



**konference **2013** knihovny současnosti**



SDRUŽENÍ KNIHOVEN ČR  
ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNICKÁ RADA ČR

# KNIHOVNY SOUČASNOSTI 2013



Sborník z 21. konference, konané ve dnech 10. až 12. září 2013  
v areálu Univerzity Palackého v Olomouci

Září 2013

Vydáno za podpory dotačního programu  
Ministerstva kultury ČR Knihovna 21. století

© Sdružení knihoven ČR, Ostrava 2013

ISBN 978-80-86249-68-1

ISSN 1805-6962

## Úvod

Vážení účastníci olomouckého setkání knihovnic, knihovníků a přátel knihoven, nastal druhý týden v září a všichni, kteří vylepšují životy našich knihoven a kteří jen trochu mohli opustit svá působiště, zvolili cestu do starobylého univerzitního města v centru Moravy na tradiční konferenci.

Při stanovování nosných témat pro 21. ročník konference Knihovny současnosti se opětovně zvažovala aktuální situace českých, moravských a slezských knihoven a potřeby a požadavky jejich uživatelů. Organizátoři konference, kterými jsou rada Sdružení knihoven a Ústřední knihovnická rada, se také snažili obohatit program o pohled zahraničních odborníků. Do Olomouce byli letos pozváni zástupci tří vyspělých knihovnických světů, a to Finska, Německa a Velké Británie. Paní Maija Berndtson, Judith Gregor a pan Simon May byli požádáni, aby ve svých prezentacích zmínili praktické zkušenosti k následujícím problémovým okruhům:

- Management knihoven;
- Řízení lidských zdrojů a celoživotní vzdělávání;
- Zajímavé rozvojové projekty z oblasti svého působení;
- Digitální dokumenty včetně e-knih – způsoby pořízení, výpůjčky, sdílení a kopírování;
- Podpora čtenářství.

Výše uvedená pestrá směs, v níž by každé z témat jistě vydalo na samostatnou konferenci, a další inspirace z Helsinek, Stuttgartu a Southend-on-Sea budou zahrnuty do první části odborného programu Trendy v knihovnictví.

Jelikož se konference zabývá od svého začátku v roce 1993 knihovnickými službami, akcentuje také tento ročník služby jak v celodenním bloku, tak ve třech specializovaných programech zaměřených na nepřizpůsobivé uživatele, podporu komunitních aktivit a program pro děti a mládež. Priorita celodenního programu spočívá především v možnostech spolupráce knihoven jak po technické a organizační stránce, tak ve smyslu sdílení zpětné vazby uživatelů služeb.

Poučení z loňských výtek, kdy se mnoho účastníků nedostalo na workshop k marketingu, a s vědomím důležitosti adresného poskytování služeb a jejich propagace, zařadil programový výbor marketingový workshop také do současného programu.

Třetí den bude možno posoudit pokrok v naplňování Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015. Stanovené úkoly jsou krok po kroku realizovány i přes skutečnost, že neradostná ekonomická situace a další okolnosti velmi redukuje finance, které je možno k uskutečnění Koncepce čerpat. Tím více je zapotřebí napřít pozornost na kvantifikaci pozitivního dopadu společenského působení knihoven. Naštěstí také výpočet hodnoty výpůjčky knih a jiných médií či dalších knihovnických služeb dostává konkrétnější obrysy a dokončovaný „recept“ aplikující metodu ROI by měl sloužit knihovnám k praktickému užívání.

Organizátoři děkují Ministerstvu kultury ČR za dotaci k vydání tohoto sborníku a programovému výboru a přednášejícím za iniciativní a pečlivý přístup k přípravě odborné náplně konference. Poděkování patří též vystavujícím firmám za doplnění programu a podporu konference, Vědecké knihovně v Olomouci za zajištění zázemí pro všechny aktéry a Moravskoslezské vědecké knihovně v Ostravě za přípravu a vedení související administrativy.

Rada Sdružení knihoven a Ústřední knihovnická rada, které konferenci organizují, přeji všem účastníkům, aby v Olomouci načerpali podněty k rozvoji knihovnických služeb nabízených ve špičkových informačních institucích i v malých obecních knihovnách, a také příjemně strávený pobyt mezi kolegy a přáteli.

*LEA PRCHALOVÁ*  
*předsedkyně Sdružení knihoven ČR*

## Preamble

Dear participants to Olomouc Conference of librarians and friends,

It is again the second September week, and we all who are improving lives of our libraries and could leave our offices at least for a short time came to this traditional Conference, this time taking place in the ancient university town in the middle of Moravia.

We were again evaluating situation and needs of Czech, Moravian and Silesian libraries and their users, when defining key topics for the 21<sup>st</sup> Conference year. The Conference organisers, The Czech Republic Library Association and Central Librarian Council, also endeavoured to enrich the programme with views of international experts. Representatives of three developed library domains – Finland, Germany and the United Kingdom – were invited this year. Ms Maija Berndtson, Ms Judith Gregor and Mr Simon May were kindly asked to mention their practical experience in:

- Library management;
- Human resources management and life-long learning;
- Interesting developing projects;
- Digital documents incl. e-books – their acquisition, loans, sharing and copying;
- Support to readership.

All these topics, each of them would surely cover the whole independent Conference, plus further inspiration from Helsinki, Stuttgart and Southend-on-Sea will be included in the first part of the program called Library Trends.

Since the very beginning in 1993 the Conference has been dealing with library services. Also this year we will focus, in a whole-day block and three specialized sections, on troubled users, support to community activities and programmes for children and youth. The whole-day block will discuss possibilities of library co-operation, both from technical and organisational point of view, and also sharing user feedback. As many participants did not manage to get to marketing workshop last year, we included the marketing workshop into this year's program as well. We are confident of importance of correctly targeting and promoting our services.

On the third day you will have an opportunity to evaluate fulfilling the Concept for the Development of Libraries in the Czech Republic 2011–2015. The defined tasks are implemented step by step even in spite of the economic situation and reduced available funding. Therefore it is more important to quantify positive impacts of library operations. Fortunately, a methodology to calculate value of books and other media loans and other library services is being developed, utilizing ROI, for the libraries to practically use.

The organisers would like to express their gratitude to the Ministry of Culture for a grant for publishing the proceedings. They also thank the Programme Committee and all presenters for their careful preparations and approach; exhibi-

biting companies for their support and complementing the program; the Research Library in Olomouc for arranging premises, accommodation and catering; and the Moravian-Silesian Research Library in Ostrava for preparations and administration.

The Czech Republic Library Association and the Central Librarian Council, the Conference organisers, wish all the participants to find new impulses to develop library services in both top information institutions and small municipal libraries. We also wish you a pleasant stay with your colleagues and friends here in Olomouc.

