosti nemusí dovolat. Největším problémem může být, zda vůbec ví, že má v daném případě na ochranu nárok, a zda je ochotný vynaložit často velké úsilí i finanční prostředky, aby se svých práv dovolal. Často tak jedinou možností obrany je oznámení problému represivnímu orgánu danému zákonem. Proti běžnému člověku výše uvedený Úřad, ale obecně jakákoli instituce, která má pravomoc udělit represivní postih, má zákonem daná striktně omezená práva a povinnosti.

Zákon samotný má, zejména v prostředí internetu, značně svázané ruce. Klíčovou roli hraje teritorialita legislativy, tedy územně omezená působnost. Díky tomu vznikají sporné oblasti, kdy není jasné, do oblasti jakého státního práva daný problém patří, pokud je úprava odlišná. Této nejasnosti se snaží

⁷ Jedná se o povinnost dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

předcházet mezinárodní dohody, jejichž vznik je ale nesnadný, protože znamená ústupky v suverenitě států. I pokud již dokument vznikne, může být jeho výklad nejednoznačný či není vůbec dodržen. V této souvislosti se ke slovu dostává lidský faktor, poněvadž často vše závisí na ochotě odpovědných osob hledat řešení. Vedle předchozích uvedených problémů legislativy je evidentní ještě jeden, kterým je časové hledisko v souvislosti se vznikem a aktualizací právních předpisů. Když toto dáme do souvislosti s rychlým vývojem ICT, je jasné, že po dlouhém procesu vytvoření legislativa může být zastaralá již v okamžiku vstupu v platnost. Přitom s ohledem na podmínku jednoznačného rozhodnutí, zda byl předpis překročen nebo ne, bývá znění aplikovatelné pouze na omezené množství problémů. Lze sice použít principů jako analogie, ale potvrzení výkladu není jasné, rozhodnout může až soud, a to, vzhledem k neplatnosti precedentů v české právní oblasti, i bez ohledu na podobné předchozí případy (pokud odlišnost dovede soudce zdůvodnit).

Pokud se vrátíme k represi obecně a postavíme ji vedle možnosti prevence, zásadním rozdílem z hlediska důsledků může být, že některé problémy mají zpětně nezvratné negativní dopady. Např. kybersikana či kybergrooming v minulosti vyústily i v sebevraždu, jejíž nezvratnost je zřejmá. I když nedojde až k této extrémní situaci, psychická újma není příjemná, je tedy patrný význam prevence proti represi.

I sama prevence ale může mít různé podoby, které jsou opět vhodné pro různé situace. Podobně jako v předchozích odstavcích lze předvést, že klíčovou složkou je vzdělávání, i když význam ostatních možností, zejména technologických a psychologických, je nepopíratelný.

Nejdříve se zaměřím na technologická řešení, protože ta sice nesmějí být v knihovnách opomíjena, ale jsou dominantní oblastí spíše informatiků než informačních pracovníků, kterým mají blíže další preventivní opatření. Technologická řešení byla také původně vnímána jako jediné téma pro vymezení informační bezpečnosti⁸, ale v současnosti je již patrná nedostatečnost tohoto vymezení.

Jednou z nevýhod je možnost vždy najít cestu, jak technologická opatření obejít. Opakovaně se sice objevovaly technologie pro zabezpečení informací, ale dříve či později byly nalezeny jejich slabiny. Prozatím neexistuje 100% jistota technologického zabezpečení, i „neprolomitelné“ se podařilo pokořit, jako např. u Vigenèrovy šifry, byť v jejím případě to trvalo tři století. Dnes díky

⁸ Viz např. POTÁČEK, Jiří. Informační bezpečnost. In: KTD: *Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2012-07-09]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000074&local_base=KTD

výkonnosti ICT je délka nalezení slabiny řádově mnohem kratší. Přesto má smysl se i technologickým zabezpečením zabývat, protože může omezit velkou část triviálních útoků. Nikdy ale nemůže pomoci, pokud onu slabinu hledá sám uživatel, kterého technologie má chránit. Příkladem mohou být již zmíněné softwary typu rodičovské ochrany, které slouží k filtrování obsahu. Pokud zejména děti, pro jejichž ochranu je software tvořen především, nejsou vzdělané, a tedy neví, proti čemu je chránit, mohou se samy snažit tuto ochranu obejít, třeba protože se chtějí předvést před vrstevníky nebo je jen láká „zakázané ovoce“.

Další zmíněnou možností prevence je psychologické působení, které má nejběžněji formu strachu před postihem. To může představovat obavu, že se o prohřešku dozví rodiče, přátelé, zaměstnavatel a podobně a bude následovat potrestání. Nejvážnější, který proto také působí na nejvíce lidí, a nejsilnější, je strach z postihu zákonem. Jeho omezení již byla zmíněna výše, kdy se ale jednalo o reálné možnosti. V tuto chvíli je postavení zákona jiné. Jedná se o jeho možnost vyvolat obavu a tím zastavit špatné chování, a to i v případě, že by skutečné prokázání porušení zákona a tedy reálné vyvolání postihu bylo špatně prosaditelné, třeba z důvodu výše popsané teritoriality. Přestože tato forma prevence nepůsobí na každého a i její možnosti jsou omezené, může se jednat o další krok, který přispěje k větší bezpečnosti na internetu. Přitom ale celé působení stojí na tom, že lidé si musí být vědomi, že a případně jak danou situaci zákon řeší, protože jinak by psychologické působení nevzniklo.

Jak je patrné z předchozích dvou odstavců, obě řešení mají smysl, ale sama o sobě nestačí a je potřebné zvýšit jejich efektivitu spojením se vzděláváním uživatelů ICT. To má také nejsilnější vliv na úroveň bezpečnosti v případě chování uživatele, které se stává stále podstatnější s tím, že on sám má často volné ruce, ať už ve zveřejňování soukromých informací nebo při povolování různých funkcí softwaru, které ho mohou i ohrozit. Např. pokud uživatel používá kvalitní firewall, jeho účinnost se ztrácí, když povoluje každý datový tok, na který je dotázán. Na druhou stranu pokud je uživatel opatrný a dodržuje základní bezpečnostní pravidla, často není nutné, aby měl nejkvalitnější technologické zabezpečení, a přesto je před většinou útoků v bezpečí. Bezpečné chování samotného uživatele je tedy základ, který stojí na tom, že ví, jak a proč má jednat daným způsobem, který omezí jeho ohrožení.

Výhoda vzdělávání, zejména proti represí a technologickému zabezpečení, je také v možné šíři dopadu v tom smyslu, že jedna aktivita může zasáhnout větší počet konečných uživatelů ICT. Např. represivní postih za přečin je vždy nutné řešit individuálně, podobně jako aplikaci technologického řešení, které opět

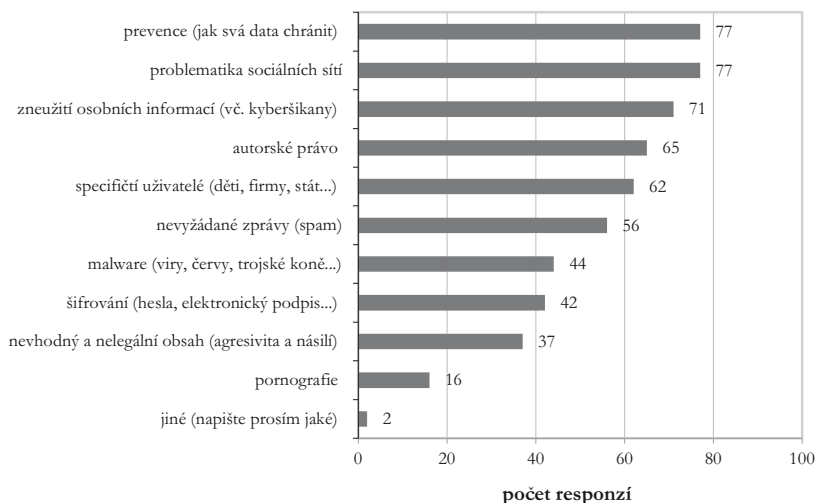
vyžaduje instalaci a vhodné nastavení pro každé zařízení⁹. Ale pokud je realizována vzdělávací lekce, ať už fyzicky, nebo ještě lépe elektronicky, může být rychle ovlivněno větší množství uživatelů. V efektivitě, ale i zájmu o vzdělávací aktivitu pak může pomoci zaštitění institucí, která má se vzděláváním a ICT zkušenosti. Ta dodá celému působení autoritu, důvěryhodnost, publicitu, ale i širokou cílovou skupinu, čímž je vzdělávání efektivnější.

Informační chování uživatelů internetu a vzdělávání v knihovnách

Veškerá výše uvedená teorie je sice pozitivní z hlediska zapojení knihoven do vzdělávání uživatelů v oblasti informační bezpečnosti, ale tento ideál by měl být alespoň částečně ukázán v praktickém pohledu. Jakožto ne-knihovník nemohu toto založit na osobní zkušenosti, ale využiji již zmíněných výzkumných šetření, která přinesla pozitivní výsledky, především v oblasti zájmu knihovnic a knihovníků o téma a vzdělávání sebe i uživatelů v tomto směru.

Co se týče vzdělávání samotných knihovnic a knihovníků k tématu informační bezpečnosti v šetření iNeBe o něj projevílo zájem 84 % respondentů, kteří sami označili témata, jež vnímají jako potřebná, a to subjektivně i na základě poptávky uživatelů a spolupracujících institucí, zejména škol. Ukázalo se, že převažují témata, ke kterým skutečně mají informační pracovníci co říct, protože se jedná o oblast bezpečného chování při práci s informacemi (zejména osobními) a informačními a komunikačními technologiemi (především sociálními sítěmi). Podrobněji výsledky ilustruje následující Graf 2.

⁹ Zde jsem se vědomě dopustila určitého zjednodušení. Popsané ale v současnosti odpovídá nejčastější situaci, byť za určitých okolností i represe či technologické zajištění nemusí být aplikováno individuálně. Jejich možnosti jsou ale limitovány mnohem silněji než v případě vzdělávání.



Graf 2: Témata pro vzdělávání knihovníků v oblasti informační bezpečnosti

Přestože tento příspěvek spadá do sekce zaměřené na informační vzdělávání uživatelů, bylo nezbytné začít vzděláváním knihovnic a knihovníků, protože lze předávat dál pouze to, co člověk sám ví, tedy znalosti a zkušenosti, kterých sám nabyl. Pokud již přejdeme o krok dál, protože tématu znalých je v knihovnách stále víc, dostaneme se i k vzdělávání samotných uživatelů. I na toto se zaměřila obě výše uvedená šetření.

Prvotní výzkum proběhl v situaci, kdy nebylo jasné, zda vůbec knihovny toto téma do svých vzdělávacích aktivit zařazují. Proto zájem knihovnic a knihovníků, který je ovlivněn i poptávkou uživatelů knihovny a spolupracujících institucí na témata vzdělávacích lekcí, byl zjišťován v rámci otázky, zda se nějaké lekce v knihovně již věnovaly informační bezpečnosti. Zájem z toho lze vyvodit v tom smyslu, že pokud již téma bylo řešeno, zjevně je v knihovně někdo, kdo význam tématu pocituje, což byl případ 56 knihoven (47 %). V případě, že k tomuto nedošlo, mohlo to být ze dvou důvodů:

- Význam tématu si v knihovně již někdo uvědomuje, ale zatím nebyla příležitost, aby taková vzdělávací aktivita byla realizována, čemuž odpovídala varianta „ne, ale toto téma by mělo být do vzdělávání v knihovně zařazeno“, kterou zvolilo 54 knihoven (46 %).
- V knihovně nikdo nepovažuje téma za tak významné či blízké činnosti této instituce, aby mu byla pozornost věnována, což vyjadřovala odpověď „ne, podle mne to nemá smysl“, pro kterou se rozhodlo pouze 8 dotázaných (7 %).

Vzhledem k tomu, že téměř všichni respondenti již téma do vzdělávacích aktivit knihovny zařadili nebo si myslí, že by k tomuto mělo dojít, jistě se jedná o pozitivní výsledek potvrzující, že knihovníci vidí smysl ve vzdělávání svých uživatelů v tomto směru. Podobné zjištění přinesla jinak položená otázka v šetření iNeBe ve znění „Myslíte si, že je důležité vzdělávání v oblasti informační bezpečnosti?“ Pouze dva respondenti odpověděli „nevím/nemohu odpovědět“, ostatní vyjádřili souhlas s významem tématu – 72 reagovalo určitě ano, 35 spíše ano. Negativní reakce se neobjevila. Jedná se tedy o ještě silnější výsledek než u původního šetření. Na přesvědčení ale musí navázat ještě realizace lekce, proto za zmínku stojí i zjištění, že 76,8 % respondentů projevilo zájem o metodické materiály, které by usnadnily a inspirovaly zavedení vzdělávací lekce v knihovně k tématu informační bezpečnosti pro její uživatele.

Pokud spojíme výsledky obou šetření s teoretickým potenciálem popsaným v předchozí části tohoto příspěvku, vykreslí se až překvapivě pozitivní základ, na kterém mohou knihovny vzdělávání uživatelů v této oblasti stavět a tím přispět k jejich větší bezpečnosti při práci s informacemi a informačními a komunikačními technologiemi.

Závěr

Význam informační bezpečnosti se zvyšuje s úrovní propojení společnosti s ICT i s tím, kolik lidí ovlivňuje to, co se v prostředí internetu děje. S Webem 2.0 a s tím spojeným zapojením běžných uživatelů do tvorby obsahu na internetu se zvyšuje význam bezpečného chování jich samotných, protože stále více informačních problémů si způsobují sami.

Vedle toho se knihovny v současnosti nachází v postavení, kdy musí zvážit svou roli a služby, aby odpovídaly potřebám jejich uživatelů, a tím si udržely svůj význam i pro budoucnost. Proto se nabízí možnost oboustranně výhodného spojení, kdy knihovny využijí výše uvedený potenciál a pomohou zvýšit bezpečnost uživatelů na internetu prostřednictvím vzdělávacích aktivit v tomto směru. Tím také knihovny upevní své postavení důvěryhodných bran k informacím pro jejich uživatele.

Tento příspěvek se snažil ukázat základní teoretické principy, na kterých lze v současnosti stavět, i pozitivně naladěnou reálnou situaci, která také nabízí otevřenou cestu pro uskutečnění vzdělávacích aktivit v knihovnách na téma informační bezpečnosti. Ta přitom není tak vzdálená tradičním službám knihoven, jak by se mohlo zdát, protože se jedná jen o transformaci již dříve realizovaných činností, kdy knihovny vedly své uživatele k tomu, aby se drželi při práci s informacemi a informačními zdroji přísloví „důvěřuj, ale prověřuj“.

Teď už je jen na knihovnách samotných, jestli se rozhodnou tímto směrem vydat, nebo se obrátí k popsané cestě zády a rozhodnou se stavět budoucí funkci pro společnost na jiných službách, které nebudou založeny na informační a zejména internetové gramotnosti, které jsou klíčové pro užívání informací s využitím nových a efektivních zdrojů.

Bibliografie

KOVÁŘOVÁ, Pavla. Case Study: Attitudes of Children's Departments of Czech Libraries to the Information Safety. In: *EU Kids Online 2011* [online]. London, 2011 [cit. 2012-07-09]. Dostupné z: <http://www2.lse.ac.uk/media@lse/research/EUKidsOnline/Conference%202011/Kovarova.pdf>

KOVÁŘOVÁ, Pavla. České knihovny a bezpečnost dětí na internetu. In: *Informační gramotnost 2011* [online]. Brno, 2011 [cit. 2012-07-09]. Dostupné z: http://www.mzk.cz/sites/mzk.cz/files/ochrana_soukromi_a_bezpecnost_deti_na_internetu.ppt

KOVÁŘOVÁ, Pavla. Potenciál knihoven pro vzdělávání o informační bezpečnosti. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2012, roč. 12, č. 1 [cit. 2012-07-09]. ISSN 1213-8231. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/default.aspx?id=1364>

POTÁČEK, Jiří. Informační bezpečnost. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003– [cit. 2012-07-09]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000074&local_base=KTD

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

BEZPEČNÉ MĚSTEČKO NA DLANI

SAFE LITTLE TOWN

Tomáš Štefek

Městská knihovna Prostějov, t.stefek@knihovnapv.cz

Abstrakt

Několik zkušeností a postřehů z mladého pracovního úseku, který má děti, mládež a vzdělávání v popisu činnosti, a jehož členové zároveň vidí v osvětě online bezpečnosti jednu ze základních funkcí knihovny. Realizace vlastními silami jsou prozatím sice daleko převyšovány odvážnými plány, ale i o těch by se mělo mluvit, aby nezapadly v pouhých seznamech nápadů. Naše zkušenosti se týkají především oblastí sociálních sítí a netikety, s cílovými skupinami dětí, mladistvých, ale i rodičů a knihovníků. Plány pak zahrnují například pojmy informální učení, poznání „na vlastní kůži“, vizualizace, a cílovou skupinu dospělých a seniorů. Postupně dospíváme k poznatku, že „městečko“ velikosti Prostějova by pro pokrytí potřeb vzdělávání v oblastech souvisejících s online bezpečností potřebovalo přibližně desetinásobek současných učících knihovníků. Nebo masivní pomoc školních knihoven.

Abstract

Few experiences and remarks of a young work segment, which has children, teens and education in its description. Members of the team also see the online safety further education as one of basic library duties. So far, in-house realizations are exceeded by daring plans, however these should be discussed as well, to keep them out of sinking in lists of ideas. Our experiences involve mainly social networks and netiquette themes, aimed at focus groups of kids, teens, but also parents and librarians. The plans include for instance ideas of informal learning, personal cognition, visualization, and focus groups of adults and seniors. Gradually we came to a conclusion that a little town of the size of Prostějov would need about ten times more teaching librarians to cover the needs of education in online safety and related themes. Or else, a massive help from the side of school libraries.

Klíčová slova

vzdělávání, knihovny, bezpečnost, internet, děti, mládež, dospělí, sociální sítě, netiketa, učící knihovník, Prostějov

V prostějovské knihovně má vzdělávání v oblasti online bezpečnosti velmi krátkou tradici, přesto mám tu drzost o nich něco sdělit. S určitou drzostí souvisí také samotné začátky vzdělávacích aktivit kolem bezpečnosti na internetu, protože se stále, natož tenkrát, necítím v této oblasti naprostým odborníkem. Všechno začalo tím, že v roce 2009 nově jmenovaný ředitel knihovny Aleš Procházka, mladý, dynamický a sexy (už tenkrát v duchu hodnot *Secke experimentálního knihovnictví*), byl, a stále je, (skoro) pro každou špatnost. Protože z leckteré „špatnosti“ – ve smyslu určité klukoviny experimentálního charakteru – se může zrodit něco dobrého a trvalého. V souvislosti s tehdejšími tragickými prostorovými podmínkami knihovny mě tenkrát přepadla myšlenka na počítačovou učebnu, která by šla snadno „uklidit“ v časech, kdy zrovna není využívána. Proto učebna mobilní – z notebooků, které navíc skýtají i další možnosti využití (variabilní přístupová místa k internetu a pracovní nástroje pro uživatele, pomůcky při vzdělávacích hrách kdekoliv po knihovně...).

Rozjet vzdělávací akce s učebnou byl tedy závazek jednak vůči obdržené dotaci, jednak vůči pomyslnému dluhu k veřejnosti v oblasti vzdělávacích služeb. Ze začátku byla situace hodně ztížená tím, že knihovna v průběhu celého následujícího roku procházela rekonstrukcí, spojenou s provozem ve stíněném provizoriu. Právě díky mobilitě učebny ale nebyl problém občas využívat rekonstrukci nedotčenou knihovnu pro děti. Dalším velkým závazkem bylo následné vytvoření pracovního úseku, jehož název díky své délce nepotřebuje bližšího vysvětlení: *úsek pro děti, mládež a vzdělávání*. Jde o 3 úžasné kolegyně, které většinu času pracují ve výpůjčních či vzdělávacích službách, a mě. Fungujeme právě dva roky. Zdaleka tedy nešlo o prosté rozhodnutí začít oslavovat nějaký Safer Internet Day.

Velkolepé plány zdaleka nezahrnovaly jen osvětu v oblasti online bezpečnosti. Na mušce jsme měli počítačovou gramotnost, informační gramotnost, elektronické informační zdroje a online služby knihoven, sociální sítě, e-knihy, ale taky úpravu fotografií a další, a to v různých pokročilostech a pro různé věkové skupiny. Za zmínku ještě stojí záměr brzké transformace stávajících informačních lekcí pro ZŠ a SŠ frontálního charakteru v interaktivní, zábavné, „E-U-Rální“, zážitkové, nezapomenutelné, zpět do knihovny lákající akce, který je však teprve v začátcích. Hrubým odhadem se nám z toho všeho dosud podařila realizovat snad třetina. Na velikosti tohoto čísla (nechce se mi nazývat jej neúspěchem) má lví podíl následující poučení hodný fakt.

Ihned po obdržení a rozbalení techniky pro učebnu jsme zjistili, že dodávka nezahrnuje lektora. Čas od času se tenhle nedostatek stával docela citelným, hlavně s ohledem na původní pracovní náplň lidí, kteří bytostně toužili lektory se stát. Zpočátku šlo sice o touhu nevědomou, možná dokonce potlačovanou, v průběhu jejího rozpoznávání ale o to silnější. Přeměna (nebo taky upgrade) knihovníka na „teaching librarian“ je podle mé vlastní zkušenosti proces překotný, plný jak logických, tak náhodných zvratů. První zlom: zděšení z poslechu nahrávky vlastního výkonu. Druhý zlom: dojemně nadšené děkování jedné paní učitelky. Třetí zlom: zjištění, že děti často stačí bavit či dojmout, nikoli oslovovat akademickými znalostmi. Čtvrtý zlom: „oni mě poslouchají“. Pátý zlom: katarzní semináře o prezentačních a komunikačních dovednostech, které vedly mimo jiné k poznatku toho, že i mluvený projev je možné si užívat, nebo že člověk může být sám sebou a zároveň zaujmout. A nakonec repetitivní zlom: „Proč mám dvě zaměstnání s časovou dotací jen na jedno z nich?“ Velmi uklidňující je na druhé straně fakt, že jednou vytvořená akce už člověku zůstane napořád, a opakováním jí může do omrzení cizelovat.

Akce právě kolem tematiky online bezpečnosti byly na ráně jako první už proto, že studovaný knihovník a informační pracovník, žijící na síti, o tom už leccos ví, nebo si to o sobě aspoň myslí, a co ještě neví, dostuduje. Nejvíc se ale naučí praxí samotnou. První testovací skupinou jsme pro jistotu zvolili důvěrně známé a vděčné obecenstvo – pracovnice a pracovníky knihoven regionu. Pro ně je povídání o sociálních sítích rozdělené do dvou částí. První popisuje, prakticky seznamuje a vysvětluje, vychvaluje a samozřejmě taky varuje. Přitom se ale snaží neodradit, což může být vzhledem k častějšímu pokročilému věku nelehké. Druhá část pak prakticky představuje možnosti využití této sítě pro jejich knihovny.

Na stejné téma, ale nutně z jiného úhlu se dívají lekce pro žáčky především 4. a 5. tříd ZŠ. Polovina čtvrtáků (10–11 let) přiznala, že účet na Facebooku už má. Na didaktickou výstavbu takových lekcí není zaměřený ani tento text, už vůbec ne moje odbornost, takže nečekejte přesné návody. Obecně se snažíme, aby akce byly zábavné, tedy koktejlem hry, překvapení, ponaučení, videa, pohybu, pocitů... Vyzkoušeli jsme třeba hru, při které děti měly zjistit, co všechno dokážou na internetu najít o svých kamarádech, jaké najdou fotky, a jaký by to asi byl průšvih, kdyby se jim někdo dostal na účet. Není nutné sledovat oficiální výukové materiály (které poskytuje např. web www.bezpecne-online.cz) způsobem procházení jednoho tématu za druhým – důležitost silného hesla – nadbytečnost osobních údajů – nahlašování ublížení, nevhodného chování nebo závadného obsahu atd. Ale na základě jedné zábavné aktivity a zkušenosti je možné jim vštípit klidně několik těchto zásad zároveň, a ukázat tím také, že spolu souvisejí. Pro zvýšení prestiže knihovny v očích dětí a mládeže se u těchto skupin osvědčují líbivé a dynamické prezentace (pokud jsou vůbec nějaké nutné). Samozřejmě, a způsobu vnímání dnešních dětí odpovídajícím prvkem, je edukační video,

kterých je na internetu dostatek. Většina z nich je sice anglicky znějících, ale proč si nepřipravit komentovaný a rozšiřující překlad. Jistě je na místě zanechat celou akci a vašim přístupem v dětech důvěru a pocit, že jste kámoši na jejich straně, a že se na vás – na knihovnu – můžou s jakýmkoli problémem obrátit také kdykoli po skončení lekce i mnohem později.

Na show kolem sociálních sítí pro středoškoláky se teprve těšíme a jsme zvědaví, které knihovny nás budou svou náplní takové akce inspirovat. Téma bezpečnosti už ale v této věkové skupině jistě bude doplněné snahou o prezentaci sociálních sítí také jako praktických informačních zdrojů.

S bezpečností částečně souvisí i netiketa, kterou jsme se prozatím snažili přiblížit žákům druhého stupně ZŠ a středoškolákům, pro které je nejpalčivější vzhledem k již dohlednému vstupu na trh práce. Patří mezi témata, pro které je obtížnější vymyslet (inter)aktivní prvky, proto jsme spoléhali hlavně na zábavnější podání obsahu, kořeněné překvapivými údaji, v případě netikety třeba ekologickými souvislostmi, na které je mládež obecně citlivější. (Např. spam a hoax tvoří 90 % veškeré e-mailové komunikace, přičemž energie na jejich likvidaci by mohla zásobovat 2,5 mil. domácností apod.). Důraz je přitom kladen také na osobní přínos pro děti – okamžitý i v budoucnu, na uvědomění si mylnosti rozdělování reálného a online života. Důležitou součástí všech akcí s tematikou bezpečnosti bývá úvodní brainstorming např. nad otázkami po tom, proč by si člověk vůbec měl dávat pozor, co všechno se může stát v tom a v tom případě. Pokud nejde nebo je obtížné vyzkoušet si probírané téma či oblast (netikety, sociálních sítí) přímo na místě a na sobě, osvědčilo se problematiku kromě brainstormingu a diskusí prolínat skutečnými (ať už medializovanými či méně známými) příklady „ze života“. Online bezpečnost je pro tyto příklady obzvlášť příhodná, a pro jejich emotivnost většinou bývají to, co si děti nejlépe zapamatují. Klaplo to, navíc spousta věcí byla údajně poučných i pro paní učitelky.

Letos jsme se poprvé odvážili cílové skupiny rozšířit o dospěláky. Právě při příležitosti Safer Internet Day 2012 byla především rodičům dospívajících dětí nabídnuta přednáška o tom, co se dá pro větší bezpečí jejich dětí dělat, na co si dát pozor, o čem s nimi na tohle téma mluvit, v jakém smyslu a z jaké pozice, a jestli to má vůbec smysl. (Prozradíme, že samozřejmě má a velký.) Pořádání takovéto akce vlastními silami byla vzhledem k odbornosti prozatím drzost největší, a její příprava byla poměrně náročná už proto, že předpokládala očekávání vysoké odbornosti publikem, a přitom byla částečně koncipovaná jako diskuse. Návštěvnost akce však byla tragická natolik, že jsem nakonec nepocítil ani náznak trémy. Těch pár lidí, kteří přišli, přitom společně se mnou nechápali, proč je jich na takto zajímavé a aktuální přednášce tak málo. Nevhodný čas? Nedostatečná propagace? Málo zvučné jméno přednášejícího? Evokuje bezplatnost akce její nižší kvalitu? Nepřišli jsme na to, nicméně jsme se v knihovně rozhodli přednášku zařazovat do programu opakovaně, a použít ji jako referenční pro různé způsoby

oslovení veřejnosti. Ať to dopadne jak chce, nepochybujeme, že může mít velký přínos i pro 5 návštěvníků.

Jednou z posledních akcí byla vědomostní soutěž pro děti (do 15 let). 14 uzavřených otázek na fakta kolem internetu, sociálních sítí a číhajících nebezpečí tvořilo dotazník, který mohly děti (ale klidně i dospělí) vyplňovat na papíře v knihovně, nebo kdekoliv online (<http://www.knihovnapv.cz/soutez>). Online vyplňování mělo zřejmou výhodu v možnosti dohledat odpovědi na internetu, což vzhledem k didaktickému efektu považujeme za vhodné. Abychom ale byli spravedliví, papírové a online dotazníky jsme vyhodnocovali zvlášť. V obou případech bylo důležité předat dětem na závěr vyplnění shrnutí otázek se správnými odpověďmi, případně se souvisejícími zajímavostmi. Účastnily se celé školní třídy, během měsíce si test vyzkoušelo celkem přes 200 dětí, a mimo soutěž i několik dospěláků. Vítězové vylosovaní, ceny předané, média včetně regionální televize nakrmena.

Město velikosti Prostějova (47 tis. obyv., 11 ZŠ, 17 SŠ) by pro pokrytí potřeb vzdělávání v oblastech souvisejících s online bezpečností potřebovalo přibližně desetinásobek současných učičích knihovníků. Tedy za předpokladu, že tyto oblasti svou aktivitou nepokrývají samotné školy a jejich školní knihovny, jakože nepokrývají, nebo jen zanedbatelně. Že děláme něco správného mě mimo jiné ujistila jedna z učitelek svými díky a slovy: „Tohle jim nikdo jinej neřekne.“

Velkou pomocí nám všem může být vzájemné sdílení vytvořených akcí. Pravda, že tvorba takového sdílení hodného metodického materiálu může někdy zabrat víc času, než samotná příprava akce, ale stojí to za to, i pro ujasnění samotného tvůrce. Jakkoli neprofesionálně zpracovaná metodika může být obrovským usnadněním práce pro vaše kolegy a kolegyně, a stejně tak pro vás samotné. Nemusí přitom jít o pouhé kopírování akce, ale hlavně o inspiraci, jejíž výsledky, posunuté o zkušenost někoho jiného, můžou být ještě zajímavější. První vlašťovka od nás byl právě onen dotazník, ke stažení je na skvělém oborovém webu digitalni.knihovna.cz. Zkusíme zpracovat na dalších.

Tematický blok

VZDĚLÁVÁNÍ UŽIVATELŮ KNIHOVEN

Část B: (Celoživotní) vzdělávání uživatelů a knihovníků jinak

garantka Mgr. Veronika Peslerová, peslerova@kkvysociny.cz

TEORIE A PRAXE ZÁJMOVÉHO VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH V ČR

THEORY AND PRACTICE OF LEISURE ADULT EDUCATION IN CZECH REPUBLIC

Michal Šerák

Katedra andragogiky a personálního řízení Filozofické fakulty Univerzity Karlovy
v Praze

Abstrakt

Zájmové vzdělávání patří mezi ideově nejpůvodnější segmenty vzdělávání dospělých. V našich zemích má navíc tato sféra bohatou tradici sahající až do období národního obrození. V průběhu posledních dvou dekad však prochází – pod vlivem různých politických, ekonomických i sociálních faktorů – mnohými proměnami, které nelze vždy hodnotit pouze kladně. Příspěvek se proto zabývá analýzou těchto změn a nastiňuje prognózy potenciálního vývoje. Zvláštní pozornost je věnována roli a možnostem působení knihoven v rámci tohoto segmentu edukace.

Abstract

Interest education of adults ranks among the most original segments of adult education in terms of both ideas and system. In the Czech republic this sphere has a rich tradition going back to the era of National revival. However, during the last two decades it has been going through many changes – under influence of lots of political, economical, and social factors – and these changes cannot be valued always positively. This paper therefore focuses on the analysis of these changes and suggests potential development forecasts. Particular attention is paid to the role and potential effects of libraries within this segment of education.

Klíčová slova

zájmové vzdělávání dospělých, celoživotní učení, volný čas, osvěta, knihovny

Úvod do problému

Mění se podmínky a celková dynamizace života v současné společnosti generují stále nové požadavky na zvládání různých životních rolí. Jednou z oblastí, kde se tato skutečnost projevuje zcela zásadním způsobem, je sféra edukace. Aktivní zapojení do procesu celoživotního učení (se) se v (post)moderní společnosti stává pro každého jednotlivce základní existenční nutností. Celkový pohled na funkce a cíle vzdělávání prochází v posledních desetiletích celou řadou zásadních proměn. Zvláště již zmíněný a obecně akceptovaný koncept celoživotního učení, mající své kořeny v polovině 90. let 20. století, nastoluje zcela nové pojetí edukačních procesů. Radikálně se mění především jejich koncepce, kdy jsou všechny možnosti učení chápány holisticky, tj. jako jediný propojený celek, který dovoluje rozmanité a četné přechody mezi vzděláváním a zaměstnáním, a který umožňuje získávat stejné kvalifikace a kompetence různými cestami a kdykoli během života (Palán, 2002). Podstatnou roli hraje také skutečnost, že: „... školská edukace ztratila postavení edukačního monopolu“ (Krystoň, 2011, s. 15).

Koncept tak klade důraz na všechny způsoby získávání dovedností a znalostí, vedle těch *formálních* (v rámci školského systému) i na *neformální* (veřejné kurzy, podnikové vzdělávání) a dokonce i *informální* (samostudium, nezáměrné učení). Všechny výše uvedené typy učení je nutné chápat jako homogenní celek, umožňující získávat různé kvalifikace a kompetence různými cestami kdykoli během života. Učení je pak pojímáno nejen jako *celoživotní* (lifelong learning), ale rovněž jako *všeživotní* (lifewide learning), probíhající bez ohledu na místo, čas či formu (*Memorandum o celoživotním učení*, 2000).

V duchu rozšířených požadavků po flexibilitě je akcentována nutnost neustálého rozvoje jedince a i individuální aktivity v rámci celoživotního učení tak nabývají charakteru nezbytnosti. Edukační realita proto stále výrazněji rezignuje na svůj formální charakter a posouvá se směrem k individualitě a obecné přístupnosti pro široké vrstvy obyvatel. Učení se dnes již stává jevem permanentně doprovázejícím pracovní i soukromý život. Stále výraznější pozornosti se rovněž dostává alternativním metodám, postupům, obsahům i institucím, jejichž zapojení by mělo napomoci realizaci výše uvedených cílů. Je pouze zdánlivě paradoxní, že celá řada těchto tzv. netradičních prostředků edukace je ve skutečnosti založena na dlouholeté a bohaté historii. Zvláště patrná je tato skutečnost ve sférách zájmového a občanského vzdělávání dospělých, které velmi úzce navazují na tradici osvětového působení.

Zájmové vzdělávání dospělých

Tradiční vzdělávací cíle vycházejí z představy široce vzdělaného jedince, autonomní a harmonicky konstituované osobnosti. O harmonickém rozvoji

nicméně můžeme hovořit pouze tehdy, pokud se edukační aktivity odehrávají rovnoměrně ve sféře rozumové, estetické, mravní, pracovní i tělesné. A je to právě oblast zájmového vzdělávání, která umožňuje kompenzovat jednostrannost převažujícího kvalifikačního rozvoje a působí tak jako významný harmonizační prvek. Zájmové vzdělávání pomáhá dotvářet osobnost a její hodnotovou orientaci a je tak nezbytným doplňkem vzdělávání kvalifikačního. Napomáhá procesu kultivace osobnosti prostřednictvím cílevědomého rozvoje individuálních zájmů, což se následně projevuje v kvalitě života jedince a přeneseně i v kvalitě života celé společnosti.

Zájmové vzdělávání dospělých je možno v nejobecnějším pojetí definovat jako: „systém jednorázových, krátkodobých i dlouhodobých organizačních forem, které umožňují edukační, rekreační, poznávací a tvůrčí volnočasové aktivity účastníků, realizované převážně neformálním nebo informálním způsobem a směřující k saturaci individuálních zájmů, k rozvoji a kultivaci osobnosti a k celkovému zlepšení kvality života jedince.“ (Šerák, 2009, s. 50). Tradičně je tato sféra chápána jako integrální součást systému dalšího vzdělávání, spolu se vzděláváním občanským a dalším profesním. Postavení i samotné vymezení tohoto segmentu se nicméně jeví jako výrazně problematické. Z hlediska terminologického i obsahového se v zásadě jedná o teoretický konstrukt, mající své kořeny primárně v akademickém prostředí. Ačkoliv je pojem v rámci ČR a SR konsenzuálně přijímán a používán v oblasti praxe i vzdělanostní politiky (je např. nedílnou součástí národních strategií a dokumentů zastřešujících koncept celoživotního učení, viz *Strategie celoživotního učení ČR*, 2007), v širším prostředí EU nenachází univerzálně přijímanou paralelu (srv. *Non-Vocational Adult Education in Europe*, 2007). Zájmové vzdělávání dospělých je tak poměrně specifickým regionálním fenoménem, který nebývá v evropských dokumentech samostatně zmiňován.

Vlastnosti zájmového vzdělávání dospělých

Hlavním problémem popisovaného segmentu edukace je jeho zcela nejednoznačné vymezení. Na rozdíl od poměrně homogenních a konkrétně směřovaných oblastí profesního a občanského vzdělávání zahrnuje vzdělávání zájmové širokou varietu obsahů a přístupů, které často spojuje pouze orientace do sféry volného času a distance od profesní angažovanosti účastníků. Zájmové vzdělávání dospělých můžeme v zásadě považovat za nejméně regulovaný a institucionalizovaný segment v rámci celého vzdělávacího systému, což je ovšem situace typická prakticky pro všechny členské země EU. Příčinou tohoto stavu je - kromě již zmiňovaných terminologických nejasností a obecně neutilitárního zaměření - i výrazná heterogenost a široký záběr zájmově edukačních aktivit, které jednoznačně přesahují horizont „čistého“ vzdělávání a zahrnují i širokou varietu dalších témat a funkcí. Mnohé aktivity zájmového vzdělávání dospělých

proto bývají vnímány jako součásti zcela rozdílných, často i needukačních oblastí (např. kultura, zdravotnictví, sport), a nebývají tak chápány jako problém vzdělávací politiky.

I přes tuto výraznou nesourodost lze identifikovat některé typické a univerzálně aplikovatelné charakteristiky platné pro celou sféru (Šerák, 2009, s. 52):

zájem
volný čas
dobrovolnost
svoboda výběru
místní příslušnost
uspokojení potřeb
pestrnost obsahu
neutilitárnost
otevřenost
aktivita

Charakteristickým rysem, který oblast zájmového vzdělávání dospělých odlišuje od většiny ostatních, je především *dobrovolnost* (na rozdíl od zájmového vzdělávání dětí a mládeže, kde tento prvek často absentuje). V naprosté většině případů neexistuje povinnost jakkoliv prokazovat absolvování konkrétních kurzů či přednášek. Úspěch ani neúspěch nemusí být měřen a případné výstupy těchto edukačních aktivit mají nejčastěji podobu osvědčení sloužících především k vlastní motivaci či posílení prestiže.

Dalším typickým znakem je orientace do sféry *volného času*. Právě existence disponibilní doby je základní podmínkou existence zájmového vzdělávání (Kryštoň, 2011). Každý jedinec, který se rozhodne zapojit do zájmového vzdělávání, už samotným tímto rozhodnutím zákonitě mění svůj dosavadní způsob trávení disponibilní doby. Na tomto místě připomeňme skutečnost, že rozsah a kvalita uspokojování poznávacích a edukačních potřeb jsou určovány mimo jiné i celkovým objemem volného času, který má jedinec k dispozici, a zároveň jeho kompaktností. Pokud je tento čas rozdroben do většího množství krátkých časových úseků, tak je velmi ztíženo, ne-li přímo znemožněno, jeho kvalitní využívání.

Šíří a pestrostí nabídky patří zájmové vzdělávání dospělých mezi nejméně homogenní oblasti vzdělávání dospělých vůbec. Vykazuje tak nebyvalou

obsahovou multiplicitu, což dokumentuje i následující přehled všech tradičně zařazovaných oblastí (blíže Šerák, 2009):

- Kulturní a estetická výchova
- Pohybová a sportovní výchova
- Zdravotní výchova
- Enviromentální výchova
- Vědeckotechnické vzdělávání
- Jazykové vzdělávání
- Náboženská a duchovní výchova

Aktuální stav zájmového vzdělávání

Realizace volnočasových zájmově edukačních aktivit má v našich zemích dlouholetou tradici a zájmové vzdělávání dospělých tak z ideového, obsahového i institucionálního hlediska představuje (spolu s občanským vzděláváním) jeden z nejpůvodnějších segmentů edukačního působení na dospělé populaci, mající své kořeny již v osvětových aktivitách předminulého století. Své specifické a do určité míry i prominentní postavení si navíc udržovalo – i za cenu výrazné ideologizace – po celé 20. století, navzdory postupující dominanci profesně zaměřených edukačních aktivit. Přesto je zcela zjevné, že zájmové vzdělávání prochází v posledních dvou dekadách – spolu s dalšími oblastmi neutilitární edukace – určitou krizí. Dlouhodobě se začal prosazovat vliv ekonomizujícího myšlení a orientace na tržně uplatnitelné produkty. Stát v podstatě ztratil o tento segment zájem, následkem čehož se zájmové vzdělávání vytratilo z oficiálních dokumentů a veřejných rozpočtů, v nichž aktuálně zaujímá zcela marginální postavení.

Jak již bylo uvedeno, v rámci strategických dokumentů reagujících na výzvy politického konceptu celoživotního učení (např. *Národní program rozvoje vzdělávání v ČR*, *Strategie rozvoje lidských zdrojů* nebo *Strategie celoživotního učení ČR*) je segment zájmového vzdělávání zmiňován pouze okrajově a na zcela obecné bázi, příp. v souvislosti s mimoškolským vzděláváním dětí a mládeže (viz definice zájmového vzdělávání uvedená v § 111 školského zákona č. 561/2004 Sb., která je primárně zaměřena na institucionalizované aktivity školských zařízení) nebo se sociální integrací znevýhodněných skupin. Např. v Implementačním plánu Strategie celoživotního učení ČR se zájmového vzdělávání dospělých týká jediné navrhované opatření, konkrétně 3.D.7., opatření e): *podpora zájmového vzdělávání znevýhodněných skupin jako aktivního způsobu trávení volného času a sociální integrace*. Redukce působnosti zájmově edukačních aktivit pouze

na řešení problematiky sociální exkluze však zcela jasně vypovídá o naprostém nezájmu o daný segment, jakož i o nepochopení jeho významu a možném společensko-kulturním přínosu.

S výše uvedenými skutečnostmi úzce souvisí fakt, že ČR nemá a v historii své samostatné existence ani nikdy neměla k dispozici žádnou legislativní normu, která by vzdělávání dospělých jako celek komplexně pokrývala. Celý segment je tak reálně poznamenán zpožděním budování legislativního rámce za vývojem a požadavky praxe. Jedinými oblastmi vzdělávání dospělých, které jsou alespoň částečně legislativně regulovány, jsou tak některé aktivity profesního vzdělávání dospělých (např. rekvalifikace, vzdělávání zaměstnanců, uznávání kvalifikací), příp. možnosti studia dospělé populace v rámci formálního školského systému. Nepřítomnost komplexní legislativní normy mimo jiné způsobuje stav, kdy reálně neexistuje žádný orgán státní správy, mezi jehož kompetence by vzdělávání dospělých jako celek spadalo.

Přes vše uvedené však můžeme konstatovat, že situace v oblasti zájmového vzdělávání dospělých se z dlouhodobé perspektivy zlepšuje, i navzdory pokračujícímu nezájmu státu. Kontinuálně je obnovován spolkový život a optimalizuje se i stav občanské společnosti, což spolu s dlouhodobě rostoucí životní i vzdělanostní úrovní obyvatelstva a v neposlední řadě i zlepšující se kvalitou a profesionalitou na straně poptávky představuje jednoznačný příslib pro budoucí expanzi celého sektoru.

Knihovny jako instituce zájmového vzdělávání dospělých

Knihovny, jakožto specifický druh kulturně-edukačních institucí, mají v českých zemích dlouholetou historii, sahající až do počátku 19. století. Tato tradice vychází z výsostného postavení psaného slova (dnes stále častěji v elektronické podobě) jakožto základního faktoru edukace. Je to právě četba, která významným způsobem přispívá k formování a dalšímu rozvoji osobnosti. Tištěný text je navíc nejstarším dosud používaným médiem. Jeho základy byly položeny již v polovině 15. století, kdy Johannes Gutenberg (znovu) vynalezl knihtisk. Díky své trvanlivosti měl právě tištěný text velký podíl na rozvoji lidské kultury a civilizace, neboť umožnil relativně snadné uchování a předávání poznatku a informací dalším generacím. Jeho výhodou se ukázala především stálost a trvanlivost psaného slova dovolující časově neomezené studium, kdy si čtenář sám může řídit dobu a rychlost své konfrontace s textem.

Evropské pojetí vzdělanosti je navíc tradičně spojeno s knihami. Již od středověku se vědění točí kolem odkazů na Bibli jako hlavní autoritu (*biblia* - původně kniha). Dosud je za vzdělaného člověka často pokládán ten, kdo je „sečtělý“ a především v oblasti sebevzdělávání si knihy stále zachovávají výsostné postavení. I v dnešní

době, kdy jsme svědky překotného rozvoje moderních informačních technologií, zůstávají hlavním zdrojem vědeckých informací. Jsou jakýmsi výrazem oficiální vzdělanosti. Za vzdělance je tak možno považovat toho, koho ke knize nemusí přivábit reklama nebo nějaká vnější autorita, ale je sám odpovědný za to, s jakými knihami (a tím pádem i myšlenkami) se konfrontuje. Četba knihy rovněž nemusí na člověka působit pouze informačně, ale například i relaxačně, kdy četba stále patří mezi nejoblíbenější volnočasové aktivity.

Funkce četby lze z tohoto pohledu obecně vymezit následujícím způsobem:

- *instrumentální*: využití poskytnutých informací v praxi;
- *edukační*: vzdělávání, rozvoj;
- *prestižní*: posílení sebevědomí četbou, která aprobuje čtenářovu skupinu a jeho sociální status;
- *obecně zpevňovací*: fixace vlastních postojů četbou obsahu, které tyto postoje zdůvodňují;
- *estetické*: prožitky příjemnosti;
- *relaxační*: zábava, odpočinek.

Aby si nicméně knihovny udržely svou pozici v rámci překotně se proměňujícího kontextu celoživotní edukace, je nezbytně nutné klást důraz na vysokou kvalitu, aktuálnost, ale i exkluzivitu nabízených služeb. Málokterá oblast vzdělávání dospělých nabízí didakticky fundovaným pracovníkům tolik prostoru pro inovaci, kreativitu, aktivitu a novost, jako zájmové vzdělávání dospělých. V celé této oblasti panuje velmi velká variabilita a flexibilita přístupů. Zaměření na *obsah*, nikoliv na *cíl*, umožňuje organizátorům věnovat větší pozornost atraktivitě a srozumitelnosti realizovaných aktivit, vyžadováno je často i aktivní zapojení všech zúčastněných. Zatímco ve školské či podnikové sféře jsou většinou přesně určeny cíle i obsah, které zároveň tvoří středobod většiny vzdělávacích aktivit, fundamentálním výsledkem volnočasové edukace nejsou primárně nové znalosti a dovednosti, ale především zlepšení kvality života, rozvoj sociálních kontaktů a prohloubení nezávislosti jedince. Profesní příprava se tradičně odehrávala, a nadále většinou odehrává, v rámci formálního školského systému (důvodem bylo především získání požadovaných kvalifikací jakožto oficiálně certifikovaných souborů dovedností, schopností a vědomostí), příp. na trhu práce v souvislosti s pracovními aktivitami. Původní osvěta naproti tomu nebyla a není tak úzce svázána s konkrétními procesy, certifikáty či výstupy. Preference obsahu před cílem, minimální standardizace i celková neutilitárnost této sféry vždy umožňovala celkově neformální přístup. Cílem tak není příprava na profesní využití nabytých znalostí a dovedností, ale spíše rozšiřování horizontu nabízených možností. Toto ideální pojetí vzdělávání má za úkol především vytvářet širší předpoklady pro

kultivaci osobnosti, dotvářet její hodnotovou orientaci a umožňovat seberealizaci (Šerák, 2009).

V počátcích osvětového působení navíc bylo vzdělávání dospělých z hlediska utváření systému celkově neukotveno a kromě mnoha dalších nedostatků vykazovalo i naprosto nedostatečné institucionální zabezpečení. Majoritní roli proto zastávaly především spolky (pěvecké, tělocvičné, čtenářské, umělecké apod.) a celá řada institucí kulturně-osvětového charakteru, pro které představovalo vzdělávací působení pouze doplňující, tj. sekundární, činnost, příp. jej realizovaly souběžně s jinými aktivitami. Typickým příkladem jsou např. právě knihovny, příp. muzea, galerie aj. Až od 70. let 19. stol. začínají na našem území vznikat spolky, které se programově a soustavně zabývají osvětou (lidovýchovou) jako hlavní náplní své činnosti.

Připomeňme na tomto místě skutečnost, že mezi třemi již takřka legendárními osvětovými zákony, které nově vzniklá Československá republika ratifikovala hned v počátcích svého vzniku, byl i zákon č. 430 z roku 1919, *o knihovnách obecních*, jeden z nejmodernějších knihovních zákonů své doby, který ukládal každé obci zřídit a vydržovat veřejnou knihovnu. (Škoda, Paška, 1977, s. 36–38) I díky tomuto zákonu se podařilo vytvořit jednu z nejhustších sítí knihoven na světě, která se navíc v následujících desetiletích dále dynamicky rozvíjela, byť za cestu časté ideologické deformace. Knihovny se pak staly nedílnou součástí systému osvětového působení, kterouto roli si udržují, s přihlédnutím k terminologickým a koncepčním změnám, dosud.

V současnosti je aktuální zákon č. 257 Sb., *o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb*. Ten mimo jiné definuje povinné služby, které má veřejná knihovna poskytovat a rovněž uvádí činnosti, které mají být poskytovány zdarma. Významná je v tomto kontextu deklarovaná podpora celoživotního vzdělávání a uspokojování kulturních potřeb občanů. Definovány jsou i tzv. regionální funkce, které označují povinnost krajské knihovny (případně i dalších jí pověřených knihoven) poskytovat základním knihovnám v kraji poradenské, vzdělávací a koordinační služby, budovat výměnné fondy a vykonávat další nezbytné činnosti sloužící rozvoji knihoven. Tyto knihovny tak slouží jako centra informací a bibliografických služeb pro určité regiony a včleňují se tak do celostátního informačního systému.

Knihovny jako centra společenského života

Kromě klasického půjčování knih a doplňujících služeb nabízí většina knihoven i rozsáhlý program kulturních a osvětových aktivit. Často se tak děje pod hlavičkou takových institucí, jakými jsou např. Akademie třetího věku, Akademie volného času, Lidové univerzity nebo dokonce Univerzity třetího věku. Na mnoha místech

je knihovna navíc jediným nebo alespoň hlavním obecně dostupným kulturním zařízením. Především v těchto podmínkách nabývá na významu její role v oblasti sběru, uchovávání a předávání kulturního dědictví (např. ústní tradice, vzpomínky, kroniky apod.), jakož i zastřešování a iniciace regionálních aktivit.