*LEA PRCHALOVÁ*

*Chairman of the Czech Republic Library Association*

# PROGRAM

## ÚTERÝ 10. 9. 2013

- **Zahájení, od 13:00 do 13:45**  
*Ing. Lea Prchalová, předsdkyně Sdružení knihoven ČR*  
**Předávání medailí Z. V. Tobolky**
- **Trendy v knihovnictví, od 14:00 do 18:00 hod.**  
*Garanti: Mgr. Blanka Konvalinková, Ing. Lea Prchalová, RNDr. Tomáš Řehák*
- 1997–2011 The long way towards the City Library at Mailänder Platz  
1997–2011 dlouhá cesta k městské knihovně na Mailänder Platz  
*Judith Gregor, Leiterin EDV, Stadtbibliothek Stuttgart*
- Beyond the comfort of what we know / Vize pro budoucnost  
*Simon May, Libraries Services Manager, Southend-on-Sea Borough Council*
- The new library / Nová knihovna  
*Maija Berndtson, Emeritus Directress of Helsinki City Library*

## STŘEDA 11. 9. 2013

- **Knihovna je služba, od 9:00 do 18:30 hod.**  
*Garanti: PhDr. Radka Římanová, Mgr. Štěpánka Žižková, Mgr. Tomáš Gec*
- Vysokoškolská knihovna a „kniha přání a stížností“  
aneb Kudy, kudy, kudy cestička...  
*Mgr. Alena Matuszková, Univerzita Karlova v Praze,*  
*Knihovna společenských věd TGM v Jíronicích*
- Na cestě po Nizozemsku – co mi otevřelo oči  
*Mgr. Pavlína Lonská, Městská knihovna v Praze*
- Transformace oborové knihovny na oborovou informační bránu  
zemědělského rezortu  
*PhDr. Jan Šlajs, Ústav zemědělské ekonomiky a informací*
- Efektivní a efektní knihovna  
*PhDr. Radka Římanová, Národní technická knihovna*



- Pochvaly, připomínky i ... ve veřejné knihovně  
*PhDr. Šárka Kašpárková, Knihovna Kroměřížska, p. o.*
- Děravá pavučina spolupráce českých knihoven  
*Mgr. Roman Giebisch, Ph.D., PhDr. Hanuš Hemola, Národní knihovna ČR*
- Centrální portál knihoven a knihovní systémy  
*Ing. Petr Žabička, Moravská zemská knihovna*
- E-čtečky v českých knihovnách  
*PhDr. Radka Římanová, Mgr. Lenka Šatavová, Národní technická knihovna*
- Instalace K4 a migrace dat mezi starým a novým Krameriem  
*Mgr. Pavla Švástová, Moravská zemská knihovna*
- Obálky knih zas a znova  
*Ing. Jiří Nechvátal, Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích*
- Všichni na jedné židli?! Spolupráce knihoven v rámci Ptejte se knihovny  
*Mgr. Veronika Ševčíková, Mgr. Lenka Válková, Národní knihovna ČR*
- Půlstoletí tváře knihovny v zrcadle času  
*PhDr. Hanuš Hemola, Věra Táfatová, Národní knihovna ČR*
- Geografická bibliografie ČR online: GEOBIBLINE  
*Bc. Václava Morongová, Bc. Helena Šimánová, Knihovna Geografie PřF UK*
- **Workshop, od 9:00 do 11:00 hod.**  
The New Library (Workshop proběhne v anglickém jazyce.)  
*Maija Berndtson, Emeritus Directress of Helsinki City Library*
- **Nepřizpůsobiví uživatelé knihoven, od 8:30 do 11:45 hod.**  
*Garant: Mgr. Adéla Dilhofová*
- Profesionalita a komunikační styl  
*PhDr. Jaroslava Dosedlová, Ph.D., Psychologický ústav Filozofické fakulty MU Brno*
- Fenomén bezdomovectví a knihovny  
*Kateřina Zoufalá, DiS., Diecézní charita Brno – Nízkoprahové denní centrum pro lidi bez domova*
- Specifika komunikace s Romy s ohledem na prostředí knihoven  
*Mgr. Jana Poláková, Ph.D., Muzeum romské kultury v Brně*

- Dvě organizace, dva názory a jedna budova – hledání společné cesty  
*Soňa Piškulová, Vladimíra Kurialová, Městská knihovna Břeclav, pobočka Poštorná*

- **Komunitní role knihoven, od 12:45 do 14:45 hod.**

*Garant: Mgr. Gabriela Jarkulišová*

- Komunitní práce v českých knihovnách  
*Mgr. Zuzana Ježková, Národní knihovna ČR*
- 10letá zkušenost s projekty komunitního rázu Městské knihovny v Sedlčanech  
*Blanka Tauberová, MěK Sedlčany*
- Rožnovská knihovna – jak na komunitní práci  
*Bc. Pavel Zajíc, Městská knihovna Rožnov pod Radhoštěm*
- Živá knihovna – dva pohledy na stejnou věc  
*Mgr. Eva Měřínská, Městská knihovna Tábor, Táňa Holčáková, Michaela Staňková, Krajská vědecká knihovna v Liberci*
- Jak se daří komunitní práci v Borovanech?  
*Magdalena Hlušítková, Knihovna Augustina Dubenského Borovany*

- **Práce s dětmi a mládeží, od 15:15 do 17:25 hod.**

*Garant: Mgr. Helena Selucká*

- Ono se řekne... knihovník  
*Mgr. Ivana Vaňková, Městská knihovna Velké Meziříčí*
- Knihovny a uživatelé aneb Vyplatí se program „šitý“ na zakázku?  
*Božena Blažková, Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové*
- „Co s volným časem?“  
*Miloslav Linc, Městská knihovna v Praze*
- „SUK – Čteme všichni“ – celostátní čtenářská anketa dětí  
*Mgr. Alice Košková, Sukova studijní knihovna literatury pro mládež*
- **Knihovna jako označení, marketingový workshop, od 13:00 do 15:00 hod.**  
*Mgr. Lenka Hanzlíková, Mgr. Pavlína Lonská, Městská knihovna v Praze*

- **Koncepce rozvoje knihoven, od 8:00 do 12:00 hod.**

*Garant: PhDr. Vít Richter*

- Implementace Koncepce rozvoje knihoven v ČR na léta 2011–2015  
*PhDr. Vít Richter, Národní knihovna ČR*
- Čtenáři a čtení v České republice (2013)  
*Prof. PhDr. Jiří Trávníček, MBA, Ústav pro českou literaturu AV ČR, v. v. i.*
- Služba pohledem uživatele (Aneb proč se nebát mystery shoppingu v knihovnách)  
*PhDr. Ladislava Suchá, Bc. Magdalena Jirásková, KISK FF MU*
- Priorita č. 12 – Podporovat vytváření nových knihovních fondů  
*PhDr. Šárka Kašpárková, Knihovna Kroměřížska – p. o.*
- Priorita „Lidské zdroje“ v poločase  
*Mgr. Zlata Houšková*
- Vnímaná hodnota služeb poskytovaných veřejnými knihovnami – meziknihovní srovnání  
*Ing. Jan Stejskal, Ing. Petr Hájek, Ph.D., Ústav ekonomických věd, Fakulta ekonomicko-správní, Univerzita Pardubice, RNDr. Tomáš Řehák, Městská knihovna v Praze*
- Národní digitální knihovna – první rok provozu  
*Ing. Luděk Tichý, Národní knihovna ČR*
- Koncepce trvalého uchování a zpřístupnění tradičních textových dokumentů  
*Mgr. Tomáš Foltýn, PhDr. Jiří Polišenský, Národní knihovna ČR*
- **Závěr**

## **Tematický blok**

# TRENDY V KNIHOVNICTVÍ

**Garanti:** *Mgr. Blanka Konvalinková, Ing. Lea Prchalová, RNDr. Tomáš Řehák*

# 1997–2011 THE LONG WAY TOWARDS THE CITY LIBRARY AT MAILÄNDER PLATZ

**Judith Gregor**

*Leiterin EDV, Stadtbibliothek Stuttgart*

## **Abstract**

The new Stuttgart City Library at Mailänder Platz has been opened on October 24th 2011, the German Library day. Since then the library has attracted many new users from the Stuttgart region as well as visitors from all over the world. It is a lively cultural centre serving as a meeting place for people representing all groups of society, open 9 to 21, Monday through Saturday.

Many visitors are impressed by the efficient use of modern technologies such as RFID technology for borrowing and return processes, a unique sorting facility, intelligent shelves where users can borrow notebooks with full internet access for temporary use in the buildings etc.

The lecture will outline the challenging concept for this library and describe the technical and organizational developments and changes in structure that were necessary to successfully master these challenges. Also it will show how the concept of the Public Library Stuttgart was expanded due to social and cultural changes in society and that many new features have been implemented in the branch libraries before the opening of the new library.

## **1997–2011 DLOUHÁ CESTA K MĚSTSKÉ KNIHOVNĚ NA MAILÄNDER PLATZ**

### **Abstrakt**

Nová stuttgartská městská knihovna byla na náměstí Mailänder Platz otevřena 24. října 2011 u příležitosti německého dne knihoven. Od té doby přitáhla mnoho nových uživatelů ze stuttgartského regionu i návštěvníků z celého světa. Jde o živé kulturní centrum sloužící jako místo setkávání pro všechny společenské skupiny obyvatel. Knihovna je otevřena od 9 do 21 hodin, od pondělí do soboty.

Mnoho návštěvníků je ohromeno efektivním využitím moderních technologií, jako je RFID technologie pro půjčování a vracení dokumentů, unikátní třídička, regály, kde si uživatelé mohou zapůjčit notebooky s plným připojením k internetu pro práci ve studovnách atd.

Přednáška nastíní náročnou koncepci této knihovny a popíše technické a organizační systémové změny, které byly potřebné k úspěšnému zvládnutí všech výzev. Ukáže také, jak byl původní koncept veřejné knihovny ve Stuttgartu rozšířen vlivem sociálních a kulturních změn ve společnosti a že mnohé nové funkce byly implementovány v pobočkách knihovny ještě před otevřením nové budovy.

# BEYOND THE COMFORT OF WHAT WE KNOW

**Simon May**

*Libraries Services Manager, Southend-on-Sea*

Colleagues,

I am delighted to be here and I want to thank you for your kind invitation and hospitality. I am the Treasurer of the Society of Chief Librarians in England and I bring greetings and good wishes from them. I also bring greetings from Southend-on-Sea Borough Council.

You have been generous in giving me wide scope for this talk. When I was thinking what to say, I asked myself what I would want to hear if I were in England waiting to hear a talk by one of you. This guided my thinking and plan for today and I hope I have guessed right.

I am going to briefly outline the structure of the library service in the UK, then talk about a number of developments and themes in libraries in the UK. Finally I will talk about how I think these will alter how the service is provided over the next few years and where these might take libraries over the next 15 years. I have grouped these in a number of steps beyond the comfort of what we know. I hope to end on an optimistic note, because I honestly believe that libraries will continue to play a major part in everyone's life.

I need to say that I work in the Public Library sector and so my talk will tend to be focused on this, though I will include the academic and commercial sectors too.

The United Kingdom has a highly developed library system in the public, academic and commercial sectors. In the public sector every part of the UK has a library service provided by the local authority. By law this service must be Comprehensive and Efficient<sup>[1]</sup>, though there has never been any attempt to define what these terms mean. There is no statement of how many libraries, how many books or indeed the service the public can expect. This has allowed some places to develop excellent high performing library services and equally allowed some to get away with rather poor services. My own authority, Southend on Sea, is typical of one of the higher performing services: the town is roughly 11 km long and 3 km wide and has 7 libraries. From 9am to 5pm each day from Monday to Saturday at least one library is open somewhere in Southend and half the population of 180,000 uses a library each year. Southend is a very urban area. In rural parts of the UK the pattern is a little different in of course, but even here typically every town and large village will have a library open at least 15 hours a week and smaller villages will be served by a mobile library.

---

[1] [http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1964/75/pdfs/ukpga\\_19640075\\_en.pdf](http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1964/75/pdfs/ukpga_19640075_en.pdf)

Academic institutions in the UK run their own libraries: They usually have one per campus and these libraries are usually open to the public only by application for specific research. Some Academic institutions are more generous than this. The University of Essex is one of these and I will talk later about an exciting development we are making in partnership with the University later in my talk. Academic libraries have led the way in the UK in using electronic resources to support study with many of them now preferring e books to printed textbooks. The licences that govern use of these often restrict use to staff and students and so make partnership harder.

Libraries based in commercial organisations are usually not open to the public. Again, they are heavy users of electronic resources: necessary as more people work from a number of places including home. In the past, commercial libraries were happy to allow access to their collections in the same way that academic institutions do, but this has faded away over the years. There are a number of commercial information bureaux, typically developed from research institutes.<sup>[2]</sup> These now tend to have moved more to carrying out commissioned research and obviously are open only to their members, who are usually commercial firms. The UK has a high dependency on financial markets and financial information is a highly commercial commodity.

Although the UK has a highly developed library system, there is no overall co-ordination. The countries that make up the UK take different stances on Central Government support for libraries: Scotland and Wales see a role for their parliaments in spending on libraries and have central organisations to carry out this work.<sup>[3]</sup> In England, Central Government sees libraries as the responsibility of their host organisation, whether that is a local authority, University or commercial firm. DCMS The Department for Culture, Media and Sport, is the Central Government department responsible for libraries, but its main interests lie elsewhere, as you might guess from its title<sup>[4]</sup>. It was responsible for the London 2012 Olympics. It has tasked the Arts Council, a body funded by government but ostensibly independent of government with overseeing and developing libraries, but given it very little resource for this task<sup>[5]</sup>.

This situation means that in the UK, such co-ordination as there is happens through organisations working together. CILIP, the Chartered Institute of Library and Information Professionals is one such body, though its main purpose is to ratify professional qualifications. The Society of Chief Librarians is another. Naturally, few of these organisations have resources for the task. But librarians naturally co-operate and together they are achieving a great deal. They have launched a number of National Offers<sup>[6]</sup>, defining what a member of the public

---

[2] as an example: <http://www.leatherheadfood.com/>

[3] For Scotland: <http://www.scottishlibraries.org/>; for Wales: <http://wales.gov.uk/topics/cultureandsport/museumarchiveslibraries/cymal/?lang=en>

[4] <https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-culture-media-sport>

[5] <http://www.artscouncil.org.uk/>

[6] <http://www.goscl.com/libraries-of-the-21st-century-scl-launches-four-national-offers-for-public-libraries/>

can expect from their local library service and running a highly popular reading scheme during the summer each year. However, some commentators would like them to achieve more.

Archives, collections of original documentary records, are entirely separate from libraries at all levels from local to national.

In the past, this lack of co-operation was also seen at local level: London has 33 different local authorities and as in any major city, their boundaries twist and turn, ignoring the present buildings and streets. In the 1980's when I lived and worked in London I could not join the library nearest to my place of work. It was run by a local authority I neither lived nor worked in and so I could not use it: there was no thought then of co-operation between local authorities. I am very pleased to say this is changing dramatically: in the past 8 years or so London Local authorities have begun to co-operate and now share one library ticket allowing some to use libraries across London<sup>[7]</sup>. Three central London Authorities, Westminster, Kensington and Hammersmith have gone further and now share a library service between themselves. Called Tri-borough it has maintained and improved levels of service to the public while reducing costs significantly<sup>[8]</sup>.