Knihovna v tomto pojetí navazuje na svou tradiční roli centra místního kulturního a společenského dění. V současné terminologii hovoříme o tzv. *komunitní knihovně*. Jejím cílem je podpora rozvoje místní komunity, přičemž se ve své činnosti nezaměřuje pouze na registrované čtenáře, ale snaží se oslovovat a integrovat co nejšířší účastnickou skupinu, včetně celé řady místních organizací. Kromě svých tradičních služeb je cílem takové instituce i aktivizace a organizace místního spolkového dění, podpora aktivit naplňujících smysl konceptu aktivního občanství, komplexní zastřešení kulturních, vzdělávacích a dalších volnočasových aktivit, a v neposlední řadě i posilování vztahu občanů ke konkrétnímu místu bydliště i celému regionu. (Komunitni.knihovna.cz) V neposlední řadě slouží jako místo umožňující setkávání a integraci rozdílných skupin tvořících danou komunitu (např. mládež vs. senioři nebo rodáci vs. nově příchozí).

Knihovny v tomto pojetí zastávají roli tzv. *třetích míst*. Jde o termín, který poprvé použil sociolog Ray Oldenburg v knize *The Great Good Place* (1989), a který označuje veřejné prostory sloužící jako neutrální a neformální místa pro setkávání společenského, studijního i pracovního charakteru (*prvním* místem je míněn domov a *druhým* pak zaměstnání). Podle Oldenburga jsou tato třetí místa typická tím, že nabízejí pobyt zdarma nebo za symbolickou cenu, jsou snadno dostupné, nabízejí pohodlí a potřebné vybavení a v neposlední řadě přitahují stálý okruh hostů. Typickým příkladem jsou kavárny, bary, parky, některá knihkupectví, nebo právě veřejné knihovny.

Závěr

Obecně se dá konstatovat, že tradiční postavení knihoven v systému celoživotního vzdělávání zůstává – i přes měnící se chápání jejich role a proměnlivé společenské trendy – zachováno a v dlouhodobém časovém horizontu prakticky nezměněno. Navzdory rostoucí konkurenci moderních komunikačních technologií si knihovny zachovávají svou pozici v procesu sebevzdělávání, rozvíjejí své role komunitních center a nadále tak udržují své původní poslání tradičních kulturních, vzdělávacích a společenských institucí.

Literatura

Implementační plán Strategie celoživotního učení ČR. Praha: MŠMT, 2008.

Komunitni.knihovna.cz. [online]. Dostupné z: <http://komunitni.knihovna.cz/>

Komunitní role veřejných knihoven. Ikaros [online]. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/komunitni-role-verejnych-knihoven>.

KRYSTOŇ, M. Záujmové vzdelávanie dospelých – systémové východiská. In: KRYSTOŇ, M. a kol. Záujmové vzdelávanie dospelých. Banská Bystrica: PF UMB Banská Bystrica, 2011, s. 13–41. ISBN 978-80-557-0211-7.

Memorandum o celoživotním učení. Evropská komise, 2000.

Non-Vocational Adult Education in Europe. EU: Eurydice, 2007. [online] Dostupné z: http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/index_en.php/ressources/eurydice/pdf/0_integral/083EN.pdf

PALÁN, Z. *Výkladový slovník – lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7.

Strategie celoživotního učení ČR. Praha: MŠMT, 2007. ISBN 978-80-254-2218-2.

ŠERÁK, M. *Záujmové vzdělávání dospělých*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-551-6.

ŠKODA, K.; PAŠKA, P. 1977. *Dejiny osvety v Československu*. Bratislava: Obzor.

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

ZÁJMOVÉ VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH V KNIHOVNÁCH

LEISURE ADULT EDUCATION IN LIBRARIES

Martina Wolna

Městská knihovna Třinec, reditelka@knih-trinec.cz

Abstrakt

Zájmové vzdělávání dospělých je jedna z oblastí andragogiky, která se bude v následujících letech rozvíjet a dá se očekávat, že po volnočasovém vzdělávání bude stále větší poptávka. Zde se otevírají zatím neobjevené možnosti pro knihovny. Předpokladem vytváření kvalitních zájmových vzdělávacích nabídek v knihovnách je získat teoretické znalosti, praktické dovednosti a osvojit si metody nezbytné pro naplnění vzdělávací funkce. Příspěvek přináší stručný vhled do teorie zájmového vzdělávání a nastiňuje postupy a metodiku, jak vytvářet nabídky kvalitních, pestrých a aktuálních vzdělávacích aktivit.

Abstract

Leisure adult education is one area in the field of the adult education which will be quickly expanding in coming years and one may expect increasing demand for such services. This represents a great potential of untapped opportunity for libraries. For libraries to provide quality leisure education for adults, they will need to obtain theoretical knowledge, practical skills, and a mastery of the methods necessary to provide such courses. This paper provides a brief overview of the theory of leisure education and describes procedures and methods for creating quality course offerings.

Klíčová slova

zájmové vzdělávání, komunitní vzdělávání, knihovny, zájmy, komunita, průzkumy a identifikace zájmů

Úvod

V odborném tisku najdeme poměrně rozsáhlé statě věnující se vzdělávání v knihovnách. Nejvíce se v posledních letech hovoří o informačním vzdělávání uživatelů a o vzdělávání v oblasti ICT. Knihovny se také aktivně podílejí v oblasti vzdělávání vedoucímu/napomáhajícímu k odstraňování, snižování či prevenci sociálního vyloučení – nejrůznější kurzy pro nezaměstnané, seniory, matky s dětmi apod. (Vsetín, Kroměříž atd.). Vzdělávání se věnují jak knihovny univerzitní a vědecké, tak i knihovny městské a obecní. Ovšem o zájmovém vzdělávání v souvislosti s knihovnami najdete sotva pár zmínek.

Zájmové vzdělávání dospělých reprezentuje spolu s občanským vzděláváním tradiční a po dlouhou dobu jediný relevantní přístup k rozvoji jedince¹. Ačkoli je u nás zájmové vzdělávání vnímáno hlavně směrem k dětem a mládeži, dostává se vzdělávání dospělých stále více do povědomí veřejnosti, do nabídky již existujících vzdělávacích institucí a motivuje ke vzniku nových. Bohužel zatím tento trend nezasáhl legislativu a chybí dostatečná metodologická a teoretická základna. Touto problematikou se v naší zemi hlouběji zabývají pouze Michal Šerák (UK v Praze), Dana Knotová (MU v Brně) a Jitka Hanáčková (UP v Olomouci)². Zde vyvstává otázka, jak se tedy knihovny mohou stát součástí této oblasti vzdělávání a jak mohou vytvářet kvalitní vzdělávací programy bez dostatečné teoretické opory? Odpovědí se nabízí více a jednou z nich je tento příspěvek, který vznikl z přesvědčení, že zájmové vzdělávání je pro knihovny velká výzva a šance!

Zájmové vzdělávání dospělých

Definice zájmového vzdělávání dospělých

Podle Bílé knihy³ je zájmové (a občanské) vzdělávání v dospělosti: „... iniciované zpravidla ze strany jednotlivce, ... slouží především rozvoji zálib nebo osobně motivovaných znalostí, zároveň jsou jeho výsledky využitelné v profesní kariéře...“ Protože se blíže teoretickému rámci zájmového vzdělávání věnuje ve svém příspěvku Michal Šerák, zmíníme tedy pouze fakta, která jsou důležitá z pohledu knihovny jako potenciálního realizátora zájmového vzdělávání.

¹ ŠERÁK, Michal. *Zájmové vzdělávání dospělých*. Praha: Portál, 2009, s. 11. ISBN 978-80-7367-551-6.

² Viz doporučená literatura.

³ *Národní program rozvoje vzdělávání v České republice: Bílá kniha*. Praha: Ústav pro informace ve vzdělávání, 2001, s. 83–84. ISBN 80-211-0372-8.

Zájmové vzdělávání ve vzdělávacím systému

Zájmové vzdělávání řadíme společně se vzděláváním občanským a profesním do skupiny dalšího vzdělávání, které se realizuje po ukončení počátečního (povinného) vzdělávání. O zájmovém vzdělávání lze dále uvažovat jako o vzdělávání informálním i neformálním. Na rozdíl od informálního je neformální zájmové vzdělávání určitým způsobem organizováno, strukturováno a zajišťováno nějakou institucí.

Oblast dalšího, tedy i zájmového vzdělávání v ČR trpí podle Strategie celoživotního učení⁴ četnými systémovými a finančními bariérami. Ačkoli je tedy zájmové vzdělávání v posledních letech na vzestupu a těší se stále větší oblibě, je podle strategie situace v dalším vzdělávání v ČR dosti znepokojivá. Zatím co totiž průzkumy v Evropě hovoří o zapojení až 42 % dospělé populace do dalšího vzdělávání, v ČR je to jen 29 %. Zaostáváme nejen za rozvinutými státy EU, ale i za většinou nových členských zemí. Z analýzy projektu UNIV⁵ pak mimo jiné vyplývá, a to je pro knihovny velmi důležité, že ve srovnání s jinými státy je v ČR také mnohem méně institucí nabízejících kurzy dalšího vzdělávání. Pokud se tedy knihovny titulují označením vzdělávací instituce, pak je pro ně oblast dalšího vzdělávání tím pravým hřištěm. Otázkou zůstává, zda mají také dostatek kvalitních hráčů a trenérů, protože jistě není potřeba obhajovat fakt, že k hraní dobrého fotbalu jen hřiště nestačí. Jsou tedy knihovny připraveny a kompetentní k tomu být opravdu dobrými poskytovatelkami vzdělávání?

Zájmové vzdělávání v knihovnách

Zájmové vzdělávání je jedním ze zásadních pilířů pro naplňování komunitní role knihovny (pokud se tedy knihovna rozhodne, že chce být komunitní). Zájmové vzdělávání totiž vede, jak si rozvedeme dále, nejen k uspokojování potřeb jedinců, ale k nacházení a následnému propojování jednotlivců, ale i skupin s podobnými zájmy a potřebami v místě – komunitě. Realizací programů v rámci zájmového vzdělávání tak knihovna přispívá (může přispívat) k obohacování počátečního vzdělání dospělých osob a napomáhá rozvíjet a rozšiřovat jejich znalosti, což vede ke zlepšování kvality života v dané komunitě. Potenciál, který se zde knihovnám nabízí, je opravdu výjimečný! Mohou zde ovládnout pole, na kterém zatím není

⁴ ČESKO. MINISTERSTVO MLÁDEŽE, ŠKOLSTVÍ A TĚLOVÝCHOVY. Strategie celoživotního učení ČR [online] Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007. [cit. 2012-07-14] ISBN 978-80-254-2218-2. Dostupné z: http://www.msmt.cz/uploads/Zalezitosti_EU/strategie_2007_CZ_web_jednostrany.pdf. Str. 44.

⁵ NÁRODNÍ ÚSTAV ODBORNÉHO VZDĚLÁVÁNÍ. UNIV – Uznávání výsledků neformálního vzdělávání a informálního učení [online]. Uznávání výsledků neformálního vzdělávání a informálního učení, 2008. [cit. 2012-07-14]. Dostupné z: <http://www.univ.nuov.cz/>

žádná větší konkurence a stát se v této oblasti klíčovými institucemi. Ostatně podle Šeráka⁶ jsou knihovny tradičními a nejstaršími institucemi zájmového vzdělávání, je tedy nasnadě na tradici navázat a dále ji rozvíjet.

Tvorba nabídky zájmového vzdělávání

Již jsme si ukázali, že zájmové vzdělávání představuje pro knihovnu příležitost, jak rozšířit nabídku služeb a posílit komunitní roli. Předpokladem pro zapojení dospělých do tohoto vzdělávání je vytvoření pestré, přehledné a pečlivě sestavené nabídky vzdělávacích aktivit. Zásadním problémem v přípravě zájmových vzdělávacích programů je špatné stanovení cílů a obsahu jednotlivých aktivit a nejasný profil účastníků. Tvorba nabídky zájmového vzdělávání má svá specifika, nicméně doporučovaný postup při její tvorbě je podobný jako u jakékoli jiné vzdělávací aktivity⁷.

Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb

Formulace vzdělávacích cílů



Stanovení obsahu vzdělávací akce



Stanovení profilu účastníků



Volba formy a metody



Organizační zajištění



Evaluace



Identifikace vzdělávacích potřeb

Zájmové vzdělávání lze vymezit jako soubor volnočasových aktivit. Můžeme jej chápat jako vzdělávání jak ve volném čase, tak pro volný čas. Dominantní motivace účasti na takovémto druhu vzdělávání je daná čistě osobními zájmy a potřebami, tedy je vnitřní, ačkoli zde může působit i motivace vnější (rodina, profese). Dalším důležitým faktem je, že v dospělosti má člověk již utvořenu základnu svých zájmů, kterou spíše prohlubuje, než rozšiřuje. Proto je při tvorbě zájmového vzdělávacího programu víc než u jiných typů vzdělávání důležitá fáze, ve které zjišťujeme a mapujeme zájmy a z nich plynoucí vzdělávací potřeby potenciálních účastníků, tedy občanů města (obce), ve které knihovna působí. A zde opět jasně vidíme

⁶ ŠERÁK, Michal. *Zájmové vzdělávání dospělých*. Praha: Portál, 2009, s. 97–103. ISBN 978-80-7367-551-6.

⁷ Tamtéž, str. 63.

velmi úzké propojení s komunitní funkcí, protože identifikace zájmů je (měla by být) součástí komunitního průzkumu. Čím lépe a přesněji identifikujeme zájmy, tím žádanější bude nabídka zájmově-vzdělávacích akcí.

Metodika zjišťování vzdělávacích potřeb

Zjišťování a identifikace vzdělávacích potřeb je prvním krokem procesu tvorby nabídky vzdělávání⁸. Při zjišťování potřeb v zájmovém vzdělávání nehledáme, na rozdíl od firemního nebo kvalifikačního vzdělávání, mezery, abychom následným vzděláváním odstranili nedostatky, ale hledáme vztah jedince či skupiny k nějaké činnosti. V pozadí zájmů pak stojí různé motivy a je důležité zjistit i ty. Určení motivačního pozadí zájmu můžeme získat ze tří oblastí⁹: předmět zájmu, možnosti realizace a analýza stávající nabídky.

Způsobů a metod jak to zjistit je několik. Je potřeba vycházet z prostředí a velikosti komunity. Ideální je zjišťovat vybraná fakta osobními řízenými rozhovory, využívat osobních vztahů a vztahů. Dobré je zapojovat už do fáze zjišťování komunitu samotnou – jednotlivce ochotné podílet se na dotazování, a vytvářet si tak tým dobrovolníků, který se bude podílet na celém projektu tvorby i realizace zájmového vzdělávání. Ve větších městech pak zvolíme formu dotazníku, který bude k dispozici tištěný i online. Opět je dobré zapojit komunitu – požádat významné instituce a organizace v místě, aby byly sběrným místem pro odevzdávání dotazníků, aby na svou webovou stránku umístily odkaz na online dotazník. Ideální bude, když se v této fázi zapojí i samotné město/obec. Zjišťování může být doplněno osobními rozhovory s návštěvníky knihovny. Velká města pak mohou zadat provedení podrobnějších a širěji zaměřených průzkumů např. agentuře¹⁰.

Na základě výsledků průzkumu pak specifikujeme cílové skupiny, nejžádanější oblasti a stanovíme podklady pro evaluaci.

Tvorba nabídky

K tvorbě programu zájmového vzdělávání (ideálního mixu kurzů, přednášek, dílen, workshopů pro danou komunitu) je potřeba přistupovat jako k projektu.

⁸ ŠERÁK, Michal. *Zájmové vzdělávání dospělých*. Praha: Portál, 2009, s. 63–67. ISBN 978-80-7367-551-6.

⁹ HANÁČKOVÁ, Jitka. Identifikace vzdělávacích potřeb v zájmovém vzdělávání. *Andragogika: čtvrtletník pro vzdělávání dospělých*. Praha: DAHA, 2011, č. 1. ISSN 1211-6378.

¹⁰ Například v Praze proběhl výzkum kulturních zájmů a potřeb obyvatel (<http://goo.gl/Yk0pH>).

Na základě zjištěných oblastí zájmů a zmapování své komunity definujeme cíle a cílové skupiny, témata a obsahy. Stejně jako u projektu je důležité pečlivě naplánovat jednotlivé kroky a etapy – u tvorby vzdělávacích akcí je stanovení časového harmonogramu naprosto nezbytné. Ideálně s použitím logického rámce dále analyzujeme technické a organizační potřeby. Průběžně vyžadujeme od účastníků zpětnou vazbu, vyhodnocujeme a v rámci možností doladujeme program na základě zjištěných reakcí, zásadnější připomínky zohledníme v tvorbě navazujícího programu.

ZAPOJME KOMUNITU!

V průzkumech jsme se ptali, hledali jedince i skupiny se zájmem se dále něco učit. Zapojme ty neaktivnější do projektového týmu! Nechte je pomáhat, definovat témata vzdělávání, zapojte je do organizace akcí. S takovým přístupem dosáhneme synergického efektu – docílíme lepší kvality nabízených programů, podpoříme dobrovolnictví a přispějeme k lepší kvalitě života v komunitě. Pečujeme o komunitu a ona pak bude pečovat o nás (knihovny)!

Závěrem

Do budoucna se dá očekávat neustále rostoucí počet lidí zabývajících se ve volném čase zájmovým a občanským vzděláváním. Tento trend by se měl odrazit v rostoucí nabídce odpovídajících vzdělávacích příležitostí a bylo by dobré, aby knihovny toto pole opanovaly.

U zájmového vzdělávání je víc než v jiných oblastech důležitá práce s komunitou a představuje obrovský potenciál pro knihovny. Zapojení do zájmových vzdělávacích procesů však vyžaduje, aby knihovna splňovala vysoké nároky jako vzdělávací instituce a aby investovala do přípravy a vzdělání pracovníků, kteří mají vzdělávání v knihovně zajišťovat.

Bibliografické odkazy

ČESKO. MINISTERSTVO MLÁDEŽE, ŠKOLSTVÍ A TĚLOVÝCHOVY. Strategie celoživotního učení ČR [online] Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007. [cit. 2012-07-14] ISBN 978-80-254-2218-2. Dostupné z: http://www.msmt.cz/uploads/Zalezitosti_EU/strategie_2007_CZ_web_jednostrany.pdf. 92 s.

HANÁČKOVÁ, Jitka. Identifikace vzdělávacích potřeb v zájmovém vzdělávání. *Andragogika: čtvrtletník pro vzdělávání dospělých*. Praha: DAHA, 2011, č. 1. ISSN 1211-6378.

KNOTOVÁ, Dana. Zájmové vzdělávání dospělých. In: *Učíme se po celý život?: o vzdělávání dospělých v České republice*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008, s. 169–189. ISSN 978-80-210-4779-2.

ŠERÁK, Michal. *Zájmové vzdělávání dospělých*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009, 207 s. ISBN 978-80-7367-551-6.

NÁRODNÍ ÚSTAV ODBORNÉHO VZDĚLÁVÁNÍ. UNIV – *Uznávání výsledků neformálního vzdělávání a informálního učení* [online]. Uznávání výsledků neformálního vzdělávání a informálního učení, 2008. [cit. 2012-07-14]. Dostupné z: <http://www.univ.nuov.cz/>

VÝPRAVY ZA POZNÁNÍM V LITVÍNOVSKÉ KNIHOVNĚ ANEB POKUSY O ZÁJMOVÉ VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

THE QUEST FOR KNOWLEDGE IN THE LITVINOV LIBRARY, OR ATTEMPTS TO LEISURE ADULT EDUCATION

Marcela Güttnerová

Městská knihovna Litvínov, guttnerova@knihovna-litvinov.cz

Abstrakt

Príspevek se zabývá vznikem zájmového vzdělávání v Městské knihovně Litvínov. Popisuje konkrétní vzdělávací aktivity v návaznosti na různé prostorové podmínky a stěhování knihovny. Líčí počáteční získávání lektorů dle principu, co nejlepší kvalita za co nejméně peněz aneb hledáme ve vlastních řadách. Dále pak nastiňuje rozvoj aktivit v rámci celoživotního vzdělávání po přestěhování do nově rekonstruované knihovny.

Abstract

Creation of leisure education in the Municipal library of Litvinov. Development of educational activities in relation to the various spaces and moving of the library. Getting teachers according to principle - best quality for the least money, or looking within our own ranks. Development activities after moving into the newly renovated library.

Klíčová slova

celoživotní vzdělávání, kurzy, lektori, Městská knihovna Litvínov, rekonstrukce knihovny, senioři, Univerzita volného času, zájmové vzdělávání

Počátky aktivit, které postupně vedly k zájmovému vzdělávání dospělých v Městské knihovně Litvínov, sahají do roku 2001. Knihovna tehdy převzala novou pobočku v kulturním domě se 2 pracovníky a hledala směr jejího uplatnění. Pobočka se dále

měla profilovat jako místo setkávání seniorů. Původním záměrem bylo společné čtení knihy na pokračování, jenže převážila společenská rovina, potřeba setkávat se, popovídat si a dozvědět se něco nového. Zaměstnanci pobočky začali postupně připravovat pro seniory nejrůznější aktivity, jako přednášky a besedy s osobnostmi města, např. s **novinářkou, hasičem, malířem, spisovatelem, policistkou, úřednicí, lékařem** apod. Knihovníci také konzultovali náplň aktivit se samotnými účastníky a z toho vyplynul i zájem o poznávací výlety do okolí města, které se začaly postupně realizovat. Náklady si z větší části hradili sami seniori, knihovna přispívala třeba úhradou vstupného. Společně tak navštívili různá **regionální muzea, zámky, botanickou zahradu, planetárium, statek s chovem koní nebo také divadelní představení**. Poznávací a vzdělávací výlety byly většinou spojeny se závěrečným společným **posezením u kávy**, kdy se účastníci mohli podělit o společné zážitky. To se osvědčilo a částečně je motivovalo i k účasti na dalších akcích. Knihovníci také podporovali zájem lidí drobnými dárky, např. vánočním kalendářem z fotek ze společných akcí s knihovnou, který účastníky velmi potěšil a zároveň byl dobrou propagační činností knihovny.

Rozrůstal se počet účastníků a spektrum jejich zájmů, a tak vznikla potřeba nějakého dalšího vývoje. V roce 2007 knihovna založila zájmovou **Univerzitu volného času**, která obsahovala 8 přednášek za semestr.

I. semestr obsahoval **kurz trénování paměti a mozkového joggingu**, který po absolvování certifikovaných lektorských kurzů vedla ředitelka knihovny.

Při hledání lektorů pro II. semestr univerzity oslovila knihovna také z finančních důvodů aktivní seniory, kteří by se jako dobrovolníci mohli na tvorbě programu podílet. Na základě toho vznikly dva obory. Jeden s názvem Cestování po Nepálu, který vedla **bývalá učitelka tělesné výchovy**, která je velká cyklocestovatelka, turistka a sportovkyně, takže popisovala své zážitky a ukázky z cest. Druhý obor se jmenoval Uhelné hornictví v Podkrušnohoří a přednášel **bývalý ředitel dolu**. Dále také probíhalo trénování paměti i v následujících semestrech.

Pro III. semestr vytvořili knihovníci **smíšený obor**, protože se ukázalo složité sehnat lektora-dobrovolníka na všech osm přednášek jednoho oboru. Obor byl tedy poskládan z čtyř témat. O historii částí Litvínova několikrát přednášela **ředitelka Oblastního muzea v Mostě**. Historií zaniklých obcí Litvínova se zabýval **kronikář města**, který se i nadále velice osvědčil při plánování dalších témat univerzity. **Metodik horské služby** vyprávěl o vlastních zážitcích při cyklocestování po Kubě. Závěr oboru vyplnila učitelka hotelové školy, která je **specialistkou na přípravu moderních rautů**. Přichystala jak teoretickou, tak praktickou část, kdy si účastnice přímo vyzkoušely přípravu rautu.



Obrázek 1: Univerzita volného času – tvorba rautu

Jeden obor IV. semestru se vyvinul z přednášky o **grafoterapii** (www.grafoterapie.cz), kdy se účastníci přihlásili na celý kurz. Obsahem dalšího smíšeného oboru byla **výtvarná dílna s ilustrátorem Adolfem Dudkem**, který jako první v Litvínově udělal přednášku pro seniory. Velice se mu líbila a potom ji začal nabízet jako alternativu ke svým programům pro děti. Dalšími částmi oboru byly přednášky s názvem Panevropská cyklistická stezka přátelství Paříž–Praha již zmíněné učitelky TV. Hledat v **řadách bývalých učitelů** se velmi vyplatilo, protože mají velké znalosti a rádi se o ně podělí s ostatními posluchači. Dalším polapeným lektorem-dobrovolníkem, který „uvízl“ v knihovnické síti, byl **bývalý učitel fyziky a velký znalec přírody**, hlavně hub. Ten si připravil sérii přednášek o chráněných oblastech a houbách Litvínovska i s praktickým výletem na hrad Hněvín.

Takto probíhala zájmová univerzita na pobočce do roku 2009, kdy ji musela knihovna vyklidit, protože se její prostor stal součástí základní umělecké školy, která měla být kompletně rekonstruována. Vznikly tak prostorové problémy, protože nebylo kde činnost pro veřejnost realizovat. Celá knihovna se v té době také musela **přestěhovat do provizorních prostor** penzionu pro seniory, protože započala i **velká rekonstrukce a přístavba budovy knihovny ze Strukturálních fondů EU**. Náhradní prostor pro univerzitu byl nalezen po domluvě s místním restaurátérem. Probíhala tak v jeho kavárně a on dodal i různé nápady a ochotné dobrovolníky na další besedy.

V. semestr obsahoval obor trénování paměti a obor s názvem Litvínovsko, na kterém se podílel **kronikář města**, místní **majitel válečného muzea**, **cestovatelka a amatérský geolog**.

VI. semestr probíhal v jedné místnosti domu seniorů, ale jeho obory se rozšiřovaly a knihovnici se nedali odradit provizorními prostory. Kromě tradičních témat dobrovolných lektorů bylo již zapotřebí hledat další lektory, s dalšími náměty. To už ale muselo probíhat na komerční bázi. Po domluvě s **rehabilitační sestrou** byl zařazen obor Rehabilitace a cvičení.



Obrázek 2: Univerzita volného času – obor Rehabilitace a cvičení

Lektorka přizpůsobila cvičení prostorovým podmínkám a zdravotnímu stavu účastníků. Posilovali např. s váhou vlastního těla, cvičili s míčky, činkami či tyčemi a na židlích. O tento obor byl velký zájem a byl pak zařazován i do dalších semestrů.

VII. semestr univerzity v roce 2010 se rozrostl na pět oborů. Např. Houby a les, který se skládal jak z teoretických přednášek, tak praktických **procházek lesem a poznávání a určování hub**.



*Obrázek 3: Univerzita volného času – obor Houby a les
(vycházka s poznáváním hub)*

Novinkou byl také obor o **prevenci kriminality** ve spolupráci s **Městskou policií Litvínov**. Tématem byla dopravní problematika, ochrana spotřebitele či základy sebeobran. Zájem byl také o obor s názvem **Muzea severních Čech**, který se skládal z výletů do muzeí v okolních městech – Chomutov, Louny, Duchcov, Most a Teplice. Dále pokračovala rehabilitace a hrátky s pamětí, takže by se dalo říci, že knihovna pečovala jak o ducha, tak o tělo účastníků oborů.

Pro VIII. semestr navázala knihovna spolupráci s vedoucím historického oddělení Oblastního muzea v Chomutově a vznikl obor **České království**. Nově byl zařazen také obor **Zdravověda a zdravá výživa**, který si našel řadu návštěvníků.

V **Týdnu knihoven 2011 se slavnostně otevírala nově rekonstruovaná knihovna**, kde kromě jiných prostor vznikla také společenská místnost, kam se přesunula Univerzita volného času a také všechny další vzdělávací aktivity pro veřejnost. Novinkou je počítačová učebna, kde mohou pokračovat kurzy výpočetní techniky, které knihovna v rámci svých možností organizuje od roku 2003.



Obrázek 4: Počítačová učebna v nové knihovně

Do IX. semestru univerzity knihovníci zařadili např. téma **Kulturní památky Ústeckého kraje**, kdy účastníci navštívili muzeum a muzejní knihovnu v Mostě a Ústí nad Labem, Baziliku Panny Marie Sedmibolestné v Krupce a Komáří vížku.

X. semestr bude pokračovat od září 2012 a připraveny jsou obory Kaleidoskop zajímavostí (s tématy o Boženě Němcové, Tibetu, dějinách peněz a finanční gramotnosti) a Klub aktivního života (besedy se spisovateli a cestovateli).

Další rovinou zájmového vzdělávání veřejnosti je kromě Univerzity volného času i **Klub milovníků historie**, který vznikl v nové knihovně v roce 2012 a jednou v měsíci pořádá ve spolupráci s chomutovským muzeem přednášky na historická témata. Zájemci z řad veřejnosti se také mohou zapojit do **Klubu fotografů**, který je při knihovně organizován. Ženy mají možnost navštěvovat **Klub tvořivých ručiček**, kde se pravidelně scházejí a učí paličkovat a tvořit technikou patchwork.



Obrázek 5: Klub tvořivých ručiček

Kromě toho také probíhá cyklus praktického vzdělávání s názvem **Tvoříme bez talentu**. Zde se zájemci učí drátkovat, korálkovat, zdobit velikonoční vejce nebo vyrábět vánoční věnce apod.

Litvínovská knihovna nezapomíná ani na **jazykové vzdělávání**. V únoru 2012 zahájila kurz hovorové angličtiny a od září se plánuje konverzační kurz ruštiny nejen pro seniory.

Samostatnou kapitolu praktického zájmového vzdělávání tvoří **celoroční malířský kurz** s Pavlem Lakomým, který vyučuje různé malířské techniky olejovými barvami.



Obrázek 6: Malířský kurz s Pavlem Lakomým

Městská knihovna Litvínov se v nových rekonstruovaných prostorách snaží pro obyvatele města a okolí vytvářet pestré podmínky pro celoživotní vzdělávání. Snahou je, a do jisté míry se to již podařilo, vytvořit z knihovny centrum zájmového vzdělávání, kde by si každý mohl najít obor svého zájmu. K tomu jsou důležité finanční prostředky, které se knihovna snaží hledat mimo svůj omezený rozpočet. Neméně důležitý je také přístup knihovníků a knihovnic k organizování aktivit pro veřejnost, který je zatím velmi vstřícný. Za veškeré snažení patří zaměstnancům knihovny velký dík.

Tematický blok

DESIGN SLUŽEB V KNIHOVNÁCH

garant PhDr. Petr Škyřík, Ph.D., pskyrik@phil.muni.cz

ZAVÁDĚJME SLUŽBU JAKO PROJEKT

LET'S INTRODUCE A SERVICE AS A PROJECT

Petr Škyřík

Masarykova univerzita

Abstrakt

Tento krátký příspěvek vychází z akce Cesta za lepším rozhraním, kterou v květnu zorganizoval projekt PARTSIP. Během čtyř dnů jsme navštívili sedm měst a sedm knihoven a ujeli 800 km cesty za lepším designem knihovnických služeb.

Abstract

This short contribution is based on the action Road for a better interface, which organized the project PARTSIP in May. During the four days we visited seven cities and seven libraries and drove 800 km journey to the better design of library services.

Klíčová slova

služby knihoven

Úvod

Aby měly vaše služby co nejlepší šanci na úspěch, musí vaše organizační kultura a prostředí podporovat plně rozvinutý management projektu. Bez něho se často dostaneme do pasti omezených zdrojů, jiných priorit, ztráty motivace a cíle. Nejde o to mít jen skvělý nápad na službu. Důležité je to přenést do nějakého modelu či plánu, který vám umožní celý proces zavádění služby koordinovat a monitorovat. Proč tedy hlavně potřebujete management projektu?

Projektový management:

- zajišťuje, aby požadavky, problémy a potřeby uživatelů byly objeveny a plněny;
- eliminuje „objevování Ameriky“, a to normalizováním rutinních projektových prací;
- snižuje počet úkolů, které by mohly být v průběhu naplňování služby opominuty;
- eliminuje duplikované úsilí;
- zajišťuje, aby byly projekty řízeny.

Pokud se k výše uvedenému přihlásíte, je potřeba si ještě určit, co budete považovat za úspěšný projekt. Bez toho ani nezačínajte, pokud nevíte, čeho chcete dosáhnout a co považujete za úspěch, s velmi vysokou pravděpodobností váš projekt nedopadne dobře. Obecných kritérií na odhadování úspěchu projektů je vícero, např.:

- uživatel je **potěšen nebo je spokojen** s konečným předmětem plnění (službou, procesem nebo plánem);
- díky naší službě došlo k měřitelné pozitivní změně;
- služba je dodána uživateli včas;
- projektový tým dodržel **přidělený rozpočet a personální zajištění** (a jako bonus jsou lidé spokojeni s prací, kterou odvádí);
- členové týmu si **zvýšili svoje dovednosti a znalosti** získané z projektu;
- celá organizace má prospěch z poučení získaných při práci na službě.

Business Model Generation

Jedním z modelů, který se mně osobně při projektovém managementu osvědčil, je **Business Model Generation CANVAS**. Tento model vám může pomoci uchopit službu jako celek a pochopit, co zavádění či inovace služby vlastně znamená z pohledu celé organizace. Jsem přesvědčen, že nejlepší způsob jak popsat funkční model vaší služby je prostřednictvím devíti základních stavebních kamenů znázorňujících postup, kterým vaše organizace hodlá poskytovat skvělé služby. Těchto devět kamenů pokrývá čtyři hlavní procesní oblasti: uživatele, nabídku, infrastrukturu a finanční životaschopnost.

Business Model Generation 9 stavebních kamenů modelu CANVAS	1 Zákaznické segmenty Organizace se věnuje jednomu nebo více zákaznickým segmentům.	2 Hodnotové nabídky Snahou je vyřešit problém zákazníka a uspokojit potřeby zákazníka prostřednictvím hodnotových nabídek.	3 Kanály Hodnotové nabídky jsou zákazníkovi dodávány prostřednictvím komunikace, distribuce a prodejních kanálů.	4 Vztahy se zákazníky V rámci každého zákaznického segmentu jsou vytvářeny a udržovány vztahy se zákazníky.
5 Toky příjmů Toky příjmů jsou výsledkem úspěšného nabízení hodnotových nabídek zákazníkům.	6 Klíčové zdroje Klíčové zdroje představují aktiva nezbytná k nabízení a realizaci předchozích složek...	7 Klíčové aktivity Klíčové aktivity jsou nejdůležitější činností, které jsou potřeba k tomu, aby business model fungoval.	8 Klíčová partnerství Některé aktivity jsou outsourcovány a některé zdroje jsou získávány mimo podnik.	9 Nákladová struktura Nákladová struktura vyplývá ze složek byznys modelu.

Tabulka 1: Business Model Generation

Otázky vyplývající z modelu

Pro koho vytváříme hodnotu?

Kdo jsou naši nejdůležitější uživatelé?

Jakou hodnotu dodáváme uživatelům?

Který z problémů našeho uživatele pomáháme vyřešit?

Které potřeby uživatele uspokojujeme?

Jaké soubory služeb nabízíme jednotlivým zákaznickým segmentům?

Které klíčové zdroje jsou potřeba pro naše hodnotové nabídky? Naše distribuční kanály? Vztahy se zákazníky? Toky příjmů?

Bibliografické odkazy

MARTIN, Paula a Karen TATE. *Management projektu: memory jogger*. Praha: Česká společnost pro jakost, 2005, 176 s. ISBN 80-020-1732-3.

OSTERWALDER, Alexander, Yves PIGNEUR. *Business model generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers*. Hoboken, NJ: Wiley, 2010. ISBN 04-708-7641-7. Dostupné z: <http://www.businessmodelgeneration.com/>

ROAM, Dan. *Nápady na ubrousku: řešte problémy a prezentujte myšlenky pomocí obrázků*. Vyd. 1. V Brně: Jan Melvil, c2009, 287 s. ISBN 978-809-0391-291.

UŽIVATELSKÉ VÝZKUMY V KNIHOVNÁCH Z POHLEDU DESIGNU SLUŽEB: 5+3 METODY, KTERÉ MOŽNÁ (NE) ZNÁTE

5 PLUS 3 USER-RESEARCH METHODS IN LIBRARIES: SERVICE DESIGN APPROACH

Ladislava Suchá

Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta Masarykovy
univerzity, sucha@phil.muni.cz

Abstrakt

Pohled na marketingové a uživatelské výzkumy se (nejen v knihovnách) v posledních letech rychle proměňuje. S nástupem důrazu na design služeb se mění i role výzkumu v knihovnách. V tomto textu se budu snažit shrnout několik podnětných myšlenek a metod zakotvených v participativním designu knihovnických služeb. Představeny budou také některé základní metody, které lze využít pro výzkum uživatelů v knihovně: pozorování, strukturované dotazování, rozhovory, focus group, nástěnky a analýzu zpětné vazby a tři specifické metody na pomezí výzkumných technik a technik pro rozvoj organizace: world café, metoda pozitivní změny a ne-konference.

Abstract

The role of marketing and user research has changed quickly over the past years, not only in libraries. In this short article, I would like to collect several thoughts about user research and design research and their role in participative design of library services. I will introduce some basic user research methods: the observation, interview, questionnaires, focus group, blackboards and other forms of feedback analysis, world café, appreciative inquiry and unconference.

Klíčová slova

design služeb, výzkumy, pozorování, strukturované dotazování, rozhovory, focus group, zpětná vazba, world café, metoda pozitivní změny, ne-konference

Design služeb a knihovny

Výzvy jako demografické změny, globalizace, vývoj ICT proměňují významným způsobem trh a nutí firmy, aby kladly stále větší důraz na potřeby svých zákazníků. Vyvívají se nové přístupy a metody, stále více se hovoří o vztahovém marketingu či řízení vztahů se zákazníky (CRM – customer relationship management, Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011). Nejinak je tomu i ve sféře služeb. Zajímavý úhel pohledu poskytuje nový přístup či obor – design služeb.

Design služeb je přístup k plánování, infrastruktuře, komunikaci i fyzickým komponentám, ze kterých se skládá služba. Cílem je zlepšit kvalitu služby a interakci mezi poskytovatelem a uživatelem (Service design, 2012), inovovat a zlepšit služby tak, aby byly užitečnější i žádanější ze strany uživatelů, ale také efektivní ze strany poskytovatele. V knihovnách se pomalu vžívají termíny jako participativní design (Foster, 2011), uživatelsky řízené inovace (Rosted, 2005), které jsou s uživatelským výzkumem bezprostředně spojeny. Manuál pro uživatelsky řízené inovace *The Library's Voice* (2008), který vydala knihovna v Aarhusu, shrnuje hlavní body těchto přístupů: důraz na lidský faktor, vysoký stupeň zapojení, spolupráce se širší paletou subjektů, projevení zájmu, potřeby v centru pozornosti a důraz na proces učení.

Design služeb a nový pohled na uživatelské výzkumy

Marketingový výzkum prochází řadou změn – Kozel, Mynářová a Svobodová (2011) vyzdvihují, že mezi nové principy marketingového výzkumu patří zejména:

- „růst významu kvalitativního výzkumu,
- růst významu internetu,
- změny analýzy,
- nutnost neustále sledovat nový kontext,
- integrace a interpretace informací z více zdrojů,
- růst intuice a kreativity v rozhodování,
- spojení procesu výzkumu, poradenství a koučování,
- sledování implementace výzkumu“ (Kozel, Mynářová a Svobodová, 2011, s. 17).

Někteří autoři hovoří dokonce o zcela novém přístupu k uživatelským výzkumům a oddělují (tradiční) marketingový výzkum od nového přístupu založeného na designu služeb. S tradičními marketingovými výzkumy má nový přístup společný důraz na hledání efektivních řešení, existuje však i řada charakteristik,

kteří nový pohled odlišují. Panthea Lee (2012) uvádí 5 bodů, ve kterých se rozchází tradiční marketingový průzkum a tzv. „design research“:

	Marketingový výzkum	Design research
Primární cíl	Vytváření hodnoty (často finanční) pro organizaci	Generování hodnoty (užitečnosti) pro uživatele
Proces	Systematické získávání teoretických dat, která jsou dále analyzována.	Kumulativní získávání zkušeností a artefaktů, které jsou zpracovávány syntakticky.
Primární nástroj k dosažení cíle	Logika	Empatie
Forma komunikace	Zprávy a prezentace využívající slovní popisy, grafy a grafiky prezentující přímé analýzy trhu a projekce. Převládají data.	Multimediální prezentace využívající slova, fotografie, kresby a příběhy prezentující lidské archetypy, potřeby a vzorce chování. Data jako příběh.
Umožňuje výzkumníkům...	... volit spolehlivá řešení založená na identifikovaných příležitostech.	... vyvinout spolehlivá řešení založená na potřebách uživatelů.

Tabulka 1: Přeloženo podle: Lee, P.: Design research: What is It and Why Do It?

Důraz na interakci s uživatelem

Oproti klasickému marketingovému výzkumu se do centra zájmu dostává nikoliv pouze zisk a zvýšení prodeje, ale důraz je kladen na uživatelský komfort a zážitek. To souvisí také s příklonem ke kvalitativním a kombinovaným výzkumným metodologiím. Interakce s uživatelem se stává ve výzkumu klíčovou. Není nic nového, že tím, že své objekty podrobujeme výzkumu, měníme samotné sociální prostředí, ve kterém interakce probíhá. Např. Hawthornské experimenty ve 20. a 30. letech ukázaly, že změnou sociálního prostředí a věnováním pozornosti potřebám zaměstnanců dochází ke zvýšení jejich celkové spokojenosti a efektivity

práce (tato změna a její vnímání se v experimentu ukázaly důležitější než změny vnějších podmínek, jako například intenzita světla či délka přestávek)¹.

Design služeb vychází z podobných premis – uživatelé, kteří budou zahrnuti do procesu rozhodování o podobě knihovních služeb, budou motivovanější tyto služby využívat a budou celkově spokojenější, než ti, kteří do plánování zahrnuti nebyli. Výzkum samotný (je-li dobře zpracován a komunikován) tedy významně mění prostředí a vztahy s uživatelem.

Zásady, jak v knihovně při výzkumu přistupovat k uživateli, lze podle manuálu *The Library's Voice* (2008) volně shrnout do několika málo bodů:

- Každý má v hlavě a srdci něco specifického, je pro něco nadšený.
- Přístupujeme k sobě jako k osobnostem (ne knihovník vs. uživatel, ne PhDr. vs. student).
- Každý je kreativní, jedinečný a inspirativní.
- Spolu můžeme vytvořit lepší budoucí služby.

Několik metod pro výzkum uživatelů

Existuje celá řada metod a designů uživatelského výzkumu. Pro účely tohoto příspěvku ponechme jednoduchou typologii základních výzkumných metod, na závěr poté budou představeny tři méně známé a typické výzkumné designy, které byly úspěšně využity v praxi v zahraničí. Výčet výzkumných designů není ani kompletní, ani dopodrobna systematický, ale může posloužit pro rychlou orientaci v možných směrech a pro rychlé rozhodování o designu výzkumů v knihovnách.

Pozorování

Pozorování může být pojato jak kvalitativně, tak kvantitativně a je jedním ze základních výzkumných designů. V případě kvantitativního pozorování máme k dispozici předem stanovené činnosti uživatelů, které sledujeme a zapisujeme si jejich frekvenci. V případě kvalitativního pozorování nám jde především o odhalení vzorců chování, vysvětlení jevů. V praxi mohou být oba přístupy propojené a také velmi často bývají.

¹ Hawthornské experimenty se zaměřily na efektivitu a motivaci zaměstnankyň v továrně Western Electric. Jejich cílem bylo zpočátku zkoumat vnější faktory práce (intenzita osvětlení, délka přestávek atd.), ukázalo se však, že lidské vztahy a spokojenost pracovníka jsou nejdůležitějším faktorem. Skupina zaměstnankyň, které bylo umožněno převzít část zodpovědnosti za organizaci práce, byla ve své práci i spokojenější a efektivnější. Experiment tak poukázal i na důležitost neformální organizace (Gillespie, 1993).

Hlavní výhodou pozorování je eliminace efektu „žádoucí odpovědi“ – uživatelé často dělají věci, o kterých by se v dotazníku či při focus group nezmínili. Uživatelé jsou pozorováni v jejich „přirozeném“ prostředí při obvyklých činnostech – měříme přitom jejich skutečné chování, nikoliv postoje či názory (chování a deklarované postoje totiž nemusí být vždy v souladu). Pozorování je samozřejmě využitelné i v online prostředí, existuje řada metod online uživatelského výzkumu, které jsou založené primárně právě na metodě pozorování.

Příklady otázek, na které lze odpovědět prostřednictvím pozorování:

- Jaké prostředí uživatelé preferují – jaká místa jsou využívána, kým a kdy?
- Funguje navigace v knihovně?
- Jak probíhají interakce u referenčního pultu?
- Jak se uživatel pohybuje v katalogu?

Na technice pozorování může být založena řada výzkumných designů – buďte kreativní, spojení se studenty, katedrami může přinést zajímavé metody i pohledy na uživatele. Pozorování také nemusí probíhat pouze klasickou cestou – zapojte kamery, fotoaparáty, aplikace pro sledování pohybu na webu, nové technologie, deníky, vše dostupné...

Dotazníky

Stejně jako pozorování, i dotazování může být kvalitativního i kvantitativního rázu. Využití klasických dotazníků a anket a jejich kvantitativní zpracování není již v knihovnách nic nového a věnuje se jim řada jiných článků – pro zájemce o hlubší vhled do problematiky lze odkázat především na web <http://vyzkumy.knihovna.cz> a na e-learningový kurz Základy výzkumu v knihovnách (dostupný na <http://kurzy.knihovna.cz>), který je provozován v rámci projektu PARTSIP pod Kabinetem informačních studií a knihovnictví na FF MU.

Rozhovory

Vedle klasických dotazníků se pro knihovny jako užitečná technika nabízí i kvalitativní (strukturované, polostrukturované či nestrukturované) rozhovory, které se mohou zaměřit na zjišťování zážitků, názorů, odpovědi na otázky typu „proč?“. Pro tyto rozhovory je maximálně důležitá důvěra a kvalita vztahu s uživateli (respondenty, informanty). Jako nejvýraznější výhoda osobních rozhovorů se označuje informační bohatost, schopnost zvládat složité otázky, vysoká míra responzí, na druhou stranu je třeba kontrolovat to, zda a jakým způsobem do výzkumu vstupuje výzkumník a zda jeho osoba či chování během interview neovlivňuje informanta.

Focus Group

Focus group je často označována jako speciální varianta dotazování. Focus groups jsou vlastně skupinové rozhovory (typicky 5–12 lidí), které často začínají širším tématem, ale končí úzkým zaměřením na jedno konkrétní téma. Jsou velmi náročné na provedení a vyžadují zkušeného moderátora (ideálně psychologa), který hlídá skupinovou dynamiku. Jsou ale velice vhodné především na:

- testování nových služeb či kampaní v knihovnách, inovací,
- identifikaci problémů, které uživatelům v knihovně nejvíce vadí,
- ujasnění si výzkumného problému na počátku výzkumu (Connaway 2010).

Focus groups jsou v zahraničí velmi oblíbeným výzkumným nástrojem v knihovnách a byly využity např. pro získání zpětné vazby na změny v katalogu, testování nových služeb, identifikaci příležitostí atd. (Connaway 2010).

Analýza zpětné vazby – blackboardy, hlasování, sociální sítě

Zajímavou alternativou pro minivýzkum uživatelů je také využití blackboardů, nástěnek, knih přání a stížností, online diskuzních fór, analýza sociálních sítí a analýza dotazů na podporu online služeb. Podmínkou pro možnost využití těchto kanálů je, že uživatelé vědí, kam mohou v konkrétní okamžik své dojmy či zážitky ze služby či zpětnou vazbu napsat či „postnout“. Využít lze proto reálných i virtuálních prostor v knihovně či na sociálních sítích, je však potřeba tuto možnost propagovat a také promyslet, jakým způsobem se budou uživatelé dozvídat o tom, jak bylo s jejich dotazem či poznámkou naloženo.

World Café

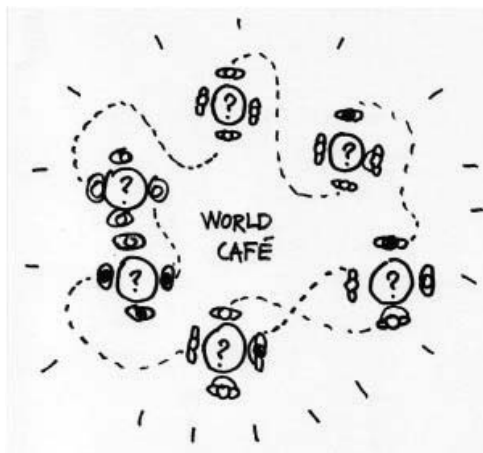
Speciální metodou, jak zkoumat uživatele a zároveň je zapojit do strategického rozhodování o knihovně a jejich službách, je metoda „World café“, která byla úspěšně využita v knihovně v Aarhusu při strategickém rozhodování, které předcházelo návrhu nových budov. V Aarhusu uspořádali dvě kola tohoto výzkumu, z nichž první se zaměřilo na otázku role knihovny ve společnosti a druhé na založení tzv. „kompetenčních center“.

Autory metody (podrobně popsána na <http://www.theworldcafe.com>) jsou Juanita Brown a David Isaacs. Během jedné aplikace metody se může zapojit od 12 do několika set účastníků, kteří by měli reprezentovat nejširší paletu uživatelů (partnerů, čtenářů, rozhodovatelů atd.).

Podstatou metody je uspořádání série sezení, během kterých se potkají 4 účastníci u každého stolu. Jeden z nich je vždy hostitel, který zapisuje průběh dění a ostatní po jednotlivých kolech rotují. Uspořádat se mohou 3–4 konverzační kola po 20 minutách, při kterých hostitel dohlíží na to, aby participanti neuhnuli od tématu

rozhovoru, aby dostali všichni prostor atd. Poslední kolo by mělo být především o sumarizaci myšlenek a sdílení mezi jednotlivými účastníky.

Během relativně krátké doby je tak možné získat od široké palety uživatelů mnoho pohledů na daný problém.



Obrázek 1: Metoda „World café“ (ilustrace z manuálu The Library’s Voice, 2008)

Metoda pozitivní změny

Další metodou, kterou s úspěchem testovala knihovna v Aarhusu, byla metoda pozitivní změny (Appreciative inquiry) a zejména její základ v podobě 4D cyklu, která má potenciál především získat řadu nápadů od široké palety zapojených osob. Za autory přístupu se považují David Cooperrider a Diana Whitney a nejedná se čistě o výzkumnou metodu, ale spíše o přístup k organizačnímu rozvoji. Na rozdíl od jiných metod se nesoustředí na otázky typu „Jaké jsou problémy?“, „Co je špatně?“ či „Co by mělo být opraveno?“, ale na otázky typu „Co jde dobře?“.

Metodu pozitivní změny lze využít od dvou do několika set účastníků. Základem je 4fázový model:

1. *Discovery*: v této fázi se soustředíme na sdílení dobré praxe a zkušeností.
2. *Dream*: fáze návrhu ideálního řešení (bez ohledu na finanční a jiné limity).
3. *Design*: proměna snu na konstruktivní návrhy.
4. *Destiny*: realizace vybraných návrhů.