In co-operating, London is catching up with the rest of the UK. Local Authorities in other parts of the UK have had such arrangements for many years. In Southend, we have shared a library computer system with two neighbouring Local Authorities, Essex and Thurrock since 1998<sup>[9]</sup>. We also join together to purchase books and other items. These steps have significantly reduced our costs and given a better service to our users. Someone who lives in Southend can use any library in the three authorities and can request any item held in any of the three authorities. They have access to electronic resources we could not afford as individual authorities. In the UK, and I am sure here, people live across local authority boundaries and do not see why a service should change or not exist because they are now in a different town.

This brings me to our first step beyond the comfort of what we know. Until now, library services have really been quite separate. In the public sector they have been provided by a local authority for its own population. Co-operation has been unusual despite the obvious benefits it brings: 10 years ago, for each of the examples of co-operation above I could have quoted 3 or 4 examples of neighbouring authorities who insisted on not co-operating. Now, in the UK, not only do we have examples of Local Authorities co-operation and sharing library services, we are seeing two other developments.

Firstly, some Local Authorities are now being contracted to provide the library service for another, but the service is entirely separate. Essex shares a service with Southend, as I have said, but they also manage the library service for Slough,

---

[7] <http://www.londonlibraries.gov.uk/barking-dagenham/>

[8] [http://en.wikipedia.org/wiki/Tri-borough\\_shared\\_services](http://en.wikipedia.org/wiki/Tri-borough_shared_services)

[9] <http://aquabrowser.essexcc.gov.uk/ABL/>



a town west of London that is not linked at all to Essex. The Library service they provide to Slough is not linked to their own service: you cannot use an Essex ticket in Slough. Even so, Essex has improved the service in Slough and kept down its own costs.

Secondly, some local authorities are employing a commercial company to provide their library service. This again seems to be bringing benefits to some towns, often where the library service was not performing well. At least one of these new providers is now delivering a library service to several towns.<sup>[10]</sup> The interesting question I think is whether commercial pressure will lead to these merging over time? As the towns are often far from each other, what might this mean? We live in interesting times indeed.

So the First of my Steps is that co-operation across local authority boundaries and with the commercial sector is going to increase: no longer will our horizon be the town boundary. And this will save money and improve the services we can offer.

This is not limited to Public Libraries. I said above that Academic Libraries are not usually open to the public. The University of Essex and South Essex College, a further education institution, both wanted to expand their library provision for students in Southend. They could not afford to do this alone. Our Central Public Library building needed replacement and so it seemed obvious to work together and build a joint library. We all chose to make this one library, open to students and the public. It will open at the end of September and be a different and new type of library.<sup>[11]</sup>

There is a similar library in Worcester in the middle of England which opened last year and is shared by the University of Worcester and Worcester Council. It is called the Hive and is a dramatic and striking building. I was fortunate to visit in November and I saw how well it works as a joint library.<sup>[12]</sup>

I should stress that in both places joint means that all resources and areas of the library are open to all users. Obviously students will have priority on borrowing academic texts, but the public can consult these and can borrow them if they are not needed by students. This is a major change from the entirely separate libraries we are used to.

We have also a long history in the UK of placing branch public libraries in schools, so that they can serve both the school and the town. There are at least three in Essex. There are also other organisations that are not libraries but which share some of the characteristics of libraries and so can make good partners. At Cambourne, a new town in Cambridgeshire the library shares a building with the Health Centre. When the library is not staffed, health centre staff are present and

---

[10] John Laing, a subsidiary of a construction company provide library services to Hillingdon and Croydon

[11] <http://www.theforumsouthend.co.uk/>

[12] <http://www.thehive Worcester.org/>

so the library is open longer at no extra cost. It also makes the library very much a centre for this new community.<sup>[13]</sup>

So a second step beyond the comfort of what we know is having one building that serves several user groups or even provides several services. This has many benefits around cost and can also mean that a library can be open for longer than if it was in a building on its own. However, not all new libraries are sharing their premises in this way. The new library at Newcastle and the Library of Birmingham are both new, impressive Public Libraries and do not share premises with other services.

My first two steps are both about libraries and local authorities. We need to also remember that the world we live in is changing. I am very aware that when I was young, I could not have flown easily to Brno from Essex and caught a train here. Technology is perhaps where we see this change most clearly; When I was young, videophones existed only in Sci-Fi magazines. Last Christmas we used Skype and the PC I am writing this on to speak to my sister-in-law and her family in Australia. I really felt I was in a Sci-Fi film that had become real!

Libraries are greatly affected by this technology. The internet and search engines such as Google have made information easily available everywhere. For public libraries this has made many of our enquiry desks redundant – Smartphones mean that the library is wherever you are. Academic and Commercial libraries are increasingly using electronic means to deliver resources.

Printed books have also become much cheaper in the UK. The range is narrower as publishers concentrate on reliable sellers and as websites replace more specialist books but prices are still falling. In the UK, use of libraries has fallen 12% in 10 years, mainly because of these factors of technology and low cost books.

All these factors are changing what people want from a library, and particularly from a library building. We are now much happier to do things for ourselves; On my flight here I did almost everything except fly the plane myself. I booked the ticket, checked in online and even provided the in-flight refreshment and entertainment. I expect like me, you shop in supermarkets where again we do everything for ourselves.

In the UK libraries have joined this world thanks to RFID technology. By tagging each item and installing machines, users can now issue and return items for themselves. We introduced this in Southend in late 2011 and 80% of transactions now go through these machines. Users can renew and request items themselves online or in the library.

So my third step is about how these factors are changing the library space.

Libraries are becoming more about providing access to resources and less about mediating access to resources. Books remain important, but people are interested in the websites they can access using their library membership: we provide seven

---

[13] <http://demcointeriors.co.uk/cambourne-library>

ral including free access to Family History websites such as Ancestry. Southend is in the South-East of England where many people commute into London. They leave before libraries open and return home after they close. These users will want to download e-books and audiobooks for their daily journey to work and perhaps use Ancestry to do research on the train.

At the same time, people value the physical library building very highly. It is a neutral space in your town that you can use without questioning and without having to buy a coffee every two hours (which my daughters tell me is the current price of studying in a cafe in Essex).<sup>[14]</sup>

So how we use library buildings will change and we will need to deal with a tension between the value of the physical library space and a wish for access to library resources wherever your iphone is.

Another major change in the UK, and I am sure here too is the economy. In the UK this tends to be referred to as austerity. This is code for both the way the country is coping with the fallout from the banking crisis of 2008 and for significant reductions in Central Government spending. These really are significant: Southend as a Local Authority will lose 25% of its funding between 2010 and 2015.<sup>[15]</sup> We are by no means the worst hit authority and there is a prohibition on using local taxes to make up the cuts.

This level of reduction has forced many authorities, including my own, to review their library service. Some have tried to do this quickly and badly, others have taken a more strategic view. One thing that has come clearly out of all the reviews is the popularity of public libraries: some local politicians have lost elections because of these reviews.