Do první a druhé fáze cyklu může být zařazena řada účastníků, třetí a čtvrtá fáze probíhají typicky již v užší skupině osob.

Ne-konference

Formát ne-konferencí umožňuje nejen velmi efektivní a neformální výměnu zkušeností a názorů participantů, ale jeho velkou výhodou je i síťovací potenciál. Ne-konference vznikla jako protipól klasických konferencí – využívá především síly neformálních sítí a předávání taktických vědomostí. Na rozdíl od konference se předpokládá skutečně aktivní zapojení všech účastníků: organizátor určuje pouze čas a místo setkání, program se vytváří na místě, účast je zdarma. Vyhlášeno bývá jen široké téma, každý může přednést svůj příspěvek, který se jej týká. O obsahu se hlasuje především nohama – předpokládá se, že pokud vás téma či přednášející nezaujal, můžete se přesunout na jinou část ne-konference. Model ne-konference byl testován i Kabinetem informačních studií a knihovnictví, kdy byla zorganizována 1. knihovnická oborová ne-konference zaměřená právě na téma organizování oborových akcí. Výstupem z této ne-konference je metodika, kterou lze nalézt na Slideshare KISKu.

Jak nakládat s daty?

Změna přístupu k výzkumům se odráží i ve způsobech nakládání s daty. Samotná data a výsledky výzkumů by opět měly být předmětem veřejné debaty – je tedy vhodné výsledky zveřejňovat zpět uživatelům, a to nejen ve fázi finalizovaných výsledků, ale např. i pro průběžnou korekci smyslu dat:

- Konvertujte data do použitelného **formátu** (anonymizujte, popište, kategorizujte).
- **Dejte datům smysl** (prioritizujte, hodnotte, nacházejte propojení).
- Snažte se **porozumět** (proč je to tak, jak to zlepšit?).
- Zasaďte do kontextu instituce.
- Transformujte do realizovatelných cílů.
- **Poskytněte výsledky analýz** (případně i samotná data) zpět svým uživatelům.

Bibliografie:

Connaway, L. S., & Powell, R. R. (2010). Basic research methods for librarians (5th ed.). Littleton, CO: Libraries Unlimited.

Foster, N.: Participatory Design of Academic Libraries. KRE 11: Knowledge, Research, Education, Prague (CZ), 2011-09-08 / 2011-09-09.

Gillespie, R. (1991). Manufacturing knowledge: A history of the Hawthorne experiments. Cambridge [England: Cambridge University Press.

KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ. Moderní metody a techniky marketingového výzkumu. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 304 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3527-6.

Lee, P.: Design research: What is It and Why Do It? Feb 19, 2012. Reboot. Dostupné online z: <http://thereboot.org/blog/2012/02/19/design-research-what-is-it-and-why-do-it> [cit. 04-07-2012].

Rosted, J. (2005) User-driven innovation. Results and recommendations, FORA, 13, oct. 2005, The Ministry of Economic and Business Affairs' Division for Research and Analysis.

Service design. [online]. [cit. 2012-07-10]. Dostupné z: http://en.wikipedia.org/wiki/Service_design

The Library's Voice. A Guide to User Driven Innovation (2008). Strong Bright Hearts & The Municipality of Aarhus, Citizens' Service and Libraries, The Main Library. Aarhus.

CESTA TVORBOU WEBOVÝCH STRÁNEK KNIHOVNY

CREATING THE LIBRARY WEBSITES

Martin Krčál

Masarykova univerzita

Abstrakt

Článek v první části popisuje proces tvorby webových stránek od stanovení cílů a definování cílové skupiny, přes návrh až po samotnou realizaci. Autor zdůrazňuje důležitost dostatečně velkého a nadšeného vývojového týmu a připomíná nezbytnost průběžného uživatelského testování. Zmiňovány jsou i některé nástroje pro testování stránek z pohledu SEO, použitelnosti a přístupnosti, stejně jako vzrůstající význam mobilních technologií. Druhá část článku je věnována uživatelskému testování a analýze statistik ze služby Google Analytics v Ústřední knihovně Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity.

Abstract

Article is divided into two parts. In the first part author describes the process of creating websites from setting goals and defining target group, through draft to final implementation. The author thinks that sufficiently large and enthusiastic development team is necessary for creating quality website. He recalls the need for user testing on the fly. Author also mentions some tools for website testing focused on SEO, usability and accessibility, as well as the growing importance of mobile access to websites. The second part is devoted to user testing at the Central Library of the Faculty of Social Studies at Masaryk University. Author also describes analysis of the statistics of the same library from Google Analytics.

Klíčová slova

webdesign, použitelnost, přístupnost, tvorba webových stránek knihovny, proces tvorby webových stránek, internet, web akademické knihovny

Úvod

Webové stránky jsou důležitou součástí služeb knihoven. Lze je chápat jako rozhraní pro komunikaci mezi knihovníkem a uživatelem. V mnoha případech uživatel navštíví dříve web knihovny než knihovnu samotnou a i později využívá rozhraní webových stránek k řešení svých problémů a uspokojování svých informačních potřeb. Z toho důvodu bychom měli věnovat jejich návrhu dostatek času a pečlivě promýšlet nejen cíle webové prezentace, ale také potřeby svých uživatelů. Pojďme se nyní podívat na celý proces tvorby webových stránek knihovny.

Proces tvorby webových stránek

Chceme-li vytvářet webové stránky knihovny, musíme si nejprve definovat jejich cíle. V mnoha případech se knihovna rozhodne, že si vytvoří stránky, protože je už mají všichni v okolí, ale nedomýšlí, k jakému účelu je bude využívat. Má jít pouze o prezentaci provozní doby a základních služeb knihovny? Půjde o komunikační kanál mezi knihovnou a uživatelem? Nebo chceme našim uživatelům nabídnout specifické služby, které umožní využívání knihovních zdrojů a služeb online bez nutnosti návštěvy knihovny? Důvodů může být celá řada, ale vždy bychom si měli uvědomit, zda nemáme příliš velké ambice. Vyvinout web většinou není až tak velký problém, ale vždy je potřeba udržovat ho aktivní. Musíme si tedy položit otázku, zda jsme schopni cíle stránek naplňovat i za rok nebo dva. Máme dostatečné zázemí a aktivní personál k udržení chodu webových stránek? Jsme schopni plnit web aktuálním obsahem nebo ho prostě jen vytvoříme a jednou za rok zaktualizujeme? Pokud lidí nemáme, lze využít nějaký externí obsah? Mnoho informací lze získávat automaticky třeba přes RSS kanály apod.

Neméně důležité než cíle je také definování cílové skupiny. Tu budou pravděpodobně tvořit uživatelé knihovny. V akademických knihovnách jsou to převážně studenti a vyučující. Ve veřejných knihovnách to mohou být děti, mládež, senioři nebo lidé v produktivním věku. Jen těžko můžeme vytvořit jeden web pro děti a dospělé, proto lze web členit podle uživatelů. Jinak budou vypadat stránky dětského oddělení a jinak stránky celé knihovny. Vždy bychom měli znát potřeby a znalosti naší cílové skupiny, její chování a v neposlední řadě její očekávání. Očekávání lze zjistit prostřednictvím výzkumu, např. formou ankety, dotazníku nebo rozhovoru se zástupci cílové skupiny apod.

Vývoj webových stránek může zajistit jednatel, ale jsem přesvědčený, že pokud mají být stránky kvalitní, měl by se na nich podílet tým. Jeho součástí musí vždy být zadavatel, který by měl znát své uživatele a jejich očekávání. Měl by být také schopen definovat, proč má web vzniknout a jakou funkci má plnit, nesmí mu chybět vize, kterou pak bude realizovat dodavatel. Druhou složkou

vývojového týmu je dodavatelská část, tedy webdesignér, kodér, vítaná je přítomnost odborníka na informační architekturu, který pomáhá s rozdělením obsahu do sekcí a psychologa, jenž může předvídat chování uživatelů a jejich reakci na různé funkce, barevné sladění apod. Chybět by neměl ani odborník na SEO, který pomůže s úpravou textových podkladů, odborník na použitelnost a přístupnost. Pokud uvažujeme o vícejazyčné verzi, musí být zastoupen také překladatel. V praxi se výše uvedené role často slučují, neboť grafik může být zároveň odborník na použitelnost nebo dobrý psycholog apod. Své zastoupení mohou mít v týmu také koncoví uživatelé.

Po sestavení týmu je nutné dospět k návrhu webových stránek. Na základě podkladů od zadavatele vytvoří vývojový tým drátěný model domovské stránky a nejdůležitějších podsekcí. Drátěný model se pak postupně zpřesňuje na základě připomínek zadavatele a doplňuje se grafikou. Ve finále vznikne návrh všech hlavních částí webu. Poté, co je návrh vytvořen a schválen zadavatelem, začíná se s realizací webu. Vyberou se vhodné technologie a návrh se přetváří do prototypu stránek. Ten nemusí být v první fázi klikací. Postupně jsou implementovány jednotlivé funkce a výsledkem je funkční web. Na cestě od drátěného modelu k finální podobě webu je doporučeno provádět uživatelská testování, která odhalí možné problémy v použitelnosti. Dle Steva Kruga (2006, s. 118) přitom stačí ve všech fázích vývoje pouze tři lidé na to, aby odhalili většinu chyb. Pro zajímavost Jacob Nielsen (2012) hovoří o pěti uživateli.

Kromě uživatelského testování lze zapojit i různé analytické nástroje. Osobně mám největší zkušenost se službou Google Analytics, která při správném nastavení pomáhá sledovat nejen návštěvnost, ale také chování uživatelů, což je pro rozvoj stránek nejdůležitější. Lze například zjistit, kde se uživatelé při vyplňování formuláře zastaví, odkud z webu nejčastěji odcházejí, na jaké odkazy nejčastěji klikají, případně jaké sekce si nejčastěji prohlížejí apod. Nechybí ani informace o použitém prohlížeči, zda uživatel přistupuje přes PC nebo mobilní zařízení, z jaké země se připojil atd. Na základě všech těchto analýz je vhodné provádět drobné změny v návrhu stránek a sledovat jejich vliv na uživatele. Pro vylepšování webových stránek lze využít také různé nástroje pro kontrolu zdrojového kódu (<http://validator.w3.org>), nástroje pro SEO analýzu (např. seo-servis.cz, tools.seobook.com) nebo nástroje pro kontrolu přístupnosti a použitelnosti (např. [Vischeck](http://vischeck.com)).

Ani po dokončení a předání zadavateli vývoj potenciálně úspěšného webu nekončí. Je třeba plnit obsah, nabízet služby a v pravidelných intervalech vyhodnocovat chování uživatelů. Na základě toho pak provádět drobné úpravy, případně radikální redesign stránek. Po zkušenostech s nasazováním nové verze generátoru citací na Citace.com se spíše kloním k postupnému zapracování drobných změn a sledování reakce uživatelů na provedené úpravy. Radikální redesign stojí čas, peníze a většinou není mezi uživateli oblíben, protože s sebou přináší nutnost učít se nové rozhraní.

Několik rad pro tvorbu webových stránek:

- **podstatný je obsah** – web, kde se nic neděje, není atraktivní a uživatelé se na něj nebudou vracet, cílem každého webu je přinutit uživatele, aby se vraceli, k čemuž přispívají i časté aktualizace;
- **podřídte grafiku použitelnosti** – grafika by měla sloužit k větší použitelnosti webu a lepší orientaci uživatele na stránkách, špatně je, pokud web vypadá po grafické stránce skvěle, ale uživatel na nich nic nenajde;
- **dbete zásad přístupnosti** – web musí být přístupný i handicapovaným uživatelům, stejně jako uživatelům mobilních zařízení, kteří mohou být při prohlížení stránek limitováni velikostí obrazovky, absencí různých technologií nebo rychlostí připojení;
- **myslete jako uživatel** – vžijte se do role uživatele a proklikejte své stránky, otestujte sami na sobě služby, vyzkoušejte také uživatelské testování a analyzujte web přes webové nástroje, to vám pomůže poznat lépe cílovou skupinu a zjistit, co skutečně chce a co jí na vašem webu dělá problémy;
- **používejte to, co funguje** – podívejte se ke konkurenci, jaké funkce využívá, sledujte uživatele, používejte funkce, navigaci a pojmenování, které znají;
- **nedělejte na webu radikální změny** – v minulosti jsem byl zastáncem radikálních úprav, jejich nevýhodou je fakt, že trvají poměrně dlouho a uživatelé je nemají rádi, měňte proto web pomalu a pečlivě, analyzujte chování uživatelů po změně, i drobná změna může výrazně přispět k použitelnosti vašeho webu;
- **využívejte standardy** – při návrhu webu využijte obecně uznávané technologie a standardy, vyhněte se tím nefunkčnosti stránek na různých platformách;
- **buďte mobilní** – umožněte svým uživatelům využívat vaše služby kdykoliv a kdekoliv, nemusíte hned navrhovat nákladné mobilní aplikace, ale v mnoha případech postačí přizpůsobit obsah stránek různým druhům zařízení třeba prostřednictvím kaskádových stylů;
- **nechejte uživatele si web užít** – dejte uživateli příležitost a prostředí, aby prožil něco jedinečného, co nenajde nikde jinde (Dawson, 2012, s. 278).

V poslední době začínají hrát významnou roli také mobilní technologie (tablety, smartphony apod.). Mnoho uživatelů již podlehllo tomuto trendu a na webové

stránky přicházejí právě prostřednictvím mobilních zařízení. Objevují se i první aplikace pro knihovny. Samotný vývoj mobilních aplikací je však poměrně nákladný a cena se běžně pohybuje v řádech stovek tisíců korun (Králová, 2012, s. 37). Jednou z možností je spojit své síly se studenty. Na Fakultě informatiky Masarykovy univerzity byla napsána bakalářská práce, která se zabývala vývojem mobilní aplikace pro Moravskou zemskou knihovnu v Brně (Schuppler, 2011). Lze také pořádat zážitkové akce, na nichž dochází k propojování odborníků. Na podzim 2011 proběhl na Kabinetu informačních studií a knihovnictví první ročník Knihovnického hackathonu, kde se setkali knihovníci a programátoři a ve skupinách pracovali na vývoji knihovnických aplikací (nejen) pro mobilní telefony. Výstupem bylo několik zajímavých prototypů a zejména nově navázané kontakty mezi oběma zájmovými skupinami. Pokud nemáme k dispozici prostředky na vývoj, pak lze využít i online služeb a programů pro vytváření mobilních aplikací (např.: iBuiltApp nebo appMobi.com), i když jejich možnosti a funkce jsou zatím hodně omezené.

Co na to uživatel (akademické) knihovny?

V předchozí části jsem se na základě svých zkušeností pokusil popsat proces tvorby webových stránek. Významnou roli při jejich vývoji hraje uživatel, protože on je ta finální osoba, která bude web využívat. V minulém roce jsem se rozhodl hodnotit chování uživatelů Ústřední knihovny Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity (dále jen ÚK FSS). Vycházel jsem přitom z uživatelského testování 4 uživatelů a z analýzy statistik v Google Analytics.

ÚK FSS je akademickou knihovnou, která patří do soustavy knihoven MU. Hlavním cílem webu je poskytnout uživatelům všechny informace o knihovně, prezentovat její služby a část z nich nabízet online, v neposlední řadě pak zajistit efektivní využívání EIZ. Stránky primárně cílí na studenty a zaměstnance FSS. Do cílové skupiny zahrnujeme také studenty příbuzných oborů zejména z Filozofické fakulty MU, která je nedaleko. Knihovnu dále využívají potenciální studenti zejména z oborově zaměřených středních škol a externisté převážně z řad odborné veřejnosti a absolventů. Této cílové skupině se na webových stránkách výrazně nevěnujeme, nicméně velkou část informací a služeb mohou také využívat. Na vývoji webových stránek pracuje tým zaměstnanců, z nichž jeden web vyvíjí po technické a grafické stránce a ostatní navrhují podobu stránek a zároveň provádějí průběžné testování.

První část analýzy proběhla v létě 2011, kdy jsme provedli malé uživatelské testování webu knihovny. Cílem bylo zjistit chování uživatelů na stránkách a objevit chyby v návrhu stránek. Do testování jsme zapojili 4 studenty KISK FF MU, kteří se účastnili kurzu Prezentace informací na internetu. Testované osoby byly výhradně ženy z toho důvodu, že muž se nám nepodařilo pro test získat.

Všechny testované osoby dostaly tyto 4 úkoly:

1. najít katalog a vyhledat v něm konkrétní knihu

Do katalogu lze vstoupit dvěma způsoby. Na úvodní straně je vyhledávací pole, které po zadání výrazu přeneslo uživatele do rozhraní Aleph 500 a zobrazí mu výsledky vyhledávání. Pod vyhledávacím polem je dále odkaz na katalog a čtenářské konto. Druhou možností je položka Knihovní fond v menu, pod kterým se skrývá popis fondů a odkaz na katalog včetně jednoduchého manuálu. Respondenti ve všech případech využili vyhledávací pole na homepage nebo klikli na tlačítko pod ním. Pod položkou Knihovní fondy odkaz nehledali a vůbec by je to nenapadlo. V tomto případě jde o špatné pojmenování. Samotné vyhledávání v katalogu většinou nečinilo problémy, nicméně jak respondenti přiznávali, je to pouze tím, že již mají s vyhledáváním zkušenosti. Pro další testování by bylo vhodnější použít potenciální studenty FSS, tedy středoškoly, kteří nemají s katalogem zkušenosti.

2. nalézt na stránkách provozní dobu

Provozní doba se nachází hned na úvodní straně v levém panelu pod aktualitami. Její nalezení nečinilo nikomu problém. Kladně byly hodnoceny i informace o uzavření knihovny zobrazované pod otevírací dobou.

3. vyhledat odkaz na databázi ProQuest

Rychlý odkaz na seznam EIZ je k dispozici hned na úvodní straně pod hlavičkou. Je umístěn vedle katalogu. Kromě toho se lze k odkazu dostat také prostřednictvím odkazu v hlavním menu. V tomto případě šel jeden respondent přes menu, ostatní si všimli rychlého odkazu a vstoupili přes něj. V seznamu pak všichni našli ProQuest a bez problémů se připojili.

4. nalézt prezentaci z poslední přednášky

Prezentace se nacházejí v sekci Výuka. Tento úkol byl pro respondenty poněkud složitější. Většinou si hned nedali do souvislosti výuku a přednášky. Místo toho prohledali odkaz Služby, kde se snažili nalézt vzdělávání, následně zkusili odkaz EIZ a teprve poté klikli na Výuku. Pouze v jednom případě klikla respondentka po delším váhání na Výuku, kde již našla prezentaci. Dle slov testovaných by bylo možné umístit náhled prezentace na úvodní stranu, případně dát do souvislosti s EIZ. Určitě by pomohlo přejmenování sekce na Přednášky.

Kromě výše uvedených úkolů jsme se zeptali i na dojem z webových stránek. Grafika byla hodnocena jako poměrně dobrá a moderní. Ve třech případech se nelíbil rotující banner s informacemi o akcích nebo novinkách v knihovně, který respondenti považovali za reklamu a ignorovali jej. Kladně hodnotili rychlé odkazy na katalog, EIZ a možnost nastavení vzdáleného přístupu.

Vzhledem k tomu, že již několik let používáme službu Google Analytics (dále jen GA), rozhodl jsem se navázat na uživatelské testování a na základě dostupných funkcí GA jsem se pokusil zanalyzovat chování uživatelů. Testování proběhlo na datech z roku 2011. Na úvod opět několik čísel. V roce 2011 jsme zaznamenali 102 566 návštěvníků, z toho 28 309 bylo unikátních. Návštěvnost webu meziročně roste (viz Obrázek 1). Uživatelé si zobrazili celkem 268 538 stránek a v průměru na webu strávili téměř 3 minuty. Téměř čtvrtinu návštěv tvoří noví uživatelé, 76 % patří opakovaným návštěvám. Míra okamžitého opouštění stránek je poměrně vysoká (cca 50 %) a meziročně se příliš nemění.

Z analýzy chování vyplynulo, že po domovské stránce uživatelé nejčastěji navštěvují seznam EIZ. S výrazným odstupem následuje nastavení vzdáleného přístupu, výpůjční služby, přehled studoven a testovací přístupy. Na úvodní straně uživatelé nejvíce využívají rychlý odkaz na EIZ (32 %), odkaz na EIZ v menu (6,6 %), vzdálený přístup (6,7 %) a služby (6 %). Tato statistika je mírně zkreslená, protože aktuality dosáhly hodnot pod 0,1 %, což je dáno pravidelnou obměnou. Oproti uživatelskému testování se nepotvrdilo využívání vyhledávacího pole na katalog, které se využívá jen zanedbatelně. Důvodem je zřejmě fakt, že uživatelé přistupují do katalogu přímo přes adresu <http://aleph.muni.cz>. Jen malou návštěvnost má sekce Výuka. Vzhledem k tomu, že informační gramotnost považujeme za důležitou, chtěli bychom provést změny na webu tak, aby naše prezentace a výukové materiály byly pokud možno co nejvíce využívány. Jako jedno z řešení se jeví propojit výukové materiály se sekci EIZ a věnovat jí prostor na homepage.

V průběhu léta 2012 proběhne další vlna testování, kde plánujeme hlubší analýzu. Toto testování pro nás budou provádět profesionálové zaměřující se na testování použitelnosti, přístupnosti a SEO. Všechny získané poznatky bychom rádi přenesli do návrhu nového webu, který bude realizován příští rok.

Přehled návštěvníků

1. 1. 2011 - 31. 12. 2011

Porovnat s hodnotou: 1. 1. 2010 - 31. 12. 2010

Pokročile segmenty | E-mail BEZ | Exportovat | Přidat na panel

návštěvy - podíl v %: +0,00 %

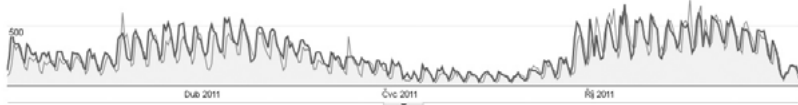
Přehled

Návštěvy vs. Vybrat metricku

Každou hodinu Den Týden Měsíc

Návštěvy Návštěvy

1 000



Počet návštěvníků tohoto webu: 28 309

Návštěvy: 11,65 %

102 566 vs. 91 868

Unikátní návštěvníci: 5,88 %

24 399 vs. 26 738

Zobrazení stránek: 4,43 %

263 638 vs. 297 136

Počet stránek na návštěvu: -6,47 %

2,62 vs. 2,80

Prům. doba trvání návštěvy: -5,47 %

00:07:43 vs. 00:07:53

Míra okamžitého opuštění: 0,19 %

50,94 % vs. 50,84 %

Procento nových návštěv: -6,39 %

23,98 % vs. 25,62 %



76,00 % Returning Visitor

77 949 Návštěvy

24,00 % New Visitor

24 617 Návštěvy

Obrázek 1: Statistika návštěvnosti v ÚK FSS MU: meziroční srovnání 2010 a 2011 (zdroj: Google Analytics)



Obrázek 2: Míra prokliků na domovské stránce za rok 2011 (zdroj: Google Analytics)

Závěr

Webové stránky jsou hned po osobní komunikaci nejdůležitějším rozhraním pro poskytování služeb knihovny. Měli bychom si vždy uvědomit, že stránky nevytváříme pro sebe, ale pro své uživatele. Za naprosto stěžejní považují zapojit do procesu koncového uživatele. Lze využít uživatelské testování, ale někdy se jen stačí uživatelů zeptat na názor. To obvykle nic nestojí, můžeme však získat zajímavou zpětnou vazbu. Dále je nutné kolem webu vytvořit fungující vývojový tým, kterému záleží na podobě webové prezentace a na knihovně samotné. Bez nadšení vývojového týmu nelze vytvořit žádný kvalitní produkt a o webu to platí dvojnásob.

Bibliografické odkazy

DAWSON, Alexander. 2012. *Výjimečný webdesign: jak tvořit osobité, přitažlivé, použitelné weby*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 344 s. ISBN 978-80-251-3719-2.

KRÁLOVÁ, Romana. 2012. *Mobilní marketing v knihovnách*. Brno. 55 s. Dostupné z http://is.muni.cz/th/361242/ff_b/. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví, Kabinet informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce Mgr. Olga Biernátová.

KRUG, Steve. 2006. *Web design: nenuťte uživatele přemýšlet!*. 2. aktualiz. vyd. Brno: Computer Press, 167 s. ISBN 80-251-1291-8.

NIELSEN, Jacob. 2012. How Many Test Users in a Usability Study?. *Useit.com: Jakob Nielsen's Website* [online]. June 4, 2012 [cit. 2012-06-29]. Dostupné z: <http://www.useit.com/alertbox/number-of-test-users.html>

SCHUPPLER, Petr. 2011. *Mobilní aplikace na platformě Android pro MZK*. Brno. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/255645/fi_b_a2/. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Fakulta informatiky.

HLAVNĚ (NE)NÁPADNĚ

TRYING TO BE (IN)CONSPICUOUS

Lenka Hanzlíková

Městská knihovna v Praze, lenka.hanzlikova@mlp.cz

Abstrakt

O marketingu v knihovnách se začalo ve světě mluvit na konci 80. let. České knihovnictví vykazuje prvky marketingového přístupu ke službám teprve posledních několik let. Ale dá se v knihovnách mluvit opravdu o marketingu? A pokud alespoň z části ano, objevily se už v této oblasti nějaké mýty, jakých v komerční sféře existují desítky? Už teď se zdá, že možná ano...

Abstract

What to say about marketing in Czech libraries? Czech library marketing is brand new issue. And can we call it really marketing? Nevertheless, if yes, in some way, are there any myths in library marketing as there are in commercial marketing? Author of this article found hundreds of them for business, but for libraries not a single one. But they really exist...

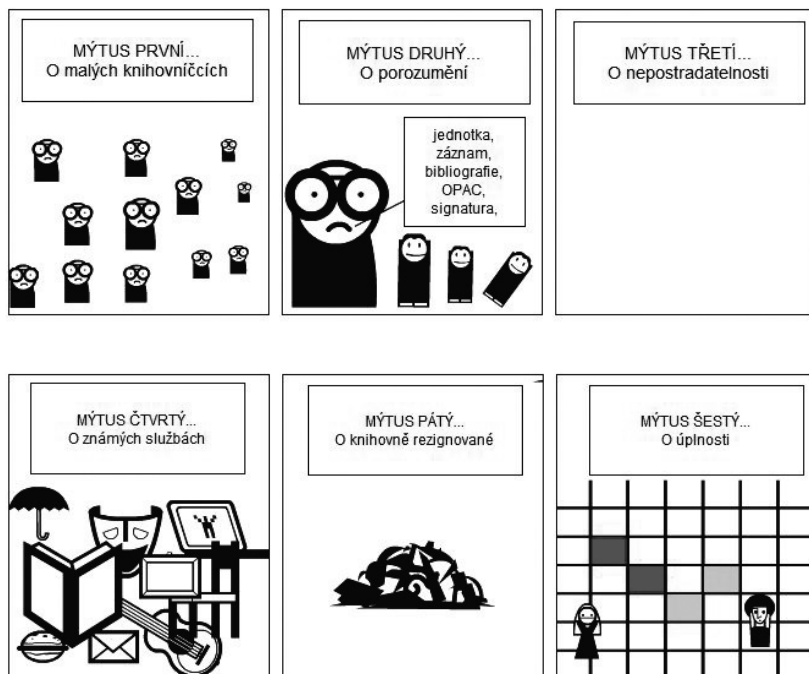
Klíčová slova

knihovny, mýty, marketing, služby

Marketing je nové téma nejen pro knihovny, ale pro veřejné (neziskové) služby obecně. A to nejen na území České republiky, ale ve všech zemích, kde se služby veřejnosti musí vyrovnávat s klesajícími rozpočty, reagovat na nové technologie a trendy a veřejnosti dokazovat, že jejich služby za to stojí.

Je otázkou, zda v současné době můžeme v praxi některé z českých knihoven marketing opravdu sledovat, nebo se zatím jedná o méně či více úspěšné snahy vykazující prvky převzaté z komerčního marketingu a přizpůsobené místním podmínkám. Ať tak či onak, marketing knihoven je v nějaké podobě tu, a s ním

i specifické profesní mýty. Najdeme v nich jak přístup knihoven ke čtenářům, pohled na knihovnu jako instituci i vnímání knihovníků sebe sama.



Jeden z oblíbených marketingových mýtů praví, že „**marketing se naučí dělat každý**“. Souhlasím, každý se to asi opravdu nenaučí. Ale pokud se knihovníci naučí dívat na knihovnu s nadhledem, ptát se po zpětné vazbě, i když nebude zrovna příjemná, uvědomí si, že dobrý úmysl občas nestačí, a že jaký knihovník, taková knihovna, tak o jejich budoucnost nemám strach.

Související literatura

Adeyoyin, S. O. *Strategic planning for marketing library services*. In: *Library Management*, roč. 26, 8-9/2005m s. 494-507.

Bohuněk, B. *Nejuvěšší mýty v marketingu* [online]. In: *Trendmarketing.cz*, 2007 [cit. 14. 7. 2012]. Dostupné z: <http://www.marketingovyklub.cz/index.php?cmd=item&id=95&menuID=81>

Germano, M. *Narrative-based library marketing: Selling your library's value during tough economic times*. In: *The Bottom Line*, 23/2010, s. 5–17.

Stevens, M. *The 8 Myths of Marketing* [online]. [cit. 14. 7. 2012]. Dostupné z: <http://www.randomhouse.com/crown/yourmarketing/myth.html>

Použité programy

Stripy byly vytvořeny pomocí programu Stripgenerator, který je volně dostupný na www.stripgenerator.com

OPENSOURCE A KNIHOVNY: CESTA K LEPŠÍM SLUŽBÁM?

OPENSOURCE AND LIBRARIES: A JOURNEY TO BETTER SERVICES?

Michal Denár

Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta Masarykovy univerzity, michal.denar@mail.muni.cz

Josef Moravec

Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta Masarykovy univerzity, josef.moravec@gmail.com

Abstrakt

Príspevek si klade za cieľ iniciovať diskuziu o využívaní opensource (OSS) knihovníckých systémů a aplikací v českých knihovnách. Nastihuje možné výhody, přínosy i rizika. Představuje také portál Opensource.knihovna.cz, jako unikátní místo pro výměnu zkušeností, informací a debatu o problematice OSS.

Abstract

This contribution raises the question of opensource software (OSS) in Czech libraries, especially of integrated library systems (ILS). It outlines the potential advantages and disadvantages. Another purpose is to introduce the portal Opensource.knihovna.cz as an unique place for exchange of experience and information and for discussion about OSS in libraries.

Klíčová slova

Aleph, Clavius, design služeb, Evergreen, knihovní systémy, Koha, konsorcia knihoven, KP-SYS, online katalogy knihoven, opensource programy, opensource software, služby knihoven, VuFind

Úvod

Príspevek se zabývá problematikou nasazení opensource produktů a systémů v knihovnickém prostředí. O tématu pojednává v obecné rovině a neřeší konkrétní případy a všechny myslitelné možnosti. Za cíl si klade ukázat možné alternativy, výhody, příležitosti i rizika nasazení otevřených řešení.

Stávající situace v českých knihovnách

V českých knihovnách se používají v převážné většině komerční produkty v oblastech knihovních systémů (Aleph, Lanius/Clavius, KP-SYS), online katalogů (Aleph, Carmen), kancelářských programů (Microsoft Office) a operačních systémů (Microsoft Windows). Opensource software (dále OSS) se výrazněji prosadil na pozicích publikačních systémů (Drupal, Joomla), kancelářských programů (OpenOffice/Libre Office), případně aplikací každodenního použití (FreeCommander, XnView atd.). Existuje i několik knihoven, kde používají OSS knihovnické systémy (Evergreen), online katalogy (VuFind) a digitální repozitáře (Dspace).

Specifickým OSS projektem je systém pro digitální knihovny s názvem Kramerius. Vývoj je financován díky projektu „Česká digitální knihovna a nástroje pro zajištění komplexních digitalizačních procesů“ - DF12P01OVV002 z Programu aplikovaného výzkumu a vývoje národní a kulturní identity (NAKI) Ministerstva kultury ČR. Členy vývojového týmu jsou zaměstnanci Knihovny AV ČR, Národní knihovny ČR a Moravské zemské knihovny v Brně. Technickou část zajišťuje vítěz výběrového řízení, firma INCAD, s.r.o.

Příčin malé penetrace OSS v knihovnickém prostředí je pravděpodobně více. Pro odhalení nezásadnějších by bylo nutné provést plošný průzkum. To není předmětem našeho příspěvku. Dovolme si tedy spekulovat, že mezi nezásadnějšími důvody patří pravděpodobně obava provozovat řešení, jejichž vývoj a provoz nejsou garantovány firmou nebo organizací. Značná část OSS produktů není nebo nebyla přeložena do českého jazyka. Tyto systémy často využívají odlišné standardy než systémy provozované v ČR.

Knihovna jako zákazník

Knihovny se v posledních letech intenzivně snaží vycházet svým uživatelům vstříc a vylepšovat své služby. Tento trend je složité udržet i ve službách, které zajišťují třetí strany. Typickým příkladem jsou aplikace, především webové katalogy. Bohužel je problematické až nemožné prosadit změny u komerčních produktů. Běžnou praxí je, že vylepšení a funkcionality jsou součástí placených aktualizací a pravidelné aktualizace odstraňují chyby. Velkým problémem jsou nevhodně zvolené

technologie a nevalidní HTML kód, které způsobují uživatelům problémy při rychlosti a korektnosti zobrazení v prohlížečích. Uživatelé si také velmi často stěžují na odborné názvosloví, které se v katalogích často používá. Tvůrci katalogů si často neuvědomují, že s nimi nepracují jen knihovníci, ale daleko častěji široká veřejnost.

Knihovny jsou v tomto systému pod dvojnásobným tlakem. Za peníze daňových poplatníků pořízují nákladné systémy, které uživatelům z mnoha důvodů nevyhovují a kritizují je. Knihovny ale nemají dostatečně silné nástroje k prosazení změn vedoucích k větší spokojenosti uživatelů. V situaci, kdy jsou rozpočty mnoha knihoven zmrazeny nebo kráceny, hrozí reálně zpomalení růstu kvality služeb, které zajišťují systémy externích dodavatelů. Knihovny nebudou mít dostatek peněz na nákup nových verzí, protože budou tyto částky akutně potřebovat například na zajištění akvizice.

Ekonomická krize jako příležitost a akcelerátor vývoje opensource projektů

Zmíněné omezování rozpočtů veřejných knihoven, růst cen za energie atd. povedou k nutnosti šetřit a pečlivě zvažovat každou investici. OSS systémy a aplikace mohou být velmi vhodným řešením. Považujeme ovšem za nutné říci, že to nejsou řešení zadarmo. I nasazení aplikace, která je k dispozici zdarma něco stojí. Zdarma není ani zajištění podpory, případně úpravy, překlad. Zde je obrovský prostor pro možnosti spolupráce mezi knihovnami. Při zajišťování financování by pak mohla hrát důležitou roli společná konsorcia knihoven.

Co se týká technické podpory projektů, lze ji realizovat několika způsoby. Pokud se podaří vybudovat kolem projektu živou komunitu a je k dispozici kvalitní dokumentace, dokáže zajistit podporu IT pracovník. Systémy vyžadují minimální údržbu a zásah podpory je nutný jen v případě aktualizace nebo havárie. Pokud knihovna není schopna provozovat údržbu svépomocí, lze se obrátit na externí spolupracovníky. Pak může jít o kolegy z jiných knihoven či smluvní partnery. Samozřejmostí je možnost vzdálené správy, kterou lze provozovat jak na serverech s Windows, tak s Linuxem.

Jako příklad nám může posloužit masové rozšíření publikačních systémů Drupal a Joomla. To vytvořilo prostředí, kde množství subjektů nabízí servisní i programátorské práce pro tyto systémy. Díky konkurenci se sazby za služby pohybují na velmi příznivých úrovních. Navíc velmi často lze vybírat partnera, který nejlépe vyhovuje rozsahem nabízených služeb, případně cenou za tyto služby. Obecně řečeno podpora může probíhat velmi podobným způsobem jako je dnes běžné u komerčních produktů. Avšak dostupnost dokumentace a existence komunity vede ve svých důsledcích k demokratizaci hlubších znalostí o struktuře a fungování systémů a to by mělo vést k dostupnější a levnější podpoře.

Standardy a přenositelnost dat

Převod stávajících dat u knihovnických systémů do jiných systémů může být hladký i komplikovaný. Vše se odvíjí od úrovně důslednosti při dodržování standardů, struktury databází nebo použitím kódování. Vzhledem k tomu, že OSS knihovnické systémy pochází většinou z anglosaského prostředí, využívají standardů běžných v těchto zemích. To v praxi znamená často konvertování záznamů z UNIMARC do MARC21 a konverze kódování do UTF-8. Místo přenosu celé databáze lze použít také protokolů Z39.50 nebo OAI-PMH. Tento způsob se v případě domácích systémů jeví jako přijatelnější. Každopádně jak UTF-8, tak i MARC21 jsou dnes široce uznávané standardy, a konverzí tedy dojde k harmonizaci s těmito standardy.

Je opensource vhodný pro každého?

Rozhodně nelze tvrdit, že OSS řešení jsou použitelná bez výhrad vždy a všude. Pokud jsou uživatelé spokojeni se stávajícím řešením a je zajištěn budoucí rozvoj, nemá smysl uvažovat o alternativách. Bylo již zmíněno, že z některých stávajících systémů může být komplikované přenést data. Navíc žádná taková procedura není stoprocentně automatizovatelná. Je tedy velmi pravděpodobné, že bude muset dojít k ručním úpravám záznamů.

Každopádně o úspěchu komunitních projektů rozhoduje aktivita zapojených lidí a jejich vzájemná spolupráce. Pokud se podaří vybudovat kolem OSS stabilní a aktivní komunitu, máme šanci objevit a naučit se používat produkty, které umožní lépe splnit požadavky nás i našich uživatelů. Zároveň pak budou finančně dostupnější než komerční řešení.

Proč vznikl a jaké cíle si klade portál opensource.knihovna.cz?

Protože v současné době neexistuje jedno místo, kde lze najít informace a diskutovat nad problematikou OSS, rozhodli jsme se takové vytvořit.

Cíle portálu:

- umožnit setkávání a diskuzi zájemců a uživatelů opensource,
- zveřejňování úspěšných příkladů nasazení,
- propagace opensource produktů jako alternativy ke komerčním řešením,
- inkubátor a podpora pro začínající projekty,

- informace o opensource řešeních v zahraničí,
- katalog opensource aplikací využitelných v různých činnostech knihovny.

Závěrem

Myslíme si, že aktuální ekonomická situace v mnoha našich knihovnách otevírá prostor pro výraznější nasazení OSS. Proto je nyní nejvhodnější čas zvýšit povědomí o OSS a otevřít širokou diskuzi nad tímto tématem. Věříme, že náš příspěvek i portál opensource.knihovna.cz přispějí svým dílem k budoucím kvalitnějším, levnějším a efektivnějším službám našich knihoven.

Bibliografické odkazy

BIERNÁTOVÁ, Olga. Uživatelské testování knihovny. In: *Inforum.cz* [online]. [cit. 2012-07-13]. Dostupné z: <http://www.inforum.cz/pdf/2012/biernatova-olga-1.pdf>

Evergreen open source library system [online]. 2008, 2012 [cit. 2012-07-13]. Dostupné z: <http://open-ils.org>

HAZDRA, Adam. Design služeb na obzoru. In: *Adam Hazdra* [online]. [cit. 2012-07-13]. Dostupné z: http://www.adamhazdra.com/downloads/Design_sluzeb_Hazdra_2010.pdf

Knihovní systémy Clavius a LANius [online]. Tábor: Lanius s. r. o., 2002, 2012 [cit. 2012-07-13]. Dostupné z: <http://www.clavius.cz>

Koha Library Software Community [online]. 2012 [cit. 2012-07-13]. Dostupné z: <http://koha-community.org>

KP-SYS, spol. s r.o. [online]. Pardubice [cit. 2012-07-13]. Dostupné z: <http://www.kpsys.cz>

Open source. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001– [cit. 2012-07-13]. Dostupné z: http://en.wikipedia.org/wiki/Open_source

Vufind: The library OPAC meets Web 2.0 [online]. Pennsylvania: Villanova University [cit. 2012-07-13]. Dostupné z: <http://vufind.org>

PROJEKT EVS IN LIBRARY – STAV K 29. 6. 2012

PROJECT EVS IN LIBRARY – SITUATION TO 29 JUNE 2012

Zuzana Čermáková

Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem

Abstrakt

Příspěvek seznamuje s dosavadními zkušenostmi Severočeské vědecké knihovny s programem Evropské dobrovolné služby a s projektem EVS in Library, na který knihovna získala v rámci tohoto programu grant.

Abstract

Text presents the experience of the North Bohemian Research Library in Usti nad Labem with the programme of the European Voluntary Service and with the project EVS in Library, that is paid by grant of this programme.

Klíčová slova

Evropská dobrovolná služba, Mládež v akci, Evropská unie, dobrovolnictví, neformální vzdělávání

Zapojení knihovny do programu Evropské unie Mládež v akci, konkrétně do jednoho z jeho podprogramů s názvem Evropská dobrovolná služba, bylo pro Severočeskou vědeckou knihovnu především velkou výzvou. Poprvé jsme se o Evropské dobrovolné službě (EDS, European Voluntary Service, EVS) dozvěděli na konferenci Rozmanitý svět dobrovolníků, která se konala v březnu 2011 ve Studijní a vědecké knihovně v Hradci Králové. Možnost spolupráce se zahraničními dobrovolníky nás oslovila a rozhodli jsme se využít možnosti, které EDS nabízí. To jsme ještě nevěděli nic z toho, co budeme muset absolvovat, než bude možné u nás v knihovně nějakého zahraničního dobrovolníka nebo zahraniční dobrovolnici přijmout.

Abychom se do programu Evropské dobrovolné služby mohli zapojit, museli jsme nejprve projít procesem akreditace. Ten lze rozdělit do 3 fází. Jednou z nich je školení pro hostitelské, vysílající a koordinační organizace¹ pořádané Českou národní agenturou Mládež,² která Evropskou dobrovolnou službu v ČR zaštiťuje. Školení je určené pro budoucí koordinátory projektů v rámci EDS, tedy pro lidi, kteří se spolupráci se zahraničními dobrovolníky budou dále ve své organizaci věnovat, budou organizátory vzniklých projektů a budou zodpovědní za jejich přípravu a realizaci.

Další fází je vyplnění a odeslání tzv. Vyjádření zájmu (Expression of Interest, zkráceně EI). Formulář³ je v angličtině, protože po získání akreditace budou informace v něm uvedené zveřejněné v mezinárodní databázi organizací zapojených do Evropské dobrovolné služby.⁴ Je možné žádat o akreditaci pro hostitelskou, vysílající nebo koordinační organizaci, případně o různé kombinace. Vyplňují se údaje o organizaci, popis pracovního prostředí a města, kde se organizace nachází, uvádí se také motivace pro zapojení do EDS a činnosti, které může dobrovolník v rámci budoucího projektu vykonávat. Naše knihovna žádala o akreditaci pro hostitelskou a koordinační organizaci. Chtěli jsme v knihovně zahraničního dobrovolníka přijmout a zároveň jsme si řekli, že z hlediska tvorby projektu a výběru kandidátů bude jednodušší, když žádost o grant vyplníme a podáme sami.

Poslední fází akreditačního procesu je návštěva 2 pracovníků České národní agentury Mládež (ČNA). Jelikož ČNA program EDS v ČR zaštiťuje, chce se přesvědčit, jestli organizace do formuláře Vyjádření zájmu uvedla pravdivé informace. Také si chtějí prohlédnout budoucí pracovní prostředí dobrovolníků a zjistit připravenost organizace na jejich přijetí. Během návštěvy se probírá i formulář Vyjádření zájmu, jestli je v pořádku, případně co je třeba upřesnit nebo změnit.

Získaná akreditace platí 3 roky, poté lze zažádat o její prodloužení. Severočeská vědecká knihovna získala akreditaci v říjnu 2011 a projekt s názvem EVS in Library je prvním projektem. Měli jsme bohužel tu smůlu, že v době získání akreditace selhala technika a naše knihovna se v mezinárodní databázi pro EDS objevila až

¹ **Hostitelská organizace** = organizace, ve které bude zahraniční dobrovolník pracovat; **vysílající organizace** = organizace, která dobrovolníka do hostitelské organizace vyšle; **koordinační organizace** = organizace, která podává žádost o grant (může být zároveň hostitelskou nebo vysílající organizací nebo obojími). Více na <http://www.mladezvacki.cz/evropska-dobrovolna-sluzba/>

² Více o České národní agentuře Mládež a o programu Mládež v akci na <http://www.mladezvacki.cz/>

³ Dostupný na <http://www.mladezvacki.cz/informace-o-programu/dokumenty/akce-2-evropska-dobrovolna-sluzba/>

⁴ Databáze je dostupná na http://ec.europa.eu/youth/evs/aod/hei_en.cfm.

ke konci ledna. Jelikož jsme chtěli žádat o grant k 1. únoru 2012,⁵ museli jsme o sobě dát vědět i jinými cestami.⁶ Nakonec se nám ozvalo asi 8 zájemců o náš projekt. Většina z nich byla z Turecka, další pak ze Španělska, Ukrajiny a Itálie. Nakonec jsme vybrali 26letou italskou dobrovolnici Francescu Donzelli.

Psala o sobě, že kromě italštiny mluví anglicky a francouzsky, má vystudovaný bakalářský obor Umění v kulturním dědictví a nyní končí magisterské studium na univerzitě v oboru Antická historie. Zmínila také, že má asi půlroční zkušenost s prací v knihovně, má ráda literaturu a ráda by v budoucnu pracovala v nějaké kulturní instituci. Její motivací pro zapojení se do našeho projektu tedy bylo mj. i získání zkušeností s prací v zahraniční knihovně a využití těchto zkušeností při hledání budoucího zaměstnání. Motivací knihovny zase bylo poznání nové kultury, zdokonalení komunikace v cizím jazyce, možnost nabourání každodenní rutiny a možnost získat zpětnou vazbu od mladého člověka, který ještě není zatížen pracovním stereotypem.

S Francescou a její vysílající organizací jsme následně především prostřednictvím e-mailů domluvili podrobnější náplň projektu. Bylo dohodnuto, že Francesca se bude podílet na běžných knihovnických činnostech, uspořádá několik besed, prezentací nebo workshopů o Itálii pro veřejnost, bude mít v knihovně jednu nebo dvě výstavy, povede kurz italštiny pro zájemce z řad zaměstnanců knihovny a také se pokusí založit v knihovně studentský klub. Kromě toho bude v rámci své pracovní doby navštěvovat kurz češtiny.⁷ Všechny tyto činnosti byly uvedeny v popisu projektových aktivit a rozpracovány v tzv. týdenním plánu, obojí je nutnou součástí žádosti o grant.⁸

Jelikož na přípravě a plánování projektu se podílel jen úzký okruh lidí, uspořádali jsme poté, co jsme se dozvěděli, že jsme grant na projekt EVS in Library získali, v rámci knihovny školení pro zaměstnance. Na školení byl ve stručnosti představen projekt a také bylo vysvětleno, co dobrovolnice v knihovně bude dělat, co dělat může, co naopak nesmí, že její pracovní doba se bude pohybovat v rozmezí 5–7 hodin denně⁹ atd.

⁵ V rámci programu Evropské dobrovolné služby jsou celkem 3 výzvy pro podávání žádostí o grant během roku – 1. února, 1. května a 1. října.

⁶ Využili jsme další webové stránky zabývající se EDS – např. <http://www.youthforeurope.eu/>

⁷ Jazykový kurz pro EDS dobrovolníky není povinný, ale většina z nich ho neodmítá. Je to pro ně příležitost naučit se zdarma alespoň základy cizího jazyka a také lépe zapadnout do místní komunity.

⁸ Formulář žádosti o grant je dostupný z: <http://www.mladezvacki.cz/informace-o-programu/dokumenty/akce-2-evropska-dobrovolna-sluzba/>

⁹ Toto rozmezí je dáno programem EDS.

Z dalších příprav na příjezd dobrovolnice bych zmínila zajištění ubytování a jazykového kurzu, shánění letenky a také domluvu s mentorkou,¹⁰ jak bude probíhat její zapojení do projektu. Jelikož jsme si nechali mezi začátkem projektového období a příjezdem dobrovolnice¹¹ jen měsíc na všechny přípravy, bylo to poměrně hektické (do budoucna jsme poučeni). Kolegyně, která se mnou na projektu spolupracovala a nadále působí jako dohled, mě též přiměla vypracovat časový harmonogram prvních dní pobytu dobrovolnice v knihovně a jejího vyzvednutí na letišti. Toto se ukázalo jako velmi dobrá pomůcka, neboť první dny byly docela náročné. Proběhlo oficiální přivítání dobrovolnice vedením knihovny, seznámení dobrovolnice s prostředím knihovny a jejími zaměstnanci, školení BOZP a bylo také nutné vyřídít počáteční administrativu a vyjasnit si, jak bude probíhat její práce.

V době sepsání tohoto příspěvku je u nás Francesca již skoro měsíc. Zatím se nám podařilo zapojit ji do činností ve vědecké půjčovně a v oddělení anglické literatury, úspěšně odstartovaly lekce italštiny pro knihovníky a máme za sebou jednu z besed o Itálii, na které s námi spolupracovala ústecká pobočka Společnosti přátel Itálie. Výhodou je, že naše dobrovolnice absolvovala Erasmus ve Francii během svých vysokoškolských studií a několik výměn mládeže v rámci programu Mládež v akci. Jen tak něco ji tedy nepřekvapí. Také je poměrně nadaná na jazyky, což je za situace, kdy většina knihovníků a čtenářů anglicky buď neumí, nebo si myslí, že neumí dost, aby se domluvili, rozhodně plus.

Do budoucna bychom v rámci projektu chtěli realizovat ještě alespoň 3 další besedy o Itálii ve spolupráci s ústeckou pobočkou Společnosti přátel Itálie, 1 nebo 2 výstavy a navázat spolupráci s Univerzitou Jana Evangelisty Purkyně a založit v knihovně studentský klub. Naše cíle tedy nejsou malé, ale jsme optimističtí a doufáme, že se nám vše podaří. Stejně jako doufáme, že náš první projekt Evropské dobrovolné služby nebude také projektem posledním.

¹⁰ Mentor je člověk, který se bude o dobrovolníka starat v jeho volném čase a usnadní mu začlenění do místní komunity. Neměl by to být zaměstnanec knihovny. U nás se stala mentorkou jedna z našich českých dobrovolnic.

¹¹ V rámci žádosti o grant se vyplňují 2 časové údaje. Prvním je projektové období, do kterého se zahrnují počáteční přípravy před příjezdem dobrovolníka a administrativu po jeho odjezdu. Druhým údajem je doba trvání aktivit, tedy doba, kdy v organizaci EDS dobrovolník pobývá. Doba trvání projektu může být maximálně 24 měsíců. Délka trvání aktivit musí být v rozmezí od 2 do 12 měsíců. Projekt EVS in Library je na cca 9 měsíců, přičemž dobrovolnice u nás bude po dobu 6 měsíců.

Zdroje a doporučené odkazy:

Eurodesk: Evropská informační síť pro mládež [online]. © 2011 [cit. 2012-06-29]. Dostupné z: <http://www.eurodesk.cz/>

Program Mládež v akci [online]. © 2007–2012 [cit. 2012-06-29]. Dostupné z: <http://www.mladezvakci.cz/>

Youth for Europe [online]. © 2008–2012 [cit. 2012-06-29]. Dostupné z: <http://www.youthforeurope.eu/>



**Program
Mládež
v akci**

„Tento projekt byl realizován za finanční podpory EU. Za obsah sdělení odpovídá výlučně autor. Sdělení nereprezentuje názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití.“

Tematický blok

BEZBARIÉROVÁ KNIHOVNA – JEJÍ PROSTOR A LIDÉ

garantka Mgr. Zlata Houšková, zlata.houskova@nkp.cz

KNIHOVNA PRO VŠECHNY

ANEB KŠAFT ODCHÁZEJÍCÍ MATKY ZLATY HOUŠKOVÉ

LIBRARY FOR ALL

Zlata Houšková

Národní knihovna ČR, zlata.houskova@nkp.cz

Abstrakt

V našich knihovnách je pro naše (potenciální) uživatele mnoho bariér. Jsou to bariéry týkající se prostoru, dopravní dostupnosti, parkování, orientace, vnitřního vybavení a zařízení, ICT, designu, pohodlí, studijních prostorů, fondů, služeb, provozní doby, přístupnosti webových stránek a mnoha dalších oblastí; a jsou také bariéry – možná ty nejpodstatnější – v nás samých. Musíme udělat vše pro jejich odstranění. Rovný přístup znamená stejné šance pro všechny.

Abstract

There are many barriers for our (possible) users in our libraries. There are barriers in space, transport accessibility, orientation, parking, interior accessories and equipment, ICT, design, comfort, study space, holdings, services, opening hours, web accessibility etc. There are also – maybe the essential – barriers in ourselves. We must do everything for their removing. “Equal access” means equal chance for everybody.

Klíčová slova

bariéry, bezbariérová knihovna, rovný přístup, odstraňování bariér, kompenzace, handicap, minorita, majorita

Na úvod: Knihovna pro všechny, knihovna bez bariér. Pokud se touto otázkou zabýváme, uvažujeme obvykle ve dvou rovinách: jednak o odstraňování bariér, které mohou činit/činí naši knihovnu pro potenciální uživatele nezajímavou, nepříjemnou, nepřitažlivou, nepohodlnou, neužitečnou, nepřijatelnou. V tomto případě jde o velkou skupinu lidí, kteří mají do knihovny zaručen rovný přístup, jen tam prostě z různých důvodů chodit nechťejí. Protože jde o většinovou populaci, myslíme při odstraňování bariér obvykle dříve na ně. Druhá rovina představuje odstranění bariér, které činí knihovnu pro potenciální uživatele nevyužitelnou, nedosažitelnou, nedostupnou. Skupina lidí, již se týkají tyto bariéry, je nepochybně menší, a stává tudíž na okraji nebo zcela mimo náš zájem. Těmto lidem **rovný přístup** ke službám knihovny většinou neumožňujeme, přestože nám to přikazuje litera (knihovního) zákona. Málokdy si totiž připouštíme, co ve skutečnosti rovný přístup znamená – možnost využít stejných služeb, stejné nabídky jinou (adekvátní, přijatelnou) cestou. Na druhou stranu bariérovost svých knihoven si většinou uvědomujeme a vztahujeme ji právě k těmto minoritám, zvláště pak k lidem se zdravotním handicapem. Bariéry směrem k majoritě si obvykle nepříznáváme.

Cílem tohoto zamyšlení je však pohled i na bariéry další, na ty, které zabraňují, znesnadňují či znechucují využívání služeb knihovny i příslušníkům majoritní společnosti. Zdá se vám, že takových bariér je málo? Myslím si přesný opak. Samozřejmě všechny se netýkají všech knihoven; některé z nich jsou samozřejmě podstatnější, jiné méně podstatné; některé vedou k tomu, že lidé do knihoven vůbec nechodí, jiné k tomu, že se v nich jen zdrží co nejkratší dobu; některé se týkají většího počtu lidí, jiné menšího; s některými se (v současné době) nedá nic dělat, mnohé však jsou snáze či obtížněji řešitelné nebo alespoň zmírnitelné – samozřejmě pokud si je uvědomíme. Vzhledem k velkému množství těchto bariér, aniž si dělám nárok na jejich úplný výčet, se některým budu věnovat pouze telegraficky, u jiných se pozdržím déle. Považuji příspěvek za jistý, svým způsobem povinný, odkaz člověka, který celý profesní život působil v oblasti metodiky, navštívil při tom stovky knihoven a jejich bariéry poznal. Jak s tímto křástem naloží ti, jimž je určen, je už jen v jejich rukou.

Vše, co bude dále na toto téma řečeno, se týká různých knihoven v různé míře; autorka proto prosí, aby byl takto její příspěvek vnímán.

Umístění knihovny. Bývá první bariérou k její návštěvě, pokud knihovna neleží v centru obce, event. pokud není vhodně dopravně dostupná. Nemám na mysli centrum historické, ale centrum společenské a komunikační; nemusí to tedy být nutně hlavní náměstí; velmi dobré je například umístění v blízkosti institucí, kam lidé tak či onak musí opakovaně chodit, případně které vyhledávají (tržnice a supermarkety, obchodní a kulturní centra měst; často používané stanice městské hromadné dopravy...). Nejvhodnější ale samozřejmě není nejživější křižovatka, nebezpečná pro děti, staré lidi a některé zdravotně handicapované. S touto

bariérou se toho obvykle mnoho nenadělá, čas od času však knihovny přece jen stavíme a stěhujeme. To je okamžik, kdy je třeba přesvědčit provozovatele o vhodné lokalitě. Jde o překážku mimořádně vážnou a je třeba se tedy průběžně zabývat alespoň její, byť většinou jen částečnou, kompenzací: prosazením vhodné dopravy, kombinací více komunikačních bodů knihovny, dodáváním služeb do domu, intenzivnějšími elektronickými službami a samozřejmě efektivní propagací, PR a marketingem služeb. Jste na ideálním místě? Výborně. Můžeme o krok postoupit.

Dopravní dostupnost. Pokud působíte ve větším městě, ani samotné centrum není pro všechny potenciální uživatele řešením. Rozsáhlá síť poboček se s rostoucí ekonomickou zátěží stává hudbou minulosti. Dalším problémem ve hře je tedy dopravní dostupnost. Ke knihovně by se **každý** obyvatel měl dostat nejpozději do 15 minut – buď pěšky nebo hromadnou dopravou (nepočítají se tedy soukromé závodní vozy, které brázdí ulice našich měst), která ovšem jezdí v intervalech řádu minut, nikoli desítek minut, protože pak se její dostupnost výrazně zhoršuje... Velmi špatně se řeší. Je vaše knihovna tak důležitou institucí, že u vás byla zřízena stanice autobusu (tramvaje, trolejbusu...) Není? Jak je to možné? Kde jste o tom jednali? Jak se ozvali vaši čtenáři? Nebo že by byli jenom z blízkého okolí? Nechce se mi věřit... Kdo chce, je u vás za čtvrt hodinku? Skvěle!

Městský orientační systém. Nejste nikde „utajeni“? Je vaše budova unikátní a nelze si ji splést s jinou (například s pěti navlas stejnými panelovými domy na sídlišti)? Jak vás řeší městský orientační systém? Jsou na všech důležitých místech směrovky ke knihovně? Nelze zabloudit, minout (= naštvat se, a tudíž nepřijít podruhé)? Je název/symbol/poznávací znamení knihovny vidět na desítky metrů daleko? Je vaše knihovna nezaměnitelnou ikonou města? Prima, padá další bariéra. Pokud ne, co vám brání prosadit vedle všech výsostně důležitých ukazatelů, směrůvek a nápisů do obecního orientačního systému i knihovnu? Proč se na budově krčí nápis, na který je třeba vzít si brýle, aby byl vůbec čitelný? Proč neusnadnit cestu všem, kteří se k vám vypraví, proč neukázat všem, kteří k vám dojdou náhodou, **TOHLE JE KNIHOVNA!** Tato překážka je už odstranitelná mnohem snáze, i když samozřejmě bez vyjednávání a námahy to také nepůjde.

Parkování. Čtenář, uživatel, klient počátku 21. století je zhýčkaný, ba líný – a také si rychle zvyká na pohodlí. Nenechá si diktovat způsob dopravy. Nechce vlézt do hromadné dopravy, nechce sedět v uzavřeném dopravním prostředku, chce u vás být mnohem rychleji, komfortněji. Jak jste připraveni, pokud jde o parkování osobních aut, motocyklů? Jak u vás zaparkují kola? Parkoviště na 2 000 kol u Městské knihovny v Amsterdamu pro nás budí vzorem toho, jak myslet na odstranění této bariéry. Nejsme sice v Nizozemí, ale někteří potenciální uživatelé (a nejen s postižením pohybového aparátu) k nám bez možnosti zaparkování vozidla v bezprostřední blízkosti prostě nikdy nepřijdou. Ať už s tím souhlasíme, nebo ne, trvalý nárůst motorových vozidel mluví jasně. A kdo měl

možnosti navštívit USA, ví, že pěšky tam dobrovolně nikdo neudělá ani krok. I když je evropská kultura jiná, nechť k využívání hromadné dopravy (viz název „socka“) jasně signalizuje, že o část klientely přicházíme i z tohoto důvodu. Někde se řeší obtížně, jinde se prostě jen neřeší... Pro fyzicky znevýhodněné jde pak o bariéru téměř/zcela limitní. Kompenzace je možná obdobně jako v případech umístění knihovny.

Zvuková signalizace vnější. Pro zrakově handicapované je tu ještě jedna bariéra, pokud jde o nalezení či dostupnost knihovny, tou je absence zvukové signalizace, která nevidomého upozorňuje na to, že se ocitl před knihovnou. Počet knihoven, které tuto bariéru odstranily, nepřesáhne v ČR třicítku.

Vstup do budovy. Už jsem u vás. Šlo to rychle, zaparkovali jsme a teď bychom rádi dovnitř do knihovny. Váš uživatel je tady, stačí jen krůček, jenže... Dosáhnou na kliku? Třeba jsem (ještě) moc nevyrostl nebo sedím na vozíku, možná mám ruce, které při nejlepší vůli nestisknou vaši kliku, možná už také nemám dost sil zatáhnout/zatlačit na vaše důstojné a těžké dveře, aby se otevřely. Vše samozřejmě odstranitelné bariéry! Musím překonat schodiště? Jak, když nemohu chodit? Jak, když svou pár měsíců starou ratolest nemohu nechat v kočárku na ulici? Jak, když už dlouho nemohu pořádně ohýbat kolena? Jak, když po operaci nesmím vyvíjet žádnou námahu? Ano, schodiště je překážkou pro mnohem více lidí, než se domníváme. Pokud máte nájezdni plošiny, výtahy, samohyby..., a to do všech veřejně přístupných prostor knihovny – nelze přece někoho diskriminovat tím, že se dostane jen k části služeb, můžeme dál a výš. Máme skoro vyhráno. Proč skoro? Protože jsou ještě lidé, kteří výtahy nesnášejí; nutí je čekat a oni spěchají, nutí je uzavřít se do omezujícího stíněného prostoru s více osobami apod. **Eskalátor** v knihovně je možná řešením právě pro ně. Nemusí chodit a nejsou odkázáni na klaustrofobickou místnůstku, která letí nebo padá bůhvíkam. Pojezdne schodiště láká k výletům výš, za další lákavou nabídkou úžasných tajemství knihovny. Samozřejmě ani eskalátor není řešení pro všechny, někdo se bez výtahu neobejde, ideální je kombinace všech tří komunikačních cest. Vše, o čem jsme mluvili, se řeší velmi obtížně – při rekonstrukcích, nových výstavbách, dostavbách a dalších menších stavebních akcích; někdy ale naopak nečekaně snadno, pokud jde např. o nájezdy pro vozíky, které s radostí využijí hůře pohybliví starší či nemocní čtenáři, maminky s kočárky i v chůzi ještě ne zcela jistí uživatelé oddělení pro děti. Jestliže jste tohle všechno už dávno zvládli, gratuluji vám, stačí se už jen podívat, zda je vstupní prostor dost velký pro manipulaci s vozíkem či zaparkování kočárku – přijde-li nás takto víc. A ještě pár drobností, jako je vnitřní zvuková signalizace pro nevidomé a opravdu chytré navigování ve výtahu, které nejen sdělí, v kterém patře jsme, ale i co v něm nalezneme. Ale to už jistě máte stejně jako vše, o čem jsme se zmínili dříve.

Orientační systém knihovny. A už jsme tu, v krásné instituci s tak lákavou nabídkou služeb a zdrojů, aktivit a prostor! Kam dřív? A kudy? Ach, a kudy... Jaký

je váš vnitřní orientační systém? Že máte cedule? Jaké? Ve správně kontrastních barvách? Ve správné výši, hned od vstupních prostor? Napsali jste na ně, zda a kde je WC pro fyzicky handicapované? Jsou psány v knihovnickém pytydepe, nebo ve všeobecně srozumitelných pojmech, možná dokonce v jasných ikonách (potěšíte cizince, lidi s mentálním handicapem, prelingválně neslyšící i všechny nejisté a nervózní)? A je orientační systém také zvukový? V Braillově písmu? Hle, spokojení nevidomí, slabozrací i starší návštěvníci. Je barevné řešení jasné pro barvoslepé? Všechno je tedy, jak má být – a každý si může vybrat. Pro ty, kteří už běžné písmo vůbec nečtou, velká obrazovka (obrazovky) slouží jako digitální orientační systém jejich „rodu a krve“. Inspiraci hledejte např. v deltské knihovně v Nizozemí (stejně se tu můžete inspirovat k využití barvy jako jednoduchého a obecně přijatelného orientačního principu). Navíc máte (velké knihovny) jistě recepci se vstřícným a profesionálním informačním expertem, který nedočkavě čeká na jakýkoliv dotaz, aby mohl posunout uživatele či návštěvníka dál ke kýženému cíli... Máme vyřešeno? Tohle za nás totiž nikdo jiný nevyřeší... Domníváte se, že jde o bariéru nepodstatnou? Opak je pravdou! Osobně zde zastupuji skupinu lidí, která do instituce, kde bloudí a nemůže najít správné dveře, vejde jen jednou, samozřejmě pokud z nějakých vážných důvodů nemusí.

Vnitřní vybavení. Volným vstupem nebo automaticky na fotobuňku otevírajícími dveřmi (zvuková signalizace pomůže) vcházíme do krásných a vzdušných prostor knihovny (neřekli byste, kolika lidem vadí zatuchlý vzduch a stísněné prostory) a rozhlížíme se: regály totálně neucpaly prostor, mají volná „záda“ a umožňují tak rozhled po knihovně, čímž opticky zvětšují prostor. Také jistě nejsou plné k prasknutí (maximálně do dvou třetin), čímž se opět opticky prostor a světlost knihovny zvětšuje. I nevysoký člověk bez námahy dosáhne do nejvyšší police (jak je to s vozíčkářem? a s šestiletým špuntem?). Stařenka se nemusí přelomit v kříži, aby si vybrala z police spodní. Je možné se u regálu nebo v jeho blízkosti pohodlně posadit s prohlíženou knihou? Je kam odložit hromádku vybraných knih, než si vyberu ještě tu poslední? Ano? Skvěle! Ten, kdo si přišel knihy půjčit, se neunavil dlouhým přenášením hromady těžkých knih a dostal se k výpůjčnímu pultu. Možná jsme mu umožnili půjčit si automaticky (rozuměj přes automat), protože spousta lidí přece nesnáší fronty, chce být co nejrychleji a bez obtěžování obsloužena (bariéra poměrně podstatná v dnešní uspěchané době, znásobená zkušeností ze socialistického nakupování). Ale jsou tu samozřejmě ti, kteří chtějí mít jistotu a být obslouženi živým člověkem. Jenže – jaksi ho není vidět! Sedí za vysokou bariérou umného výpůjčního pultu, kam oko nedohlédne. Znáte scénu z filmu „Marečku, podejte mi pero“, kde se profesor František Filipovský snaží dokázat, že je přítomen hliník (prvek s malým h!) a „student“ Tomáš Holý se na sebe marně snaží upoutat pozornost poskakováním a hlášením, protože za pultem není vidět? Kolikrát jsem se podobně cítila za pultem „jen pro vysoké“! Vsadili byste se, že už nikde v knihovně to není tak, že knihovník sedí a klient za pultem MUSÍ stát? Že nemá šanci být v rovnoprávné poloze jako ten, kdo ho obsluhuje? Prohráli byste.

Líbí se vám to v bance, v pojišťovně, na úřadě? A v knihovně? Navíc pro někoho to bez židle prostě nejde – a nemusí mít jen fyzický handicap nohou, ale třeba problémy se srdcem, s páteří, momentální slabostí nebo prostě jen s věkem svým či dítětem v náručí.

Knihy jsme si půjčili/vrátili (zejména vracení je jistě možné hned u vchodu, protože jsme jen přiběhli a hned zas potřebujeme jít; dokonce jsme možná ani nemuseli dovnitř do knihovny, ale použili jsme knižní box nebo „otvor ve zdi“, který automaticky vrácené výpůjčky přijal a vystavil stvrzenku (?). Ano, možnost automatického vracení – už běžná na západ, sever a někde i na jih od našich hranic, je trochu drahá. Ale jak zvyšuje komfort pro onu – ne právě malou část netrpělivých či spěchajících... Mimochodem také vše, co bylo výše řečeno o orientačním systému v knihovně, platí plně o orientačním systému ve fondu! Možná vám tyto bariéry připadají nepodstatné, ony ale bezprostředně souvisí s tím, jak se u vás klient cítí. A kdo by chodil tam, kde se cítí špatně...

Místo k pobytu, prostředí, krása, design. Pobyt v knihovně. Zázitek v knihovně. Čas produktivní v knihovně. Relaxace v knihovně. Naše nabídka pro příjemně a komfortně trávený volný čas, naše otevřená náruč! Je u nás v knihovně krásně? Líbí se nám, nebo našim uživatelům? Zjistili jsme to? Řešíme JEJICH požadavky? Pracujeme s odborníky na krásu (designéři, architekti, studenti výtvarných škol)? Umožňujeme uživatelům zpětnou vazbu? Řídíme se podle ní? Ne? Jistě, je spousta lidí, kteří přišli s myšlenkou konkrétního cíle a nevěnují pozornost svému okolí. Ale ouha, je jistě také nejméně tolik lidí, kteří si vybírají, v jakém prostoru budou trávit svůj volný čas. Znáte to: do téhle hnusné špeluňky už víckrát nejdem! Půjdem do xxx, tam je to moc hezké, mají tam xxx a je to tam takové útulné/moderní/přívětivé (dosaďte si). Upřímně: chodíte opakovaně do restaurací, kde se vám nelíbí, pokud nemusíte? Samozřejmě že nemluvíme o knihovně! Kdepak naše knihovny a špeluňky! Kdepak stoleté, ne moc čisté koberce, socialistické odrané PVC, potřhané potahy na židlích, směškový nábytek ze sedmdesátých let! Kde by se u nás nabraly prostory přečpané podivnými artefakty svědčícími o osobní kreativitě a zručnosti v ručních pracích té které knihovnice či všech najednou (hlavně na nic krásného nezapomenout!)... Přátelé, nesmějte se, tohle všechno jsou bariéry pro velkou část „designové generace“, tedy např. právě pro mladé, ale také pro lidi s vytříbeným vkusem. Chceme je v knihovně? Naše sbírky, soukromé fetiše a rukodělné výtvary patří do soukromých prostor, případně na speciální výstavy; do výzdoby veřejných prostor knihoven nikoli; snad jen tehdy, harmonují-li s firemní kulturou a designem knihovny – a samozřejmě po schválení kompetentními pracovníky. A i to největší umění jen v míře, která nezmění účel veřejného prostoru ve vetešnictví. To už ani nemluvíme o tom, že toto vše je faktickým problémem pro lidi, kteří se v prostoru hůře pohybují (nevidomí, někteří lidé s tělesným handicapem, senioři s holemi či chodítky, ale také třeba akční děti). Svět deček, váziček, sošek, ale i obřích květin zvící Adély, která již

večeřela, protože minimálně sežrala kus krásného čtenářského prostoru (o prachu a alergiích ani nemluví) není světem současné krásné knihovny. V některých státech nenajdete ve veřejných uživatelských prostorách ani květinku (nebijte mne, prostě je to tak). I já mám květiny ráda, zelená je zdravá pro oči a krásná – vybraná a umístěná správně a s mírou. Ale jde to opravdu i bez ní. Nevěřte, že naše „zimní zahrady“ jsou pro část opatrných matek překážkou? Ano, je těžké říci, co je krásné. Je těžké rozhodnout, co je designové, co je studené, co je útulné a co je kýč. Dobrá zpráva je, že to nemusíme dělat my. Stejně jako na knihovnictví, jsou i na tohle odborníci. Stačí se radit a rad dbát! Hle bariéra, která je ve větší či menší míře odstranitelná vlastními silami...

Určitě je ještě třeba zmínit mimořádnou úlohu světla v knihovně. Jde především o záležitost funkční, která významně ovlivňuje ochotu/možnost klienta využívat naše prostory k té či oné aktivitě a nemusí jít jen o seniora či slabozrakého (tam nejdu, fakt tam není vidět), ale jde také o parametr s vysoce estetickou funkcí. Správně zvolená osvětlovací tělesa a osvětlení vůbec mohou i méně zdařilému prostředí úžasně prospět, naopak špatně zvolené osvětlení může jinak příjemný prostor hodně poškodit. Uvědomit si přitom musíme, že jeden typ osvětlení v celé knihovně není správné řešení.

Pohodlí. Je prostor knihovny pohodlný? Protože na toto téma jsem už přednášela mnohokrát, zkusím být stručná: jen málo lidí čte spořádaně vsedě u stolu. Většina z nás chce při čtení sedět či ležet v pohodlném křesle, váledele, pohovce, ba na gauči. Špatné a nepohodlné ČUC (= česká univerzální čalouněná) židle do knihovny ke čtení nepatří! A máme je tam skoro všichni... Někdy si navíc chceme číst i ve dvou – intimní dvojkřeslo v koutě s poezií, ach já! Někdy chceme číst skupině – děti i dospělých. A i tam se chceme cítit pohodlně – čtenář i posluchači. Jde to! Ale pozor! Jedna pohovka nás opravdu nevytrhne... Židle patří k pracovním stolům a do pracovních prostor, které v knihovně také MUSÍME MÍT. Pro skupinovou i individuální práci, kterou nelze provozovat vleže a pro niž je nepohodlnější právě ergonomická židle z přijatelného (dobře udržovatelného materiálu) v různých výškách pro různé „urostlé“ uživatele. Pokud si snad někdo myslí, že sezení v knihovnách není bariérou, odkazuji na anketu „Může být knihovna obývacím obzorem?“ mezi studenty a na cca 20 prezentací, kde jsem jejich vyjádření zachytila. **Nepohodlné sezení** je jednou z dvou hlavních deklarovaných bariér delšího pobyt v knihovně.

Druhou bariérou pro pobyt je dle této ankety **zákaz pití a jídla v knihovně**. Snadno si uvědomíme význam této bariéry ve vztahu k téměř posedlosti části populace správným pitným režimem, která vede k nepřetržitému nošení PET lahví; chodí s nimi do divadel, škol, na jednání i veškeré akce. Mohou s nimi do knihovny? Nutit takové zapřísněné popíječe k hodinové či snad dokonce vícehodinové abstinenci má jen jediné řešení: nebude k nám chodit, případně se u nás nebude zdržovat. Uvědomujeme si, o jak velkou skupinu se jedná? A ruku

na srdce: kdo z nás nečte s kávou či čajem, se sklenkou vína? Třeba právě tohle potřebuje i náš potenciální uživatel, aby se mu v knihovně (konečně) zalíbilo. Je v pořádku, že principiálně odmítáme alkohol v instituci, ale proč nejsme ochotni povolit kávu nebo čaj? Bojíme se o knihy? Myslíte, že doma si čtenář k oné vypůjčené knize kávu nedá? Dá – a možná i leccos jiného...

Je třeba hledat rovnováhu mezi nutnými zákazy a zbytečným omezováním, byť vychází z dlouholeté tradice. S tím souvisí například povinnost odkládání svrchních oděvů či dokonce přezouvání/zouvaní v knihovnách. Pro mnoho lidí jde o nepříjemný zásah do soukromí; než aby ho akceptovali, raději do instituce chodit nebudou. Představte si, jak by vám bylo, kdyby k vám přišel v restauraci vrchní a vyzval vás, byť diskrétně, že tu bundu, v níž sedíte, si máte okamžitě sundat a dát do šatny. Nepovažovali byste to zásah do soukromí? V knihovně však naopak považujeme takovou výzvu za naprosto legitimní. Jaksi explicitně totiž předpokládáme, že každý přišel do knihovny s úmyslem krást. To samo o sobě mnoha lidem prostě vadí... Pokud jde o příkazy a zákazy, mohli bychom pokračovat poměrně dlouho. Odstraňování bariér týkajících se (ne)pohodlí je plně v naší kompetenci a možnostech.

Studijní prostory. Část našich uživatelů k nám chodí vážně pracovat, studovat. Pracovní prostory by tedy měly být klidovou zónou, místem, kde nebude dotýčný rušen, případně kde nebude rušit. Jsou totiž práce skupinové a individuální. Potřebujeme mít prostory pro obě. Jinak se bude chodit na jedno nebo na druhé, nejspíš však na obojí, protože tyto práce je prima sřítat v průběhu jednoho odpoledne, někam jinam = tam, kde tato možnost je. Naštěstí tohle kromě škol nabízí zatím veřejně ještě málokdo. Snad nás tedy nikdo nepředběhne... Bariéra je kupodivu často řešitelná nejen ve velkých, ale i v menších knihovnách – uspořádáním prostoru, vybavením, technickými prostředky. A ještě dvě důležité připomínky:

- a) pod pracovní stolkou či stoly by měl pohodlně zajet i vozík našeho uživatele vozíčkáře!
- b) mimo klidové zóny připuštěme v knihovnách příjemný šum – jenom tak vypadá živé společenské místo, kam lidé rádi chodí!

Sociální zařízení. Pro část potenciálních uživatelů je bariérou také absence/stav sociálního zařízení, tím spíše odpovídajícího sociálního zařízení pro handicapované; pro maminky s miminky je bariérou absence přebalovacího pultu apod. I když tuto pasáž uvádím spíše pro úplnost a okrajově, připomínám jeden z dalších odstrašujících zvyků – žadonění o klíč od WC. Nepochybně něco, co ocení zvláště pubescenti! Pro řadu lidí je podstatná také čistota a pořádek (v prostoru, v systému, ve fondu, v sociálním zařízení). A jakkoli jde o výjimky, bariérou může být také absence tepelné pohody.

Fond a služby. Pokud předchozí bariéry bylo možné relativizovat nebo s nimi polemizovat, je jasné, že špatný, nedostatečný, zastaralý fond bude pro řadu potenciálních klientů bariérou zcela zásadní. Pokud jim nenabízíme nic nebo jen málo z toho, co by mohli/chtěli využít, nemají důvod se námi zabývat. Z tohoto důvodu vypadávají v řadě knihoven celé uživatelské skupiny: nevidomí (nemáme-li zvukové knihy či knihy v Braillově písmu), jazykové a etnické menšiny a zahraniční návštěvníci (nemáme-li fond ve srozumitelném jazyku nebo jednoduché češtině), specifické požadavky na fond mají také například prelingválně neslyšící apod. Chceme i tyto čtenáře v knihovně, nebo se odstraňováním těchto bariér zabývat nebudeme? Někdy však nejde jen o formát či jazyk dokumentu. Kdysi mi jedna studentka řekla: „Do naší městské knihovny nechodím, nemají tam nic pro mne, je to jen samá červená knihovna a takové sladáky.“ Určitě neměla zcela přesný přehled o celém fondu, ale možná v něm – alespoň na první pohled – převažovalo čtivo, o němž mluvila... Jak moc tyto bariéry sami vytváříme pod dojmem zaběhaných klišé a špatně interpretovaných skutečností typu: nejvíc se čte Bradfordová, abychom tedy vyhověli čtenářkám, nakupujeme hlavně Bradfordovou; tím se kruh uzavírá: chodí k nám hlavně/jenom čtenářky Bradfordové. Možná jde i o obecnější problém: jak feminizovaný obor ovlivňuje profilaci fondů – není náhodou tím pádem profilován „ženský“ a pro ženy? Není i to důvod, proč k nám chodí méně mužů? V anketě Kamarádka knihovna kritizují občas starší děti nedostatečné fondy menších knihoven. Nechci se hlouběji pouštět do problematiky profilování a doplňování. Zejména menší a malé univerzální knihovny by však této problematice, vysoce odborné a limitující celou práci knihovny, měly věnovat v zájmu odstraňování bariér daleko více pozornosti. Nabízí se desítky dalších otázek – mladí (potenciální) uživatelé a elektronické zdroje, obsah a formy tzv. regionálního fondu, obsah výměnných souborů, sbírky dalších dokumentů a materiálů atd. atd. Kromě limitů finančních, které byly, jsou, a zejména budou a které by nás měly vést k co největší a nejužší kooperaci v systému, je odstranění této bariéry jen a jen naší záležitostí.

Bariéry ve využití fondů mají i další aspekty: přečpané regály, neaktualizovaný, tj. nedoplňovaný, ale také nevyřazovaný fond, pomalá a obtížná dostupnost fondu mimo volný výběr, špatná orientace v něm, jeho řazení „po knihovnicku“ a nikoli tak, jak by konvenovalo uživateli, nedostatečná prezentace možností MVS, délka dodání knihy po zpracování, délka vyřízení objednávky, možnost pouze prezenčních výpůjček, vystavování knih v regálech pouze hřbety, čistota fondu atd. atd. To vše jsou bariéry, které my knihovníci obvykle nevnímáme, ba někdy ani nejsme ochotni připustit, ale které jsou pro řadu uživatelů zcela zásadní. Chodí k nám pak jenom do té doby, dokud musí, např. po dobu studií; poté nás opouštějí a řeší tyto služby, pokud o ně mají zájem, alternativně, bez nás. Několik mých kolegyní a kolegů překvapilo vyjádření mé známé, že knihu z knihovny by si nevypůjčila, protože by se ji štitila vzít do ruky. Z logiky věci asi nepůjde o vítanou uživatelku, na druhé straně se domnívám, že zdaleka není sama. Máme

alternativu – např. v podobě elektronických knih, nebo také tuto kategorii rovnou odepisujeme...?

Rozhodující záležitostí jsou naše **služby**; jejich rozložení v prostoru zaručující spolu s dobrým orientačním systémem účelný pohyb uživatele; jejich dostupnost, jednoduchost ve využití (ověřujeme, jak srozumitelně jsou nastavena naše pravidla poskytování služeb?); jejich adekvátnost lokální či regionální poptávce jednotlivců, skupin (zjišťujeme si, co **doopravdy** naši potenciální uživatelé chtějí, nebo si ověřujeme pouze spokojenost reálných uživatelů, a tudíž menšiny v obci, nebo ani to ne?)? Reagujeme ve svých službách na změnu reality (elektronické vs. tradiční služby)? Zůstáváme u názoru, že knihovna je půjčovnou, nebo hledáme nabídku dalších atraktivních služeb informačních, vzdělávacích, kulturních, komunitních... Nic totiž není větší bariérou další návštěvy než zklamání očekávání...

Využíváme možnosti systému knihoven, například pro dostupnost elektronických zdrojů a rovný přístup k nim? Zjistit, že je rozdíl mezi tím, co obecně deklarujeme, a reálnou nabídkou, znamená jediné: už nikdy víc!

Jak posouváme naše služby do virtuálního prostoru? Celý výpůjční či informační proces – od přihlášení klienta po dodání textu přece může proběhnout pouze ve virtuálním prostředí! Jsou lidé, kteří k nám nikdy nemohou přijít (imobilní, vázaní na domov, lokálně odloučení atd.), mají možnost přes síť a následně např. dodávkou služby do domu na našich službách participovat? Nemohu a nechci se zde zabývat rozbořem služeb a dokonce ani návrhy na rozšíření jejich nabídky, jakkoli by to bylo lákavé. Jen připomínám, že jedním z limitujících faktorů je jejich marketing a také budování dobrých PR. Špatné, nedostatečné, pomalé, neadekvátní či nepotřebné služby – existuje větší bariéra?

ICT v knihovnách. Necítím se povolána k hodnocení knihoven v oblasti ICT. Proto jen stručně: mají uživatelé ve vaší knihovně kapacitně dostatečné, moderní IT vybavení? Rychlé připojení odpovídající požadavkům? Inovujeme a reagujeme na změny technologií? Mohou na něm uživatelé svobodně, tedy bez cenzury a dohledu v potřebné/neomezené době využívat veškeré nabídky virtuálních služeb (v rámci zákona a interních předpisů knihovny)? A myslíme i na ty, kteří potřebují vybavení přece jen trochu jiné (nevidomí, lidé s postižením rukou, ti, kdo potřebují komunikovat v jiném písmu, než je latinka)? Pokud ano, gratuluji. Pokud ne, počítejte s tím, že budou hledat místo, kde je to možné. A že taková bariéra může být zejména pro mladou generaci stále významnější. V Městské knihovně v Amsterdamu měli již před pěti lety 600 počítačů pro uživatele a samozřejmě stovky dalších míst pro donesené notebooky. V řadě institucí bude tato bariéra odstranitelná obtížně, leckde by to šlo poměrně snadno. Řešitelné je to však všude.

Provozní doba. Jedna z generálních bariér našich knihoven, která nás znevýhodňuje před konkurencí. Není třeba se příliš rozepisovat. Stačí se podívat,

jak jsme vzdáleni od ideálu 7/24 a váha bariéry je dána. Kolikrát sami lneme k službám, které nepřesahují svou provozní dobou naši dobu pracovní: přišel jsem tam a oni už měli zavřeno! A zkusme se podívat, kolik knihoven má provozní dobu mnohem horší než ony úřady, opravny a půjčovny. Proč? Kompenzací by (jen) do určité míry mohly být dokonalé elektronické služby. Máme je? Ano i odstranění této bariéry je záležitostí do jisté míry ekonomickou. Do jisté míry.

Přístupnost webu. I tato kapitolka by si zasloužila mnohostránkovou studii s podrobnou analýzou webů našich knihoven. Nebylo by to příliš veselé čtení. Málokterý web by snesl hodnocení z hlediska webdesignu (a co odradí návštěvníka netu více než nepřítalživý, nudný, či dokonce odpudivý a pomalý web). Mnoho stránek by nesneslo přísnější měřítka, pokud jde o strukturu, obsah, aktualizaci; problematický je orientační systém, přístupnost např. pro handicapované a jazykové menšiny či cizince (jak jsme na tom s jazykovými mutacemi?), ale také absence základních informací, kontaktů, přehlednost webu a hlavně rozsah dostupných elektronických služeb. Možná na prstech dvou až čtyř rukou by se daly spočítat weby knihoven, které by obstály z hlediska Blind Friendly, o jejich přizpůsobení dalším minoritám nemluvě. Bude-li náš předvoj, naše vlajková loď, tj. náš web bariérou pro vzdáleného potenciálního uživatele, kolik vzdálených se nikdy nestane naším uživatelem virtuálním ani reálným?

Lidé. Dosud jsme hovořili o bariérách, které působí fyzické parametry budov, obsah a rozsah našich služeb, jejich zabezpečení, kvalita zdrojů. Většinu těchto věcí dokáže kompenzovat či zmírnit jediný další faktor v našich knihovnách. Tím jsou lidé, personál knihovny. Je to faktor velmi silný, zároveň však také nejrizikovější a zdroj největších bariér. Dokáže bariéry odstranit a kompenzovat, ale také největší bariéry pro uživatele v knihovně vytvořit. Všechny odstranitelné bariéry, o nichž jsme výše psali, ale i mnohé další, jsou výsledkem působení lidí v knihovně; jejich kvalifikace včetně jejího trvalého prohlubování a rozšiřování, obecné kompetentnosti, přístupu k práci, jejich výkonnosti, jejich profesionality, jejich otevřenosti ke změnám. Všechny tyto profesionální kvality však nestačí. I dokonalý profesionál, pokud něco takového existuje, potřebuje ještě další kompetence a kvality, aby nebyl příčinou vzniku bariér mezi knihovnou a uživateli. Potřebuje být výsostně komunikačně schopný. Tím není míněna jen výřečnost, ale také schopnost empatie, emoční inteligence, znalosti jazykové; dodržování zásad etiky a etikety. Hovoříme samozřejmě o komunikačních dovednostech v osobní i písemné komunikaci, ale také v komunikaci prostřednictvím ICT, o znalosti principů komunikace s handicapovanými (v mnoha významech toho slova). Od knihovníka, zejména ve službách, se navíc očekává rychlost, přívětivost, ochota, vstřícnost, oproštění od předsudků a rovný přístup k uživatelům, kooperativnost v rámci instituce, systému knihoven i širším kontextu, nemluvě o fyzické dispozici k výkonu práce. Nutná je i kreativita a schopnost rychlého rozhodování. Pracují opravdu v knihovnách, zvláště pak ve styku s veřejností, takoví lidé? Stačí totiž

velice málo – neochotná či nekvalifikovaná žena za pultem, neznalý či málo empatický informační pracovník, jazykově či technologicky nekompetentní jedinec, aby veškeré ostatní snahy instituce vyšly vniveč, aby vznikly dokonce nové a podstatnější bariéry v knihovně.

Ani kompetencemi pracovníků se však v tomto zamyšlení nechci zabývat. Jen připomínám, že řešením je dobrý personální management, firemní kultura, interní PR, celoživotní vzdělávání i motivace pracovníků v intencích poslání, úkolů, strategie a odstraňování bariér v knihovně. Tzv. lidský faktor se obvykle dost podceňuje, a přece právě on bývá nejčastější příčinou selhání i uznání...

Na závěr: Knihovna pro všechny, knihovna bez bariér. Ideál, jehož nebude nikdy plně dosaženo. Přesto ideál, k němuž bychom měli směřovat. Jednak proto, že je to náš zásadní úkol, naše zákonná povinnost, jednak abychom se postupně neocitli v opačné poloze a nestali se knihovnou bez klientů.

Rekapitulujme, kdo (obecně) zůstává mimo náš záběr: imobilní, nemocní, vázaní na domov, lokálně odloučení, fyzicky a smyslově handicapovaní, sociálně vyloučení, jazykově vyloučení, všichni, kdo nejsou ochotni vyrovnat se s bariérami uvedenými výše; samozřejmě lidé, pro něž četba, informace a vzdělávání nejsou v životě subjektivně podstatné. A také stále rostoucí skupina těch, kteří jsou přesvědčeni, že knihovna je institucí přežitou, nepotřebnou; jim zdánlivě nahrává nejen technologický, ale i společenský vývoj. Hodně lidí? Hodně lidí! O každého z nich bychom měli bojovat. Začneme odstraňováním bariér.

Bibliografie

KURKA, Ladislav. *Architektura knihoven*. 1. vyd. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2011. ISBN 978-80-85851-20-5.

ČTENÁŘSTVÍ PRELINGVÁLNĚ NESLYŠÍCÍCH

READING OF THE PRELINGUARY DEAF PEOPLE

Kateřina Červinková Houšková

Česká komora tlumočnicků znakového jazyka; SŠ, ZŠ a MŠ Štefánikova 549, Hradec Králové, katerinacervinkova.h@seznam.cz

Abstrakt

V příspěvku vyjadřují svůj vztah k četbě a knihovnám sami prelingválně neslyšící lidé. Hovoří o tom, co pro ně knihy znamenají, co by si přáli nalézt v knihovnách, jaké by knihovny měly být. Jejich odpovědi ukazují, kdo může být potenciálním prelingválně neslyšícím návštěvníkem či uživatelem knihovny. Chtějí-li knihovny získat neslyšící uživatele, měly by změnit své prostředí, přizpůsobit fondy a především přístup k neslyšícím. Základem úspěšné spolupráce je znakový jazyk.

Abstract

In the contribution, it is the very prelinguary deaf people who give voice to their relations to the reading and the libraries. They speak about what books mean for them, what they would like to find in the libraries, how libraries should look like. Their responses show how a possible prelinguary deaf visitor/user of the library may look like. The libraries should adapt their space design, adjust their collections and, primarily, their attitude towards the deaf [and hearing-impaired] people if they want to attract them. The basis of successful communication is the (Czech) sign language.

Klíčová slova

čeština, četba, čtenářství, knihovny, knihy, komiksy, komunikace, kulturně jazyková menšina, neslyšící, prelingválně neslyšící, znakový jazyk

Zabývat se čtenářstvím osob s postižením sluchu by nebylo v rozsahu jednoho příspěvku na této konferenci možné, protože se jedná o skupinu lidí, kteří mají natolik rozdílné nároky na komunikaci, že už jen objasnění klasifikace této skupiny by zabralo veškerý vymezený čas. Rozhodla jsem se proto věnovat svůj příspěvek jen jedné skupině osob s postižením sluchu, osobám prelingválně neslyšícím, tj. těm, kteří přišli o sluch před vytvořením jazyka. To prakticky znamená, že se jedná o osoby, které se již narodily neslyšící nebo přišly o sluch do dvou let věku. Do skupiny těchto osob patří velká část, resp. valná většina, uživatelů znakového jazyka. Značná část těchto lidí nepovažuje ztrátu sluchu za zdravotní znevýhodnění či postižení, ale považují se za členy minority, která se vůči většině vymezuje na základě užívání odlišného jazyka (znakového jazyka) a sdílení odlišné kultury (v nejširším slova smyslu), to znamená, že se definují jako jazyková a kulturní menšina Neslyšících, která žije ve většinové – slyšící společnosti.

Z hlediska čtenářství je pro nás tedy stěžejní pochopit, že se jedná o skupinu lidí, pro které není český jazyk jazykem mateřským, ale z hlediska znalosti a vztahu jazykem cizím. Stejně tak se tyto lidé neztotožňují ani s naší kulturou, rozuměj kulturou lidí slyšících, s kulturou lidí, kteří jsou ve svém vnímání, prožívání a přemýšlení velmi silně ovlivněni mluveným jazykem. Způsob existence mluveného jazyka, tedy orálně-auditivní formy jazyka, výrazně ovlivňuje veškerý náš život – způsob humoru, přístup k informacím, hodnotový žebříček, způsob práce, výběr partnerů atd.

Ovšem nejen odlišný způsob existence znakového jazyka (jazyka vizuálně motorického), ale i to, že se jedná o jazyk menšiny, má pro Neslyšící determinující důsledky. Charakteristiku minorit jako skupin lidí, které prožívají na vlastní kůži pocity vyčlenění, diskriminace a ponížení, jistě není zapotřebí připomínat. To vše samozřejmě výrazně ovlivňuje vztah Neslyšících k mluvené i psané češtině jako takové, a v důsledku toho je určujícím faktorem pro čtenářství prelingválně neslyšících lidí. **Češtinu tyto lidé tedy vnímají jako jazyk cizí, ovšem zároveň jako jazyk většiny.** Ideální by proto bylo, aby tento příspěvek přednesl prelingválně neslyšící člověk, který by prezentoval vlastní kulturu, včetně postoje ke čtenářství.

Abych svůj handicap, rozuměj handicap slyšícího člověka a člena většiny, nějakým způsobem minimalizovala, rozhodla jsem se uspořádat mezi mladými neslyšícími lidmi malou anketu zaměřenou na čtenářství a jejich vztah ke knihovnám, aby zde mohl zaznít především jejich pohled na danou problematiku. (Dotázání jsou studenti středních škol, studenti či absolventi vysokých škol, ve třech případech se jednalo o žáky základní školy). S odpověďmi jejich respondentů bych vás nyní ráda seznámila. Vzhledem k prostoru, který mohu tématu věnovat, uvedu jen jasné ilustrující odpovědi.

Moje **anketa** se skládala ze tří otázek:

1. Čtete rád/a? V případě, že ano, proč? V případě, že nikoliv, proč?
2. Chodíte do knihovny?
3. Máte nějaké doporučení, nápad či návrh, jak by bylo možné přivést do knihovny více neslyšících lidí?

V následující části předkládám odpovědi prelingválně neslyšících lidí, kteří se ankety zúčastnili.

Čtete rád/a? V případě, že ano, proč? V případě, že nikoliv, proč?

Neslyšící žena (19 let)

Ne, já nečtu ráda. Stránka zaplněná textem, z toho se mi chce leda spát. Ale mám ráda komiksy. Rozumím, kdo tam s kým mluví, jsou použita slova, kterým rozumím. Ty si přečtu ráda.

Neslyšící dívka (11 let)

Dobrý den! Já čtu strašně ráda, miluju to, prostě protože je to příjemné. Je to zábava, nasměju se u toho, proto ráda čtu. Mám ráda hlavně Čtyřlístek. A Tom a Jerry jsou také prima, ty taky čtu moc ráda.

Neslyšící muž (18 let)

Ne, knížky nemám rád. Možná je to jen proto, že se nechci se čtením namáhat. Ale hodně mě baví číst komiksy.

A kdybych měl odpovědět, proč nerad čtu? Prostě se raději bavím s neslyšícími kamarády ve znakovém jazyce nebo cestuji.

Neslyšící žena (28 let)

No, že bych četla nějak zvlášť ráda, to tedy nevím. Záleží na tom, co. Je pravda, že velmi ráda čtu příběhy, které jsou napsány podle skutečných událostí. Dřív jsem ale nečetla vůbec. Teď, co jsem v Praze, jsem začala jezdit metrem, a protože jezdím hodně daleko, napadlo mě, že bych si mohla brát knížku. Čtu a baví mě to, ale že bych si vzala knížku doma a jen tak si četla, to ne. Čtu, jen když jezdím MHD.

Neslyšící žena (27 let)

Já čtu ráda. Když čtu, tak u toho zrelaxuji, za druhé je čtení mým koníčkem a také, podobně jako u filmu, s hrdiny knížky prožívám to, co oni zažívají. Navíc si čtením obohacuji slovní zásobu. Zkrátka čtu ráda.

Neslyšící muž (23 let)

Ano, čtu. Čtu knihy a časopisy. Proč? V časopisech se dočtu o věcech, které mě zajímají. Občas jsou tam i slova, kterým nerozumím, ale to nevadí, snažím se i tak číst dál, a je dobré, když jsou tam ilustrace, které mi pomohou se ve čteném zorientovat. Občas ale čtení nesnáším, protože na knížky nemám čas.

Neslyšící muž (27 let)

Jestli čtu rád? No, na základní a na střední škole jsem musel číst povinně, ale popravdě řečeno, ani tam mě to nikdy nebavilo. Protože čeština... čeština je pro mě zkrátka jazyk, ve kterém mě to těžko nadchne a kterému občas nerozumím. Možná kdyby se jednalo o knížku, která by byla napsaná nějakou „lehčí“ češtinou, srozumitelněji a byla to kniha pro mladé lidi, prostě aby mě to bavilo. Ale já zkrátka nečtu, protože je to v češtině. Kdyby se ovšem jednalo o knížky, které jsou přeložené do znakového jazyka, tak to by mě bavilo.

Neslyšící dívka (12 let)

Já čtu ráda knížky o zvířatech, protože se tam dozvím zajímavé informace. Ale pohádky mě moc nebaví, tam se člověk nic nedozví.

Neslyšící muž (24 let)

Já moc nečtu, většinou jen časopisy nebo noviny, ty čtu rád, ale objemné knihy ne. Někdy, spíš zřídka, se stane, že se pustím do knihy, kterou jsem viděl jako film, nebo kvůli něčemu, co mě zajímá, ale učtu tak maximálně padesát stránek a pak to vzdám. Nikdy se mi to nechce dočíst do konce. V novinách si čtu většinou o sportu, o aktuálních událostech, ale jinak moc nečtu.

Neslyšící žena (35 let)

Já velmi ráda čtu, protože člověk z četby získává řadu užitečných informací. Také si čtením rozšiřuji slovní zásobu. A navíc knížky umí poradit s kdekterým problémem, který v životě musím řešit, a ne vždy vím, na koho se obrátit, a knížka může pomoci. Také mě baví číst o různých cizích kulturách, abych je mohla porovnávat. Zkrátka čtu ráda.

Neslyšící muž (34 let)

V současné době beletrii už téměř nečtu, protože k ní nemám žádný vztah. Dřív jsem samozřejmě četl všechnu tu povinnou četbu, to nešlo jinak, takže jsem se přečetl českou i světovou klasikou. Ale teď si spíš přečtu knížku o léčivých rostlinách nebo o náboženství nebo něco z filozofie. Teď mám třeba knížku o dějinách církve, takovéhle věci si přečtu rád. Ale číst beletrii mě nebaví, ani nevím proč.

Neslyšící žena (24 let)

Ne, já nečtu. Jen když objevím knížku, u které zjistím, že jí rozumím, tak to si ji pak přečtu. Ale že bych četla spousty různých knih, to v žádném případě. A proč nečtu? Když čtu, jsou tam věty, kterým nerozumím, takže pak nevím, o čem to je, taky ze čteného nemám žádný prožitek. Ale když narazím na nějaký příběh podle skutečné události, který mě chytne, tak přečtu klidně celou knížku. Jindy se ale prokousávám knížkou pracně a ani jí nedočtu. Čtení mě zkrátka moc nebaví.

Neslyšící žena (21 let)

Samozřejmě, knihy miluji. Knížky mi umožňují představovat si různé věci, je skvělé prožívat ten příběh, jsem vždycky zvědavá, co bude dál, jak to bude pokračovat. Samozřejmě že čtením si také rozšiřuji slovní zásobu. Slyšícím lidem stačí jen poslouchat, co se kolem nich říká, ale neslyšící nemají jinou možnost než číst, aby se naučili nová slova. Miluji čtení už odmalička.

Na druhou otázku (**zda navštěvují knihovnu**) odpovědělo z osmnácti respondentů ankety **deset, že knihovnu nenavštěvují vůbec. Čtyři** dotázaní knihovnu **navštěvovali dříve** (např. při studiu), ale nyní již ne. **Jeden z účastníků ankety do knihovny chodí, ale málokdy** a pouze **tři respondenti** uvedli, že **knihovnu navštěvují pravidelně**. Přesto většina dotázaných navrhuje, jakým způsobem by bylo možné neslyšící do knihovny přivést. Myslím, že jejich odpovědi by mohly být pro knihovny velmi inspirující.

Máte nějaké doporučení, nápad či návrh, jak by bylo možné přivést do knihovny více neslyšících lidí?

Neslyšící žena (28 let)

Jak přilákat neslyšící do knihovny? Já si myslím, že to půjde těžko. Základem je totiž, aby se dítěti už odmalička dostávalo výchově ke čtení. Učitelé ve škole nebo rodiče musí s neslyšícím dítětem číst každý den už od raného dětství. A důležité je, aby to dítě bavilo. Maminka se mnou také odmalička četla, ale protože se jednalo o čtení propojené s mluveným jazykem, vůbec mě to nebavilo. Je potřeba s neslyšícím dítětem si o čteném příběhu vyprávět ve znakovém jazyce, to ho ke knížce přitáhne, čtené mu přiblíží. Ideální by bylo, kdyby to mohla poskytnout neslyšícím dětem i knihovna. Kdyby tam byl neslyšící mluvčí znakového jazyka, který by pozvaným dětem vyprávěl o různých knížkách, o jejich příbězích, to by, myslím, zabralo. Základem je prostě znakový jazyk.