In Southend we asked people what they wanted the library service to be like in 2026. We then designed a service that would deliver that within the money we would have. Our answer was typical of many such reviews.<sup>[16]</sup>

## **Our Vision is:**

**Southend Libraries will keep serving the whole community through recreation, entertainment, education and information; responding to the borough's needs and adapting to new technologies.**

- For the main library provision to be at the Forum, Southend
- The creation of two hub libraries managed and staffed by the Council, one in the East of the town and one in the West
- The remaining branch libraries to be offered to community groups to be run as community managed libraries, staffed by volunteers
- The development of a virtual library
- A range of improvements to the existing services including WiFi

---

[14] Personal Communication

[15] Local Authority Budgets available at [www.southend.gov.uk](http://www.southend.gov.uk)

[16] [http://www.southend.gov.uk/info/10109/libraries-news\\_and\\_events/1409/library\\_services\\_review/1](http://www.southend.gov.uk/info/10109/libraries-news_and_events/1409/library_services_review/1)

I'd like to draw attention to two points. Firstly, our vision for the next 15 years is almost unchanged from our vision for today, and indeed from the vision of the pioneer public librarians in the mid-nineteenth century. I find this a source of great encouragement. It says to me that despite all the changes in technology, the role and place of libraries in society and in our lives remains constant. Secondly, the proposal that some libraries are staffed by volunteers is a common theme of many reviews.

So a fourth step beyond the comfort of what we know is a continuing service, provided in partnership with the community costing less but allowing libraries to continue to develop.

Professional Library qualifications in the UK are overseen by CILIP, the Chartered Institute of Library and Information Professionals<sup>[17]</sup> They accredit the courses in librarianship and they admit people as members of CILIP, allowing them to be called Chartered Librarians. In the midst of this Information Age we would expect more chartered librarians than ever. We find exactly the opposite, with numbers falling from 25000 in 1997 to 14000 now. What is happening?

I think several things are happening. In public libraries, the skills library staff need have changed significantly. Firstly, computers have removed the need for many of the older professional skills such as cataloguing and classifying. In 1960, every library in a town like Southend would have classified its own books and created and maintained its own catalogue. From the 1970's MARC records provided computerised cataloguing and classification. It was no longer necessary to have anyone in Southend who could catalogue or classify, let alone have someone at every library.

I have already mentioned the change that the internet has brought to libraries. The Enquiry Desk at your local library used to be the place you could easily and quickly get an answer to a question. Now the internet is faster and nearer. Library staff no longer need to know how to use printed sources. Now they need to know how to help other people use websites and computers. And we are finding that they need to know Microsoft, Apple and Android products.

Library staff also now need skills in exploiting and selling the services of the library. They need to be able to give talks, run reading groups to discuss books, organise Book festivals with authors talking about their work to a paying audience.

Finally, customer care skills have become more necessary as the expectations people have in shops and other places have increased.

In Academic and commercial libraries staff skills have also changed, but often in a different direction. As well as much of the above, there the use of electronic resources is paramount.

---

[17] <http://www.cilip.org.uk/Pages/default.aspx>

A second strand is that many organisations in the UK now set pay rates using competencies (things you can do) rather than qualifications (exams you've passed). In theory, this links pay more closely to skills involved in the work. Qualifications only count in these schemes if they are a legal requirement – a medical degree for a doctor perhaps. This is not the case for librarians and so qualifications are no longer linked to salary.

My personal view is that CILIP qualifications do not now really cover the skills needed by staff in public libraries. Industrial and commercial librarians still value a qualification because it helps maintain their credibility with colleagues who will be qualified in their own sphere. Likewise, the academic sector is riven with status based on qualification. But it is unclear that the qualification improves performance, and CILIP qualifications do not require Continuing Professional Development, though they do encourage it.

So what is the impact of all this?

Firstly, a professional qualification will not increase your pay in the public library sector. In other sectors it might a little. Further professional qualifications will not increase your pay in any sector. As it costs 3,000 CZK a year to belong to CILIP, and there is no financial benefit in belonging, it is not surprising that membership is falling.

In the public sector, staff with much wider experience are being recruited and we have seen many more young people work for us. They have the skills, enjoy the work and help us see ourselves differently. Many stay with us for 5 years or so and then move on but this is not a problem as we are able to recruit replacements who repeat this cycle. And they all tell other young people what a great thing libraries are.

Training tends to be focused on the needs of the library service. Increasingly this is around ICT and as I have said above is about training staff to use a variety of operating systems. This January we had many older people coming to us to find out how to use the iPad their children had given them for Christmas. Increasingly we are using electronic learning rather than classroom learning – it is more flexible, fits our shift patterns and is cheaper.

Continuing Professional Development in the UK has always been driven by the individual developing their own experience. There are no formal pathways and often CPD is identified as part of the annual performance review all staff have.

I think much of this is good and helps libraries keep pace with the world. But I have one reflection that worries me. If we are not training people in professional library disciplines, who will guard the values we share such as freedom of information? Who will determine where libraries are going and how they are developing? These are questions we are thinking about seriously in the UK.

To sum up in a fifth step –

- A more varied staff
- Who will lead?

A summary then of the steps we've taken so far: I hope you are both still awake and not too disheartened!

I said at the beginning that I would end on an optimistic note and I'd like to look at each of the steps we've taken and show that they are steps to a future for libraries as a vital part of everyone's life.

Firstly, increasing co-operation between library services improves the service we can offer and reduces our costs. This means we have money to spend on further new services – WiFi for example, or free access to more websites, or longer opening hours. In Southend we have just increased our joint working with Essex by co-operating on the selection of books. It will release around 1,500,000 CZK a year for development with no impact on the service.

Similarly, the second step builds on this. In particular, if a library uses self-service equipment and shares a building staffed by other organisations, it can open much longer hours. Think of a library in a leisure centre, which is open 6.30am to 10pm seven days a week. These would be the opening hours of a self-service library based in the building. In a small town, a library sharing a building with a health centre, playgroup and cafe could be a major focal point for people in the town as we have seen at Cambourne.

This is part of the rationale for the Forum in Southend – as well as improving the library, we hope the shared building will improve part of the town centre, attracting people through much of each day.

People love libraries and value them as highly as ever. They still want a place they can go and read, study or relax. They are moving to electronic resources, but this is not a problem for libraries: remember that there were no books in the Library of Alexandria – not as we know them anyway: there were scrolls. Libraries have always excelled at making information available in a structured way, whatever the medium it is carried on and will continue to do so.

In the UK we are fortunate that Central Government has said that e-books should be available for loan through libraries in the same way as printed books. Perhaps more than fortunate, as without e-books our future would be bleak.<sup>[18]</sup>

It can seem trite to say that every problem is an opportunity, and the current economic climate is difficult and worrying. However, the need to make reductions on such a scale is forcing us to think differently and be creative.

In the UK, local authorities have often seen sharing a service as a loss of power, or of face and so have avoided doing so. This has meant, brutally, that they may have spent money they did not need to. Austerity is beginning to change this – the Tri-borough arrangement I mentioned earlier is exactly this sort of shared, arrangement that makes great savings and improves the service to the public. Our work with Essex has similar benefits.

---

[18] <https://www.gov.uk/government/publications/an-independent-review-of-e-lending-in-public-libraries-in-england>

Fifthly, we have already seen that a more varied workforce challenges an organisation's assumptions in a positive way. More than that, it helps us connect better with our users. We know that older people prefer to learn about ICT from older people: they can easily feel younger people are patronising. However, younger people mostly prefer to deal with people their age but for some issues prefer an older person.