Neslyšící žena (21 let)

Jak přilákat neslyšící do knihovny, tak, aby ji pravidelně navštěvovali? Docela

dobré by bylo, kdyby v knihovně někdo, neslyšící nebo i slyšící člověk, který dobře ovládá znakový jazyk, vyprávěl ve znakovém jazyce neslyšícím příběhy z knih. Asi by měl vybírat známější příběhy nebo knihy, podle kterých byly natočeny filmy. Představuji si, že by nejprve vyprávěl část knihy nebo příběhu, dejme tomu půl hodiny, tak, aby neslyšící byli už dostatečně vtáhnuti do děje a chtěli vědět, jak bude příběh dál pokračovat. V takovém okamžiku by přestal a oni by pak byli motivováni k tomu si ten příběh dočíst sami, aby se dozvěděli, jak to dopadne. Mohlo by je to chytit, myslím. Také by v knihovně měl být pracovník, který ovládá alespoň základy znakového jazyka, když přijde neslyšící čtenář, aby se mu dobře komunikovalo.

Neslyšící muž (20 let)

Víte, neslyšící nechodí do knihovny, protože nečtou. Bylo by možná proto lepší přeložit knihy do znakového jazyka a takové DVD pak přiložit do knihy. Neslyšící by se mohl, když by knihu četl, kdykoliv ujistit, že jí dobře rozumí, právě díky nahrávce ve znakovém jazyce. To je můj návrh.

Neslyšící muž (30 let)

Navrhnout, co udělat pro to, aby neslyšící chodili do knihovny? První podmínkou je, aby měli čtenářskou dovednost, aby byli zvyklí číst už od malička. Pokud takový návyk nemají, a oni ho často nemají, tak nejsou k četbě motivováni a pak je těžko přilákáte do knihovny. Pokud to chcete nějakým způsobem změnit, tak by asi bylo vhodné uspořádat nějaké akce pro neslyšící přímo v knihovně, čtenářský kroužek nebo něco takového, zkrátka něco, co by je ve čtenářství podpořilo. Pokud se nic takového dít nebude, pak nevěřím, že do knihovny přijdou.

Neslyšící dívka (11 let)

Já bych knihovně doporučila, aby měly pro neslyšící knížky, které budou napsány trochu srozumitelnějšími větami. Tak, aby se nám ty knížky lépe četly, abychom jim mohli porozumět. Knihám, které jsou napsané pro slyšící, těžko rozumím. Knížky by měly být zábavné, aby to byla legrace, ale nejen takové, i jiné. A hlavně napsané tak, abych těm větám rozuměla.

Neslyšící žena (35 let)

Navrhuji, aby knihovny pro neslyšící zřídily oddělení, kde by bylo možné vypůjčit si speciálně upravené knihy, čímž by se podpořilo jazykové vzdělávání neslyšících. Podobně, jako je tomu v cizích jazycích, kdy je možné vypůjčit si knihu pro určitou úroveň znalosti jazyka, jako si například můžete vypůjčit knížky v angličtině odpovídající určitému levelu znalosti, od těch nejjednodušších po ty nejnáročnější. Nemělo by být cílem něco z příběhu, z knihy vynechávat, jen nabízet knihy v úpravě podle jazykové úrovně. Věřím, že pak by neslyšící do knihovny začali chodit.

Neslyšící muž (23 let)

Co navrhnout knihovně? Jednou možností je nabízet na čtení lehčí knihy, psané srozumitelnější češtinou, nebo knihy doplnit DVD s překladem do znakového jazyka. Také uspořádat akce v knihovně. Kdyby vzal neslyšící do knihovny nějaký jejich kamarád a knihovnou je provedl, mohl by jim ukázat, kde jsou knihy vhodné pro neslyšící, ale samozřejmě i ty další knihy, to je, myslím, dobrý návrh.

Neslyšící muž (34 let)

Nemám přesnou představu. Ale myslím si, že už i úprava prostředí knihovny by mohla pomoci a motivovat. Využít barvy k tomu, aby se jasně oddělila oddělení pro jednotlivé žánry nebo tematické zaměření knih. Proč by jedno nemohlo být oranžové a druhé modré? Jinou barvu by mělo mít oddělení s krásnou literaturou, jinou barvu by mělo oddělení s filozofickými knihami atd. Neslyšící jsou vizuální lidé. Také ulehčit orientaci v knihovně. Různá složitá vyhledávání člověka odradí. Pamatuji si, jak mě samotného otrávil náročné vyhledávání. Muset hledat na regálech drobná čísla nebo slovíčka, než najdu ten správný, a pak další a další, než najdu knihu, kterou chci, to nikoho nebaví. Možná, že jsem jen líný. Ale myslím, že to je opravdu důležité, protože knihovny jsou pro neslyšící důležité. Uvědomuji si, že neslyšící nejsou ke čtení často motivováni. Ale knihovny také nejsou často atraktivní, jejich vybavení bývá zašlé a opotřebované. Víím, že je to otázka peněz. Chápu to a víím, že asi nebude lehké to vyřešit. Asi je potřeba hledat finance na rekonstrukce. Jinak nevím, co by ještě mohlo pomoci.

Neslyšící muž (24 let)

Co by měly knihovny udělat? Já si myslím, že na tohle by se měly ptát na základních školách. V nich znají přesně problémy dětského čtenářství a vědí, co děti potřebují. Tomu by se pak knihovny mohly přizpůsobit. Myslím, že my, jako veřejnost, o těch potřebách moc nevíme, ale základní školy s tím mají spousty zkušeností a určitě by uměly a mohly poradit.

Neslyšící žena (27 let)

Neslyšící chodí do knihovny minimálně. Co s tím udělat? Moc jsem o tom dřív nepřemýšlela, ale myslím, že prvním krokem je udělat knihovny atraktivní vzhledově někde v centru města, připojit k nim třeba i kavárnu. Aby se tam mohli neslyšící sejít, třeba na kávu, protože to mají rádi. Při té příležitosti, když by tam knihy viděli, by si třeba vypůjčili nějakou domů. Možná by to měly být ze začátku knihy lehké, jednoduché, třeba nějaká červená knihovna. A pak by možná časem zkusili i něco náročnějšího. Také bych doporučovala zařadit do fondu komiksy, neslyšící je mají velmi rádi. A pak DVD se znakovým jazykem, těch by v knihovně mělo být hodně. To je vlastní kultura neslyšících a neslyšící rádi ušetří a půjčí si je, než aby je kupovali.

Neslyšící muž (27 let)

Jak přivést neslyšící do knihovny? Na to se těžko hledá odpověď. Chtělo by to nějaké drobné motivační prvky – texty přeložené do znakového jazyka, uspořádat v knihovně akce pro neslyšící tlumočené do znakového jazyka. Možná po tom, co by knihovnu navštívili v rámci takové akce, tak by pak přišli do knihovny častěji i jen tak. Myslím, že podobných drobných motivací jde najít celou řadu. Ale motivace je stěžejní.

Odpovědi neslyšících považuji za dostatečně podnětné, takže není potřeba k nim něco dodávat. Na závěr tedy jen shrnu, na co by měly knihovny klást důraz. Prvním krokem by mělo být **přivést český znakový jazyk do knihoven všemi dostupnými způsoby** – tlumočením akcí v knihovně, neslyšícími knihovníky, knihami přeloženými do znakového jazyka, kontaktováním škol pro neslyšící či místních spolků pro neslyšící atd. Udělat **prostředí knihovny pro neslyšící přátelské, známé a bezpečné** – přátelské a bezpečné komunikačně, známe ve smyslu zorientování se v jejich nabídce, zvláště té, která by neslyšícímu člověku mohla být blízká a atraktivní. Třetím krokem by mělo **být rozšíření fondu o komiksy, knihy v češtině pro cizince** (knihy uzpůsobené jazykovým dovednostem na různých stupních znalosti jazyka) a **publikace ve znakovém jazyce**.

CÍLOVÁ PÁSKA: BEZBARIÉROVÁ KNIHOVNA A ROVNÝ PŘÍSTUP

OBJECTIVE: BARRIER-FREE LIBRARY AND EQUAL ACCESS

Helena Selucká

Knihovna Jiřího Mahena v Brně, hselucki@gmail.com

Abstrakt

Článek představuje novou sekci SKIP – Sekci služeb uživatelům se specifickými potřebami a objasňuje okolnosti jejího vzniku a její význam, který je zakotvený v činnosti samotných knihoven, ale i v knihovnické legislativě. Zaměřuje se na otázky, které se snaží problematiku uživatelů se specifickými potřebami lépe uchopit a zpřístupnit. Věnuje se vymezení standardu Handicap Friendly s odkazem na metodiku, která ke standardu vzniká.

Abstract

The *Barrier-free Library* study reports on activities of a new SKIP – Unit – Services for the Persons with Special Needs Section. At the beginning, there was a student project at Masaryk University in Brno, which has grown to become an important field of the SKIP activity. The study gives information on the Handicap Friendly Standard and its dissemination in activities of the libraries in the Czech Republic.

Klíčová slova

Bezbariérová knihovna.cz, Handicap Friendly, handicap, Knihovní zákon, Koncepce rozvoje knihoven pro léta 2011–2015, poruchy, postižení, Sekce služeb osobám se specifickými potřebami, služby knihoven, standardy, znevýhodnění

Knihy jsou nedílnou součástí mého života. Nejen kvůli profesi, která mě živí, ale i díky zájmům, které mě životem provází. Nedovedu si představit, že by knihy, potažmo knihovny, nebyly součástí mého života.

Jsou však lidé, kteří to tak nemají. S knihami se sice setkávají, ale ke svému životu je

nepotřebují, stejně jako knihovny. Nevidí ani v jednom smysl. Samozřejmě vědí, že knihovny a knihy existují, ale jejich znevýhodnění, handicap, porucha, specifické potřeby (a jiná další pojmenování) jim knihy a knihovny vzdalují.

Tito lidé by mohli být čtenáři (a to nejen z knihovnického pohledu, který chápe čtenáře jako registrovaného uživatele knihovny) a mohli by hojně využívat služeb knihoven. Ty však na ně nejsou zcela připravené.

Ze své vlastní knihovnické praxe vím, že pracovně i lidsky je to někdy náročné. Jak poradit návštěvníkovi knihovny, který se na něco ptá se špatnou artikulací a používá při tom znakový jazyk, když mu (stejně jako malým dětem) nerozumíme? Jak přistupovat k návštěvníkovi knihovny, který chodí pravidelně na odpolední programy do knihovny, přijde, pobude pět minut, sní několik sušenek a zase odejde? Nechat ho, nebo ho poslat pryč? Jakou literaturu nabídnout v dětském oddělení mamince, která chce knížku pro svého nevidomého syna? A nejlépe, aby byla v Braillově písmu nebo na MP3? Znáte fond svých zvukových knihoven?

Každý den řešíme v knihovnách, jak přivést nečtenáře ke čtení. Jak ale přivést ke čtení nečtenáře se specifickými potřebami? Jaká má asi od knihoven očekávání? Ví, co mu mohou nabídnout? A víme my, co vlastně potřebuje?

Je to podobné, jako když přijdete do nově otevřené restaurace. Nové prostředí, lákavá nabídka, velká očekávání. Těšíme se na to, co nového a zajímavého je před námi. A pak se to stane. Zklame nás. Ať již nepříjemným personálem, nedobrym jídlem nebo dlouhým čekáním na obsluhu. Málokdo dá takové restauraci šanci znovu. Není nic jednoduššího, než si příště vybrat jinou restauraci, vždyť je tolik možností!

V případě nečtenáře se specifickými potřebami může být zklamáním být jen jeden schod při vstupu do knihovny, je-li jím vozíčkář. Jedná-li se o mentálně retardovaného nečtenáře, může to být to, že mu jako dospělému nedovolí hrát si v dětské knihovně, nebo jen nedostatek, který se váže k tomu základnímu, co knihovníky spojuje se všemi nečtenáři i čtenáři - neschopnost správně komunikovat a dokázat nalézat odpovědi na otázky našich uživatelů. Pokud nevíme, jakým způsobem komunikovat, nemohou přijít ani odpovědi.

První dojem je pro nás všechny velmi důležitý. Nezáleží na tom, jestli máme nebo nemáme specifické potřeby na základě určité poruchy nebo znevýhodnění, handicapu. Tedy specifické potřeby související s tělesným a mentálním vývojem, dále specifické nároky na komunikaci (často spojeno se smyslovým znevýhodněním) nebo specifické potřeby související s poruchami chování.¹

¹ FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. Speciální pedagogika: *Edukace a rozvoj osob se somatickým, psychologickým a sociálním znevýhodněním*. Praha, Triton, 2008. ISBN 978-80-7384-014-0.

To, že bychom v knihovnách měli být schopni umožnit využívat služby všem bez rozdílu, je zakotveno i v knihovním zákoně 257/2001 Sb., paragraf 2 „... *knihovnou se rozumí zařízení, v němž jsou způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby...*“². Nicméně zmínku o „rovném přístupu“ najdeme i v dalších dokumentech, nejnověji v Koncepci rozvoje knihoven na léta 2011–2015³, v bodu D, kde se kromě „rovného přístupu“ objevuje i slovní spojení „zajištění bezbariérovosti služeb“⁴. A tím dostává onen „rovný přístup“ konkrétnější podobu. Chceme, aby knihovny byly bezbariérové. A to jak svými stavbami, tak službami a přístupem, který nabízí.

Knihovny se snaží co nejvíce přizpůsobit svým uživatelům, čtenářům. Ti, dá se předpokládat, jsou o nabídce jejich služeb informováni. Pak je ovšem v řadě měst skupina obyvatel, kteří knihovnu nenavštěvují. Pokud spadají mezi potenciální návštěvníky se specifickými potřebami, je třeba zjistit, proč nabídku služeb knihovny nevyužívají a co by tento stav mohlo změnit.

O myšlence, že tito potenciální uživatelé existují a že se dá tento stav změnit, svědčí i aktivity Sekce služeb osobám se specifickými potřebami SKIP. Působení členek Sekce započalo v roce 2010 v rámci studia Informačních studií a knihovnictví na Filozofické fakultě Masarykovy univerzity v Brně. Potřeba komunikovat, sdílet a nastavit pravidla pro bezbariérové knihovny vedla studentky k tomu, aby se zasadily o to, že projekt s názvem „Bezbariérová knihovna.cz“ neskončí se závěrem magisterského vysokoškolského studia. Již v průběhu dalšího roku započala a byla zdárně dokončena jednání o vzniku nové sekce SKIP. Ta ve své náplni převzala aktivity studentského projektu a ve spolupráci s pracovníky knihoven různé velikosti a zaměření a také se ve spolupráci se samotnými uživateli (potenciálními uživateli) dále rozvíjí.

Pro Sekci je důležité neustále vést diskuzi s těmi, kteří by mohli knihovny využívat a nečiní tak, nebo s těmi, kteří je využívají, ale v nabídce jim něco chybí. Nejvíce čtenářů mají knihovny mezi zrakově a tělesně postiženými uživateli, následují mentálně postižení a až na konci jsou sluchově postižení uživatelé. Dá se říci, že zrakově postiženými dokážeme v knihovnách vyjít nejvíce vstříc. A už teď, i v rámci pojmů „bezbariérovost a volný přístup“ dochází k negaci vyjádření „všem bez rozdílu“. Je proto před námi dlouhá cesta, kdy budeme odbočovat, vrátet se, hledat alternativy, abychom mohli v budoucnu být hrdí na označení „bezbariérová knihovna zajišťující rovný přístup všem“.

² Knihovní zákon, dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/Zakon257.htm&PHPSESSID=d833250c0744908890650c497fc475ca

³ Koncepce rozvoje knihoven na léta 2011–2015, dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/docs/koncepce2011-14/Koncepce_PIK_Rozp.doc

⁴ V tomto rozložení vycházím z dosavadního vymezení tvorby standardu v rámci činnosti Sekce, do budoucna bude rozšířeno o další typy znevýhodnění.

Tomu by měl napomoci vzniklý standard Handicap Friendly, který je dostupný na stránkách: <http://bezbarierova.knihovna.cz>. Vymezuje principy bezbariérovosti ve smyslu obecných podmínek, jako je např. snížený nebo nulový registrační poplatek pro majitele průkazů ZTP a vytváření vhodných podmínek pro všechny uživatele bez rozdílu. Další části standardu se věnují požadavkům stanoveným pro personál knihovny, fondy a služby, technickým a materiálním podmínkám, webovým stránkám knihovny, požadavkům na spolupráci a propagaci, pořádání akcí a integraci.

V osmi základních bodech je vyjádřeno vše podstatné. To, že by knihovna měla být bezbariérová, co se týká přístupu (fyzického, virtuálního i lidského), ale i svých služeb. Její zaměstnanci by všichni měli být proškoleni v základech komunikace s klienty se specifickými potřebami (pokud ne zcela všichni, tak aspoň ti, kteří přijdou, byť jen potenciálně, do kontaktu s uživateli knihovny a fondy, které jsou jim nabízeny). Fondy by knihovna měla nabízet jak pro osoby se specifickými potřebami, tak pro osoby o ně pečující, a to buď fyzicky, nebo virtuálně. Důležitá je propagace, a to jak zveřejnění podstatných informací přizpůsobených potřebám komunikace různých znevýhodněných skupin, tak spolupráce s dalšími subjekty, které sdružují klienty těchto skupin, ale i společné aktivity, které povedou ke snižování informačních bariér majoritní společnosti a budou bourat bariéry v nás samých.

Při přípravě standardu jsme si uvědomovali, že každá knihovna má do značné míry individuální podmínky, ať již okolnostmi vzniku, skladbou uživatelů nebo prostorovými možnostmi. V současné době vzniká ke standardu metodika, která bude specifikovat možnosti splnění jednotlivých bodů standardu. Knihovna, která splní povinné a část doporučených bodů standardu pro jeden typ znevýhodnění, získá v budoucnu část loga Handicap Friendly, které za tímto účelem vzniklo. Logo je v současné době připraveno pro čtyři typy znevýhodnění: zrakové, sluchové, mentální a tělesné. V budoucnu bude logo rozšířeno pro další typy znevýhodnění. Dosavadní vymezení pro zrakový, mentální, tělesný a sluchový handicap vystihuje jen začátek cesty, na jejímž konci by měla být ona cílová páska: **bezbariérová knihovna nabízející rovný přístup**.

Pokud vás zajímá více o činnosti Sekce nebo byste se chtěli podílet na její činnosti, více informací najdete na stránkách: <http://bezbarierova.knihovna.cz/>.

Bibliografie:

FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Speciální pedagogika: Edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Praha, Triton, 2008. ISBN 978-80-7384-014-0.

Knihovní zákon, dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/Zakon257.htm&PHPSESSID=d833250c0744908890650c497fc475ca

Koncepce rozvoje knihoven na léta 2011–2015, dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/docs/koncepce2011-14/Koncepce_PIK_Rozp.doc

KRAJSKÁ KNIHOVNA KARLOVY VARY PRO HANDICAPOVANÉ ANEB JAK NA TO?

THE REGIONAL LIBRARY KARLOVY VARY FOR DISABLED – HOW TO DO IT?

Michaela Kožíšková

Krajská knihovna Karlovy Vary, koziskova@knihovnakv.cz

Abstrakt

Krajská knihovna Karlovy Vary – stručné představení knihovny včetně prostorů, speciální vybavení pro handicapované, Oddělení pro handicapované – vybavení, služby, fond. Knihovna pro nevidomé, neslyšící, mentálně postižené (akce, fond, partneři – spolupráce). Kurzy českého znakového jazyka. Externí finance – granty na aktivity pro handicapované (příklady). Získaná ocenění za aktivity pro handicapované.

Abstract

The Regional Library Karlovy Vary – shortly presentation of the library incl. room (photos), special equipment for disabled, the Department for the disabled – the equipment, the services, the collection, the library for blind and visually impaired visitors, for deaf and hearing impaired visitors, for mentally handicapped (activities, collection, partners and cooperation), Czech sign language courses, external funds - grants for activities for disabled (examples), obtained Awards for activities for disabled.

Klíčová slova

bezbariérová knihovna, držitelé průkazu ZTP, Konto Bariéry, kurzy českého znakového jazyka, mentálně postižení, neslyšící, nevidomí, rodiče postižených dětí, senioři, slabozrací, tělesně postižení, tlumočení, Univerzita volného času, vzdělávací kurzy

Nové prostory, nové možnosti...

Krajská knihovna Karlovy Vary sídlí od roku 2005 v nových moderních prostorách, které vznikly rekonstrukcí bývalé vojenské jídelny. Financování bylo zajištěno z evropských fondů. Dříve knihovna nabízela své služby v samotném centru města Karlovy Vary (za hotelem Thermal). Tyto prostory nespĺňovaly moderní trendy v oblasti poskytování knihovnických a informačních služeb. Nová budova knihovny je rozlehlá, atraktivní a přívětivá ke svým uživatelům. Knihovna se nachází na okraji města v blízkosti krajského hejtmanství. Vedle budovy vzniklo dětské hřiště (financováno z Nadace ČEZ). V současné době knihovna eviduje cca 10 000 uživatelů a v loňském roce využilo služeb přes 250 000 návštěvníků.

Nové prostory knihovny byly uzpůsobeny tak, aby mohli služeb využívat i uživatelé se specifickými potřebami. Samozřejmostí je vyhrazené parkoviště pro držitele průkazu ZTP, nájezdová rampa či bezbariérový přístup do budovy. Vozíčkáři mohou využít výtahů, pomohou též automatické dveře. Nevidomé bezpečně dovede do knihovny hlasové **navigační zařízení**. (Nejen) neslyšící mohou používat zařízení **Selfcheck** (automat na půjčování knih umístěný přímo v budově) či **Biblioboxů Herbie** (boxy na vracení knih, nacházejí se v centru města v supermarketu). Tito uživatelé nemusí komunikovat s obsluhou a pohodlně si zařídí vše potřebné. Registrace držitelů průkazů ZTP je zdarma vč. přístupu na internet. Bohužel jen malá hrstka knihoven v ČR nabízí služby handicapovaným prostřednictvím speciálního oddělení. Krajská knihovna v K. Varech patří k těmto knihovnám již cca 17 let. Oddělení pro handicapované (dříve pro nevidomé) se zaměřuje především na tyto cílové skupiny: **nevidomí a slabozrakí, neslyšící, mentálně postižení, ostatní držitelé ZTP, rodiče postižených dětí, senioři**. K tomu, abychom věděli jaké služby a aktivity nabízet, nám pomáhá spolupráce s neziskovými organizacemi, například s Klubem neslyšících a hluchoněmých v Karlových Varech, s Tyfloservisem, Tyflocentrem, s občanským sdružením Nejste sami Denní centrum Žirafa (stacionář pro těžce postižené děti) či s Domovem pro osoby se zdravotním postižením v Mariánské. Plodnou spolupráci jsme též navázali se Svazem důchodců ČR. Tyto organizace nám významně pomáhají s propagací nabízených akcí.

Pro nevidomé a slabozraké

Pro tyto uživatele je připraven rozsáhlý **fond zvukových knih** (cca 3 200 titulů) či periodika (Zora, Ema a Oblastník). Zajímavá je **sběrka kompenzačních pomůcek** (27 ks), které slouží především k propagaci, nevidomí si je zde mohou prohlédnout a vyzkoušet, poté dle svých možností zakoupit ve specializovaných obchodech. Nachází se zde též **hmatová sbírka přírodnin**. Nevidomí si mohou zdarma půjčit **radiomagnetofony** (15 ks) k domácímu přehrávání zapůjčených zvukových knih na různých nosičích (klasické kazety, audio CD, MP3, flash disc). Na oddělení je k dispozici **kamerová lupa**, prostřednictvím které si mohou

zájemci zvětšit text až 40x, dále počítač se speciálním **programem Zoom Text**, který slouží ke zvětšování textu. Lze též využít **hlasový výstup**, který text přečte (WinTalker Voice od firmy Spectra, www.spectra.cz). Každým rokem na podzim se uskutečňuje tradiční **setkávání** veřejnosti, knihovníků a nevidomých. Jde o celodenní akci, která má 2 části, dopoledne probíhají osvětové besedy **o životě handicapovaných** především pro studenty, odpoledne je realizován kulturní program pro nevidomé a slabozraké a ostatní veřejnost. Knihovna zajišťuje též zásilkovou a donáškovou službu. Na oddělení bylo na konci roku 2011 evidováno celkem 62 nevidomých, oddělení navštívilo dalších cca 40 osob s jiným statutem (studenti, zaměstnaní atd.). Služeb oddělení využilo minulý rok celkem 860 osob (výpůjčky + akce). Počet výpůjček 6 370.

Pro neslyšící

S neslyšícími knihovna spolupracuje již od roku 2004. Byli jsme osloveni místním Klubem neslyšících a hluchoněmých v K. Varech a poté začala spolupráce. V minulosti jsme zrealizovali několik **exkurzí pro neslyšící (3x), řadu tlumočených přednášek (cca 30)**. Tlumočení lze objednat na www.asnep.cz. V našem regionu není bohužel žádný tlumočník, musíme si tuto službu zajistit až z Prahy. Vyzkoušeli jsme též **přepis mluveného slova na plátno** (www.prepis.cun.cz). Tato metoda je vhodná spíše pro ohluchlé, kteří umí dobře český jazyk a rozumí psanému slovu. Neslyšící se mohli v knihovně zúčastnit **3 počítačových kurzů**. První 2 kurzy vyučovali slyšící lektori a pomáhali tlumočníci, 3. kurz zajistil neslyšící lektor. Tento způsob výuky se osvědčil víc, vychází i lépe finančně. Na jaře 2009 natáčela Česká televize v knihovně jeden z dílů do pořadu **Televizní klub neslyšících**. Knihovna buduje pro neslyšící **speciální fondy**, a to především: periodika, komiksy, titulované filmy, motivační filmy atd. Samozřejmě je též nákup dokumentů, které se zabývají tímto postižením. Za práci s neslyšícími dostala knihovna na jaře 2011 cenu MOSTY.

Kurzy českého znakového jazyka

Knihovna cca 7 let nabízí veřejnosti kurzy českého znakového jazyka. Kurzy jsou organizovány ve spolupráci s již zmiňovaným Klubem neslyšících a hluchoněmých lidí v KV. Lektorem je předseda klubu p. Mirek Plachý (rodilý neslyšící). Knihovna v minulosti zajistila již 21 kurzů, kterých se zúčastnilo cca 230 osob. Kurzy probíhají na 2 úrovních - **začátečníci a pokročilí**. Naše zkušenosti ukázaly, že začátečníci si kurz zamilují a většinou chtějí pokračovat v pokročilých. Několik našich kolegů se kurzů zúčastnilo a ovládají základní komunikaci s neslyšícími. Do připravovaného zářijového kurzu pro začátečníky (na podzim 2012) se přihlásily „dobrovolně“ 4 knihovnice.

Pro mentálně postižené

V knihovně probíhají **pravidelná setkávání s klienty** z Domova pro osoby se zdravotním postižením v Mariánské. Dříve byla realizována pravidelná setkávání přímo na Oddělení pro handicapované, kde klienti ústavu mohli soutěžit, hrát si, číst, prostě se bavit. V současnosti tito lidé navštěvují především dětské oddělení, kde je pro ně připraven pestrý a zábavný program. Nabízíme též vzdělávací akce pro děti ze speciálních tříd (povídání o knížkách, soutěže, hry, pohádky), samozřejmě je spolupráce se školou, kterou tyto děti navštěvují.

Pro rodiče postižených dětí a ostatní držitelé ZTP

Specifickou skupinou, na kterou není bohužel ve společnosti moc pamatováno (je-li vůbec?), jsou rodiče postižených dětí. Jde většinou o lidi, kteří se celodenně starají o své handicapované děti, nechodí do práce. Žijí z minimálních příjmů, bez možnosti vzdělávání, zábavy, veškerou energii věnují právě péči o své děti. Pro tyto rodiče knihovna připravila několik vzdělávacích kurzů, které navštěvovali spolu s držiteli průkazu ZTP či rodiči na mateřské dovolené. Na přelomu roku 2011–2012 knihovna nabídla těmto lidem **počítačový kurz, dále kurz němčiny a angličtiny**. Často se stalo, že rodič přivezl na kurz i své postižené dítě na vozíku, protože neměl hlídání. Děti výukové hodiny zvládly většinou bez větších problémů, současně docházelo k jejich adaptaci na prostředí v knihovně. Rodiče se mohli v klidu a téměř zadarmo vzdělávat. Významným partnerem v organizaci těchto kurzů je občanské sdružení Nejste sami Denní centrum Žirafa (denní stacionář pro těžce postižené děti), která předala informace o kurzech svým klientům – rodičům. Velký dík patří Kontu Bariéry, které uvedené kurzy podpořilo finančně.

Pro seniory

Senioři jsou další speciální skupinou, které je nutné věnovat zvláštní péči a přizpůsobit služby knihovny. Existuje řada těchto lidí, kteří jsou na svůj věk mimořádně fit a žijí spokojený život. Na druhou stranu se ale mohou potýkat se zdravotními problémy, o kterých jsme v tomto článku hovořili (zrak, sluch, omezený pohyb atd.). Dále je nutné brát v potaz pomalejší chápání, zhoršování paměti, nutnost mnohdy osobního přístupu při vyhledávání titulů, či v orientaci v práci s informačními technologiemi (orientace v katalogu, práce s webem, osobním kontem atd.). Krajská knihovna se snaží o vstřícný přístup k seniorům a nabízí speciální služby. V minulosti jsme zorganizovali řadu **počítačových kurzů pro seniory** (podpořeno Nadačním fondem Klausových, Kontem Bariéry). Oblíbené jsou též **Kurzy trénování paměti**, které vede jedna z našich knihovnic, certifikovaná lektorka Jitka Tichá. Kurzy jsou velice oblíbené a setkávají

se s velkým ohlasem. V rámci **Univerzity volného času** se snažíme vzdělávat v dalších oblastech např.: **arteterapie, dějiny umění a kultury, literatura, náboženství** atd. Se zájmem se též setkal kurz **Nebojme se stáří**, který letos proběhl již podruhé (díky podpoře z MK ČR). V knihovně již řadu let funguje **Literární klub seniorů**, který nabízí účastníkům pravidelná setkávání. Snad malý postřeh pro práci se seniory např. u počítačových kurzů. Na základě zkušeností našich lektorů doporučujeme rozdělit seniory podle věku na „mladší“ např. 55–70 a „starší“ 71–99. Málokdo si uvědomí, že to jsou vlastně 2 generace „studentů“, mezi kterými mohou být velké rozdíly. Lektor pak může lépe vést hodiny s ohledem na rychlost chápání nové látky.

Externí finance – granty na aktivity pro osoby se specifickými potřebami

Knihovna, stejně jako řada podobných organizací, se již několikátým rokem potýká se sníženým rozpočtem. Lze konstatovat, že **většina výše uvedených aktivit by nebyla realizována díky externím grantům**. Využili jsme např. těchto finančních zdrojů: MK ČR, Město Karlovy Vary, Konto Bariéry, Nadace J&T, Nadační fond Světluška, Nadační fond Livie a Václava Klausových, ČSOB, Výbor dobré vůle atd.

Webové stránky pro handicapované

Krajská knihovna nabízí **informace pro specifické skupiny, zejména pro neslyšící, nevidomé či seniory** na samostatných záložkách na svém webu (www.knihovna.kvary.cz). Na těchto stránkách naleznou zájemci informace o přístupu do knihovny, dostupných službách pro jednotlivé skupiny, plánovaných aktivitách, online přístup do katalogu, seznamy vhodné literatury pro tyto uživatele atd. Zcela unikátní je přivítání neslyšících na webu formou videa v českém znakovém jazyce (<http://www.knihovna.kvary.cz/cs/pro-navstevniky/pro-neslyscici55/>).

JODI AWARDS – mezinárodní ocenění

V úterý 2. prosince 2009 ve večerních hodinách se v londýnském Victoria and Albert Museum konalo slavnostní předávání cen v rámci soutěže JODI AWARDS 2009 (www.jodiawards.org.uk), která oceňuje nejlepší počiny na poli zpřístupňování kultury handicapovaným prostřednictvím digitálních technologií. **Krajská knihovna Karlovy Vary obdržela prestižní ocenění v kategorii – Digitální přístup on-line**. Tyto ceny rozdává organizace Jodi Mattes Trust, která oceňuje přístup ke kultuře prostřednictvím digitálních

technologií. Cena je holdem zesnulé Jodi Mattesové (1973–2001), neúnavné bojovnici za přístup postižených osob ke kultuře. Do soutěže se mohou přihlásit muzea, galerie, knihovny, archivy atd. Ceny jsou udělovány od roku 2003.

MOSTY 2010

17. března 2011 se konalo slavnostní předávání cen MOSTY 2010. Akce proběhla pod záštitou a za účasti paní Livie Klausové v Kroměříži. Smyslem ceny MOSTY je ocenit akt, projekt či osobnost, jež významným způsobem zlepšují postavení osob se zdravotním postižením v ČR. Do 8. ročníku bylo nominováno 54 projektů a osobností, organizuje ji Národní rada zdravotně postižených občanů. **Krajská knihovna Karlovy Vary získala Cenu pro instituce veřejné správy**, kde odborná porota vybírala ze sedmi návrhů. Porota ohodnotila veřejné aktivity krajské knihovny pro handicapované zpřístupněné neslyšícím osobám a speciální vzdělávací aktivity v českém znakovém jazyce.

Pár rad závěrem pro knihovny, které chtějí poskytovat služby osobám se specifickými potřebami...

1. Zajistěte vyhovující prostory a vybavení knihovny pro jednotlivé specifické skupiny.
2. Vytvořte speciální webové stránky pro tyto cílové skupiny (podsložky) – nabídka služeb a aktivit (fond, katalog, přednášky, kurzy atd.).
3. Oslovte místní neziskové organizace, navažte aktivní partnerství a spolupráci, tyto organizace pomohou s propagací akcí (jsou napojeny přímo na cílovou skupinu a zajistí „zadarmo“ komunikaci se svými klienty).
4. Pozvěte tyto uživatele na exkurzi do knihovny (představení služeb a aktivit).
5. Zjistěte průzkumem, o jaké služby mají tyto cílové skupiny zájem (fond, kurzy, přednášky).
6. Určete kontaktní osoby v knihovně pro jednotlivá postižení (kontakty dejte na web).
7. Vzdělávejte zaměstnance (informace o jednotlivých typech postižení, jak se chovat k jednotlivým skupinám, základní znalost českého znakového jazyka atd.).
8. Vyčleňte (získejte!) finance na aktivity, fond, kurzy, přednášky, vybavení (vlastní finance nebo externí granty).

Jsme rádi, že vznikl projekt **Bezbariérová knihovna.cz**, který si dal za cíl vytvořit **Standard Handicap Friendly**. Cílem je nastavit v knihovnách optimální

prostředí pro čtenáře se specifickými potřebami tak, aby měli rovný přístup ke službám bez ohledu na zdravotní či tělesné postižení či jiné znevýhodnění. Krajská knihovna se k tomuto projektu ráda připojí s cílem zlepšit a i nadále **poskytovat kvalitní služby pro uživatele se specifickými potřebami.**

NEVIDITELNÉ BARIÉRY

INVISIBLE BARRIERS

Eva Cerniňáková

Jabok - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, cernin@jabok.cz

Abstrakt

Osoby se specifickými potřebami musí v knihovnách překonávat různé bariéry. Příspěvek upozorňuje na ty, které běžně jako bariéry nevnímáme, přesto však představují vážnou překážku v přístupu do knihoven. Pokouší se také nastínit možnosti jejich odstraňování v praxi knihoven. Zaměřuje se především na osoby s postižením zraku, se zdravotními problémy, pacienty v nemocnicích, osoby pečující o blízkou osobu, osoby postižené chudobou, cizince a příslušníky minorit a osoby s komunikačními problémy.

Abstract

Library users with special needs have to overcome different kinds of barriers. Barriers often not considered as an obstacle, but presenting significant difficulties in gaining access to libraries and information sources, are highlighted. Specific problems of visually impaired persons, person with different diseases, patients in hospitals, socially excluded persons, minority groups and persons with communication problems are discussed. Proposals of good library practices are given.

Klíčová slova

informační bariéry, komunikační problémy, osoby se specifickými potřebami, pečující osoby, příslušníci menšin, služby knihoven, sociálně vyloučení, zrakově postižení

Téma přístupnosti informací znevýhodněným uživatelům se v poslední době oprávněně dostává do popředí zájmu knihoven. Požadavkem na zajištění

svobodného přístupu k informacím všem bez rozdílu, zakotveném v knihovním zákoně (zákon č. 257/2001 Sb., §2a) se zabývá dokument Koncepce rozvoje knihoven na léta 2011–2015 v dílčím cíli 13¹. Prakticky tuto problematiku řeší také Standard Handicap Friendly².

Hovoří-li se o uživateli knihoven se specifickými potřebami, převážně je tím myšlena skupina osob s tělesným postižením (na invalidním vozíku nebo s potížemi s chůzí). Běžně jsou vnímány architektonické bariéry, např. obrubníky, schody, malé prostory, špatně ovladatelné dveře apod. Existují však i jiné typy bariér (zdravotní, časové, prostorové, psychické, sociokulturní, sociální, komunikační aj.), které mnozí za bariéry nepovažují – jsou pro ně „neviditelné“. Přesto se mohou stát vážnou překážkou přístupu k informacím nebo do knihoven.

Bariéry neviditelné doslova

Zvláštním případem jsou bariéry, které musí překonávat osoby s postižením zraku. Vidící člověk získává až 90 % všech informací prostřednictvím zraku – zrak pomáhá utvářet představu o prostoru, lidech okolo, probíhajícím dění, při udržování směru a rovnováhy, doplňuje schopnost koordinovat pohyby, varovat před překážkami a nebezpečím, vnímat neverbální signály³. Pro osoby nevidomé nebo slabozraké jsou mnohé překážky neviditelné doslova.

Problém představují **architektonické, orientační a bezpečnostní bariéry**, např. absence přirozených či umělých vodících linií (včetně neodklizeného sněhu), hluk, nedostatečný barevný kontrast podlahy a stěn nebo klik a dveří, nevhodné světelné podmínky (protisvětlo při komunikaci, málo světla tam, kde probíhají různé aktivity, oslnění)⁴. Bezpečnostním rizikem jsou velké skleněné plochy vzbuzující zdání průchozího prostoru, automatické skleněné dveře

¹ ČESKÁ REPUBLIKA. Koncepce rozvoje knihoven na období 2011–2015 včetně internetizace knihoven: knihovny pro Evropu 2020. 2012 [cit. 2012-05-04]. Dostupné z: http://www.mkcr.cz/assets/zpravodajstvi/zpravy/Koncepce_rozvoje_knihoven_2011-2015.pdf

² SKIP ČR. Sekce služeb osobám se specifickými potřebami. Standard Handicap Friendly In: *Bezbariérová knihovna.cz* [online]. 2012 [cit. 2012-07-14]. Dostupné z: http://bezbarierova.knihovna.cz/index.php?option=com_k2&view=item&id=64:standard-handicap-friendly&Itemid=163

³ SLOWÍK, Josef. Speciální pedagogika: prevence a diagnostika, terapie a poradenství, vzdělávání osob s různým postižením, člověk s handicapem a společnost. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 160 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-802-4717-333. S. 59.

⁴ Srov. Česká republika. Vyhláška č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. In: *Sbírka zákonů ČR*. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2009, roč. 2009, 129, s. 6621–6647. ISSN 1211-1244. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/sb129-09-pdf.aspx

bez kontrastního pruhu, překážky v liniích pohybu (reklamní stojany, židle, koberečky), překážky ve výši pasu nebo hlavy (otevřené zásuvky a skříně, objekty trčící z regálu či auta, nevhodně umístěné police, reklamní poutače). Pomoci naopak může akustický orientační maják, označení schodů (včetně speciálního značení prvního a posledního schodu), různé typy povrchů nábytku, které usnadňují orientaci, informační nápisy dostatečně velké a s vhodným kontrastem písma a pozadí, popis cesty do knihovny na webových stránkách.

Informační bariéru představuje pro nevidomé a slabozraké neschopnost či snížená schopnost čtení tištěného textu. To by se v knihovnách mělo projevit na výběru fondu (elektronické texty, zvukové dokumenty, audiovizuální dokumenty s komentářem pro nevidomé) a na technických zařízeních umožňujících přístup k informacím (PC s hlasovým výstupem, zvětšovací programy, kamerová lupa, ruční lupy, čtečky e-knih). Nemělo by se zapomenout na zajištění přístupu k online katalogu v knihovně nebo k dokumentům, které se půjčují jen prezenčně (např. prostřednictvím speciálního hardware a software, skeneru). Samozřejmostí by mělo být WIFI pro připojení vlastních počítačů.

V neposlední řadě je nutné dbát na **přístupnost informací**. To v praxi znamená mít všechny formuláře a informace jednak vytištěné velkým a kontrastním písmem, jednak v přístupné elektronické formě (nestačí dokumenty naskenovat do PDF, je nutné, aby měly také textovou vrstvu a bylo možno je přečíst pomocí speciálního softwaru). Klíčové jsou webové stránky vytvořené v souladu s metodikou Blind Friendly Web⁵.

Nemalou bariéru představují pro osoby s postižením zraku také nevhodné způsoby **komunikace**: hovor s průvodcem namísto s osobou se zrakovým postižením, nepřesné vyjadřování, obavy vidících z používání určitých výrazů jako „podívat se“, „číst“. Při komunikaci je nutné osobu s postižením zraku oslovit jako první, aby věděla, že mluvíme k ní, dívat se jí do tváře. Je důležité v přiměřené míře popisovat, co se děje; obzvláště je nutné upozornit, že někam odcházíme, věci předávat do ruky, případně popsat, kde přesně leží. Má-li klient něco podepsat, je důležité mu vše přečíst a poté ukázat, kde se má podepsat (můžeme také mít v knihovně k dispozici podpisovou šablonku).

Často je možné setkat se s názorem (i od samotných zrakově postižených), že osoby s postižením zraku knihovny nevyužívají. Praxe některých knihoven (Krajská knihovna v Karlových Varech, Městská knihovna v Třebíči aj.) však svědčí o tom, že tam, kde služby existují, se je zrakově postižení časem naučí využívat.

⁵ *Blind Friendly: přístupný web nejen pro zrakově postižené* [online]. Brno: TyfloCentrum Brno, ©2000–2010 [cit. 2012-05-10]. Dostupné z: <http://blindfriendly.cz>

Zdravotní bariéry

Zdravotní komplikace často nejsou na první pohled viditelné, ovlivňují však každodenní život, vedou ke snížení fyzických výkonů a schopností, vyžadují dodržování určitého režimu (léky, pitný režim). Kvůli rozporu mezi intelektuální a fyzickou schopností mohou mít vliv na psychiku nebo na to, jak se člověk jeví svému okolí. Mohou být jak trvalé, tak i dočasné.

Jedním ze souvisejících problémů bývá nutnost vynaložení přílišné námahy. Proto v knihovnách pomáhá bezbariérový přístup, zajištění odpočinkového prostoru, možnost občerstvení nebo pití nápojů. Pro osoby trpící epilepsií je nutné odstranit nevhodně blikající světelné zdroje nebo prvky na obrazovce počítače, které mohou být spouštěčem epileptického záchvatu. Vzhledem k tomu, že některá onemocnění mohou vést ke snížené mobilitě, velkou pomocí jsou také mobilní a doručovací služby knihovny.

Prostorové bariéry

Prostorové bariéry se týkají např. osob žijících na venkově (kvůli vzdálenosti a dostupnosti různých druhů služeb), osob, které mají problémy s mobilitou (osoby se zdravotním postižením, upoutané krátkodobě či dlouhodobě na lůžko, s problémy při chůzi, pečující o další osobu, rodiče s dětmi, senioři). Jedná se také o osoby nacházející se v situacích či zařízeních, která nemohou dočasně či trvale opustit (nemocnice, domovy pro seniory, léčebny dlouhodobě nemocných, uprchlické tábory).

K odstranění těchto bariér mohou pomoci především donáškové, mobilní a elektronické dálkové služby knihovny. Ke zmírnění problémů omezené mobility přispívají i jinak běžné služby knihoven: možnost vrácení dokumentů i v jiné pobočce, než byly vypůjčeny, nebo „mezipobočkové“ výpůjčky, využití služeb online katalogu, různé formy elektronické komunikace.

Významnou skupinou jsou pacienti v nemocnicích, kteří ve zvýšené míře potřebují informace o zdravotním stavu, nemocech, lékařských zákrocích aj. Protože však v našich nemocnicích odborné knihovny pro pacienty většinou chybějí, dochází k paradoxní situaci, že v době, kdy pacient informace nejvíce potřebuje, jsou pro něj nedostupné. Knihovny by jim mohly své služby nabídnout formou pojízdné knihovny nebo návštěvy pracovníků knihovny či dobrovolníků v domácnostech a nemocnicích. Zajímavý je příklad knihovny v Londýně Ealingu, kde jedna z poboček působí v místní nemocnici⁶. V oblasti sociálních služeb v Česku

⁶ St Bernard's Hospital Library. EALING COUNCIL. *Ealing Council Online* [online]. [cit. 2012-07-15]. Dostupné z: http://www.ealing.gov.uk/info/200880/libraries_in_ealing/833/st_bernards_hospital_library

existují podobné kladné zkušenosti s pobočkami knihoven v domovech pro seniory nebo s pečovatelskou službou (např. pobočka Městské knihovny v Praze umístěná v domově Sue Ryder, pobočky Městské knihovny v Žatci v domech s pečovatelskou službou aj.).

Časové bariéry

S nedostatkem času se potýkají např. osoby, které jsou časově vázány na blízkou osobu, o níž pečují. Péče o blízkou osobu se stává životním stylem, který izoluje pečující osobu od okolního světa, nikdy nekončí, a přitom práce s ní spojená není vidět. Časová vázanost se týká také matek pečujících o dítě, zejména kojících. Jedním ze stresových faktorů, které osoby pečující o druhé vnímají, je právě nedostatek času a psychická zátěž. Informace z oblastí sociální, zdravotní a psychické péče, z oblasti veřejné správy apod. jsou pečujícími lidmi vnímány jako nesmírně důležité⁷. Mobilní nebo doručovací služby knihoven a dálkový přístup k informacím jim šetří čas a pomáhají překonávat časová omezení nebo vazbu na domácnost. Kojící matky uvítají alespoň vizuálně oddělený klidný kout na kojení.

Sociální bariéry

Jednou ze sociálních bariér je chudoba, tj. nedostatek materiálních nebo technických prostředků, který může souviset s nezaměstnaností, zdravotními potížemi či postižením, případně se sociálním statutem jedince či skupiny. Přeneseně lze za chudobu označit také nedostatek technických znalostí nebo nedostatečnou počítačovou, informační či čtenářskou gramotnost.

Jako prostředek integrace a boje s chudobou jsou chápány vzdělávání a dostatek informací. Služby knihoven jsou pro osoby postižené jakýmkoli typem chudoby nedocenitelné, ať už prostřednictvím přístupu k internetu, literatury, nebo vzdělávacích akcí. Jako problematické lze naopak vnímat vybírání registračních poplatků (které v zahraničí není vůbec běžné). Pokud jsou registrační poplatky vybírány, lze doporučit jejich snížení či prominutí poplatků držitelům průkazu ZTP či ZTP/P, případně nezaměstnaným, seniorům; je také možné využít alternativní úhrady registračních či jiných poplatků (např. formou brigády).

⁷ JEDLINSKÁ, Martina, Pavol HLÚBIK a Jana LEVOVÁ, Psychická zátěž laických rodinných pečujících. *Profese online: recenzovaný časopis pro zdravotnické obory* [online]. 2009, č. II/1, [cit. 2010-02-17]. Dostupné z: <http://www.pouzp.cz/text/cs/psychicka-zatez-laickych-rodinnych-pecujicich.aspx>

Sociokulturní bariéry

Pro cizince, migranty a příslušníky menšin představuje bariéru nedostatek sociální zkušenosti v novém nebo většinovém prostředí, vnější odlišnost (barva pleti, oblečení), komunikační bariéry, stereotypy nebo negativní pocity většinové společnosti, případně psychické problémy, vyplývající často z vážných existenčních problémů.

Do kategorie jazykových a kulturních menšin patří také Neslyšící, kteří sami sebe nechápu jako „postižené“, ale jako jazykovou a kulturní menšinu. Mateřským jazykem je pro ně znakový jazyk (mluvená čeština jazykem cizím), jejich komunikační i kulturní vzorce se liší od většinové společnosti.

Příslušníci menšin se potýkají s komunikačními problémy (neznalost komunikačních vzorců, jazykové bariéry, odlišnost neverbální komunikace, vymezení osobního prostoru, význam barev). Problémy působí také odlišnost hodnot a norem chování např. religiozita a náboženská pravidla, důraz na solidaritu, čest a statečnost, respektování autorit, postoj k jídlu. Rozdíly se projevují ve vnímání a interpretaci různých situací a vzhledu (oblečení, šperky, projevy chování). Odlišný je životní styl a sociální role: trávení volného času, slavení svátků, vztah k penězům, vnímání toho, co je urážlivé, postoj k pohostinnosti, rodina a sociální kontakty, mužská a ženská role⁸.

Knihovna může napomoci překonání těchto bariér přizpůsobením fondu a informací případným potřebám cizinců či menšin: informace o zvycích v ČR, kontakty na zastřešující či pomáhající organizace, informace ze státní správy, zákony, informace v dostupném jazyce o řešení životních situací, zdraví, sociálním zabezpečení. Navíc by měly být k dispozici v jazyce menšin alespoň informační letáky o knihovně a jejích službách, přihláška do knihovny, výtah z knihovního řádu a plán knihovny. Vhodné jsou také cizojazyčné orientační nápisy, informace na webových stránkách ve zjednodušené formě, ve znakovém jazyce apod. Zásadní je však přístup personálu. Tam, kde je to možné, je vhodné získat také pracovníky z řad menšin (jak je to běžné v cizině, případně v ČR v oblastech s polskou menšinou apod.), nebo ovládajícího znakový jazyk. Příhodné jsou také akce, přispívající k informovanosti většinového obyvatelstva o cizincích, národnostních menšinách nebo Neslyšících.

Psychické bariéry

Duševní a behaviorální poruchy nemusí viditelně narušit možnosti a schopnosti člověka, přesto mohou působit nemalé problémy tím, že vedou k nesprávnému

⁸ VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008, 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4. S. 658.

pohledu jedince s postižením na okolní svět anebo naopak k nesprávnému pohledu okolí na něj, a tak vytvářet komunikační a informační propast. Lze zmínit především afektivní poruchy (deprese, mánie) výrazně ovlivňující chování jedince. Také neurotické a úzkostné poruchy (agorafobie, sociální fobie) mají nepříznivé sociální důsledky. Osoba trpící úzkostí obvykle uvažuje racionálně, přesto však není schopna ovládat své pocity a nutkání vyplývající z poruch. To vede k nedorozuměním a nepochopení, a také omezení výkonnosti.⁹ Vzhledem k relativně vysokému procentu lidí s duševními a behaviorálními poruchami je nutné, aby personál knihoven byl na komunikaci s nimi připraven. U některých typů poruch (sociální fobie) jsou výhodou elektronické dálkové služby knihoven.