Whoever they are, a more varied workforce allows us to get closer to our users and understand what they want.

It also brings the range of skills we need to develop library services for the future.

I hope I have given you a picture of library services in the UK and of the things that are affecting them. I hope you agree that the steps we are taking beyond the comfort of what we know are also steps to a future in which libraries continue to be a major part of everyone's life.

I'd like to close with this extract from an in-depth study by the Arts Council for the UK government on the role of libraries in the UK today. <sup>[19]</sup>

## **Conclusion**

The values and purpose of the library service expressed by participants at the workshops appear to provide a clear vision of a library service that has a role at the centre of all communities. The value of the public library is to:

- provide a neutral and safe space
- provide a shared space to facilitate interaction and create a sense of community
- be an environment for exploration, a point of trusted information and provide a breadth and depth of knowledge
- introduce children to books and reading, firing their imagination and at the same time supporting the development of children and young people
- provide a learning environment and space for quiet study
- be inclusive and open to all, and provide a non-stigmatising environment

It was published earlier this year and attracted some criticism because it did not seem to say anything new. To me, that was its power. It an affirmation of the role of libraires – a role that remains the same as their role in Alexandria in 20AD and I am sure, their role will be in 2026.

Thank you.

---

[19] <http://www.artscouncil.org.uk/what-we-do/supporting-libraries/library-of-the-future/>

# VIZE PRO BUDOUCNOST

BEYOND THE COMFORT OF WHAT WE KNOW

**Simon May**

*Manažer služeb knihoven, Southend-on-Sea*

Kolegyně a kolegové,

jsem potěšen, že zde mohu být. Rád bych vám poděkoval za laskavé pozvání i pohostinnost. Přináším pozdravy a přání všeho dobrého od anglické Společnosti vedoucích knihovníků (Society of Chief Librarians), jejíž jsem pokladníkem. Stejně tak vyřizuji i pozdrav od městské rady v Southend-on-Sea.

Bylo od vás velkorysé, že jste mi poskytli pro tuto přednášku poměrně širokou volnost. Když jsem uvažoval, co říct, ptal jsem se sám sebe, co bych chtěl slyšet, kdybych byl v Anglii a čekal na přednášku někoho z vás. Tímto směrem se ubíralo mé přemýšlení nad plánem pro dnešní den. Snad jsem zvolil správně.

Stručně nastíním strukturu knihovních služeb ve Velké Británii, poté budu hovořit o řadě vylepšení a aktuálních změn v britských knihovnách. Nakonec se budu věnovat otázce, jaký dopad budou mít tato témata na naše služby v nejbližších letech a kam mohou knihovny zavést v průběhu příštích 15 let. Rozdělil jsem je do několika „kroků do neznáma“ či „vizí pro budoucnost“. Doufám, že skončím optimisticky, protože upřímně věřím, že knihovny budou hrát i nadále významnou roli v životě každého z nás.

Musím předeslat, že pracuji ve veřejné knihovně. Můj příspěvek tedy bude zaměřen především na tento sektor, přestože se zmíním i o akademické a komerční sféře.

Velká Británie disponuje velmi rozvinutým systémem knihoven, a to všech tří zmíněných typů. Co se týče veřejné sféry, musí být v každé části Spojeného království ze zákona poskytovány komplexní a efektivní knihovnické služby.<sup>[1]</sup> Nikdo však nikdy nedefinoval, co přesně tato slova znamenají. Neexistuje žádné ustanovení říkající, kolik knihoven, kolik knih či dokonce jaké služby má veřejnost očekávat. Na některých místech jsou tak poskytovány služby vynikající a vysoce kvalitní, zatímco jinde se lidé musí spokojit s dosti špatnou nabídkou. Město Southend-on-Sea, kde působím, představuje první případ. Funguje zde 7 knihoven a od pondělí do soboty je od 9 do 17 hodin otevřena vždy minimálně jedna z nich. Využívá je polovina ze 180 000 obyvatel. Southend je typickou městskou oblastí. Ve venkovských částech Velké Británie je situace samozřejmě trochu odlišná, ale i zde je v každém městě a větší obci knihovna otevřena alespoň 15 hodin týdně a menší obce jsou obsluhovány mobilní knihovnou.

[1] [http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1964/75/pdfs/ukpga\\_19640075\\_en.pdf](http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1964/75/pdfs/ukpga_19640075_en.pdf)



Akademické instituce ve Velké Británii provozují své vlastní knihovny. Obvykle mají jednu pro každý kampus a tyto knihovny jsou přístupné veřejnosti jen na základě speciální žádosti a pouze pro výzkumné účely. Některé akademické instituce jsou však v tomto ohledu přece jen otevřenější. Jednou z nich je univerzita v Essexu – později se zmíním o výborné spolupráci, kterou jsme spolu navázali. Vysokoškolské knihovny jsou ve Velké Británii hlavními průkopníky ve využívání elektronických zdrojů, mnoho z nich nyní upřednostňuje e-knihy před tištěnými učebnicemi. Licence k elektronickým zdrojům jsou však často omezeny pouze na zaměstnance a studenty univerzit, což značně znesnadňuje spolupráci s veřejnými knihovnami.

Knihovny zřizované komerčními organizacemi obvykle nejsou veřejnosti přístupné. Také ony v hojné míře využívají elektronické zdroje, které jsou nyní, kdy lidé pracují z více míst (včetně z domova), nezbytností. V minulosti tyto knihovny umožňovaly alespoň omezený přístup ke svým sbírkám, podobně jako to dělají univerzity, ale to již skončilo. Existuje také celá řada komerčních informačních kanceláří, vzešlých obvykle z výzkumných ústavů.<sup>[2]</sup> Ty se nyní stále více zaměřují na výzkum prováděný na zakázku a jsou otevřené pouze svým členům, jimiž jsou převážně komerční firmy. Velká Británie je velmi závislá na finančních trzích a finanční informace jsou zde považovány za hodně cenné.

Ačkoliv má Velká Británie vysoce rozvinutý systém knihoven, nefunguje zde žádná celková koordinace. Země, které tvoří Spojené království, zauímají k podpoře knihoven rozdílné postoje. Ve Skotsku a Walesu financování zajišťuje parlament a centrální organizace<sup>[3]</sup>. V Anglii přenáší vláda odpovědnost za knihovny na zřizovatele, ať už je to místní úřad, univerzita nebo komerční firma. Knihovny má na starosti ministerstvo kultury, médií a sportu, jehož hlavní zájem však leží někde jinde, jak asi tušíte z názvu<sup>[4]</sup>. Mělo například na starosti přípravu letních olympijských her v Londýně v roce 2012. Dohledem nad knihovnami a jejich rozvojem ministerstvo pověřilo Radu pro umění (Arts Council), orgán založený vládou, ale údajně na vládě nezávislý. Pro tento svůj úkol však rada nezískala téměř žádná prostředky<sup>[5]</sup>.