Existují však i zcela specifické psychické bariéry. Někteří lidé ze znevýhodněných skupin nejsou schopni (často kvůli různým „mentálním blokům“) získat sami potřebné informace (např. z oblasti veřejné správy). Knihovna – jako přátelský prostor a zároveň instituce, která ze zákona zprostředkovává informace ze státní správy – je potenciálním místem, kde mohou informace získat. Bohužel (na rozdíl od zahraniční praxe) tento potenciál u nás není zcela využíván. Knihovny mnohdy zužují svou roli na zprostředkování kulturních informací nebo spoléhají na to, že uživatelé si najdou potřebné informace sami na internetu.

Komunikační bariéry

Protože slova jsou základním prostředkem přenosu informací a dorozumívání, souvisí přístup k informacím do velké míry se schopností vnímat řeč, její grafickou formu či neverbální komunikační prostředky. Komunikační problémy proto pro osoby se specifickými potřebami představují jednu z největších bariér. Mohou ovlivňovat používání jazyka nebo vedení rozhovoru: potíže porozumět složitějším sdělením nebo kontextu, pomalé tempo řeči a nalézání slov, horší vnímání delšího rozhovoru, nejednoznačná sdělení, neschopnost držet se tématu. Týkají se starších osob, osob s mentálním postižením, osob, pro které je jazyk komunikace cizím jazykem nebo je jim cizí kulturní kontext (cizinci, Neslyšící).

Jiným typem komunikačních problémů jsou řečové a hlasové potíže (nepřesná artikulace, řečové vady, zadržávání, koktavost, enormně rychlá řeč, chraptivost), s nimiž se setkáváme u osob s vadami mluvidel a poruchami artikulace, u nemocných a zdravotně postižených osob, seniorů, osob se sluchovým postižením, s mentálním postižením, s nedostatečnou znalostí jazyka apod.

Protože příčinou komunikačních problémů bývají jak specifika různých znevýhodnění, tak i skutečnost, že ne všechna postižení či znevýhodnění jsou na první pohled viditelná, může k nim nechtěně přispívat i personál knihovny.

⁹ Tamtéž, s. 456.

Ne všechno, co se jeví jako pasivita, pohodlnost nebo „nepřiměřené nároky“ ze strany uživatele, je skutečně způsobeno pohodlností či pasivitou. Důvodem může být také dyslexie, potíže se zrakem nebo s ovládáním výpočetní techniky. Proto odpovědi typu „Máte to tady přece napsáno!“ apod., se kterými se bohužel často setkáváme v různých oblastech života, by v knihovnách rozhodně neměly mít místo. Totéž se může týkat uživatelů s nepříjemným či panovačným chováním. Může se skutečně jednat o nepříjemného jedince, ale také o uživatele s duševní poruchou zhoršující sociální interakci nebo uživatele, který takto vědomě či nevědomě maskuje svou nejistotu.

Vždy je nutné mít na zřeteli, že to, „co já považuji za (ne)normální“, se člověku s odlišnými kulturními kořeny může jevit zcela jinak; ne každý vnímá neverbální signály; knihovnické termíny nemusí nutně být srozumitelné pro neknihovníky, případně pro ty, kdo mají problémy s používáním jazyka.

Odstraňování bariér

Uvedený výčet bariér rozhodně není vyčerpávající. Nebyly detailně zmíněny bariéry architektonické, problematika poruch učení, sluchových, fyzických a mentálních postižení aj. Je však zřejmé, že je mnoho bariér, které uživatelé knihoven musí překonávat, často jsou vzájemně kombinované či propojené a nemusí vždy být na první pohled viditelné.

Odstraňování bariér (nejen komunikačních) začíná u personálu knihoven. Ten musí být připraven na to, že se v knihovnách bude běžně setkávat s uživateli s postižením i s jinými znevýhodněními. V naší společnosti žije skoro 30 % osob s různými typy postižení a ohledem na stárnutí populace bude tento počet růst. Nezbytností je proto orientace v problematice, porozumění tomu, jaké bariéry musí překonávat osoby s postižením a také praktická schopnost s nimi profesionálně a citlivě komunikovat. Klíčové jsou přitom nejen praktické dovednosti, ale také postoj personálu.

Bohužel se stále ještě často setkáváme s názorem, že problematika znevýhodněných uživatelů se týká spíše veřejných, nikoli speciálních knihoven, nebo že svobodný a rovný přístup garantovaný knihovním zákonem znamená stejné podmínky pro všechny uživatele. Při „překonání informační bariéry“ však člověk s postižením či jiným znevýhodněním musí navíc překonávat i další bariery vyplývající z jeho znevýhodnění. „Stejně“ podmínky zde v žádném případě neznamenají „rovné“ podmínky. Máme-li naplnit požadavky knihovního zákona či Koncepce rozvoje knihoven, nestačí pouze nabídnout všem „stejně“ podmínky; nezbytností je aktivní odstraňování bariér bránících znevýhodněným osobám v přístupu do knihoven a k informacím a vstřícný přístup personálu.

Literatura:

Blind Friendly: přístupný web nejen pro zrakově postižené [online]. Brno: TyfloCentrum Brno, ©2000–2010 [cit. 2012-05-10]. Dostupné z: <http://blindfriendly.cz>

ČESKÁ REPUBLIKA. Koncepce rozvoje knihoven na období 2011–2015 včetně internetizace knihoven: knihovny pro Evropu 2020. 2012 [cit. 2012-05-04]. Dostupné z: http://www.mkcr.cz/assets/zpravodajstvi/zpravy/Koncepce_rozvoje_knihoven_2011-2015.pdf

ČESKÁ REPUBLIKA. Vyhláška č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. In: *Sbírka zákonů ČR*. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2009, roč. 2009, 129, s. 6621–6647. ISSN 1211-1244. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/sb129-09-pdf.aspx

JEDLINSKÁ, Martina, Pavol HLÚBIK a Jana LEVOVÁ. Psychická zátěž laických rodinných pečujících. *Profese online: recenzovaný časopis pro zdravotnické obory* [online]. 2009, č. II/1, [cit. 2010-02-17]. Dostupné z: <http://www.pouzp.cz/text/cs/psychicka-zatez-laickych-rodinnych-pecujicich.aspx>

SLOWÍK, Josef. Speciální pedagogika: prevence a diagnostika, terapie a poradenství, vzdělávání osob s různým postižením, člověk s handicapem a společnost. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 160 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-802-4717-333.

SKIP ČR. SEKCE SLUŽEB OSOBÁM SE SPECIFICKÝMI POTŘEBAMI. Standard Handicap Friendly In *Bezbariérová knihovna.cz* [online]. 2012 [cit. 2012-07-14]. Dostupné z: http://bezbarierova.knihovna.cz/index.php?option=com_k2&view=item&id=64:standard-handicap-friendly&Itemid=163

St Bernard's Hospital Library. EALING COUNCIL. *Ealing Council Online* [online]. [cit. 2012-07-15]. Dostupné z: http://www.ealing.gov.uk/info/200880/libraries_in_ealing/833/st_bernards_hospital_library

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008, 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4.

I PRO KNIHOVNY JE PŘÍSTUPNOST DŮLEŽITÁ

ACCESSIBILITY IS IMPORTANT ALSO FOR LIBRARIES

Radek Pavlíček

TyfloCentrum Brno, o. p. s., radek.pavlicek@gmail.com

Abstrakt

I knihovnám může přístupnost přinést celou řadu výhod – snížit provozní náklady, zvýšit počet návštěvníků či pozitivní nahlížení veřejnosti na knihovnu jako takovou. Pojdme si ukázat, jak i malou změnou na webových stránkách můžeme výrazně zlepšit její přístupnost a získat tak výhody, které přístupnost přináší. Krátce se také podíváme na to, jak testujeme přístupnost v soutěži Biblioweb, na jaké problémy na webech knihoven nejčastěji narážíme a jak je možné tyto bariéry odstranit.

Abstract

Accessibility can bring a lot of benefits also for libraries – reduction of operation costs, raising of amount of visitors or improvement of library's PR. Let's show how even a small change on a web page could dramatically increase its accessibility and help to gain benefits, that accessibility brings.

Let me also briefly introduce you our way of accessibility evaluation in Biblioweb contest, show you the problems, which we often meet and ways, how it's possible to remove these barriers.

Klíčová slova

asistivní technologie, Biblioweb, přístupnost, nevidomí, slabozrací, testování přístupnosti, web, webdesign, zdravotní postižení, zrakově postižení, zrakové postižení

Úvod

Všichni uživatelé Internetu nejsou stejní. K přístupu na Internet používají nejen

počítače různé kvality, ale i různá jiná zařízení (například mobilní telefony či tablety), různé prohlížeče, nemají stejné schopnosti a dovednosti v práci s Internetem i se zařízeními, které k surfování po webu používají. Řada uživatelů má také vlivem svého zdravotního omezení ztížený přístup jak k práci se samotným počítačem, tak s Internetem.

Některé skupiny uživatelů se zdravotním postižením (zejména lidé se zrakovým postižením nebo motorickým postižením rukou) mají proto k dispozici různé **pomocné (asistivní) technologie**, které jim práci s webem umožňují. Aby tyto technologie fungovaly, je třeba webové stránky tvořit podle pravidel a zásad přístupného webu.

Co je to přístupnost?

Definice přístupnosti existuje celá řada. Pokud bychom si měli jednoduše vysvětlit, co je přístupnost a shrnout si ji do pěti bodů, pak přístupný web musí splňovat následující požadavky:

- **dostupnost:** uživatel se k informacím musí být schopen dostat;
- **ovladatelnost:** pokud se uživatel k informacím či ovládacím prvkům dostane, musí je být schopen ovládat (příkladem mohou být formulářové prvky);
- **srozumitelnost:** uživatel musí rozumět tomu, co se po něm chce;
- **orientace:** uživatel musí být schopen se dostat tam, kam potřebuje (například na další stránku);
- **čas:** uživatel toto všechno musí zvládnout v „rozumném“ čase.

Cílem přístupnosti je tedy zmenšovat či odstraňovat překážky, na které může uživatel narážet při používání webových stránek, dokumentů a aplikací a umožnit uživateli s nimi efektivně a v „rozumném“ čase pracovat.

Proč se zabývat přístupností?

Úpravy, vedoucí k lepší přístupnosti, neděláme pro sebe, svého nadřízeného či kvůli odškrtnutí políčka splněno u kolonky přístupnosti v předávací dokumentaci, ale primárně pro své **uživatele**, aby mohli náš web jednoduše a efektivně používat.

Motivací nám kromě spokojenosti našich uživatelů může být například to, že přístupný web **zvýší zisk, respektive ušetří peníze či čas**, který můžeme věnovat jiné činnosti. Například britské společnosti Legal & General Group PLC

snížil přístupný web náklady na údržbu o 66 %, investice do přístupnosti se jim vrátila za jeden rok a počet stížností na přístupnost klesl na 0.

Přístupným webem **zlepšíme svůj obraz v očích veřejnosti** a přístupnost také patří k **základním kamenům tvorby webu**. Pokud přístupnost zanedbáme, můžeme tím snížit použitelnost webu, jeho důvěryhodnost a přesvědčivost.

V neposlední řadě pro nás může být motivací to, že ani tak velkým firmám, jakými jsou Seznam.cz, Google, Apple či Microsoft, není přístupnost cizí a dlouhodobě a cíleně se jí věnují.

Komu všemu přístupnost pomáhá?

Přístupnost se netýká pouze uživatelů se zrakovým nebo jiným zdravotním handicapem. Pravdou je, že úpravy, vedoucí k lepší přístupnosti pro uživatele se zdravotním handicapem, mají mnohem širší dopad a bez nadsázky pomáhají opravdu každému návštěvníkovi. Do skupiny znevýhodněných návštěvníků tak řadíme nejen uživatele se zdravotním handicapem (pro ně je web často jedinou možností, jak mohou samostatně komunikovat s okolím), ale i seniory či uživatele, přistupující na web z jiného zařízení než je stolní PC nebo notebook.

Jak uživatelé se zrakovým postižením pracují s PC?

Jednou ze skupin, která musí na webu překonávat největší bariéry, jsou uživatelé s těžkým postižením zraku. Nevidomí a slabozrací lidé používají běžné počítače, vybavené tzv. **asistivní technologií**, která jim práci s počítačem umožňuje. V případě slabozrakých uživatelů se jedná o tzv. **softwarovou lupu**, což je program, který informace na obrazovce umí zvětšit a v případě hlasové podpory doplnit i čtením informací z obrazovky. Nevidomí uživatelé pak používají tzv. **green reader** (odečítač/čtečku obrazovky), který v kombinaci s hlasovou syntézou umí informace z obrazovky přečíst, v případě připojení **braillského řádku** je pak může uživatel mít k dispozici i v Braillově slepeckém písmu.

Jaká jsou specifika práce nevidomých a slabozrakých uživatelů PC?

- **Nevidomý uživatel nepracuje s PC intuitivně, ale analyticky** - musí se naučit konkrétní postupy a řešení - zásadní rozdíl oproti práci slabozrakého uživatele či uživatele bez zrakové vady.
- Nevidomý uživatel musí mít operační systém a některé aplikace speciálně nastaveny tak, aby byly co nejlépe zpřístupněny.

- **Nevidomý uživatel obsluhuje PC** a veškeré programy výhradně **z klávesnice** pomocí klávesových povelů (zkratk).
- **Nevidomý uživatel** získává informace **lineárně - chybí mu kontext** zobrazované informace.
- **Nevidomému uživateli** jsou pomocí screen readeru, neboli odečítače obrazovky, zpřístupněny pouze **informace v textové podobě** (není tedy schopen pracovat s obrázky, grafy atd. - zde je potřeba použít tzv. taktilní grafiku).
- **Slabozraký uživatel** v důsledku použití softwarové lupy **vidí v jednu chvíli pouze (malou) část obrazovky**, chybí mu kontext zobrazených informací.
- Někteří slabozrací uživatelé potřebují jinak nastavené barevné schéma obrazovky, než je standardní nastavení (např. „Vysoký kontrast černá“).

Testování přístupnosti v soutěži Biblioweb

V letošním ročníku soutěže jsme testovali **49 webů knihoven** z hlediska přístupnosti pro návštěvníky s těžkým zdravotním postižením. Při testování jsme se opět zaměřili na tzv. **reálnou přístupnost**, která nejlépe odráží skutečné potřeby handicapovaných uživatelů webu. Naše testování je založeno na kombinaci heuristického a uživatelského testování. Weby nebyly posuzovány pouze podle vybraných pravidel pro tvorbu přístupného webu, ale byly otestovány i skupinou handicapovaných uživatelů.

Řada knihoven, které se do soutěže hlásí opakovaně, bohužel na přístupnosti svého webu nijak nepracuje, jejich weby jsou už roky stejné a vykazují stále stejné chyby. Důvody, které k tomu knihovny vedou, mohou být různé: nedostatek financí, manažerské rozhodnutí, chybějící odborné znalosti či nezáměr.

Přitom by v mnoha případech stačilo několik málo úprav, které by přístupnost výrazně zlepšily.

Přístupnost není složitá

Přístupnost není ve své podstatě složitá a v mnoha případech jde ruku v ruce s tvorbou kvalitního webu. Pokud tedy web tvoříte podle aktuálních trendů, děláte toho pro přístupnost hodně, a možná o tom ani nevíte ;-). Jak už je ale uvedeno výše, celá řada webů knihoven bohužel toto nesplňuje a drtivá většina webů, přihlášených do soutěže Biblioweb, se potýká s nedotažeností

přístupnostních řešení, což v praxi znamená, že zatímco určitá oblast webu či jeho součást je na přístupnost odladěna velmi dobře, jiná má značné rezervy.

Pojďme se proto společně podívat na několik technik, které výrazně zlepší přístupnost vašeho webu, nezaberou moc času a moc nestojí.

Uživatelé chodí na webové stránky knihoven pro informace a chtějí je získat co nejrychleji. Základem reálné přístupnosti a použitelnosti pro uživatele se specifickými potřebami je tedy přehledná, konzistentní a kompaktní navigace v rámci stránky i webu. Tě můžeme docílit různými způsoby. Jedním z nich je strukturování stránky pomocí nadpisů.

Nadpisy

Nadpisy slouží nevidomým jako důležité **záchytné body pro přesun na jednotlivé části stránky**, po kterých se mohou pomocí funkcí svého screen readeru rychle pohybovat. Nadpisy také uvozují jednotlivé části stránky a uživatel tedy ví, že to, co se nachází pod jednotlivými nadpisy, patří z logiky věci k sobě. Proto je velmi důležité, aby **nadpisy uvozovaly všechny důležité části stránky**. Kompletní návod najdete v článku **Jak přístupně strukturovat webovou stránku pomocí nadpisů**¹.

Ovladatelnost webu z klávesnice

Neméně důležitou funkcí z hlediska navigace a práce s webovou stránkou je její ovladatelnost z klávesnice. Uživatel musí mít možnost se na všechny prvky na stránce, které mohou získat focus (odkazy, formulářové prvky), dostat z klávesnice a také musí mít možnost prvek z klávesnice aktivovat. Pokud ovladatelnost webu z klávesnice není možná, může mít problém se získáváním informace z webu celá řada návštěvníků – nejen nevidomí, ale třeba uživatelé s motorickým postižením horních končetin či ti, kteří nemohou z nějakého důvodu použít myš.

Dostatečný barevný kontrast

Dostatečný barevný kontrast písma je velmi důležitá část přístupného webu. Bez nadsázky se dá říci, že požadavek na dostatečný kontrast pomáhá opravdu každému – více kontrastní text se lépe čte i běžným uživatelům. Pokud tedy připravujete grafický návrh webu, nezapomeňte do zadání zahrnout i požadavek

¹ <http://poslepu.cz/2010/01/jak-pristupne-strukturovat-web-pomoci.html>

na dostatečný barevný kontrast. Ten už se dá poměrně přesně změřit², takže si můžete snadno ověřit, zda váš grafík v tomto ohledu odvedl dobrou práci.

Srozumitelnost

S řadou technických aspektů přístupnosti si už nyní dokážou handicapovaní uživatelé poradit, protože asistivní technologie jsou dnes poměrně robustní programy a zvládnou leccos. **Pokud ale uživatel nerozumí informacím, které jsou na webové stránce prezentovány, pak mu ani sebelepší asistivní technologie nepomůže.** Pro to, aby čtenáři co nejlépe porozuměli tomu, co píšete, můžete udělat následující:

- Zaměřte se na stránce na jedno téma; soustřeďte se na ně a neodbíhejte k jiným.
- Pište principem obrácené pyramidy. Shrňte hlavní sdělení stránky v úvodním odstavci. Uživatelé to pomůže rychle se zorientovat a zjistit, zda je na stránce opravdu to, co hledá. Snížíte tak riziko případného znechucení a frustrace.
- Dbejte na pravopis a pište bez překlepů a chyb.

Dobré příklady táhnou

Naštěstí ne všechny weby knihoven jsou na tom s přístupností špatně a i mezi weby knihoven lze najít několik příkladů, které mohou posloužit jako pozitivní motivace. Patří mezi ně například web Městské knihovny Ústí nad Orlicí³ nebo web Městské knihovny v Litvínově⁴.

Projekt Blind Friendly Web

Blind Friendly Web je první projekt v ČR, který se začal systematicky věnovat přístupnosti webových stránek a jako jediní v České republice se zaměřujeme na tzv. **reálné přístupnosti webu**. Více informací najdete na www.blindfriendly.cz.

² <http://poslepu.blogspot.com/2009/01/testovani-kontrastu-barev.html>

³ www.knihovna-uo.cz

⁴ www.knihovna-litvinov.cz

Další zdroje informací

Pokud vás tematika přístupnosti zaujala, chtěli byste udělat něco pro zpřístupnění webu vaší knihovny a potřebujete další informace, navštivte některý z následujících odkazů:

- www.poslepu.cz
- www.twitter.com/radlicek
- www.zdrojak.cz/pristupnost
- www.webaim.org

A nezapomeňte - často stačí pro zlepšení přístupnosti udělat opravdu několik málo úprav.

Tematický blok

KNIHOVNA A E-KNIHY

garantka PhDr. Zuzana Hájková, hajkova@cbvk.cz

E-KNIOHONA MĚSTSKÉ KNIHOVNY V PRAZE

E-LIBRARY OF THE MUNICIPAL LIBRARY OF PRAGUE

Vojtěch Vojtíšek

Městská knihovna v Praze

Abstrakt

Projekt e-knihovna Městské knihovny v Praze je především elektronickou službou, která má tři základní formy: digitalizace, elektronické informační zdroje a e-knihy. Zatímco digitalizace je především prostředek a EIZ zavedenou součástí služeb knihoven, e-knihy představují pro knihovny nejen předmět vášnivých debat, ale zejména výzvu v podobě oblasti knihovnické práce, kterou lze zkoumat, obydlovat a sdílet. V přednášce budou shrnuty zkušenosti, postupy a řešení Městské knihovny v Praze v oblasti akvizice e-knih, jejich zpracování a zpřístupňování.

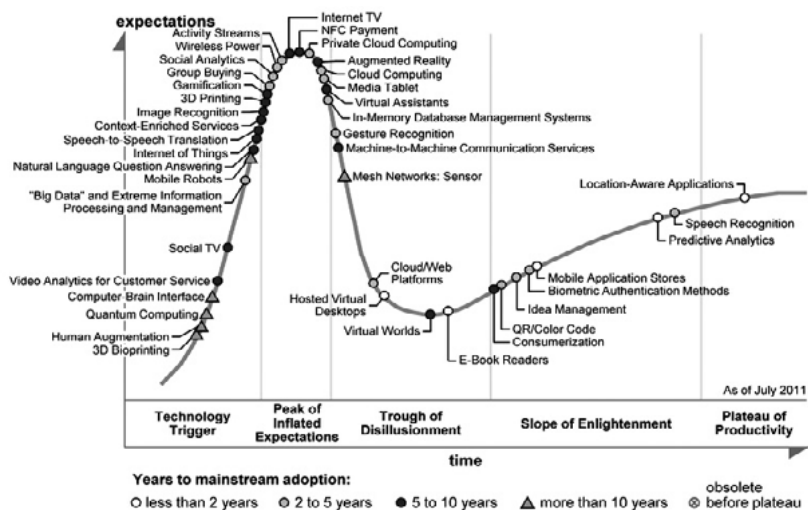
Abstract

The Project of E-library is primarily an electronic library service covering three areas of the Municipal Library of Prague's activities: digitization, electronic information resources and e-books. While digitizing serves as one of the means of production with electronic information resources as traditional part of library's services, ebooks, on the other hand, are not only a subject to discuss but this area also represents a great opportunity for library professionals to explore, communicate and cope with. The talk given is a short summary of experience, methods and solutions gained in the Municipal Library of Prague while acquiring, producing and making ebooks accessible.

Klíčová slova

digitalizace, e-knihy, knihovna, služby

Před sto lety se narodil Alan Turing, autor modelu stroje, který je teoreticky schopen zodpovědět jakoukoliv otázku položenou v logickém jazyce¹. O více než půl století později, v roce 1971, jsou počítače na vzestupu a jejich výpočetní kapacita je poprvé použita ke zpracování a uchování kulturního dědictví s myšlenkou dlouhodobého pořádání sbírky děl literatury v rámci Projektu Gutenberg.² Minulý rok takový stroj, jmenovitě Google, zodpověděl v průměru 4 717 000 000 otázek denně³ a elektronické knihy se pomalu stávají součástí každodenního života⁴:



Zatímco pro vydavatele a distributory znamená rok 2012 velkou dávku optimismu⁵, zatím se stále vedou diskuze o důsledcích digitální revoluce pro

¹ TURING, Alan M. *On Computable Numbers, with an Application to the Entscheidungsproblem*. Proceedings of the London Mathematical Society. Second Series. 1936. Dostupné z <http://www.turingarchive.org/browse.php/B/12> [10.7.2012].

² HART, Michael. *The History and Philosophy of Project Gutenberg*. [online] 1992 [cit. 2012-06-30] Dostupné z: http://www.gutenberg.org/wiki/Gutenberg:The_History_and_Philosophy_of_Project_Gutenberg_by_Michael_Hart

³ Srv. <http://www.statisticbrain.com/google-searches>

⁴ Gartner's Hype Cycle, zdroj: <http://www.motiviti.com/blog/gartner-hype-cycle-for-2012-and-beyond/>

⁵ Např. Kniha Zlín rozebraná zde: <http://nofreeusernames.posterous.com/kniha-zlin-a-e-knihy-zkusenosti-cisla-vize-na> nebo Jan Melvil Publishing blogující zde: <http://novinky.melvil.cz/ebooky-rok-treti-poznamky-nakladatele> a dále také statistiky jednotlivých distributorů na <http://www.lupa.cz/clanky/prodeje-e-knih-trhaly-v-kvetnu-rekordy-na-vlne-spasitele/>

knížní trh, knihovny i samotné uživatele⁶, zatímco v žádné české knihovně v tuto chvíli není v provozu systém pro půjčování elektronických knih veřejnosti. Vzhledem k nejistému vývoji půjčování e-knih v amerických knihovnách⁷ je, myslím, v pořádku nejprve oblast e-knih důkladně prozkoumat a získat zkušenosti s jejich tvorbou a zpřístupňováním – neméně důležité je sledovat potřeby vlastních uživatelů knihovny. Dle zaměření projektů⁸ a spolupráce jednotlivých knihoven v rámci *Koncepce rozvoje knihoven* můžeme očekávat fungující systém pro práci s e-knihami v příštích pěti letech – tento čas lze využít právě pro získávání zkušeností s e-knihami v knihovnách samotných.

Městská knihovna v Praze začala s digitalizováním vlastního fondu v r. 2007 v rámci projektu HISPRa a využívá zpracované dokumenty nejen ke konzervačním účelům (v současnosti počet titulů činí zhruba 4 500 dokumentů), ale také hledá cesty, jak tyto dokumenty zpřístupňovat čtenářům. Volná díla jsou proto prezentována v rámci tematických celků (např. Karel Čapek online, Božena Němcová online, mapa Prahy, Mácha online, povinná školní četba a další) a jsou k dispozici veřejnosti na webových stránkách e-knihovny. V tomto roce jsme také začali aktivně oslovovat autory, se kterými uzavíráme licenční smlouvy na bázi Creative Commons, které nám umožňují jejich díla zpracovat, zařadit do fondu a dát veřejnosti k dispozici. Zároveň aktivně vyhledáváme takové e-knihy, které je možné akvírovat a dále nabízet většímu počtu uživatelů, opět s využitím licence CC. V rámci spolupráce s nakladatelstvími v oblasti e-knih nabízíme možnost zpřístupňovat tituly ve formě elektronické rozmnoženiny na místě samém dle knihovní licence – tento projekt je otevřený českým knihovnám a slouží také jako komunikační platforma jak mezi knihovnami, tak nakladateli. Tyto aktivity poskytují prostor jednak pro vyprofilování knihovny (která tak vytváří jakýsi *brand* v rámci e-knih – uživatelé vědí, že jim bude nabídnut obsah legálně a s přidanou hodnotou ve formě informací v našem katalogu či na projektových stránkách), jednak prostor pro vývoj samotné knihovny – e-knihovna je další ze služeb, na které je třeba neustále pracovat a vycházet tak vsříc nejen novým technologiím, ale zejména svým uživatelům.

⁶ Např. konference Autoři, knihovny, věda, právo i etika v době internetu, kterou zpracovala NĚMEČKOVÁ, Lenka. Autoři, knihovny, věda, právo i etika v době internetu. *Ikaros* [online]. 2012, roč. 16, č. 6 [cit. 30.06.2012]. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/node/7521>. ISSN 1212-5075.

⁷ Srv. <http://librarianinblack.net/librarianinblack/2012/02/overdrivefollowup.html>

⁸ Blíže viz ŽÍŽALA, Martin. Správa elektronických publikací v síti knihoven ČR. *Ikaros* [online]. 2012, roč. 16, č. 4 [cit. 30.06.2012]. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/7404>. ISSN 1212-5075, nebo např. projekt NTK *České e-knihy v českých knihovnách* a projekty NK v rámci NAKI.

ČESKÉ E-KNIHY V ČESKÝCH KNIHOVNÁCH: STUDIE PROVEDITELNOSTI A OBCHODNÍ MODEL

CZECH E-BOOKS IN CZECH LIBRARIES: A FEASIBILITY STUDY AND BUSINESS MODEL

Jana Římanová

Národní technická knihovna, jana.rimanova@techlib.cz

Abstrakt

Národní technická knihovna požádala v prosinci 2011 osm potenciálních providerů o zpracování cenové nabídky na pořízení e-knih do fondu knihovny v roce 2012. Žádný z oslovených subjektů nemohl tuto poptávku uspokojit. Po více než ročním usilování o nalezení vhodného providera pro zpřístupňování českých e-knih jsme jako klíčovou překážku identifikovali neexistenci obchodního modelu, který by byl dostatečně důvěryhodný pro nakladatele, udržitelný pro providery a finančně únosný pro knihovny. Výstupem projektu České e-knihy v českých knihovnách: Studie proveditelnosti a obchodní model by proto měla být nezávislá ekonomická studie, analyzující variantní obchodní modely, v rámci které se pokusíme identifikovat bariéry v procesu zpřístupnění českých elektronických knih v českých knihovnách.

Abstract

National Technical Library asked t in December 2011 the eight potential providers for processing quotations for the acquisition of e-books to the library in 2012. None of the surveyed entities could meet this need. After more than a year of striving to find a suitable provider for access to Czech e-books we have identified as a key barrier the absence of a business model that would be credible enough for publishers, sustainable for providers and financially viable for libraries. The project Czech e-books in Czech libraries: a feasibility study and business model should be independent economic study, analyzing alternative business models in which we attempt to identify barriers in the process of making Czech electronic books accessible in Czech libraries.

Klíčová slova

e-knihy, české knihovny, obchodní model, Národní technická knihovna

Projekt Národní technické knihovny „České e-knihy v českých knihovnách: studie proveditelnosti a typový obchodní model“ byl napsán na konci roku 2011. V této době probíhaly z iniciativy významných českých knihoven, zejména Knihovny psychologických a sociokulturních věd, NTK, KISK MUNI – projekt Partisip, analýzy zpřístupnění e-knih v zahraničních knihovnách (služba OverDrive, dále Belgie, Nizozemí, Německo).

I na základě těchto analýz NTK považovala za optimální model komerčního provozovatele portálu e-knih pro knihovny. Chyběl však obchodní model, který by byl akceptován nakladateli, knihovnami i uživateli v ČR.

V rámci projektu Moderní informační a komunikační technologie v knihovnictví 2011 byly uspořádány tři semináře k problematice e-knih (zkušenosti, workshop se čtečkami, další vývoj) za účasti 12 lektorů a 122 účastníků z 58 veřejně přístupných knihoven. V rámci diskusí byl akcentován zájem knihoven, aby se NTK zabývala koordinací zavedení služeb e-knih. NTK se mimo jiné také podílela na přípravě Dotazníku k funkčním požadavkům na softwarové řešení zpřístupnění českých e-knih v knihovnách.

V prosinci 2011 NTK požádala osm potenciálních providerů o zpracování cenové nabídky na pořízení e-knih do fondu knihovny v roce 2012, přičemž žádný z obeslaných nemohl tuto poptávku uspokojit. Ačkoliv existovalo několik variant technického řešení na různém principu vývoje a s různou funkcí, žádný z možných provozovatelů nedisponoval smlouvami s vydavateli tak, aby mohl garantovat obsah již v roce 2012.

V této době přišla s jediným konkrétním plánem řešení a termínem na začátku školního roku 2012/2013 firma LSE Integration se systémem Librios. Z tohoto důvodu byl také tento systém v popisu projektu uveden jako možné prostředí pro pilotní realizaci projektu. V současné době se však vývoj systému zastavil a tak stále hledáme vhodného providera.

NTK získala prozatím pouze příslib přidělení finančních prostředků formou dotace z Ministerstva kultury ČR na zpracování studie proveditelnosti a typového obchodního modelu, který by mohl pomoci dát tuto situaci do pohybu.

Na základě tohoto příslibu se NTK rozhodla zorganizovat jednání expertní skupiny pro formulování obsahu věcného zadání výběrového řízení na dodavatele uvedené studie, který bude konsensem zástupců zúčastněných stran projektu a rovněž bude jasný a srozumitelný pro případné uchazeče.

V rámci přípravy setkání jsme identifikovali pět základních rolí figurujících v procesu zpřístupnění elektronických knih v knihovnách, které musí být zastoupeny.

Patří mezi ně:

Autor

Vydavatel

Zprostředkovatel/Platforma

Knihovna

Zákazník/Čtenář

STANOVISKA A VÝSTUPY JEDNÁNÍ

Autoři a vydavatelé

Provozovatelé platformem

Knihovny a čtenáři

Na čem bude čtenář číst?

Byla diskutována řada technických nástrojů, především čtecí programy instalované v PC a Mac, tabletu, chytrých telefonech a specializované čtečce. Současně byla vznesena připomínka, že návrhy odpovídají současné úrovni technologií a není nutné fixovat přenos textů na konkrétní sadu technických nástrojů, které jsou využitelné v současnosti. Je požadováno používání textu především offline prostřednictvím vzdáleného přístupu. Čtenář má mít možnost přihlásit se jednotným přihlášením (jedno heslo).

Na jakém formátu mají být e-knihy zpřístupněny?

V současné době jsou požadovány formáty PDF, e-PUB, Mobi.

Požadavky knihovny po platformě?

Text offline se vzdáleným přístupem (technologie Shibboleth pro autentifikaci uživatele)

Možnost generování citací

Časově limitovat zpřístupnění (např. 1 měsíc)

Umožnit rezervaci titulů

Automatický samozničující soubor po uplynutí výpůjční doby 1 měsíc (vč. zničení kopií)

Možnost jednoduchého prodloužení výpůjčky (bez nutnosti opětně vstupovat do katalogu)

Jednoduše přístupná informace o konci výpůjční lhůty na e-knize

Možnost upravit vzhled rozhraní

Smluvní vztahy s vydavateli se zakomponovanými potřebami knihoven

Rozhraní platformy nesmí být zároveň e-shopem

Čtenář by neměl být nucen k nákupu nebo užívání konkrétního zařízení nebo softwaru (např. problém Kindle vs. DRM)

Navigace - možnost jednoduchého i pokročilého vyhledávání, doporučuje se inspirace třídění v moderních trendech např. fazetové třídění, cloudy, obálky, uživatelská hodnocení

Nákup titulu na definovaný počet výpůjček

Nové vydání figuruje v procesu jako samostatný titul

Statistiky, trendy, finanční „průtoky“ jsou požadovány

Záznamy do katalogu kompatibilní s knihovním systémem

Požadavky čtenářů po knihovně?

Vzdálený přístup offline + neomezený počet přístupů

Akceptuje časově limitované zpřístupnění

Umožnit rezervaci titulů

Jednotné rozhraní

Široký výběr titulů

Akceptuje placení za nadstandard služby e-knihy, a to paušálně

Požadavky vydavatele po provozovateli platformy?

Přehledy, statistiky a trendy, o co je zájem (pro tvorbu nakladatelských plánů)

Technické zabezpečení e-knihy

Obchodní model nastavit tak, aby vyhovoval nakladatelům, platformě, knihovnám a byl přijatelný pro koncové uživatele

Požadavky provozovatele platformy

30-50% podíl z nákupní ceny pro knihovnu

Tyto požadavky jsou samozřejmě teoretické a popisují ideální stav. Výsledné řešení bude nutně kompromisem. Cílem projektu je zjistit zda zavedení služby zpřístupnění českých e-knih v českých knihovnách je vůbec proveditelné a za jakých podmínek. Protože se jedná o ekonomickou studii, zajímá nás například doba návratnosti investice českých e-knih pro jednotlivé subjekty

figurujících v procesu. V současné době projekt čeká na schválení záměru veřejné zakázky naším zřizovatelem, Ministerstvem školství. V rámci průzkumu trhu jsme se rozhodli jako možné dodavatele studie oslovit dvě vysokoškolská pracoviště.

Další aktivity

Národní technická knihovna 1. 7. 2012 přidala do svého portfolia další ze služeb – půjčování čteček elektronických knih, tabletů Kindle Fire. Knihovna má již delší dobu k dispozici zahraniční elektronické knihy s možností zpřístupnění na místě samém, tato služba je však využívána minimálně. Na jaře 2012 jsme zakoupili prozatím menší počet e-knih na otestování na platformě EBSCO a Ebrary.

PŮJČOVÁNÍ E-KNIH: SROVNÁNÍ SITUACE V ČR, USA A SRN

BORROWING E-BOOKS: COMPARISON OF THE SITUATION IN THE CZECH REPUBLIC, UNITED STATES AND GERMANY

Martin Krčál, Jan Kříž

Masarykova univerzita

Abstrakt

Snahy o půjčování nebo jiné formy zpřístupňování elektronických knih v knihovnách probíhají souběžně u nás i v zahraničí. Cílem příspěvku je poskytnout srovnání situace v České republice se zahraničím a prezentovat nejznámější zahraniční služby použitelné nebo již využívané (nejen) v knihovnách. Příspěvek popisuje německé služby Onleihe, Scoobe a PaperC a americkou spolupráci mezi Amazonem a společností OverDrive.

Abstract

Efforts to borrow e-books to users are evident in the Czech Republic as well as in other countries. The aim of this paper is to compare the situation in the Czech Republic and in the foreign countries and to present services already used (not only) in libraries. The paper describes the German services Onleihe, Scoobe and PaperC and cooperation between American companies Amazon and OverDrive.

Klíčová slova

e-knihy, půjčování e-knih, online služby, Onleihe, Scoobe, PaperC, Amazon, OverDrive

Problematika půjčování e-knih je v prostředí českých knihoven jedním z hlavních témat. Mluvit se o e-knihách začalo více na jaře loňského roku, kdy proběhla řada seminářů, díky kterým se podařilo spojit odborníky, jež se tímto tématem zabývali. Výsledkem byla prosincová konference České e-knihy v českých knihovnách,

kde se poprvé ve větším zastoupení setkali knihovny, vydavatelé, prodejci knih a nadšenci z řad odborné veřejnosti. Začaly vznikat první obchodní modely a byly představovány systémy půjčování e-knih. Zajímavé v tomto kontextu je porovnání stavu u nás a v zahraničí. Situace je ve velké míře hodně podobná. I v zahraničí se hledají modely půjčování a zpřístupňování e-knih v knihovnách. Rozdílné mohou být vstupní proměnné, jimiž lze chápat např. nastavení autorského zákona v dané zemi a také jazyk produkované literatury. Čeští vydavatelé často tvrdí, že český trh je poměrně malý a nelze zde uplatňovat podobné modely jako v zahraničí, kde se pro publikování používá anglický jazyk. Anglicky psaná literatura má daleko větší cílovou skupinu a tím, že prodeje bývají mnohonásobně větší, lze nastavovat i nižší cenu, případně aplikovat různé obchodní modely. To v českém prostředí tak dobře nejde. Dalším problémem je aktuální znění autorského zákona, které u nás e-knihy neřeší a jejich šíření je nutné ošetřit licenční smlouvou mezi autorem a vydavatelem a dále mezi vydavatelem a koncovým zákazníkem. Problém u nás je také v tom, že e-knihy dlouho většina vydavatelů neřešila a smlouvy na úrovni autor vydavatel nejsou na elektronický věk připravené a musí se doplňovat nebo znovu uzavírat. V zemích kontinentální Evropy je autorské právo řešeno obdobně jako u nás. Naopak jiný přístup k právům k dílu má anglo-americké prostředí, kde je např. autorství díla možné převést na jinou osobu nebo dokonce na instituci. Náš příspěvek jsme se rozhodli zaměřit zejména na systémy půjčování e-knih, a to v USA a v Německu, protože tam již mají fungující služby.

Při cestě po knihovnách v Německu se studenty prvního ročníku KISKU na podzim loňského roku jsem se v každé instituci ptal, zda řeší e-knihy a zda již nabízejí svým uživatelům možnost půjčování e-knih. Ve většině případů zazněla odpověď ne. Žádný takový systém nemáme. Nabízíme pouze e-knihy v databázích EBSCO, eBrary a Gale Virtual Reference Library. Občas zazněl ještě SpringerLink, Karger nebo Wiley, případně volně dostupné e-knihy na Google Books, Open Library nebo Hathi Trust. Nutno ovšem poznamenat, že jsme pobývali v knihovnách ve východním Německu (Berlín, Drážďany, Chotěbuz, ...) a navštěvovali jsme zejména akademické knihovny. Systémy půjčování e-knih se v této chvíli orientují spíše na veřejné knihovny a jsou více rozšířené spíše v jižní části SRN a v okolních německy mluvících zemích (Švýcarsko a Rakousko). První službou je **Onleihe** (<http://www.onleihe.net>), kterou provozuje společnost DiViBib z Wiesbadenu. Firma si dala za cíl získat do knihoven mladou generaci, proto se zaměřuje na online půjčování digitálních médií, v nichž významnou roli hrají také e-knihy. Produkt je orientován na knihovny, které si koupí licenci k e-knize a tu poté mohou nabízet registrovaným uživatelům ke stažení online na jejich koncová zařízení. V reálném čase může mít e-knihu půjčenou pouze jeden uživatel. Pokud chce knihovna nabízet souběžně půjčování stejné e-knihy, musí si přikoupit další licence. Na e-knihy se aplikuje ochrana DRM, která po vypršení výpůjční doby zablokuje čtenáři přístup k e-knize a umožní její výpůjčku dalšímu uživateli. Služba byla testována již v roce 2007 v knihovnách v Hamburku, Kolíně

nad Rýnem, Mnichově a Würzburgu. Dle informací na webu Onleihe.de dnes jejich službu využívá přes 200 knihoven v Německu, Rakousku a Švýcarsku, nabízí přes 40 000 titulů (Onleihe, 2012) a v roce 2011 provedli přes 1,7 mil. výpůjček (Heeg, 2012). V nabídce je pouze německá literatura.



Obrázek 1: Rozhraní služby Onleihe – implementace pro veřejné knihovny východního Bavorska

Na trochu jiném principu funguje služba **Skoobe** (<https://www.skoobe.de>). Jde vlastně o virtuální knihovnu, kde jsou zákazníci koncoví uživatelé. Nejde tedy o službu pro knihovny, ale pro jednotlivce. Uživatel si nejprve stáhne a nainstaluje bezplatnou aplikaci pro iPad, iPhone nebo iPod a poté se může dostat k obsahu Skoobe. Aplikace pro Android není zatím k dispozici, nicméně na jejím vývoji společnost pracuje. Po nainstalování aplikace si uživatel na Skoobe vytvoří účet. Následně má zdarma k dispozici několik prvních stran. Za předplatné pak získá možnost půjčit si najednou 5 titulů, které může průběžně obměňovat. Každou knihu lze zapůjčit maximálně na 30 dnů. V nabídce je přes 9 000 titulů od více než 70 vydavatelů. I v tomto případě jde výhradně o německy psanou literaturu (Skoobe, 2012).



Obrázek 2: Rozhraní mobilní aplikace Scoobe (náhledy převzaty z iTunes)

Další zajímavou službou je **PaperC** (<http://www.paperc.de>), která se zaměřuje na učebnice. V této chvíli má v nabídce přes 17 000 titulů zejména z oblasti ekonomie, výpočetní techniky, lékařství, historie, lingvistiky, filozofie atd. Na webu PaperC můžeme vyhledávat jednotlivé tituly a bezplatně si prohlížet několik prvních stran (většinou obálku a obsah). Pokud se na webu zaregistrujeme, lze prohlížet celé knihy, a to po dobu 10 minut. Poté se objevují pouze bílé stránky s nabídkou nákupu. Po vypršení 60 minut lze knihu opět po dobu 10 minut číst. Jak jsem již zmínil, je možnost si plný text zakoupit. Uživatel si může pořídit jednu stranu, celou kapitolu a samozřejmě také celou e-knihu. Výhodou služby je fakt, že jde o trvalý nákup a také, že v nabídce jsou kromě odborné německé literatury také tituly v angličtině (nabídka je srovnatelná s němčinou), ale i ve francouzštině, španělštině, italštině, ruštině a dalších jazycích. Z velkých vydavatelství zde nechybí např. O'Reilly Publishing, Microsoft Press nebo Pearson Deutschland.

Hacking
The Art of Exploitation

20 of 492 6 100% Search term entire book >>

PAPER^{MC}

can be written to accomplish any given task, but most of these solutions are unnecessarily large, complex, and sloppy. The few solutions that remain are small, efficient, and neat. Programs that have these qualities are said to have *sigmas*, and the clever and inventive solutions that tend to lead to this efficiency are called *hacks*. Hackers on both sides of programming appreciate both the beauty of elegant code and the ingenuity of clever hacks.

In the business world, more importance is placed on churning out functional code than on achieving clever hacks and elegance. Because of the tremendous exponential growth of computational power and memory, spending an extra five hours to create a slightly faster and more memory-efficient piece of code just doesn't make business sense when dealing with modern computers that have gigahertz of processing cycles and gigabytes of memory. While time and memory optimizations go without notice by all but the most sophisticated of users, a new feature is marketable. When the bottom line is money, spending time on clever hacks for optimization just doesn't make sense.

True appreciation of programming elegance is left for the hackers: computer hobbyists who end goal isn't to make a profit but to squeeze every possible bit of functionality out of their old Commodore 64, exploit writers who need to write tiny and amazing pieces of code to slip through narrow security cracks, and anyone else who appreciates the pursuit and the challenge of finding the best possible solution. These are the people who get excited about programming and really appreciate the beauty of an elegant piece of code or the ingenuity of a clever hack. Since an understanding of programming is a prerequisite to understanding how programs can be exploited, programming is a natural starting point.

Your free to read time expires in 20 minutes. After that you have to pause for an hour.

Test the closed alpha on paperc.com

Book Details

Authors
Jon Erickson

Categories
Computers > Programming > General

Follow

Publishers
No Starch Press

Follow

Publication year: 2008
License: All rights reserved ©
Times read: 12,704

eBook €18.48

Chapter €11.69

Page €8.19

buy at Amazon

Obrázek 3: Prohlížení e-knihy ve službě PaperC

V USA jsou e-knihy přece jen trochu dále. První pokusy s šířením digitálního obsahu začínají hluboko v minulém století. Rádi bychom zmínili dvě společnosti, které jsou dnes již tak trochu synonymem pro půjčování e-knih. Jde o OverDrive a Amazon.

Americká společnost OverDrive vzniká v roce 1986. Její základní činností je distribuce digitálního obsahu – elektronických knih, audioknih a jiného digitálního obsahu – pro knihovny, školy i další živnostníky. V 80. letech 20. století OverDrive nejprve nabízí digitální obsah na fyzických nosičích (diskety a CD-ROM) a s rozvojem internetu vytváří softwarové řešení, které umožňuje zabezpečené stahování, konzumování digitálního obsahu pro jednotlivce. Tento systém nabídky je v prostředí Spojených států velmi rozvinutý. Jedná se o jakýsi trojlístek, kdy nakladatelé nabízejí velké množství elektronických publikací, ale z určitých důvodů se jej obávají prodávat přímo knihovnám. Na trhu tak vzniká místo pro distributory obsahu, kteří se zabývají softwarovým vývojem, zabezpečením produktů, zprostředkováním obsahu a následným uzavíráním smluv s knihovnami, které využívají služeb OverDrive pro své čtenáře. Knihovna si jen vybírá – předplácí kolekce, o které má zájem. Čtenář si tak může knihu vypůjčit na své čtecí zařízení a ebook po uplynutí výpůjční doby zase zmizí. Dnes společnost OverDrive využívá cca 13 000 knihoven po celém světě (z toho 11 000 v USA) a nabízí asi 500 000 elektronických knih od téměř 1 000 vydavatelů.

Společnost nabízí e-publikace v nejvíce preferovaných formátech – PDF, Mobipocket a E-PUB (OverDrive, 2012).

Příklad spolupráce lze ukázat na New York Public Library, která od roku 2004 začíná spolupracovat s OverDrive a poskytovat elektronické publikace. Vytváří vlastní virtuální pobočku eNYPL, která statisticky vede ve výpůjčkách nad kamennou. Nabídka je až 15 000 ebooků (Vymětalová, 2011, s. 15).

Obchod Amazon.com asi není potřeba dlouze představovat. Patří mezi nejstarší (existuje již od roku 1994) elektronické obchody svého druhu. Jeho velkým přínosem pro čtenáře bylo vydání levné elektronické čtečky Kindle. Zvláště pak verze Kindle 2, která způsobila jistý boom elektronických čteček, ale i ebooků po celém světě. V roce 2010 spouští Amazon možnost půjčování e-knih. Tedy těch, které si již někdo zakoupil v obchodě Amazon a nabízí je dalším k výpůjčce. Knihu si lze vypůjčit na dobu 14 dnů. Jedná se však o knihy, u kterých majitelé autorských práv tuto možnost dovolí. V roce 2011 přichází vzájemná spolupráce mezi Amazon a OverDrive. Služba pod názvem Kindle Library Lending umožňuje těm, kteří vlastní čtečku Kindle či tablet Fire si v prostorách knihoven USA předplácující službu OverDrive vypůjčit elektronickou publikaci. V půjčených e-knihách si lze zapisovat poznámky, záložky, které zůstávají aktivní i po opětovném vypůjčení stejným čtenářem.

V příspěvku jsme se snažili představit některé služby elektronického půjčování v Německu a USA. Obdobně by bylo možné popsat i situaci v jiných zemích. Domníváme se, že některé zahraniční modely lze aplikovat i u nás. Jde jen o to přesvědčit vydavatele, aby šli do rizika a pokusili se myslet jinak. Model pro půjčování e-knih musí být výhodný nejen pro vydavatele a autory, ale také pro knihovny. V českém prostředí se již rok objevují prohlášení a různé obchodní modely, z nichž většina pomalu zapadla. V současné době se jeví jako jedno z řešení nabídka eReadingu, kterou popisuje v samostatném příspěvku Jana Matějková. Věříme, že se o e-knihách nebude stále jen mluvit, ale podaří se nám je dostat do knihoven a k našim čtenářům. Vůle však musí být u všech zúčastněných.

Bibliografické odkazy

Webové stránky služeb

Onleihe: Digitale Bibliotheken [online]. 2012. Wiesbaden: DiViBib, c2007–2012 [cit. 2012-07-10]. Dostupné z: <http://www.onleihe.net>

OverDrive [online]. 2012. Cleveland (OH): OverDrive, c2012 [cit. 2012-07-05]. Dostupné z: <http://www.overdrive.com>

PaperC [online]. 2012. Leipzig: PaperC, [2012] [cit. 2012-07-05]. Dostupné z: <http://www.paperc.de>

Skoobe: Die mobile Bibliothek [online]. 2012. München: Skoobe, c2012 [cit. 2012-07-10]. Dostupné z: <https://www.skoobe.de>

Články, diplomové práce a ostatní literatura

Onleihe. 2012. In: *Wikipedia: Die freie Enzyklopädie* [online]. Berlin: Wikimedia Deutschland, 30. Jun. 2010 13:20, 22. Mär. 2012 02:06 [cit. 2012-07-05]. Dostupné z: <http://de.wikipedia.org/wiki/Onleihe>

HEEG, Thiemo. 2012. Onleihe statt Ausleihe. *Frankfurter Allgemeine: Technik & Motor* [online]. 20.01.2012 [cit. 2012-07-05]. Dostupné z: <http://www.faz.net/aktuell/technik-motor/bibliotheken-onleihe-statt-ausleihe-11609493.html>

SPOSTH. 2012. Germany's first ebook subscription service Skoobe.de has launched. *FUTUREBOOK: a digital blog from Europe in association with Bookseller* [online]. 03/05/2012 08:06 [cit. 2012-07-05]. Dostupné z: <http://www.futurebook.net/content/germany%E2%80%99s-first-ebook-subscription-service-skoobede-has-launched>

VYMĚTALOVÁ, Jana. 2011. *Elektronické knihy a jejich budoucnost ve veřejných knihovnách* [online] Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví, 2011 [cit. 2012-07-05]. 43 s. Dostupné z Thesis.cz. Vedoucí diplomové práce Mgr. Eva Měřínská.

[Náhledy obrazovek aplikace Skoobe]. 2012. In: *iTunes* [online]. Apple, aktualiziert 04.07.2012. Dostupné z: <http://itunes.apple.com/de/app/skoobe/id425361265?mt=8>. Náhledy obrazovek převzaty z německé verze iTunes.

PRIVÁTNÍ INTERNETOVÉ KNIHOVNY A MOBILNÍ APLIKACE

PRIVATE INTERNET LIBRARIES AND MOBILE APPLICATIONS

Jiří Pavlík

Ústav výpočetní techniky, Univerzita Karlova v Praze, pavlik@cuni.cz

Abstrakt

Mezi nejpobulárnější zařízení pro čtení e-knih patří chytré telefony a tablety. V přednášce si představíme nejzajímavější mobilní aplikace a mobilní webové aplikace pro čtení, vyhledávání a objevování e-knih. Podíváme se na aplikace používané ve veřejných a akademických knihovnách, ale i na aplikace používané u rostoucího počtu internetových privátních knihoven. Privátní internetové knihovny čtenářům nabízí kromě elektronických verzí tištěných knih také interaktivní multimediální e-knihy, hudební nahrávky a filmy.

Abstract

Smartphones and tablets belongs among the most popular devices for reading e-books. In the lecture the most interesting mobile applications and mobile web applications for reading, searching and discovery e-books will be presented. There will be applications which are used in public libraries and in growing number of private internet libraries. Private internet libraries are providing e-books including interactive e-books, music and movies.

Klíčová slova

Bilbary, Deezer, eduID.cz, Facebook, MusicJet, iTunes Video, iTunes Match, Safari Books Online, Shibboleth, Skoobe, Topfun, Twitter

Elektronické knihy, hudební nahrávky a filmy si čtenáři, posluchači, diváci mohou vypůjčovat kromě veřejných a akademických knihoven také v privátních internetových knihovnách. Privátní internetové knihovny své služby nabízí přes internet a provoz knihoven je hrazen ze čtenářských poplatků bez dotací od zřizovatele. Design služeb privátních internetových knihoven může posloužit jako inspirace pro tradiční veřejné a akademické knihovny. Podívejme se na některé z nich.

Safari Books Online, Skoobe, Booquo, Bilbary

Safari Books Online, Skoobe, Booquo a Bilbary jsou příklady privátních internetových knihoven s nabídkou e-knih.

Safari Books Online nabízí přístup k více než 23 tisíc e-knih a výukových videí z oblasti IT, ekonomie a digitální fotografie. Knihovna je provozována sdružením nakladatelů. Knihovna nabízí měsíční nebo roční individuální předplatné, neomezený přístup ke všem titulům nebo přístup omezený na 10 titulů měsíčně. Cena neomezeného měsíčního předplatného je 35 Euro, cena měsíčního předplatného omezeného na 10 titulů je 25 Euro. Knihovna nabízí webový desktop a mobilní rozhraní, nabízí také aplikaci pro iPad. V aplikaci pro iPad je možné jeden titul uložit pro offline čtení. Titul je možné mít uložený pro offline čtení libovolně dlouho.

Služby Safari Books Online mohou pro své čtenáře zprostředkovat také veřejné knihovny. Cenu přístupu dotuje knihovna, pro čtenáře je cena přístupu díky tomu výrazně příznivější. Příznivější cena je vyvážena menším komfortem – čtenář nemá k dispozici mobilní webové rozhraní a nemůže využít aplikaci pro iPad s možností offline čtení. V České republice Safari Books Online pro své čtenáře předplácí například Vysoké učení technické v Brně. Předplatné zprostředkovávají Proquest a Albertina Icome Praha. Na podzim VUT ve spolupráci s Českou akademickou federací identit eduID.cz plánují doplnění federativní autentizace, Safari Books Online podporují technologii Shibboleth. Díky tomu se studenti a zaměstnanci VUT budou u Safari Books Online moci přihlašovat v rámci jednotného přihlášení účtem VUT. Jednotné přihlašování pak budou moci využít také další knihovny v ČR.

Skoobe a Booquo zatím nepůsobí na trhu v ČR. Jejich služby je nicméně zajímavé sledovat. Bilbary připravují ambiciózní privátní internetovou knihovnu s 750 000 tituly v mnoha jazycích, online čtečkou, aplikacemi pro tablety, chytré telefony a desktopy, přehledným výpůjčním systémem pro čtenáře i nakladatele. Bilbary plánují obdobně jako Safari Books Online spolupráci s veřejnými knihovnami.

MusicJet, Deezer

MusicJet a Deezer jsou příklady privátních internetových knihoven nabízejících hudební nahrávky. Obě knihovny působí na trhu v ČR. Na zahraničních trzích působí ještě řada dalších obdobných knihoven jako Spotify, Rdio, Pandora, Last.fm, Turntable.fm.

Účet v obou knihovnách si čtenář jednoduše založí online. Měsíc je možné služby vyzkoušet zdarma. Po měsíci čtenáři platí měsíční poplatek do 200 Kč podle typu služby. Služby se platí buď pomocí mobilního telefonu nebo platební kartou. MusicJet nabízí také účet bez poplatku s vkládanými komerčními reklamami při přehrávání. U obou knihoven je možné využít jednotné přihlášení pomocí facebookového účtu. V mobilních aplikacích pro iOS, Android a několik dalších platforem je možné hudební nahrávky uložit pro offline poslech. Knihovny provozují vlastní discovery služby a discovery pomocí sociálních sítí Facebook a Twitter. Silnou stránkou MusicJet je zaměření na českou hudební scénu, silnou stránkou Deezer je rozsáhlý fond hudebních nahrávek a propracované rozhraní hudebních přehrávačů. Deezer uvádí 20 miliónů uživatelů, přes 400 tisíc fanoušků na Facebook a přes 200 tisíc následovatelů na Twitter. Jde tedy o knihovnu s větším počtem uživatelů než je jakákoli česká veřejná nebo akademická knihovna.

Topfun, iTunes

Topfun a iTunes jsou příklady privátních internetových knihoven nabízejících filmy.

Topfun nabízí rozsáhlý fond českých filmů. Uživatel knihovny má u Topfun kredit, který si může dobýjet řadou platebních metod. Z kreditu pak platí jednorázový poplatek 30–60 Kč za vypůjčení filmu na 24 hodin, či do 400 Kč za neomezené přehrávání. Kromě toho Topfun nabízí řadu balíčků předplatného, například přehrání do 50 filmů měsíčně za 49 Kč nebo přehrání neomezeného počtu filmů za 189 Kč měsíčně.

iTunes Video nabízí výpůjčku filmu na 2 dny ve standardní nebo HD kvalitě a trvalý nákup filmu. Platba probíhá platební kartou, která je jednorázově registrována u účtu uživatele iTunes. Při výpůjčce uživatel již jen potvrzuje žádost o výpůjčku. V rámci iTunes in the Cloud uživatelé mohou využít také službu Match. V rámci služby si uživatelé mohou uložit svou kolekci hudebních nahrávek do limitu 25 000, tedy cca. 2,5 tisíce alb. Hudební nahrávky uložené v iTunes Match si uživatel může přehrávat až na deseti svých počítačích, tabletech či chytrých telefonech online i offline. Cena za službu iTunes Match je 25 USD ročně. V rámci iTunes in the Cloud jsou pro uživatele zdarma uloženy také všechny e-knihy včetně interaktivních e-knih nakoupené v iTunes iBookstore.

Závěrem

Privátní internetové knihovny přináší řadu inovací ve službách knihoven. Jde o okamžité založení čtenářského účtu online, online platby čtenářského poplatku a platby za výpůjčku, mobilní webová rozhraní a mobilní aplikace pro tablety a chytré telefony, jednotné přihlášení facebookovým účtem, uložení vlastní sbírky a pokročilé discovery služby včetně využití sociálních sítí.

Bibliografické odkazy

Booquo. [online]. [cit. 2012-07-17]. Dostupné z: <http://www.booquo.com/>

Bilbary. [online]. [cit. 2012-07-17]. Dostupné z: <http://holding.bilbary.com/>

Deezer. [online]. [cit. 2012-07-17]. Dostupné z: <http://www.deezer.com/en/>

MusicJet. [online]. [cit. 2012-07-17]. Dostupné z: <http://www.musicjet.cz/MJDefault.aspx>

iTunes Video. [online]. [cit. 2012-07-17]. Dostupné z: <http://www.apple.com/itunes/videos/>

iTunes Match. [online]. [cit. 2012-07-17]. Dostupné z: <http://www.apple.com/itunes/itunes-match/>

Safari Books Online. [online]. [cit. 2012-07-17]. Dostupné z: <http://www.safaribooksonline.com/>

Skoobe. [online]. [cit. 2012-07-17]. Dostupné z: <https://www.skoobe.de/>

Topfun. [online]. [cit. 2012-07-17]. Dostupné z: <http://cz.topfun.tv/>

PROPAGACE REGIONÁLNÍ LITERATURY FORMOU E-KNIH – ZKUŠENOSTI MSVK V OSTRAVĚ

PROMOTING REGIONAL LITERATURE BY E-BOOKS – THE EXPERIENCE OF THE MORAVIAN-SILESIA RESEARCH LIBRARY IN OSTRAVA

Gabriela Filipová

Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, filipova@svkos.cz

Abstrakt

V rámci projektu „E-knihy aneb nová výzva pro knihovny“ podpořené Nadací OKD rozšířila Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě své služby o nabídku regionálních e-knih. Publikováním starší (autorsky volné) regionální literatury se knihovna snaží zprostředkovat svým uživatelům pohled na minulost kraje, seznámit především mladou generaci s díly polozapomenutých místních autorů a v neposlední řadě i přitáhnout zájem veřejnosti ke službám knihovny. Vydávání vlastních e-knih je zatím jednou z mála možností, jak může knihovna svým uživatelům zpřístupnit e-knihy v českém jazyce.

Abstract

The Moravian-Silesian Research Library in Ostrava has expanded its services by offering regional e-books (thanks to the project “E-books or a New Challenge for Libraries” supported by the OKD Foundation). The library started to publish older (copyright free) regional literature with the purpose to promote the history of the region, to remind the younger generation of local half-forgotten authors and to attract the public to library services. As far as libraries are concerned, electronic publishing is one of the few ways to make Czech e-books available for their users.

Klíčová slova

digitalizované dokumenty, e-knihy, Moravskoslezský kraj, regionální literatura, tvorba e-knih

Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě dlouhodobě buduje speciální fond regionálních dokumentů. Základem je povinný výtisk od místních vydavatelů se sídlem v Moravskoslezském kraji a nákup průběžně vycházejících regionálních publikací od ostatních českých vydavatelů. Doplňkově jsou pak získávány cizojazyčné publikace o Slezsku, především v polštině a němčině. Fond je také rozšiřován nákupem starších tematicky vhodných titulů v antikvariátech.

Mimo tištěné dokumenty se knihovna věnuje také digitalizaci starších regionálních titulů z 19. a 1. poloviny 20. století. Do **Digitální knihovny Moravskoslezského kraje** jsou vkládány digitální kopie dokumentů významných z hlediska historického, kulturního, společenského, ekonomického, politického a průmyslového vývoje obcí, měst i regionálních celků na území dnešního Moravskoslezského kraje. Digitální knihovna MSK je budována od roku 2005 ve spolupráci s dalšími paměťovými institucemi kraje (Archiv města Ostravy, Knihovna města Ostravy, Ostravské muzeum, Slezské zemské muzeum v Opavě, Muzeum Těšínska, Muzeum Novojičínska, Muzeum v Bruntále a Muzeum Beskyd ve Frýdku-Místku). Dokumenty jsou dostupné v systému Kramerius 3 (cca 3 500 přístupů ročně).

Digitální kopie obecně slouží spíše k archivním účelům než k běžnému čtení textu. Nacházejí tak využití především u badatelů, kteří hledají konkrétní informaci. U některých druhů dokumentů, jako jsou např. adresáře, je forma digitalizovaného textu dostačující, u jiných publikací by naopak byl vhodnější jiný formát, který by umožňoval plynulé čtení textu. Po vzoru Městské knihovny v Praze jsme se proto rozhodli upravit některé atraktivnější regionální tituly do podoby e-knih.

K tomu, abychom mohli vytvářet vlastní e-knihy, bylo třeba získat technická zařízení, na kterých by mohly být testovány různé formáty e-knih. Finanční prostředky na nákup čtecích zařízení jsme obdrželi z projektu podpořeného Nadací OKD *E-knihy aneb nová výzva pro knihovny*, díky němuž jsme zakoupili deset různých typů čteček od různých výrobců. Pět čteček bylo určeno k půjčování uživatelům knihovny a pět pak bylo využito jednak při vzdělávacích akcích pro knihovny a školy v regionu a jednak právě při tvorbě pilotní e-knihy.

Prvním titulem, který jsme se rozhodli převést do podoby e-knihy, se stala útlá knížka Karla Jaromíra Bukovanského *Slezské báje a pověsti národní*. K. J. Bukovanský (1844–1932) je označován za průkopníka muzejnictví ve Slezsku, v roce 1872 založil Ostravské muzeum, působil jako učitel, zabýval se archeologií i osvětovou činností a sbíral slezské lidové pověsti a pohádky. A právě jeho sbírka pověstí z roku 1877 se nám tematicky jevila nejvhodnější pro převod do e-knihy.

Na rozdíl od Městské knihovny v Praze jsme se rozhodli zvolit pouze čtyři formáty, ve kterých budeme zpřístupňovat naše e-knihy. Vybrali jsme **klasické PDF** pro ty zájemce, kteří se rozhodnout si text či jeho část číst na počítači či případně tisknout; **PDF pro čtečky**, které je vhodné pro čtečky s větší úhlopříčkou; **ePub**,

který je jakýmsi standardem pro e-knihy; a formát **MOBI** pro čtečky Kindle. Posledně dva jmenované formáty jsou přímo určeny pro použití ve čtečkách, neboť automaticky přizpůsobují rozložení textu velikosti obrazovky.

Při vytváření e-knih z digitalizovaných dokumentů je nejsložitější a časově nejnáročnější fází korektura textu, kdy je porovnáván text získaný metodou OCR (optické rozpoznávání textu) s naskenovanými obrázky knižní předlohy či (v lepším případě) s textem primárního dokumentu. Kvalita OCR je přímo úměrná kvalitě předlohy. Fyzické opotřebení či slabý tisk způsobují špatný převod znaků a chyby v textu.

Po pečlivě provedené korektuře se kniha typograficky upraví, doplní o titulní stranu a tiráž a převede do klasického PDF. Poté je kniha upravena pro formát PDF pro čtečky (formát A5, užší okraje, větší písmo). Pro převod do formátu ePub využíváme volně dostupný software **Sigil**. Vzhledem k tomu, že se jedná WYSIWYG editor, je nutné rozumět značkovacím jazykům HTML/XHTML a kaskádovým stylům CSS, které se k vytváření formátu ePub využívají. Text je upraven pomocí stylů (fonty, zarovnávání apod.), čímž se vyhneme problémům s českou diakritikou. Dále je rozdělen na kapitoly, opatřen opět titulním listem, tiráží a obsahem. Nakonec je text za pomoci jiného volně stažitelného softwaru **Calibre** převeden do formátu MOBI tak, aby kniha mohla být čtena i na čtečkách Kindle.

Všem formátům e-knih přidělujeme vlastní ISBN a každý formát rovněž ohlašujeme přes databázi Svazu českých knihkupců a nakladatelů **České knihy**. Knihy (typografická a grafická úprava) jsou opatřeny veřejnou licencí Creative Commons.

Naši první e-knihu jsme využili především při vzdělávacích akcích, které jsme realizovali v rámci výše zmíněného projektu. Na místních základních a středních školách jsme předváděli různé typy čteček, konzultovali možnosti jejich využití ve výuce a přímo na naší e-knize demonstrovali výhody a nevýhody různých formátů elektronických knih. Také jsme připravili stručnou publikaci, která shrnuje základní informace o problematice e-knih *E-knihy aneb první pomoc pro začátečníky*, která je kromě tištěné verze dostupná i v elektronických formátech.

Postupně jsme pilotní knihu doplnili o další elektronické publikace s regionální tematikou, které jsou nyní dostupné přes webové stránky knihovny (www.svkos.cz).

Autor	Název	Rok vydání
Bělohav, Josef	Frenštát a Radhošť	1913
Bukovanský, Karel Jaromír	Polská Ostrava	1878
Bukovanský, Karel Jaromír	Slezské báje a pověsti národní	1877
Bukovanský, Karel Jaromír	Vlastenecké čtení pro mládež	1886
Hrnčář, František	Ze slezských poutí	1912
Vyhlídal, Jan	Kresby ze Slezska	okolo 1902

Tabulka 1: Seznam regionálních e-knih

Z výše uvedené tabulky jsou patrné i zásady pro výběr dokumentů pro převod do formátu e-knihy. Titul musí být autorsky volný, obsahově se dotýkat regionu a být přitažlivý pro případné čtenáře. Žánrově jsou preferovány vlastivědné publikace, doboví průvodci, pověsti a beletristická díla.

Rádi bychom postupně obohatili nabídku e-knih o další zajímavé tituly. Časem bychom rádi nabídli uživatelům databázi regionálních e-knih, kde by byly naše e-knihy snadno dostupné a kde bychom mohli také sledovat statistiky stahování jednotlivých titulů. Databáze by rovněž měla být propojena s katalogem knihovny tak, aby se uživatel mohl přes bibliografický záznam tištěné knihy či digitalizovaného dokumentu dostat k nabídce různých formátů elektronické verze publikace.

Doufáme, že se nám tímto způsobem podaří dostat do širšího povědomí díla polozapomenutých regionálních autorů. V mnoha případech jde totiž o texty, které již v tištěné podobě pravděpodobně nebudou nikdy vydány. E-forma tak nabízí příležitost, jak zvýšit povědomí o regionálních tradicích a historii Moravskoslezského kraje a přitáhnout k využívání služeb knihovny i čtenáře e-knih. A zároveň je také jednou z mála možností, jak uživatelům knihovny poskytnout české e-knihy.

Tematický blok

**KONCEPCE ROZVOJE KNIHOVEN – AKTUÁLNÍ STAV
A REALIZACE**

garant PhDr. Vít Richter, vit.richter@nkp.cz

ANALÝZA MZDOVÉ, VĚKOVÉ A VZDĚLANOSTNÍ STRUKTURY PRACOVNÍKŮ KNIHOVEN V ČESKÉ REPUBLICI 2012. VÝSLEDKY PRŮZKUMU

**NATIONAL SURVEY OF THE SALARY, AGE, AND EDUCATIONAL
STRUCTURE OF THE LIBRARY EMPLOYEES IN THE CZECH
REPUBLIC. RESULTS**

Zlata Houšková

Národní knihovna ČR, zlata.houskova@nkp.cz

Abstrakt

První výsledky celostátního průzkumu mzdové, věkové a vzdělanostní struktury pracovníků knihoven v ČR ukazují na velmi mírně se snižující feminizaci veřejných knihoven, obecně stárnutí odborného personálu, stabilitu pracovníků v institucích a také na zvyšující se podíl knihovnic/knihovníků s vysokoškolským vzděláním v knihovnách. Podrobné výsledky budou publikovány koncem roku 2012.

Abstract

Preliminary results of the 2012 National Survey of the Salary, Age, and Educational Structure of the Library Employees in the Czech Republic indicate a very small decrease of the feminization of the public library personell, the general growing age of the professional staff, the staff stability in the institutions as well as the growing quotient of the female/male graduate librarians in the public libraries. Detailed results shall be made public in late 2012.

Klíčová slova

feminizace, pracovníci knihoven, průzkum, věková struktura, vzdělanostní struktura

V roce 2012 proběhl již **potřetí celostátní dotazníkový průzkum**, jehož výsledky jsou podkladem pro Analýzu mzdové, věkové a vzdělanostní struktury pracovníků knihoven v ČR. Šetření provedla z pověření Ministerstva kultury ČR Národní knihovna ČR. Průzkum navazuje na obdobná šetření z let 1998 a 2004.

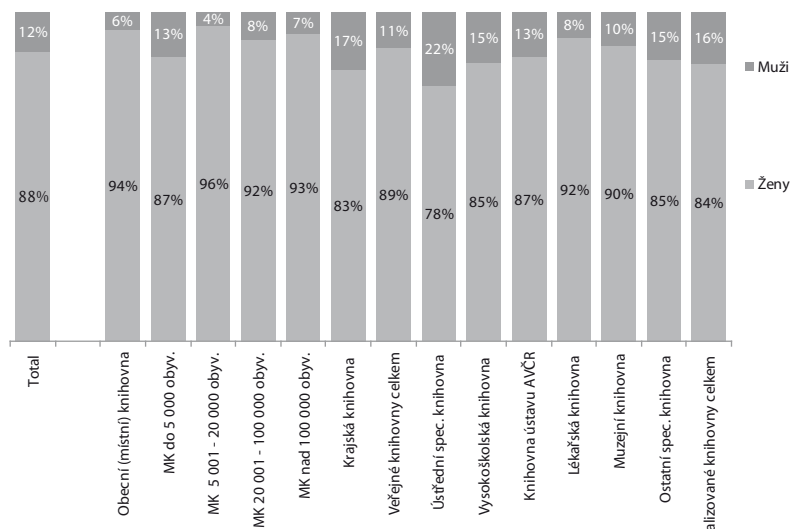
Dotazníky v mírně prodlouženém termínu nakonec vyplnily **862 knihovny** (676 knihoven obcí, krajů, MZK a NK ČR; 186 knihoven specializovaných). Je to o 41 respondentů méně než v roce 2004. Poskytnuté informace o situaci v personálním zabezpečení knihoven v ČR jsou však plně **reprezentativní**. Pokud jde o knihovny měst a obcí, odpovědělo významně více institucí, a zejména velké knihovny (krajské knihovny, ústřední specializované knihovny, knihovny v městech s počtem obyvatel nad 100 000), které zaměstnávají více než polovinu všech pracovníků, za něž byly údaje vyplněny, dotazník odevzdaly ve stejném počtu jako v předchozím ročníku; vyšší počet odpovědí dodaly také vysokoškolské knihovny. Méně responsí došlo z knihoven AV ČR, knihoven lékařských, muzejních a především z dalších specifických sítí knihoven, jako jsou knihovny vojenské či školní. Zejména z posledních dvou typů knihoven došlo jen velmi málo odpovědí. Protože však veřejně přístupné vojenské knihovny byly téměř všechny zrušeny a většina školních knihoven nemá profesionální zaměstnance, jejich absence v průzkumu není pro celkový obraz o situaci podstatná. Údaje byly poskytnuty celkem za **6 455 pracovníků** knihoven v ČR, resp. za **5 060 knihovnic/knihovníků**, což je absolutní většina pracovníků všech profesionálních knihoven v ČR.

Struktura dotazníku se proti předchozím dvěma mírně pozměnila, přesto byly podstatné parametry sledovány opět, bude tak možné postupně sledovat trendy ve vývoji věkové, vzdělanostní i mzdové situace v knihovnářích. V době přípravy tohoto článku byly k dispozici pouze první orientační výsledky. **Publikování podrobných výsledků předpokládáme do konce r. 2012**. Analýza bude východiskem pro plnění úkolů v prioritě 13 (Rozvoj lidských zdrojů) Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015.

Předkládáme zde několik prvních informací: především lze konstatovat, že knihovnictví zůstává stále vysoce **feminizovaným oborem**, i když lze pozorovat mírné zlepšení. Ve veřejných knihovnářích pracuje na odborných knihovnických postech 89 % žen a 11 % mužů. I přes přetrvávající obrovský rozdíl jde o **4% nárůst mužského elementu oproti průzkumu z r. 2004**. Nejsilnější feminizace je v knihovnářích měst a obcí; počet žen zde v jednotlivých kategoriích tvoří 92 % (města s 20 až 100 000 obyvateli) – 96 % (města s 5 až 20 000 obyvateli) knihovnického personálu. Pouze v kategorii městských knihoven v sídlech do 5 000 obyvatel je feminizace nižší – 87 %; v krajských knihovnářích pak pracuje dokonce 17 % mužů.

Ve specializovaných knihovnářích je situace nepatrně lepší (84 % žen, 16 % mužů); nejvíce knihovnic – mužů zaměstnávají ústřední specializované knihovny

(22 %) a vysokoškolské a ostatní specializované knihovny (15 %). Naopak největší feminizace je v knihovnách lékařských (8 % mužů) a muzejních (10 % mužů). V celku specializovaných knihoven však pokles feminizace oproti předchozímu průzkumu není patrný.

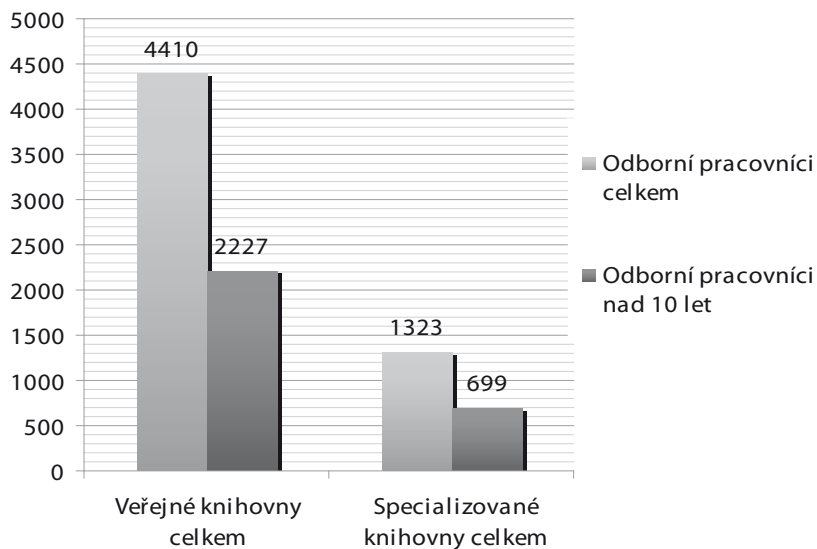


Graf 1: Podíl mužů a žen na knihovnických místech

Věk knihovnic/knihovníků: téměř 40 % všech odborných pracovníků oboru (39,6 %) je ve věku nad 50 let, z toho téměř 10 % nad 60 let; mladí do 30 let tvoří pouze 12,1 %. Necelou čtvrtinu (22,8 %) tvoří pracovníci mezi 31–40 lety a čtvrtina (25,5 %) je ve věku 41–50 let. Ve srovnání s předchozími průzkumy jde o situaci horší – početně vzrostla nejstarší skupina a v průměru došlo k poklesu skupiny nejmladší. Kategorie mezi 30 a 50 lety je sice i nadále obecně nejpočetnější, ale její převaha je v některých skupinách knihoven jen malá, případně už ani o převažující kategorii zaměstnanců nejde. „Nejstarší“ jsou obecní knihovny (50,9 % knihovníků ve věku nad 50 let a pouze 8,8 % mladých do 30 let), knihovny lékařské (48,7 % pracovníků nad 50 let a 10,3 % do 30 let) a ostatní specializované knihovny (49,1 % pracovníků nad 50 let). Naopak „nejmladší“ jsou městské knihovny v sídlech nad 100 000 obyvatel (15,1 % pracovníků do 30 let a 34,3 % pracovníků nad 50 let) a knihovny vysokoškolské (16,1 % pracovníků do 30 let a 40,5 % nad 50 let).

Většina knihovnic/knihovníků je věrna své instituci; téměř tři tisíce (2 926, tj. 54 % žen a 32 % mužů) jich pracuje ve stejné knihovně déle než 10 let. Významně „věrnější“ jsou obecně ženy, nepatrně „věrnější“ jsou pracovníci specializovaných knihoven než veřejných (jejich stabilita od posledního

průzkumu vzrostla); nejstabilnější jsou pracovníce v lékařských knihovnách (72 % jich působí v knihovně déle než 10 let) a ostatních specializovaných knihovnách, kde je to 68 % žen – knihovnic. Největší „fluktuanti“ pracují v malých městských knihovnách do 5 000 obyvatel; déle než 10 let zde působí jen 27 % personálu. Tato skupina se nejvíce změnila od posledního průzkumu – spolu s obecními knihovnami v ní byl podíl stabilizovaných pracovníků nevyšší! Jde o natolik odlišný výsledek, že bude třeba jej podrobit podrobnější analýze.



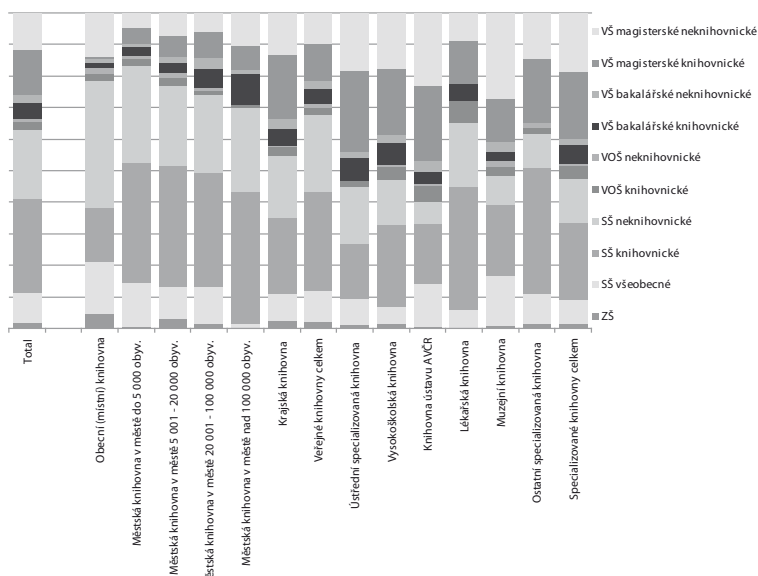
Graf 2: Zaměstnaní v instituci déle než 10 let

Vzdělanostní struktura knihovnických pracovníků: nejpočetnější skupinou jsou středoškoláci s knihovnickým vzděláním (30 %); následovaní absolventy středoškolských neknihovnických oborů (22 %); vysokoškoláci knihovničtí v magisterské úrovni tvoří 14 % a neknihovničtí 12 %, bakaláři zatím pouze 8 % zaměstnanců (5 % absolvovalo na knihovnických, 3 % na neknihovnických oborech); 3 % knihovníků získala vyšší odborné vzdělání knihovnické a 1 % vyšší odborné neknihovnické vzdělání. Gymnazistů pracuje v knihovnách 9 % a 2 % knihovníků má nižší vzdělání (základní či středoškolské bez maturity)¹. Vzdělanostní struktura ovšem vykazuje rozdíly podle typu knihovny. Obecně je vyšší vzdělání v knihovnách specializovaných. Nejvzdělanější pracovníky mají knihovny AV ČR (počet knihovníků s vyšším než středoškolským vzděláním zde

¹ Součet 101 % je dán hrubým zaokrouhlením, které pro orientační informaci postačuje.

dosahuje 60 %) následované ústředními specializovanými knihovnami (56 % pracovníků s vyšším vzděláním). S odstupem pak následují knihovny vysokoškolské a muzejní (52 % pracovníků s vyšším vzděláním). Z veřejných knihoven dosahují nejvyššího vzdělání pracovníci v krajských knihovnách (44 % pracovníků s vyšším vzděláním). Naopak nejnižší vzdělání je v knihovnách měst do 5 000 obyvatel (jen 17 % knihovnic/knihovníků má vyšší než středoškolské vzdělání) a knihovnách obecních (22 % pracovníků s vyšším vzděláním). Lze však konstatovat, že úroveň vzdělání ve veřejných knihovnách od posledního průzkumu znatelně vzrostla. Zvýšil se počet vysokoškoláků v magisterském stupni (o téměř 4 %) a významnou roli začali hrát i vysokoškoláci ve stupni bakalářském; celkově je ve veřejných knihovnách na odborných knihovnických místech 30 % vysokoškoláků. Méně výrazně ovlivňují úroveň vzdělání absolventi vyšších odborných škol. Obdobná je i situace v knihovnách specializovaných, kde rovněž roste procento vysokoškolsky vzdělaných pracovníků (dosahuje v průměru 47 % z celkového počtu odborných knihovnických sil).

Pokleslo také procento těch, kdo mají základní vzdělání nebo středoškolské vzdělání bez maturity a jsou zaměstnáni na odborných knihovnických místech. Avšak pouze v lékařských knihovnách a největších městských knihovnách (sídlá nad 100 000 obyvatel) nepracuje na pozici odborného knihovníka žádný takový pracovník. Ve všech ostatních typech knihoven takoví pracovníci stále jsou, nejčastěji pak v knihovnách obecních (5 %). Protože v těchto knihovnách jde často o jediného zaměstnance, lze to považovat za nepříznivý ukazatel.



Graf 3: Vzdělanostní struktura

Potud tedy první informace z průzkumu. S dalšími výsledky bude odborná veřejnost postupně seznamována.

Díky patří všem knihovnám, které ochotně vyplnily obsáhlý dotazník, a umožnily tak získání obrovského množství dat k dalšímu zpracování a využití v oblasti personální politiky v oboru. Věřím, že přínos tohoto průzkumu bude srovnatelný s těmi, které přinesly oba průzkumy předchozí.

KNIHOVNICKÉ PROFESE V NÁRODNÍ SOUSTAVĚ POVOLÁNÍ A NÁRODNÍ SOUSTAVĚ KVALIFIKACÍ

LIBRARIAN PROFESSIONS IN THE “NATIONAL SYSTEM OF PROFESSIONS” AND THE “NATIONAL QUALIFICATIONS SYSTEM”

Zlata Houšková

Národní knihovna ČR, zlata.houskova@nkp.cz

Abstrakt

Od r. 2010 pracuje skupina expertů v rámci projektů NSP II na tvorbě typových pozic knihovnických povolání v Národní soustavě povolání. Dosud bylo zpracováno a v katalogu NSP II publikováno 11 typových pozic; tzv. „široká“ knihovnická povolání byla zrevidována. Souběžně probíhají v rámci projektu NSK2 i práce na tvorbě 6 profesních kvalifikací pro část těchto typových pozic. Pro certifikování profesních kvalifikací musí splnit příslušné subjekty řadu podmínek a být autorizovány Ministerstvem kultury ČR.

Abstract

Since 2010, an expert group has worked in the framework of the National System of Professions (NSP II) Projects on the type positions of librarian professions. 11 type positions have been worked out and made public, in the NSP II Catalogue; so called „broad“ librarian professions have been revised. At the same time, in the framework of the National Qualifications System 2 Project, the works on 6 professional qualifications for some of these type positions are in motion.

Klíčová slova

autorizovaná osoba, autorizující orgán, hodnotící standard, knihovnické povolání, kvalifikační standard, národní soustava kvalifikací, národní soustava povolání, profesní kvalifikace, typová pozice

Na konferenci Knihovny současnosti 2011 byly prezentovány první výsledky práce expertní pracovní skupiny pro knihovnictví v projektu Národní soustava povolání. Rok se s rokem sešel a považujeme za důležité informovat o tom, jak práce v projektu postoupily. Nejprve stručný úvod do situace:

V **Národní soustavě povolání** (NSP, www.nsp.cz) tvoří sektorové rady a jejich pracovní skupiny, což jsou zástupci zaměstnavatelské sféry, na základě požadavků na výkon jednotlivých povolání či typových pozic (dílní součásti profese, specializace) ze strany zaměstnavatelů, všeobecně dostupnou databázi všech povolání, v níž uživatel najde vše, co potřebuje o konkrétním povolání vědět, např. pracovní náplň, požadovanou kvalifikaci, potřebné odborné i obecné dovednosti a znalosti, měkké kompetence, údaje o obvyklých mzdách, volných místech, pracovních podmínkách apod. NSP slouží zaměstnavatelům, vzdělávacím institucím, poradenským službám, uchazečům o zaměstnání, absolventům škol. Umožňuje také mezinárodní srovnávání povolání, předpokladů pro výkon prací, výdělků atd. NSP II byla realizována formou veřejné zakázky v I. 2010–2012 a podpořena z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu. Šlo o projekt Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a realizátorem bylo sdružení, jehož členy jsou Svaz průmyslu a dopravy České republiky, Hospodářská komora České republiky a společnost TREXIMA, spol. s r.o. Zakázka navazovala na předchozí úspěšný projekt Národní soustava povolání z let 2007–2008. Očekává se pokračování projektu.

Souběžně s NSP vzniká také **Národní soustava kvalifikací** (NSK, www.narodni-kvalifikace.cz). NSP poskytuje informace o jednotlivých povoláních a typových pozicích vyskytujících se na trhu práce; NSK popisuje, co je potřeba umět pro výkon povolání (úplná kvalifikace) anebo jeho části či dílní pracovní činnosti (profesní kvalifikace). NSK definuje tyto požadavky bez ohledu na způsob jejich získání; s pomocí NSK mohou podle zákona 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání, získat potřebnou kvalifikaci ti, kteří si doplní vzdělání, aniž absolvovali školu, kteří delší dobu nepracovali v oboru, prostě ti, kteří mají řadu znalostí a dovedností, ale nemají o nich žádný doklad. NSK definuje standardy toho, co má člověk splňující příslušnou kvalifikaci umět a jak a kým má být jeho způsobilost ověřena (= kdo je příslušná autorizovaná osoba oprávněná ověřovat odbornou způsobilost a jak to má provádět). Standardy jsou schvalovány Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR. NSK nenahrazuje stávající kvalifikační a vzdělávací systémy, ale usiluje o jejich provázání. NSK je tedy jednotný, státem garantovaný systém pravidel udělování dokladů o kvalifikaci v jednotlivých oborech mimo školský systém a umožňuje srovnání národních kvalifikací s kvalifikacemi v jiných evropských státech. Osvědčení o profesní kvalifikaci získalo již na 40 000 osob; kvalifikační standardy byly vytvořeny pro více než 700 profesních kvalifikací a tento počet se stále zvyšuje. Certifikace probíhá zatím především v oblasti bezpečnostního průmyslu, gastronomie

a zemědělství. Certifikáty udělují na základě hodnotících standardů pro příslušné profesní kvalifikace tzv. autorizované osoby, tedy subjekty oprávněné k realizaci zkoušky, splňující patřičná kritéria a schválené (autorizované) autorizujícím orgánem (obvykle příslušné resortní ministerstvo nebo jiný ústřední správní úřad). Certifikáty by v budoucnu měly být také uznávány v Evropské unii.

Tvorba NSK byla zahájena v letech 2005–2008 Národním ústavem odborného vzdělávání (NÚOV); od r. 2009 běží projekt Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR NSK2 s názvem Rozvoj a implementace Národní soustavy kvalifikací. Řešitelem je opět Národní ústav pro vzdělávání, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků (NÚV) – identický subjekt s novým názvem. Projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem. Zakázka končí v r. 2015.

Zájemcům o podrobnější informace o obou projektech doporučujeme níže uvedené webové stránky, případně článek na toto téma v elektronické verzi 2. čísla letošního ročníku knihovnické revue *Knihovna Plus*.

Knihovnické profese

V rámci obou projektů jsou popisovány také knihovnické profese a typové pozice a připravovány dílčí kvalifikace, resp. kvalifikační a hodnotící standardy pro některé z těchto pozic. Do roku 2010 byla v NSP uvedena tři knihovnická povolání: knihovník, samostatný knihovník a knihovník specialista. V loňském roce expertní pracovní skupina definovala strukturu 23 typových pozic knihovnických povolání; struktura byla prezentována na konferenci Knihovny současnosti 2011. Tvoří ji typové pozice, které by v určité míře měly být identifikovatelné menším či větším pracovním úvazkem v téměř každé knihovně. Struktura jednotlivých povolání zatím není úplná. Existují totiž pozice, které

- a) nelze označit za „typové“ – vyskytují se jen v malém počtu knihoven;
- b) pozice s mimořádně vysokou náročností na kvalifikaci a specifické kompetence, s jejichž zpracováním se počítá v budoucnu;
- c) pozice vznikající, nebo naopak „vymírající“, jejichž existence, a tudíž zařazení do NSP, je v současné době poněkud nejasné.

Tyto pozice tedy zatím nebyly do struktury zařazeny. NSP je otevřený systém a změny, jak je přinese realita, v něm mohou být nadále prováděny: další typové pozice či dokonce povolání do něj mohou přibývat, být vyřazována či upravována. „Neknihovnická“ povolání a typové pozice (archiváři, pracovníci z oblasti IT, ekonomové, řidiči atd.) zpracovávají jiné sektorové rady a lze je nalézt v jiných částech katalogu NSP.

Do 31. 12. 2011 bylo zpracováno a schváleno 6 typových pozic (knihovník katalogizátor, samostatný knihovník katalogizátor, knihovník specialista katalogizátor, referenční knihovník, samostatný referenční knihovník a referenční knihovník specialista). V prvním pololetí 2012 bylo zpracováno a schváleno dalších 5 pozic (knihovník akvizitér, knihovník pracovník správy fondů, knihovník v přímých službách, knihovník v knihovně pro děti a samostatný knihovník akvizitér). Kromě toho byla zveřejněna všechna tři knihovnická povolání. Uvedené výsledky jsou publikovány v katalogu NSP na stránce: http://katalog.nsp.cz/pozice.aspx?kod_smeru=21. Na dalších typových pozicích se bude pracovat od r. 2013 s předpokládaným dokončením v r. 2015.

Hlavním úkolem pracovní skupiny je v letošním roce příprava prvních profesních kvalifikací pro 6 schválených typových pozic: knihovník akvizitér, knihovník katalogizátor, knihovník v přímých službách, referenční knihovník, knihovník správce fondu a knihovník v knihovně pro děti. V době přípravy tohoto příspěvku byly již předloženy všechny kvalifikační standardy a první hodnotící standard. Ostatní hodnotící standardy byly rozpracovány.

Pro přípravu kvalifikačního standardu je nutné rozhodnout, které z kompetencí požadovaných pro konkrétní typovou pozici jsou nezbytné pro získání odborné způsobilosti, a budou se tudíž zkoušet, které lze naopak získat až praxí apod. Jakmile jsou tyto kompetence definovány, přistupuje se k tvorbě hodnotícího standardu. Ten popisuje kritéria hodnocení a způsoby jejich ověřování, tedy obsah i formu zkoušky. Standard musí být přesný v popisu, musí však zároveň anticipovat změny v praxi, technologiích, alternativy použitých systémů atd. Jednou z „lahůdek“ je např. popis ověření dovednosti využívat automatizovaný knihovní systém, aniž je možné předepsat zkoušku v konkrétním systému apod. Navíc zkouškou musí být ověřeny dovednosti potřebné v malé knihovně stejně jako v knihovně národní, v městské jako ve specializované atd. Standard musí také stanovit požadavky na autorizovanou osobu (viz výše) a četné další podmínky zkoušky. Jde tedy o práci nelehkou a podléhající mnohokolovému připomínkovému řízení. Desetičlenná expertní pracovní skupina, již jsme institucionálně představili již na KKS 2011, to v žádném případě nemá jednoduché, nicméně výsledky její práce jsou velmi pozitivně hodnoceny v Sektorové radě pro kulturu, kam naše profese náleží.

Autorizaci subjektů schopných realizovat ověřování profesních kvalifikací, tedy přezkoušení zájemců o získání profesní kvalifikace, by měl provádět příslušný autorizující orgán; pro knihovnická povolání je to Ministerstvo kultury ČR. Příprava na tento úkol již na MK ČR začala. Pokud budou první profesní kvalifikace schváleny stvrzovateli, NÚV a Sektorovou radou pro kulturu do konce roku 2012, jak je plánováno, mohl by proces autorizování a následně prvních ověřování začít již v r. 2013. Ve vztahu ke Koncepti rozvoje knihoven ČR na I. 2011–2015 to znamená přesné dodržení harmonogramu v prioritě 13, tj. v oblasti rozvoje

lidských zdrojů, pokud jde o tento dílčí cíl. O dalším vývoji budeme odbornou veřejnost informovat.

Pro podrobnější informace:

www.narodni-kvalifikace.cz

www.nskonline.cz

www.nsp.cz

www.nuov.cz/nsk2

PŘÍSTUPY KE ZJIŠŤOVÁNÍ HODNOTY VEŘEJNÝCH SLUŽEB VNÍMANÉ SPOTŘEBITELI – APLIKACE NA SLUŽBY VEŘEJNÝCH KNIHOVEN¹

**APPROACHES TO VALUE ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES
PERCEPTED BY CONSUMERS - APPLICATION TO PUBLIC
LIBRARIES SERVICES**

Jan Stejskal, Kateřina Mařátková, Petr Hájek, Pavla Kotátková Stránská
Fakulta ekonomicko-správní, Univerzita Pardubice, jan.stejskal@upce.cz

Tomáš Řehák

Městská knihovna v Praze, tomas.rehak@mlp.cz

Abstrakt

V současné době se stále více hovoří v souvislosti s veřejnými rozpočty o efektivnosti vynakládání veřejných prostředků. Týká se to bez výjimky všech, tedy i služeb, jež poskytují veřejné knihovny. Analýza efektivnosti veřejných služeb však není jednoduchou záležitostí, neboť díky nehmotnému charakteru služeb jsou výstupy institucí, jež je poskytují, těžko kvantifikovatelné, resp. nesnadně ocenitelné. Schopnost určit hodnotu veřejných služeb je nutným předpokladem pro následné určení efektivnosti.

Předkládaný příspěvek se zaměřuje na přístupy, které vedou ke zjištění hodnoty veřejných služeb (na příkladu služeb veřejných knihoven) a to prostřednictvím vnímané hodnoty spotřebitelem. Jednotlivé prezentované přístupy byly aplikovány v pilotních empirických šetřeních. V příspěvku jsou přístupy porovnávány a to s ohledem na jejich schopnost poskytnout kvalifikovaný výsledek nutný pro další analýzy.

¹ Tento příspěvek byl zpracován jako výstup z výzkumného projektu *Metodika měření hodnoty služeb knihoven* financovaného z prostředků Ministerstva kultury ČR (č. 3052/2012 SOLK) a Studentské grantové agentury Univerzity Pardubice v roce 2012.

Abstract

At present, the effectiveness of public spending is more and more discussed (in relation to public budgets). This problem applies to all without exception, including services offered by public libraries. Analysis of the effectiveness of public services is not a simple matter, because due to intangibility of service outputs are institutions that offer it difficult to quantify, respectively hardly appreciable. The ability to determine the value of public services is a prerequisite for subsequent determination of effectiveness.

This paper focuses on approaches that lead to determine the value of public services (for example, services of public libraries) through perceived consumer value. The various approaches have been presented in the pilot applied empirical investigations. The paper approaches are compared with regard to their ability to provide necessary skilled result for further analysis.

Klíčová slova

analýza efektivity, CBA, hodnota vnímaná spotřebitelem, metody hodnocení efektivity, veřejné knihovny, veřejné služby, WTA, WTP

Úvod

Otázka kvality a množství poskytovaných veřejných služeb je v současné ekonomické situaci víc než aktuální. Díky vysokým veřejným dluhům a aktuálním deficitům státních rozpočtů, zpomalující se ekonomice, resp. počínající ekonomické krizi v eurozóně, musí na uvedenou otázku zodpovědět každý členský stát. Nejde však jen o kvalitu či kvantitu, nýbrž i o způsob alokace veřejných financí na zajištění veřejných služeb, způsob produkce a v neposlední řadě efektivity.

Zodpovězení dané otázky není jednoduché. U veřejných služeb se díky jejich nehmotnosti, rozmanitosti a rozsahu, ve kterém jsou poskytovány občanům, užítku, hodnotí efektivity až způsobem *ex post*, neboť pro hodnocení *ex ante* nemá poskytovatel či donátor dostatek informací a údajů. V každém případě je však neustat se snahami o získání dostatečného množství informací a vhodné metodologie, která by napomohla k hodnocení efektivity způsobem *ex ante*.

Při analýzách efektivity veřejných služeb je obvykle využíván princip odvozený z metody *cost-benefit analýzy* (CBA) – tedy poměřování užitků a nákladů. **Určení nákladů** je téměř bezproblémové, neboť vstupy do procesu produkce veřejných služeb jsou tržní, jejich ocenění vychází z dohod na trzích. Problémem zůstává pouze započitatelnost implicitních či skrytých nákladů, zohlednění úlev, slev či dotovaných cen. I toto však současná teorie hodnocení veřejných projektů

umí vyřešit např. prostřednictvím rektifikace nebo použitím stínových cen. **Ohodnocení užitků** je nesnadné. Vnímání užitečnosti, resp. užitku ze spotřeby, je ryze individuální a odlišuje se u každého jednotlivého spotřebitele. Proto se v praxi musí využívat empirická šetření mezi spotřebiteli a zjišťovat prostřednictvím dotazování jimi vnímanou hodnotu veřejné služby. Výzkumníci musí být velmi opatrní při volbě metody vhodné pro tento typ výzkumů. Chybnou metodou nebo i nevhodně volenými otázkami, dokonce i jejich pořadím v dotazníku, je možné ovlivnit výsledek šetření, tím pádem i výslednou efektivnost analyzované veřejné služby (a dokonce způsobit asymetrii informací pro výkon veřejné volby). Nejčastěji se pro tento druh empirického zjišťování využívá dotazování na ochotu platit za spotřebu veřejné služby (WTP) nebo ochotu přijmout kompenzaci za nespoteřebování (WTA).

Teoretické souvislosti WTA a WTP

V praxi stále neexistuje jednotný indikátor, který by se používal k analyzování hodnot veřejných služeb. Je jasné, že tento indikátor bude ovlivněn aktuální výší důchodu, resp. bohatstvím jednotlivce, resp. jeho vnímáním hodnoty veřejné služby prostřednictvím toho, že za danou spotřebu (nebo naopak nespoteřebování) je nezbytné zaplatit (tedy snížit svůj disponibilní důchod). Z tohoto důvodu používají výzkumníci v empirických šetřeních dotazy směřující na:

- ochotu platit (Willigness To Pay) a nebo
- ochotu přijmout kompenzaci (Willigness To Accept Compensation).

Ze studia současné literatury vyplývá, že častěji se využívá přístup WTP². A to proto, že studie zaměřené na stanovení preferencí ukázaly významné rozdíly ve výsledcích při použití WTA a WTP. Nejvýznamnějším rozdílem je fakt, že při použití metody WTA jsou uváděny zpravidla vyšší hodnoty, než při využití metody WTP. Toto zjištění vyplývá z faktu, že pokud respondenti rozhodují o nákladech, které sami ponosou (v případě metody WTP), budou odhady těchto nákladů vždy podhodnoceny, než pokud budou respondenti zvažovat kompenzaci, která jim bude poskytnuta například z veřejných zdrojů (v případě metody WTA).