Jediná skutečná koordinace tak funguje prostřednictvím spolupracujících organizací. Jednou z nich je institut CILIP, jehož hlavním úkolem je schvalování profesních kvalifikací. Další je Společnost vedoucích knihovníků. Na koordinační činnosti tyto organizace nemají příliš mnoho financí, ale díky přirozené spolupráci a velké pili jednotlivých knihovníků se toho zvládlo hodně. Společnost vedoucích knihovníků například vydala značný počet návrhů<sup>[6]</sup>, které definují, co občan může očekávat od své místní knihovny. Koordinuje také velice populární letní

[2] jako příklad: <http://www.leatherheadfood.com/>

[3] Skotsko: <http://www.scottishlibraries.org/>; Wales: <http://wales.gov.uk/topics/cultureandsport/museums/archiveslibraries/cymal/?lang=en>

[4] <https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-culture-media-sport>

[5] <http://www.artscouncil.org.uk/>

[6] <http://www.goscl.com/libraries-of-the-21st-century-scl-launches-four-national-offers-for-public-libraries/>

akci na podporu čtenářství apod. Někteří komentátoři by od ní ale očekávali více.

Archivy jsou zcela odděleny od knihoven, a to na všech úrovních od místní až po celostátní.

V minulosti byl nedostatek spolupráce patrný také na lokální úrovni. Londýn se skládá z 33 rozdílných městských obvodů, jejichž hranice se v minulosti různě měnily. Když jsem v 80. letech 20. století žil a pracoval v Londýně, nemohl jsem navštěvovat knihovnu, která byla nejbližší mému pracovišti. Byla totiž zřizována obvodem, v němž jsem ani nežil ani nebyl zaměstnán. Tehdy nebylo ani pomýšlení na vzájemnou spolupráci. Jsem velmi rád, že mohu říct, že toto se dramaticky změnilo: zhruba v posledních osmi letech začaly jednotlivé části Londýna spolupracovat a nyní sdílejí jeden knihovní průkaz umožňující využívání knihoven v celém Londýně<sup>[7]</sup>. Westminster, Kensington a Hammersmith šly ještě dále a pod názvem Tri-borough nyní sdílejí i knihovní služby, což významně zlepšilo jejich úroveň a zároveň přineslo úsporu finančních nákladů<sup>[8]</sup>.

Pokud jde o spolupráci, Londýn pouze dohání zbytek Velké Británie. V ostatních částech Spojeného království vznikají podobné dohody již mnoho let. V Southendu sdílíme automatizovaný knihovní systém se dvěma sousedními samosprávami (Essexem a Thurrockem) již od roku 1998<sup>[9]</sup>. Spolupracujeme také při nákupu knih a dalších dokumentů. Tyto kroky významně snižují naše náklady a pro uživatele znamenají vylepšení služeb. Obyvatelé Southendu mohou využívat kteroukoliv knihovnu v těchto třech místech a mohou si požádat o jakýkoliv dokument. Mají také přístup k elektronickým zdrojům, jež by si Southend sám nemohl dovolit předplácet. Lidé dnes nejsou omezováni různými místními hranicemi a nevidí důvod, proč by měli dostávat jinou (či dokonce žádnou) službu jen proto, že jsou zrovna v danou chvíli v jiném městě.

To mě přivádí k prvnímu kroku do budoucnosti. Až dodnes byly knihovní služby dosti rozdělené. Ve veřejné sféře byly poskytovány daným městem či obcí pro příslušné obyvatele a spolupráce byla velmi neobvyklá i přes velké výhody, které mohla přinášet. Ještě před 10 lety bych pro každý z příkladů zmíněných výše mohl jmenovat tři čtyři případy sousedících samospráv, které koordinovat své činnosti odmítaly. Dnes však jdeme dokonce ještě dále a můžeme vidět i dvě další novinky.

Pokud jde o první z nich, některé městské samosprávy jsou nyní smluvně zavázány poskytovat knihovní služby jiným městům a obcím, přičemž tyto služby jsou zcela oddělené. Essex sdílí služby se Southendem, jak jsem uvedl, ale zároveň provozuje knihovny ve Slough, což je město na západ od Londýna, které není s Essexem nijak svázáno. Služby v těchto dvou městech nejsou nijak propojeny – není např. možno využívat knihovní průkaz z Essexu ve Slough. I tak se Essexu podařilo služby ve Slough výrazně vylepšit a snížit i své vlastní náklady.

[7] <http://www.londonlibraries.gov.uk/barking-dagenham/>

[8] [http://en.wikipedia.org/wiki/Tri-borough\\_shared\\_services](http://en.wikipedia.org/wiki/Tri-borough_shared_services)

[9] <http://aquabrowser.essexcc.gov.uk/ABL/>

Druhou novinkou je, že některé místní samosprávy využívají k poskytování knihovnických služeb komerční společnosti. Zdá se, že toto opět některým městům přináší výhody, zvláště tam, kde předtím knihovny příliš nefungovaly. Minimálně jedna taková společnost nyní dodává službu několika městům<sup>[10]</sup>. Bude zajímavé sledovat, zda tento komerční tlak povede k dalšímu slučování. Co to může v budoucnu znamenat vzhledem k tomu, že tato města jsou často od sebe velmi vzdálená? Žijeme vskutku v zajímavé době.

Mým prvním závěrem tedy je, že spolupráce napříč místními hranicemi i s komerčním sektorem bude stále narůstat. Naším horizontem už nebude hranice města, což ušetří peníze a zlepší služby, které nabízíme.

Výše uvedené není omezeno jen na veřejné knihovny. Jak jsem již uvedl, vysokoškolské knihovny nejsou běžně přístupné veřejnosti. Univerzita v Essexu a South Essex College chtěly rozšířit své působení i na studenty v Southendu. Nemohly si dovolit to udělat samy. Budova naší veřejné knihovny přitom potřebovala změnu, a tak se logicky nabízela spolupráce. Nakonec jsme se rozhodli vybudovat jednu společnou knihovnu pro studenty i pro veřejnost. Bude se otevírat na konci září a půjde o nový a odlišný typ knihovny.<sup>[11]</sup>

Podobná knihovna byla v minulém roce otevřena v anglickém Worcesteru. Nazývá se Hive a je to velmi výrazná a okouzující stavba. Měl jsem to štěstí ji v listopadu navštívit a vidět, jak skvěle tato společná knihovna města a univerzity funguje.<sup>[12]</sup>

Měl bych zdůraznit, že pojem společná knihovna v tomto případě opravdu znamená, že všechny informační zdroje i celá budova jsou otevřené všem uživatelům. Studenti budou mít samozřejmě přednost při půjčování akademických textů, ale široká veřejnost k nim také získá přístup a bude si je moci vypůjčit v době, kdy nebudou požadovány studenty. To je hlavní změna oproti zcela odděleným knihovnám, na něž jsme zvyklí.

Pobočky britských veřejných knihoven bývají mnohdy umístovány v budovách škol a slouží tak zároveň škole i městu. V Essexu jsou takové minimálně tři. Existují také další organizace, které sice nejsou knihovnami, ale některými charakteristikami se jim podobají. S takovými institucemi mohou být uzavírána užitečná partnerství. V Cambourne (nové město v Cambridgeshire) sdílí knihovna budovu s poliklinikou. Když v knihovně nejsou zaměstnanci, jsou přítomni pracovníci polikliniky, a tak může být knihovna otevřena déle bez nějakých dalších nákladů. Zároveň se tak stává skutečným komunitním centrem.<sup>[13]</sup>

Takže druhým krokem do neznáma je možnost využívat jednu budovu pro různé skupiny uživatelů či dokonce k poskytování několika rozdílných služeb. To při-

---

[10] John Laing, dceřiná společnost stavební firmy, poskytuje knihovnické služby v Hillingdonu a Croydonu.