Z uvedeného vyplývá, že pokud existují objektivní důvody pro možná zkreslení v ocenění při použití jednotlivých kritérií (WTA a WTP), pak se doporučuje použít k ocenění právě metodu CBA, která není založena na explicitním vyjádření stanovené preference jednotlivcem. Pokud tuto možnost není možné využít a je třeba použít ohodnocení preferencí jednotlivcem, pak je možné použít metodu

² Příkladem může být studie HARLESS, D. W., ALLEN F. R. Using the Contingent Valuation Method to Measure Patron Benefits of Reference Desk Service in and Academic Library, *College & Research Libraries*, vol. 60, no.1, January 1999, pp. 56-69.

WTA a WTP jako zastupitelnou, rovnocennou. Případné odchylky v ocenění budou v obou případech ovlivněny stejnými faktory.

Metody oceňování stanovených preferencí využívají přímý dotazovací přístup k odhadu preferencí jednotlivce nebo domácnosti a zejména WTP konsistentně ukazuje na cenové změny v poskytování (netržních) statků, které se vztahují ke skrytým preferencím respondentů. Tato technika je zvláště cenná, protože jsou posuzovány faktory, které se týkají netržních statků, protože jejich hodnotu není možné určit pomocí metod odhalených explicitních preferencí. Z uvedeného vyplývá, že individuální preference je možné rozdělit na:

- explicitní (jasně definovatelné),
- implicitní (skryté, bez jasné definice, založené na pocitu).

Rostoucí zájem o metody oceňování stanovených preferencí vedl v posledních letech k jejich významnému rozvoji. Některé výzkumy uplatnitelnosti metod ukazují, že lidské preference jsou ovlivněny mnoha faktory. Jedním z nejvýznamnějších je platební mechanismus (tím je pak možné tyto preference ovlivňovat a to jak pozitivně, tak negativně). Pro opravdu objektivní výsledky analýz je třeba oprostit respondenty o vliv platebních mechanismů týkajících se veřejných služeb.

Metodika průzkumu

Průzkum byl realizován v rámci pilotní fáze projektu Metodika měření hodnoty služeb knihoven. Šlo o ryze kvantitativní dotazníkové šetření, jehož cílem bylo ověřit navrhovaný způsob zjišťování empirických údajů mezi respondenty. Dálším cílem bylo zajistit dostatek empirických dat pro ověření způsobu dotazování respondentů o jejich individuálních preferencích veřejných služeb poskytovaných knihovnami, vč. dotazů na ocenění důležitosti, resp. jejich hodnoty.

Do základního souboru respondentů patřili jen čtenáři Městské knihovny v Praze (MKP). Celkový počet členů dotazníkového panelu byl 1 061.

Online panel je stálý výběr vzorku čtenářů, kteří souhlasí s tím, že občas vyplní online dotazník. Jejich výhodou jsou nízké náklady: respondenti nemusí být pokaždé pro nový výzkum znovu rekrutováni. A také nemusí v každém dotazníku vyplňovat znovu sociodemografické a další málo se měnící údaje (věk, pohlaví, vzdělání) a dotazník tak může být kratší. Negativem online panelů je jejich „odumírání“ – tedy to, že původně reprezentativní vzorek kvůli odpadání členů se postupně stává nereprezentativním. Proto musí být panely doplňovány o nové členy. Panely čtenářů mají umožnit zaměstnancům MKP jednoduše zjišťovat, co si čtenáři skutečně myslí. Tedy kvantifikovat domněnky a odhady a získat tak podporu při rozhodování. Mezi členy panelu MKP byli náhodně vybráni čtenáři MKP, kteří splnili tato kritéria:

- věk 15+ (1994 a starší),
- alespoň 1 výpůjčka v roce 2010,
- uvedena e-mailová adresa,
- odpověděli v prvním kole dotazování, tedy souhlasili se zařazením do panelu.

Jednotliví respondenti byli náhodně vybráni z panelu čtenářů ve věku 15+. Osloveni byli online dotazníkem (typ CAWI) v průběhu října a listopadu 2011.

V pilotním průzkumu byl panel respondentů rozdělen do 7 skupin, kterým byly předloženy různé varianty stejných otázek (různé koncepty otázek, resp. různé otázky směřující na stejné oblasti preferencí atd.). Způsoby pokládání dotazů vyplývají ze zahraničních studií³, které využívají pro zjištění názorů respondentů na hodnotu služeb práce zmíněné postupy WTA a WTP. Část dotazů byla koncipována samostatně autory příspěvku.

Návratnost dotazníků byla 35 %. Podrobnější informace viz Tabulka 1.

Název dotazníku	ID dotazníku	Odpovědi celkem	Odesláno dotazníků	Návratnost
Ptáme se čtenářů - Říjen (3/2011/ROI-1)	31 199	48	150	32 %
Ptáme se čtenářů - Říjen (3/2011/ROI-2)	24 821	50	150	33 %
Ptáme se čtenářů - Říjen (3/2011/ROI-3)	42 531	61	152	40 %
Ptáme se čtenářů - Říjen (3/2011/ROI-4)	79 272	49	152	32 %
Ptáme se čtenářů - Říjen (3/2011/ROI-5)	18 442	60	153	39 %
Ptáme se čtenářů - Říjen (3/2011/ROI-6)	38 328	62	151	41 %
Ptáme se čtenářů - Říjen (3/2011/ROI-7)	39 565	44	153	29 %
Celkem		374	1 061	35 %

Tabulka 1: Návratnost 7 verzí dotazníků v pilotním šetření (zdroj: vlastní průzkum)

³ Ohio, S. (2006). Value for Money: Southwestern Ohio's Return from Investment in Public Library. Driscoll & Fleeter. Columbus, OH, s. 50.; British Library. Measuring our value, British Library Annual Report 2003/2004. 2004. s. 6. Dostupné z: <http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf>; Lynch, T. (2004). A study of taxpayer return on investment (ROI) in Florida public libraries: Part III - REMI details. Tallahassee, FL: State Library and Archives of Florida, s. 21.

Výsledný základní soubor pilotního průzkumu je možné popsat za pomoci charakteristik uvedených v Tabulce 2.

A_Pohlaví		
Muž	77	21 %
Žena	289	77 %
(Prázdné)	8	2 %
Celkový součet	374	100 %
A_Věková kategorie		
15-17	14	4 %
18-19	20	5 %
20-24	49	13 %
25-29	36	10 %
30-34	48	13 %
35-39	51	14 %
40-49	67	18 %
50 a více	81	22 %
Žádná odpověď	2	1 %
(Prázdné)	6	2 %
Celkový součet	374	100 %
A_Ekonomická aktivita		
Ekonomicky aktivní (zaměstnanec, OSVČ apod.)	207	55 %
Student/studentka	80	21 %
Žena/muž v domácnosti, na mateřské/rodičovské	31	8 %
Důchodkyně/důchodce	39	10 %
Jiné	6	2 %
(Prázdné)	11	3 %
Celkový součet	374	100 %
A_Frekvence návštěv MKP		
Asi 1 × týdně a častěji	39	10 %

Asi 1× měsíčně	245	66 %
Méně často než 1× měsíčně	77	21 %
(Prázdné)	13	3 %
Celkový součet	374	100 %
A_Výpůjček za měsíc		
Méně než 1 výpůjčku	37	10 %
1 až 2	76	20 %
3 až 4	122	33 %
5 až 6	60	16 %
7 až 10	46	12 %
11 a více	23	6 %
(Prázdné)	10	3 %
Celkový součet	374	100 %

*Tabulka 2: Popisné charakteristiky základního souboru
(pilotní průzkum; zdroj: vlastní zpracování na základě výsledků průzkumu)*

Interpretace výsledků průzkumu týkajících se WTA a WTP

V popisovaném šetření se výzkumníci zaměřili na vnímání či určení hodnoty veřejných služeb na příkladu služeb veřejných knihoven. V jednotlivých skupinách dotazníků byla ověřována správnost či vhodnost pokládaných dotazů právě na hodnotu veřejné služby.

1. Šetření ochoty přijmout kompenzaci

Respondentům byly položeny dotazy č. 1–3 a zjištěny následující výsledky:

Otázka č. 1: Pokud by od vás někdo chtěl a mohl každý rok odkoupit vaše roční členství (vaši legitimaci) do MKP a po celý rok by tedy využíval služby MKP místo vás, za kolik byste byl/a ochoten/ochotna roční členství (legitimaci) prodat?

V pilotním dotazníkovém šetření byl pro tuto otázku zkoumán vliv rozsahu nabízených částek na odpovědi uživatelů ve dvou variantách dotazníků.

V následující Tabulce 3 jsou uvedeny dvě varianty nabízených částek. V první variantě jsou nabízeny nižší částky než ve druhé.

Var1	0	50	60	80	100	120	200	300	500	600	800	1000	2000
Var2	60	100	120	500	1000	2000	5000	10000	12000	50000			

Tabulka 3: Varianty nabízených částek v Kč
(zdroj: zpracování na základě vlastního šetření)

Jak je patrné z Tabulky 4, rozsah nabízených částek ovlivňuje rozhodování uživatelů. V první variantě jsou uživatelé ochotni prodat své roční členství průměrně za 329 Kč, zatímco u druhé za 6 024 Kč. Proto je tento psychologický faktor třeba brát v úvahu při konstrukci nabízených odpovědí.

	Průměr	Medián	Minimum	Maximum
Var1	329	120	0	2 000
Var2	6 024	1 000	60	50 000

Tabulka 4: Popisné statistiky pro varianty odpovědí na WTA v Kč
(zdroj: zpracování na základě vlastního šetření)

Otázka č. 2: Představte si, že MKP přestane vydávat další nové členské legitimace, ale stávající členáři budou moci prodat svoji legitimaci (převést svoje členství) na začátku každého roku na někoho jiného, kdo bude místo nich využívat služby MKP. Jakou nejmenší částku byste přijal/a za vaši legitimaci, abyste ji převedl/a na někoho jiného?

U této otázky se předpokládá ochota akceptovat kompenzaci za celoživotní členství v MKP. Uživatelé si tohoto členství cení v průměru na 1 233 Kč, hodnota mediánu je 500 Kč. Pro tuto otázku byla zvolena nabídka odpovědí odpovídající Var1 v Tabulce 3. To znamená, že uživatelé si celoživotního členství cení cca čtyřikrát více než ročního členství.

S ochotou akceptovat platbu souvisí úspora nákladů za využívání služeb MKP.

Otázka č. 3: Pokud byste nemohl/a využívat služeb MKP a musel/a využít nějakou alternativu, jaké byste s tím měl/a náklady? Započítávejte prosím např. cestovné, cenu za přístup k materiálům apod. za celý rok.

V odpovědích na tuto otázku byly některé odlehle hodnoty (např. 200 000 Kč), proto je reprezentativnější hodnotou medián ve výši 2 000 Kč. Medián alternativních nákladů je minimálně dvakrát vyšší než medián obou variant u WTA. Z toho je možné udělat závěr, že uživatelé nedoceňují hodnotu služeb MKP v případě použití metody WTA.

2. Šetření ochoty platit za výpůjčku

V souvislosti s ochotou občanů platit za poskytování veřejné služby (WTP) byly položeny **různé variantní dotazy a byla sledována odchylka ve výsledcích.**

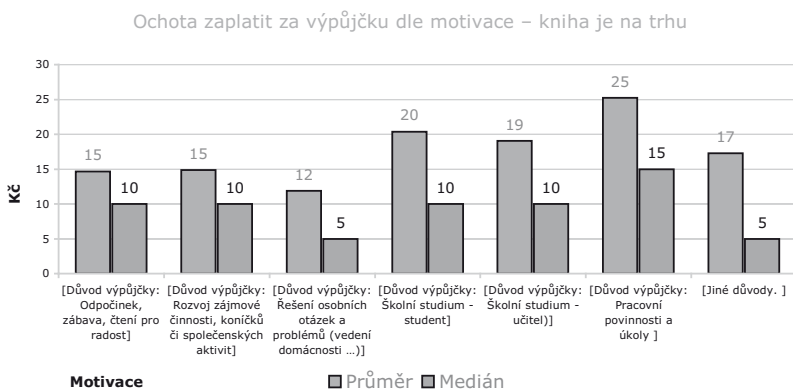
Otázka č. 4a: Představte si, že by se zcela změnil systém financování MKP a MKP by byla financována pouze za to, kolik knížek si čtenáři půjčí – čtenáři by platili poplatek za každou vypůjčenou knihu (CD, časopis apod.). Kdybyste měl/a za každou výpůjčku něco zaplatit, jakou částku byste byl/a ochotný/á zaplatit nejvýše za půjčení knihy, kterou je možné koupit v knihkupectví za 300 Kč?

V tomto případě se průměrná hodnota ve výši 21,35 Kč a hodnota mediánu 20 Kč neliší. Uživatelé jsou ochotni průměrně zaplatit za jednu výpůjčku cca 7 % ceny knihy v hodnotě 300 Kč. Minimální hodnota byla 0,5 Kč (0,1 % hodnoty knihy) a maximální 60 Kč (20 % hodnoty knihy).

Otázka č. 4b: Představte si, že by se zcela změnil systém financování MKP a MKP by byla financována pouze za to, kolik knížek si čtenáři půjčí – čtenáři by platili poplatek za každou vypůjčenou knihu (CD, časopis apod.). Kdybyste měl/a za každou výpůjčku něco zaplatit, jakou částku byste byl/a ochotný/á zaplatit nejvýše za půjčení knihy, kterou již není možné běžně sehnat v knihkupectví?

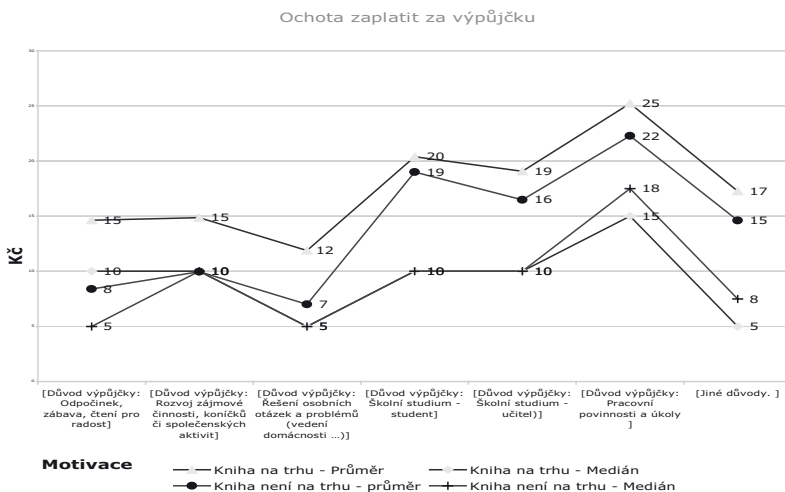
V případě nemožnosti sehnat knihu jiným způsobem se ochota zaplatit za výpůjčku zvyšuje, průměr činí 56 Kč a medián 50 Kč.

Ochota zaplatit za výpůjčku byla dále zkoumána z hlediska motivace, tj. důvodu výpůjčky. Výsledky pro tyto otázky jsou uvedeny v Grafu 1.



Graf 1: Ochota platit za výpůjčku podle motivace v případě, že vypůjčovaná kniha je na trhu dostupná (zdroj: zpracování na základě vlastního šetření)

Souvisejícím dotazem byla otázka na to, kolik by byli ochotni občané zaplatit za výpůjčku i v případě, že vypůjčovaná kniha na trhu již není. Výsledky jsou v Grafu 2.



Graf 2: Srovnání odpovědí – ochota platit za knihu pokud je/není na trhu
(zdroj: zpracování na základě vlastního šetření)

Doplňkovou otázkou byl dotaz na vybrané portfolio veřejných služeb, které poskytuje cílová veřejná knihovna. Dotaz jednoznačně směřoval na zjištění vnímané hodnoty veřejné služby zjišťované za pomoci WTP.

Otázka č. 4c: Představte si, že by se zcela změnil systém financování MKP a MKP by byla financována pouze za to, jaké služby za rok čtenářům poskytne, a čtenáři by za tyto služby přímo platili nějaký poplatek. Kdybyste měl/a za každou ze služeb něco zaplatit, jakou částku byste byl/a ochotný/á zaplatit nejvýše za: (viz Tabulka 5).

	Průměr	Medián	Minimum	Maximum
každou vypůjčenou knihu	12,5	10	0	50
každý vypůjčený časopis	4,8	5	0	20
každé vypůjčené CD nebo DVD	13,8	10	0	50
přístup na internet (1 hodina)	22,5	15	0	100
přístup do databází (1 den)	23,0	10	0	300

prezenční výpůjčky	10,1	5	0	100
za vstup do knihovny, možnost studia v knihovně a prezenčních výpůjček (1 den)	16,0	10	0	100
za vrácení knihy na jiné pobočce, než byla vypůjčena	10,0	5	0	100
přivezení knihy z jiné pobočky do pobočky, kde si ji chci půjčit	19,0	10	0	150
za 10 minut osobní asistence knihovníka	15,8	10	0	100

*Tabulka 5: Ochota čtenářů zaplatit za jednotlivé služby
(zdroj: zpracování na základě vlastního šetření)*

Mediány pro jednotlivé služby se nacházejí v rozpětí 5 až 15 Kč. U služeb, které využívá jen nízký podíl uživatelů, existuje vysoké rozpětí mezi minimální a maximální hodnotou (přístup do databází a přivezení knihy z jiné pobočky). Nejnižší průměrná hodnota je spojena se zapůjčením časopisu, což odpovídá nižší průměrné ceně za časopis ve srovnání s knihou nebo CD/DVD. Za osobní asistenci knihovníka jsou uživatelé ochotni zaplatit průměrně cca 100 Kč za hodinu.

3. Šetření ochoty platit za kompletní užívání veřejné služby

Dalším způsobem, jak odhalit vnímanou hodnotu veřejné služby je dotázat se respondentů, na kolik si cení svého ročního oprávnění navštěvovat knihovnu a bezplatně si vypůjčovat knihy, časopisy a užívat dalších nabízených služeb. Tímto způsobem je možné ověřit celkovou vnímanou hodnotu dané veřejné služby. Zjišťování proběhlo touto otázkou:

Otázka č. 5: MKP je nyní financována z rozpočtu hlavního města Prahy. Když rozpočítáme současné náklady mezi všechny čtenáře, vychází to na 1 400 Kč na 1 čtenáře. Představte si, že by se zcela změnil systém financování MKP a MKP by byla financována pouze z ročních členských poplatků od čtenářů. Byl/a byste ochotný/á platit tuto částku, tedy 1 400 Kč za rok?

Většina uživatelů (75 %) není ochotna zaplatit za roční členství 1 400 Kč. Pouze 11 % je ochotno tuto částku zaplatit a zbytek nedokázal odpovědět. Na tuto otázku navazovaly otázky ve formě dražby směrem nahoru, tj. ochota zaplatit více (1 500, 1 600, ..., 2 000, více než 2 000 Kč) a dražby směrem dolů, tj. ochota zaplatit méně (1 200, 1 000, ..., 200 Kč).

Vzhledem k nízkému počtu uživatelů ochotných zaplatit za roční členství 1 400 Kč byla také ochota zaplatit více malá, konkrétně 7 % uživatelů bylo ochotno zaplatit buď 1 500 nebo 1 600 Kč. Nikdo nebyl ochoten zaplatit více. U dražby směrem

dolů bylo dosaženo následujících hodnot: alespoň 1 200 Kč (2 % uživatelů), 1 000 Kč (5 %), 800 Kč (2 %), 600 Kč (9 %), 400 Kč (23 %), 200 Kč (16 %).

Varianta této otázky směřovala na ochotu zaplatit vyšší částku, než je současný roční příspěvek. Více než 95 % by bylo ochotno vyšší částku zaplatit, aby knihovna mohla i nadále fungovat. Další varianta otázky byla formulována s cílem zjistit maximální částku, kterou by uživatelé byli ochotni zaplatit za fungování MKP. Průměrná částka v odpovědi na tuto otázku činila 355 Kč a medián 250 Kč.

Závěr

Při alokaci veřejných prostředků směřujících k tvorbě určitého portfolia veřejných služeb je třeba mít na paměti stálý požadavek na jejich efektivní využití. V praxi jej však není možné splnit, neboť často scházejí vhodné nástroje, které by bylo možné využít ex ante a zabránit tak případnému plýtvání.

Prezentované metody vycházejí ze zkušeností zahraničních veřejných knihoven, které se snaží analyzovat vlastní efektivnosti. Využívají pro to empirických studií, které jim poskytují základní přehled o ohodnocení poskytovaných služeb prostřednictvím vnímané hodnoty jednotlivých uživatelů - čtenářů. Výchozím metodologickým základem je teorie individualismu, která se ukazuje být vhodnou pro podobné analýzy.

Příspěvek poskytuje základní přehled výsledků pilotních šetření, které se uskutečnily s cílem získat empirickou materii, kterou bude možné ohodnotit za pomoci dotazování na WTA a WTP vybrané veřejné služby poskytované knihovnami. Při srovnání obou přístupů je patrné, že výsledek závisí jak na stylu položené otázky, tak na jejich pořadí a případné nabídce možných odpovědí (multiple-choice). Bylo také prokázáno, že jednotlivé výstupy je třeba vnímat v kontextu a využívat spíše hodnotu mediánu než obvykle používaný průměr.

Výsledkem šetření není jednoznačný výsledek určující hodnotu určité veřejné služby. Došlo pouze k ověření, že podobným postupem je možné získat relevantní data pro další analýzy, například CBA nebo ukazatel return-on-investment uzpůsobený pro veřejné knihovny.

Literatura

BRITISH LIBRARY. (2004). Measuring our value, British Library Annual Report 2003/2004. 2004. s. 6. Dostupné z: <http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf>

HARLESS, D. W., ALLEN F. R. (1999). Using the Contingent Valuation Method to Measure Patron Benefits of Reference Desk Service in and Academic Library, *College & Research Libraries*, vol. 60, no.1, January 1999, pp. 56–69.

LYNCH, T. (2004). A study of taxpayer return on investment (ROI) in Florida public libraries: Part III - REMI details. *Tallahassee, FL: State Library and Archives of Florida*, s. 21.

OHIO (2006). Value for Money: Southwestern Ohio's Return from Investment in Public Library. *Driscoll & Fleeter. Columbus, OH*.

STEJSKAL, J., HÁJEK, P., MAŤÁTKOVÁ, K., KOŤÁTKOVÁ STRÁNSKÁ, P., ŘEHÁK, T. (2011). *Rešerše výzkumných metod vhodných pro oceňování služeb veřejných knihoven*. Nepublikovaná závěrečná zpráva z I. etapy řešení projektu SOLK 39765/2011.

DOTAZNÍKOVÁ ŠETŘENÍ V KNIHOVNÁCH: SOUČASNÁ SITUACE A VÝHLEDY DO BUDOUCNA

RESEARCH ACTIVITIES IN LIBRARIES: CURRENT SITUATION AND OUTLOOK FOR THE FUTURE

Ladislava Suchá, Gabriela Šimková

Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta Masarykovy univerzity

Abstrakt

Výzkumná šetření, prováděná v knihovnách, mohou být pro knihovníky nedocenitelným zdrojem informací. Z šetření mapujícího stav provádění výzkumů v knihovnách v ČR však vyplynuly velké rozdíly v přístupu jednotlivých knihoven – od aktivního provádění výzkumů až po téměř nulový přístup k této problematice. Snahou projektu Výzkumy.knihovna.cz je nabídnout zájemcům z řad knihoven podporu, ať už v podobě informačního portálu, e-learningového kurzu nebo šablon pro dotazníková šetření. Na závěr článku je představena aplikace, díky které mohou knihovny efektivně a s minimálními náklady výzkumy provádět.

Abstract

The library research activities could be invaluable source of information. However, there are significant differences in attitude towards researching in libraries – from the active contribution to almost zero approach to this issue. There is the main aim of Vyzkumy.knihovna.cz project – offering professional support for librarians (like the information web site, the e-learning course or templates for questionnaires). An application for effective and low-cost research is presented at the end of this article.

Klíčová slova

výzkumy, Výzkumy.knihovna.cz, dotazníkové šetření, online aplikace pro výzkum, Survio, e-learning, Základy výzkumů v knihovnách

Výzkumy v knihovnách: nesnadné propojování výzkumu a praxe

Výzkumy v knihovnách patří mezi aktuální, ale často podceňovaná témata nejen v Čechách, ale i v zahraničí. Řada akademiků v oboru, ale i samotných knihovníků, už několik desítek let upozorňuje na fakt, že v informační vědě a v knihovnictví je obecně málo původního výzkumu, který je často navíc prezentován ve velmi situačně specifickém žánru, který by se dal popsat zkratkou „jak jsme to u nás dobře udělali“¹ (Losee, Worley, 1984). Jedná se tedy spíše o popisy konkrétních řešení v konkrétních podmínkách bez hlubšího teoretického a metodologického ukotvení.

Powell a Connaway (2004) zmiňují kritiku předchozího oborového výzkumu, kterou formuloval ve svém článku Garrison (1980). Ten upozornil například na skutečnost, že výzkumníci nešíří adekvátně výsledky svého výzkumu, lidé pohybující se v praxi se neseznamují dostatečně s výsledky výzkumů, čtenáři odborných periodik tvoří velmi omezenou skupinu. Kritizoval i malou návaznost oborových dizertací na předchozí či paralelní výzkum. Situace se sice od 80. let v mnohém změnila, některé momenty kritiky ale stále zůstávají aktuální. Kritizováno bývá například poměrně malé rozpětí využívaných výzkumných metod, či nedostatečné propojení akademického a praktického výzkumu.

Pomalé pronikání výzkumu do každodenní praxe potvrzují ve své knize i Beck a Manuel (2008). Ti upozorňují na to, že být knihovníkem v praxi často znamená osvojit si celou řadu praktických činností a teoretických oblastí: akvizici, management sbírek, organizování akcí, psaní grantových žádostí, mezivýpůjční služby, personální management a další – nelze se tedy divit tomu, že výzkum bývá považován za „luxus“, který si lze dovolit jen v případě, že se na něj podaří vyčlenit personální i finanční rezervy. Stejně důležitým faktorem ale může být i obava z obtížnosti výzkumu a jeho metodologie. Výzkumy ukazují, že pouze třetina knihovnických programů na vysokých školách zařazuje metodologický kurz jako povinný a většina programů nabízí pouze jeden podobný kurz za celé studium² (O'Connor, Park, 2002). Více než polovina programů potom používání výzkumných metod vůbec nevyžadovala.

V posledních letech se však objevuje řada iniciativ, které si kladou za cíl tuto situaci zvrátit. Vycházejí většinou s přístupu tzv. evidence-based librarianship, tj. na důkazech založeného knihovnictví, které akcentuje právě propojování praxe a výzkumu v každodenním rozhodování o knihovních službách.

¹ V originálu „How I done it good“.

² Data pochází z výzkumu realizovaném v USA.

Situace v České republice

Problematika výzkumů v knihovnách je v českém prostředí stále aktuálnější zejména po zveřejnění novely standardů VKIS, která obsahuje nové body týkající se měření spokojenosti uživatelů:

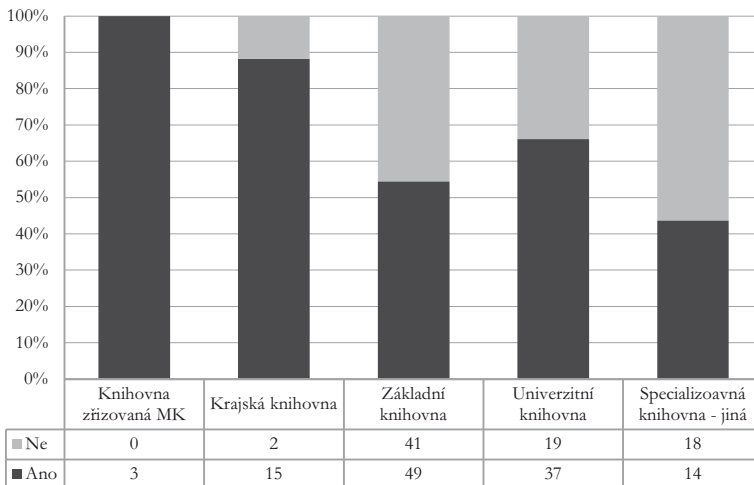
- Spokojenost uživatelů se zjišťuje pravidelně každých 5 let pomocí standardizovaného dotazníku (ankety). Hodnocení služeb knihovny se provádí u dospělých nad 15 let a u dětí a mládeže do 15 let.
- Provozovatelé knihoven průběžně sledují a monitorují výkony knihoven pomocí měření spokojenosti uživatelů pro potřeby řízení a financování knihovny. Cílem standardu je poskytnout spolehlivé údaje o tom, jak uživatelé posuzují služby knihovny. (Richter 2011)

V České republice není situace ohledně výzkumů v knihovnách dostatečně zmapována. Neexistuje reprezentativní průzkum, nakolik zapojují knihovníci výzkum a jeho výsledky do každodenní praxe či do rozhodování o podobě knihovních služeb. V roce 2010 byl týmem z Kabinetu informačních studií a knihovnictví na FF MU realizován explorativní průzkum týkající se právě využívání výzkumu v knihovnách. Ačkoliv autorkám průzkumu nešlo o dosažení celkového reprezentativního obrazu českého knihovnictví³, ale spíše o průzkum zájmu o vzdělávací aktivity v této oblasti, výzkum přinesl řadu zajímavých a do této chvíle nepublikovaných dat.

Především je zajímavá informace, že téměř 60 % respondentů (přesněji 120 respondentů, tj. 59,7 %) uvedlo, že v jejich knihovně byl v posledních pěti letech proveden nějaký výzkum. Rozdíl je samozřejmě v míře, v jaké provádí výzkumy knihovny přímo zřízené Ministerstvem kultury, krajské knihovny, knihovny univerzitní, základní a jiné specializované knihovny. Rozdíly ilustruje následující graf:

³ Průzkumu se zúčastnilo 201 respondentů především ze základních (81 knihoven, tj. 40,3 %), univerzitních (55 knihoven, tj. 27,36 %) a jiných specializovaných knihoven (27, tj. 13,43 %). Obecně lze říci, že v případě základních knihoven se průzkumu účastnily spíše knihovny větší, průzkum tedy není reprezentativní zejména vzhledem k menším profesionálním i neprofesionálním knihovnám.

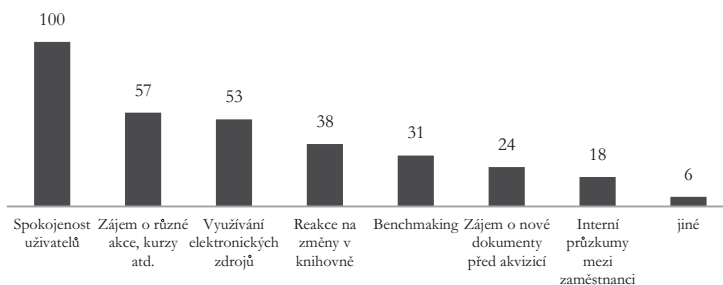
Provedli jste ve vaší knihovně v posledních pěti letech nějaký výzkum?



Graf 1: Provedli jste ve vaší knihovně v posledních pěti letech nějaký výzkum?

Nejčastěji prováděnými výzkumy v knihovnách jsou výzkumy spokojenosti uživatelů (49,75 %). Obvyklé jsou i výzkumy sledující zájem o různé akce, kurzy a další aktivity pořádané knihovnou (28,36 %). Především univerzitní knihovny poté provádějí i výzkumy využívání elektronických zdrojů (26,37 %).

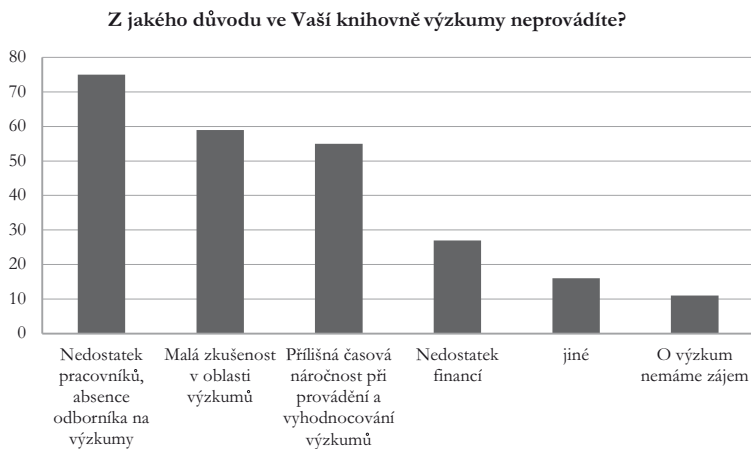
Pokud výzkumy provádíte, tak jaké?



Graf 2: Pokud výzkumy provádíte, tak jaké?

Celých 90 % respondentů průzkumu ve výzkumu uvedlo, že jejich knihovna nemá specializovaného pracovníka na výzkum. Ostatní knihovny mají vyčleněného člověka ve čtyřech případech, v dalších případech spolupracují s expertním

odborníkem. Nedostatečné personální zdroje jsou také nejčastější příčinou, proč knihovny výzkumy neprovádí. 75 knihoven (tedy 37,3 %) uvedlo jako důvod, proč neprovádí výzkumy, právě nedostatek pracovníků, 29,3 % odpovídajících vnímá jako hlavní problém malou zkušenost v oblasti výzkumů a jen o něco menší počet odpovídajících (27,3 %) přílišnou časovou náročnost výzkumů.



Graf 3: Z jakého důvodu ve Vaší knihovně výzkumy neprovádíte?

Závěry našeho průzkumu tedy přibližně odpovídají závěrům Beck a Manuela (2002), které jsme představily v první kapitole.

Výzkumy.knihovna.cz:

portál pro metodickou podporu výzkumů v knihovnách

Data z výzkumu potvrdila, že zájem o problematiku výzkumů uživatelů v knihovnách je, ale chybí informace, návody a metodiky, které by usnadnily praktickou realizaci v knihovnách. Proto vznikl v rámci APLS semináře při Kabinetu informačních studií a knihovnictví projekt Výzkumy.knihovna.cz, který si kládí právě za cíl usnadnit knihovnám co nejvíce cestu k vlastním výzkumům. U počátku projektu stál šestičlenný tým studentů (Juráková, Pokorný, Šimková, Šteflová, Vostatková, Vrbová, 2011). Od počátku bylo hlavním cílem poskytnout knihovnám podporu při výzkumech formou na sebe navázaných aktivit:

- informačního portálu Výzkumy.knihovna.cz,
- e-learningového kurzu Základy výzkumu v knihovnách (dnes dostupný na Kurzy.knihovna.cz),

- poskytnutím dostupného nástroje pro tvorbu a administraci dotazníků a poskytnutím vzorových šablon pro výzkumy v knihovnách.

Informační portál byl spuštěn na jaře 2011 a v současnosti slouží zejména pro propagaci e-learningového kurzu a zveřejňování aktualit. Najdete na něm především stručnou učebnici pro výzkumy v knihovnách, která by vás měla v několika jednoduchých krocích provést procesem vytváření a návrhu dotazníku. Současně je na něm připravována i sekce se vstupem do služby Survio a vzorovými šablonami pro dotazníky.



Obrázek 1: Portál Vyzkumy.knihovna.cz

E-learningový kurz Základy výzkumů v knihovnách

Pokud vám nestačil úvod do metodologie a vytváření dotazníků na portálu, je pro zájemce o hlubší průnik do problematiky připraven celý e-learningový kurz. Kurz Základy výzkumů v knihovnách do dnešního dne úspěšně absolvovalo 47 studentů. E-learning je sestaven z jedenácti vzájemně navazujících a provázaných modulů a po jeho úspěšném absolvování získá účastník certifikované osvědčení.

E-learning je primárně určen **zaměstnancům všech typů knihoven** a dalších paměťových institucí v České republice. Pokud je to kapacitně možné, je

kurz otevřen i pro zájemce z řad studentů. Celá výuka probíhá distančně, e-learningovou formou. Absence možnosti reálné interakce s vyučujícím je v kurzu alespoň částečně nahrazována tutorý, kteří po celou dobu trvání kurzu interagují s účastníky prostřednictvím diskuzních fór, e-mailu či chatu. Důraz je kladen také na relativně podrobnou evaluaci a to ve dvou směrech – od vyučujících (tutorů) ke studentům a naopak od studentů směrem k tutorům. Kurz je značně kapacitně omezen (jednoho běhu se může zúčastnit max. 40 studentů), což umožňuje tutorům poskytovat účastníkům relativně podrobnou zpětnou vazbu k úkolům, které jsou studenty v průběhu celého kurzu odevzdávány. Několikrát v průběhu celého kurzu jsou pak studenti žádáni o vyplnění krátkých evaluačních dotazníků, které pak slouží jako kvalitní zpětná vazba pro tvůrce kurzu.

Jednotlivé moduly kurzu jsou koncipovány tak, aby reflektovaly jak specifika výzkumů prováděných v knihovnách, tak základy sociálně-vědného výzkumu napříč obory. Tematicky je tak pokryto poměrně široké spektrum od teoretických základů provádění výzkumů až po konkrétní příklady nejčastěji prováděných typů výzkumů v ČR i zahraničí (benchmarking, výzkumy čtenářství atp.).

Témata jednotlivých modulů:

1. Úvod do problematiky výzkumů v knihovnách
2. Přípravná fáze sociologického výzkumu
3. Výběr vzorku
4. Metody sběru dat
5. Jak vytvořit dotazník
6. Analýza dat
7. Specifika kvalitativního výzkumu
8. Benchmarking
9. Výzkumy čtenářství a čtenářů
10. Závěr výzkumu a prezentace výsledků

Na přípravě obsahové náplně kurzu se podíleli jak odborníci z oblasti knihovnictví, tak výzkumní pracovníci a sociologové:

- **Mgr. Stanislav Biler** působil na Fakultě sociálních studií MU, Katedra sociologie. V současnosti pracuje jako sociolog.
- **PhDr. Ladislava Suchá** je projektová manažerka na KISK FF MU, šéfredaktorka časopisu ProInflow, vyučující metodologie výzkumů. Spolupracuje také na různých výzkumech pro komerční sféru.

- **PhDr. Irena Prázová, Ph.D.**, se dlouhodobě věnuje uživatelským výzkumům, analýze uživatelských potřeb a výzkumům čtenářství. V současnosti je vedoucí SVI FSV UK.
- **Mgr. Markéta Škodová** se specializuje na teorii a historii výzkumu veřejného mínění. Působí na FSV UK, je jednou z editorek recenzovaného časopisu Mediální studia, pracovala v Centru pro výzkum veřejného mínění a vyučovala mimo jiné na FF UK a FAMU.

Didakticky celý kurz připravily tutorky, které také studenty po celou dobu studia provádí:

- **Bc. Gabriela Šimková** je absolventkou oboru Informační studia a knihovnictví na FF MU v Brně. Pracuje jako lektorka informačního vzdělávání na KISK FF MU, zabývala se výzkumem spokojenosti uživatelů Moravské zemské knihovny.
- **Bc. Zuzana Vrbová** je absolventkou oboru Informační studia a knihovnictví na FF MU v Brně. Zabývala se výzkumem využívání EIZ v Moravské zemské knihovně v Brně.
- **Bc. Jitka Šteflová** je absolventkou oboru Informační studia a knihovnictví na FF MU v Brně. Pracuje příležitostně jako odborná knihovnice v Moravské zemské knihovně v Brně.

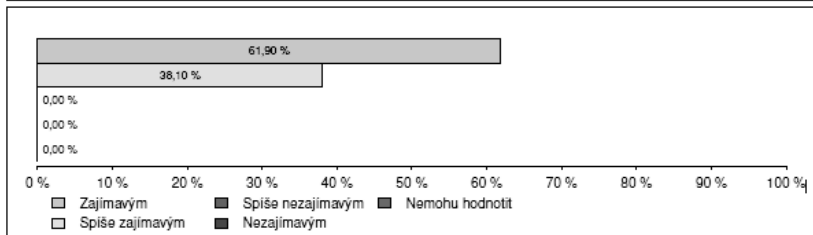
V červnu letošního roku skončil již druhý běh kurzu. Vzhledem k zájmu ze strany odborné veřejnosti je spuštění dalšího běhu plánováno na září roku 2012. Z výsledků evaluačních anket vyllynuly některé informace, které napovídají o spokojenosti studentů (viz Graf 4), odhalují však i místa, kde je možné kurz dále vylepšit – od září bude tedy kurz probíhat v obsahově inovované podobě, která bude kupříkladu více zaměřena na konkrétní příklady z praxe knihoven.

„Kurz se mi velmi líbil, byl pěkně a přehledně připravený a pro mě přínosný. Občas mi nebylo zcela jasné zadání úkolů (...), nicméně se s tím dalo snadno vypořádat. Studium materiálů nebylo nudné, oceňuji upozorňování na souvislosti a návaznosti probírané látky v textu.“ (Zpětná vazba studentky 2. běhu kurzu.)

2. Obsah celého kurzu sledávám:

Výběr z možností , zodpovězeno: 21x, nezodpovězeno: 0x

Odpověď	Odpovědi	Podíl
Zajímavým	13	61,90 %
Spíše zajímavým	8	38,10 %
Spíše nezajímavým	0	0,00 %
Nezajímavým	0	0,00 %
Nemohu hodnotit	0	0,00 %



Graf 4: Hodnocení účastníků 2. běhu kurzu Základy výzkumů v knihovnách

Technické řešení pro tvorbu a správu dotazníků – spolupráce s aplikací Survio

Poslední aktivitou, která byla zahájena pod hlavičkou projektu Výzkumy.knihovna.cz (a byla dále prohloubena ve spolupráci s pracovní skupinou k problematice šetření informačních potřeb v rámci naplňování Koncepce rozvoje knihoven 2011–2015), je technické řešení pro tvorbu a správu dotazníků. Po více než ročním testování komerčních i nekomerčních, serverových i cloudových řešení, byla zahájena jednání se společností provozující aplikaci Survio (www.survio.com).

Výsledkem je funkčně zajímavá i finančně velmi přijatelná nabídka pro knihovny, která umožní vytváření a provozování vlastních dotazníků, vytvořených na základě šablon i na míru konkrétním potřebám knihovny. Nabídka je podrobně popsána na stránkách portálu⁴.

Součástí nabídky technického řešení jsou i nové šablony pro výzkumy v knihovnách. Pro zprovoznění služby jsme se rozhodli nabídnout zatím tři šablony pro potřeby základních i akademických knihoven:

- standardizovaný dotazník pro šetření spokojenosti uživatelů knihoven,
- miniverze standardizovaného dotazníku pro malé knihovny,

⁴ <http://vyzkumy.knihovna.cz/aktuality/nabidka-pro-knihovny-survio-s-90-slevou>

- dotazník pro měření míry úzkosti z knihoven pro potřeby akademických knihoven (dotazník je překladem standardizovaného dotazníku Bostick (Onwuegbuzie, Bostick, 2004).

Průzkum spokojenosti uživatelů knihovny

Dobrý den,
věnujte prosím několik minut svého času vyplnění následujícího dotazníku.

0 % (0 z 23)

Jak často navštěvujete prostory knihovny?

denně
 jednou týdně
 jednou za 14 dní
 jednou měsíčně
 jednou za čtvrt roku
 jednou za půl roku
 méně často

Následující

Obrázek 2: Šablona dotazníku pro šetření spokojenosti uživatelů s knihovnou

Šablony jsou pro knihovny dostupné zdarma či za symbolický poplatek 100 Kč/rok pro využívání všech výhod tarifu Diamond (komerční cena tarifu na rok je 9 996 Kč). Tento účet umožňuje vytvořit knihovně neomezené množství dotazníků a sesbírat neomezené množství odpovědí od respondentů.

Postupně připravujeme pro knihovny další šablony a zlepšení prostředí pro dotazování.

Jak začít využívat službu a šablony dotazníků?

1. Vytvořte si účet na Survio.com. Využijte pro to ideálně svůj pracovní (knihovní) mail.
2. Zvolte variantu Diamond na rok a platbu převodem.

3. Vložte kód slevového kupónu.
4. Survio vám upraví cenu objednávky. Může chvíli trvat, než vám přijde mail s potvrzením, ale nebudete čekat dlouho.
5. Jakkmile zaplatíte sníženou částku, můžete začít využívat svůj účet pro výzkumy. Pokud budete chtít využít pro svůj výzkum nabízené šablony, můžete si zvolit tuto možnost při založení nového dotazníku.

Kde najdete více informací?

Pokud máte zájem o další informace o problematice dotazování a výzkumů v knihovnách, sledujte portál Výzkumy.knihovna.cz. Přímo nás také můžete kontaktovat na mailu vyzkumy@knihovna.cz.

Literatura

Beck, S. E., & Manuel, K. (2008). *Practical research methods for librarians and information professionals*. New York: Neal-Schuman Publishers.

Eldredge Jonathan. "Evidence-based Librarianship: an Overview." *Bulletin of the Medical Library Association* 88.4 (2000): 289–302.

Losee, R. M., & Worley, K. A. (1993). *Research and evaluation for information professionals*. San Diego: Academic Press.

Juráková V.; Pokorný A.; Šimková G.; Šteflová J.; Vostatková B.; Vrbová. *Vyzkumy.knihovna.cz: metodologický a vzdělávací portál pro knihovny. Inflow: information journal* [online]. 2011, roč. 4, č. 1 [cit. 2012-07-18]. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/vyzkumyknihovnac>. ISSN 1802-9736.

O'Connor, Dan and Soyeon Park. 2002. On my mind: Research methods as essential knowledge. *American Libraries* 33 (January): 50.

Onwuegbuzie, A. J., Jiao, Q. G., & Bostick, S. L. (2004). *Library anxiety: Theory, research, and applications*. Lanham, Md: Scarecrow Press.

Richter, V (2011). *Novela standard VKIS. Regionální funkce knihoven 2011*. Plzeň, 2011 Dostupné z: http://knihovnam.nkp.cz/docs/RegFce2011/2011_Richter_Standardy.pdf

OBSAH

ÚVOD	3
PROGRAM	5
PŘÍSTUP K INFORMAČNÍM ZDROJŮM A SLUŽBY KNIHOVEN	11
<i>Bohdana Stoklasová</i> : Knihovny.cz: Centrální portál českých knihoven	12
<i>Petr Žabička, Václav Rosecký</i> : Sdílení uživatelských identit; Zabezpečení počítačů pro přístup do autorsky chráněných plných textů	24
<i>Jan Pokorný</i> : Knihovny v mobilních zařízeních	29
VZDĚLÁVÁNÍ UŽIVATELŮ KNIHOVEN	
Část A: Informační vzdělávání (uživatelů i knihovníků)	33
<i>Iva Zadrazilová</i> : Projekt CEINVE – Centrum informačního vzdělávání: rozvoj informační gramotnosti na Masarykově univerzitě	34
<i>Lubomír Novotný</i> : Spolupráce Vědecké knihovny v Olomouci a Univerzity Palackého	40
<i>Dagmar Chytková</i> : Kritické a kreativní myšlení v informačním vzdělávání	46
<i>Michaela Hašková</i> : Jak jsme začali připravovat 1. lekce informační výchovy	53
<i>Pavla Kovářová</i> : Chování uživatele jako základní pilíř ICT bezpečí	59
<i>Tomáš Štefek</i> : Bezpečné městečko na dlani	70
VZDĚLÁVÁNÍ UŽIVATELŮ KNIHOVEN	
Část B: (Celoživotní) vzdělávání uživatelů a knihovníků jinak	75
<i>Michal Šerák</i> : Teorie a praxe zájmového vzdělávání dospělých v ČR	76
<i>Martina Wolna</i> : Zájmové vzdělávání dospělých v knihovnách	86
<i>Marcela Güttnerová</i> : Výpravy za poznáním v litvínovské knihovně aneb Pokusy o zájmové vzdělávání dospělých	93

DESIGN SLUŽEB V KNIHOVNÁCH	101
<i>Petr Škyřík: Zavádějme službu jako projekt.</i>	102
<i>Ladislava Suchá: Uživatelské výzkumy v knihovnách z pohledu designu služeb: 5+3 metody, které možná (ne)znáte</i>	106
<i>Martin Krčál: Cesta tvorbou webových stránek knihovny</i>	115
<i>Lenka Hanzlíková: Hlavně (ne)nápadně.</i>	125
<i>Michal Denár, Josef Moravec: Opensource a knihovny: cesta k lepším službám?</i>	128
<i>Zuzana Čermáková: Projekt EVS in Library- stav k 29. 6. 2012</i>	133
BEZBARIÉROVÁ KNIHOVNA - JEJÍ PROSTOR A LIDÉ	139
<i>Zlata Houšková: Knihovna pro všechny aneb Kšaft odcházející matky Zlaty Houškové</i>	140
<i>Kateřina Červínková Houšková: Čtenářství prelingválně neslyšících</i>	152
<i>Helena Selucká: Cílová páska: bezbariérová knihovna a rovný přístup</i>	160
<i>Michaela Kožíšková: Krajská knihovna Karlovy Vary pro handicapované aneb Jak na to?</i>	165
<i>Eva Cerniňáková: Neviditelné bariéry.</i>	172
<i>Radek Pavlíček: I pro knihovny je přístupnost důležitá</i>	181
KNIHOVNA A E-KNIHY	189
<i>Vojtěch Vojtíšek: E-knihovna Městské knihovny v Praze</i>	190
<i>Jana Římanová: České e-knihy v českých knihovnách: studie proveditelnosti a obchodní model</i>	193
<i>Martin Krčál, Jan Kříž: Půjčování e-knih: srovnání situace v ČR, USA a SRN.</i>	198
<i>Jiří Pavlík: Privátní internetové knihovny a mobilní aplikace</i>	205
<i>Gabriela Filipová: Propagace regionální literatury formou e-knih - zkušenosti MSVK v Ostravě</i>	209

KONCEPCE ROZVOJE KNIHOVEN – AKTUÁLNÍ STAV A REALIZACE	213
<i>Zlata Houšková</i> : Analýza mzdové, věkové a vzdělanostní struktury pracovníků knihoven v České republice 2012. Výsledky průzkumu.....	214
<i>Zlata Houšková</i> : Knihovnické profese v národní soustavě povolání a národní soustavě kvalifikací	220
<i>Jan Stejskal, Kateřina Mařátková, Petr Hájek,</i> <i>Pavla Kořátková Stránská, Tomáš Řehák</i> : Přístupy ke zjišťování hodnoty veřejných služeb vnímané spotřebiteli – aplikace na služby veřejných knihoven	225
<i>Ladislava Suchá, Gabriela Šimková</i> : Dotazníková šetření v knihovnách: současná situace a výhledy do budoucna.....	238

KNIHOVNY SOUČASNOSTI 2012

Sborník z 20. konference, konané ve dnech 11. až 13. září 2012
v areálu Univerzity Pardubice
Vydáno za podpory dotačního programu Ministerstva kultury Knihovna 21. století

Sestavily: PhDr. Zdeňka Friedlová, Mgr. Pavla Gajdošíková

Jazykové korektury: Mgr. Pavla Anthová

Návrh loga: Mgr. Lucie Linhartová

Grafická úprava, DTP, tisk:

Tigris, spol. s r. o., Nábřeží 599, 760 01 Zlín-Prštné, www.TiskovyExpress.cz

Vydalo Sdružení knihoven ČR, Prokešovo nám. 9, 728 00 Ostrava

1. vydání

Náklad 200 výtisků

ISBN 978-80-86249-65-0