[11] <http://www.theforumsouthend.co.uk/>

[12] <http://www.thehiveworchester.org/>

[13] <http://demcointeriors.co.uk/cambourne-library>

náší úsporu financí i možnost delší otevírací doby. Samozřejmě tímto způsobem nefungují všechny nové knihovny – v Newcastlu a v Birminghamu nesdílejí knihovny své prostory s žádnými jinými službami.

Oba mé první kroky se týkají knihoven a místních samospráv. Musíme si však také uvědomit, že svět, v němž žijeme, se mění. V dobách mého mládí by nebylo tak snadné přiletět z Essexu do Brna (a tady chytit vlak do Olomouce). Nejzřetelněji je to zřejmě vidět na technologiích. Když jsem byl mladý, existovaly videotelefony jen ve sci-fi časopisech. O minulých Vánocích jsem však díky programu Skype a počítači, na němž nyní píši, mohl mluvit se svou švagrovou a její rodinou v Austrálii. Opravdu jsem si připadal jako ve sci-fi filmu, který se stal realitou.

Knihovny jsou všemi těmito technologiemi velmi ovlivněny. Internet a vyhledávací nástroje typu Google způsobily, že informace jsou snadno dostupné odkudkoliv. Veřejné knihovny tak mnohdy ruší své informační pulty – díky smartphonům jsou totiž vlastně všude. Vysokoškolské a podnikové knihovny čím dál více využívají elektronické způsoby získávání zdrojů.

Dalším důležitým aspektem je výrazné zlevňování tištěných knih. Jejich nabídka se zúžila (nakladatelé se soustřeďují na vydávání bezproblémově prodejných titulů, mnoho odborných knih bylo nahrazeno specializovanými webovými stránkami), ale ceny stále klesají. Za posledních 10 let tak u nás využívání knihoven pokleslo o 12 %, a to právě díky těmto levným knihám a novým technologiím.

Všechny tyto faktory se projevují v tom, co lidé očekávají od knihoven a zejména jejich budov. Roli hraje i naše touha zařízovat si co nejvíce věcí bez cizí asistence. I já jsem si při svém letu sem – až na vlastní řízení letadla – obstaral téměř všechno sám. Zarezervoval jsem si letenku, odbavil se online a dokonce se postaral i o své občerstvení a zábavu na palubě. Předpokládám, že také vy nakupujete v supermarketech, kde si opět děláme vše sami.

V knihovnách tento trend následujeme díky technologii RFID. Označili jsme každou knihovni jednotku a nainstalovali příslušná zařízení. Naši uživatelé si tak nyní mohou sami knihy půjčovat i vracet. V Southendu jsme tento systém zavedli na konci roku 2011 a tímto způsobem je nyní realizováno 80 % všech výpůjčních transakcí. Uživatelé mohou prodlužovat výpůjčky či požadovat dokumenty buď vzdáleně online, nebo přímo v knihovně.

Takže má třetí vize se týká toho, jak tyto faktory mění knihovni prostory.

Knihovny se stále více zaměřují na poskytování přístupu ke zdrojům a méně na jeho zprostředkovávání. Knihy zůstávají důležité, ale vedle nich mají lidé zájem o webové stránky, ke kterým se mohou dostat díky své registraci v knihovně. Nabízíme jich několik včetně bezplatného přístupu ke stránkám o rodinné historii typu Ancestry. Southend leží v jihovýchodní Anglii, odkud mnoho lidí dojíždí do Londýna. Odjíždějí ráno před otevřením knihoven a vrací se domů v době, když jsou již zavřené. Tito uživatelé chtějí stahovat e-knihy a audioknihy pro své každodenní cesty do práce a možná i využívat Ancestry k bádání během jízdy vlakem.

Zároveň však lidé stále vysoce oceňují hodnotu fyzické budovy, v níž knihovna sídlí. Je to neutrální prostor ve městě, který můžete využívat bez toho, aby vás každou chvílí někdo oslovoval i bez nutnosti koupit si kávu každé dvě hodiny (to je podle mé dcery současná cena studia v kavárně v Essexu).<sup>[14]</sup>

Způsob využívání knihovnických budov se bude měnit a my se musíme vyrovnat s určitým napětím mezi hodnotou fyzických prostor knihovny a přáním mít odkudkoliv přístup ke knihovnickým zdrojům.

Další realitou, s níž se musíme ve Velké Británii (a jsem si jistý, že i v České republice) vypořádat, je hospodárnost. U nás začínáme používat termín uskrovnění se. Tímto kódem označujeme způsob, jak se země vyrovnává s oběma propady – jak bankovní krizí v roce 2008, tak i významnými vládními škrty státního rozpočtu. Ty byly opravdu výrazné – Southend získá v roce 2015 o 25 % financí méně než v roce 2010.<sup>[15]</sup> Jsme rozhodně nejpostiženější samosprávou. Je přitom zakázáno toto omezování rozpočtu dorovnávat místními daněmi.

Rozsah škrtnů přinutil mnoho měst a obcí (včetně Southendu), aby přezkoumaly své knihovnické služby. Některé tak učinily rychle a špatně, jiné zvolily strategičtější pohled. Jedna věc se však v důsledku všech těchto auditů ukázala jasně – velká popularita veřejných knihoven. Někteří místní politici dokonce v důsledku svých opatření vůči knihovnám prohráli volby.

V Southendu jsme se ptali lidí, co by chtěli, aby knihovna nabízela v roce 2026. Při plánování našich služeb jsme pak z těchto představ v rámci svých finančních možností vycházeli. Výsledky našich zkoumání byly podobné jako v mnoha jiných místech.<sup>[16]</sup>

## **Naše vize je:**

**Knihovny v Southendu budou i nadále sloužit celé komunitě poskytováním odpočinku, zábavy, vzdělávání a informací. Budou reagovat na potřeby obyvatel města a přizpůsobovat se novým technologiím.**

- Hlavní knihovna bude umístěna v nové budově zvané Forum.
- Vzniknou dvě střediskové knihovny řízené a spravované radou – jedna v jižní a jedna ve východní části města.
- Zbývající pobočky budou nabídnuty různým zájmovým sdružením a skupinám tak, aby z nich vznikly komunitní knihovny vedené dobrovolníky.
- Bude rozvíjena virtuální knihovna.
- Stávající služby včetně WiFi projdou radou různých vylepšení.

Rád bych zdůraznil dvě věci. Naše vize pro následujících 15 let se příliš neliší od naší vize pro dnešek a vlastně ani od vize prvních veřejných knihovnicků z poloviny 19. století. Uvědomil jsem si, že navzdory všem změnám technologií zůstává

[14] osobní komunikace

[15] Rozpočet Southendu je dostupný na [www.southend.gov.uk](http://www.southend.gov.uk).

[16] [http://www.southend.gov.uk/info/10109/libraries-news\\_and\\_events/1409/library\\_services\\_review/1](http://www.southend.gov.uk/info/10109/libraries-news_and_events/1409/library_services_review/1)

role a místo knihovny ve společnosti a v našich životech konstantní. A druhou zajímavostí je, že knihovny vedené dobrovolníky byly výsledkem mnoha výše zmíněných auditů knihoven.

Takže čtvrtým krokem do budoucnosti je poskytování služeb v partnerství s místní komunitou. Je úspornější, ale přesto umožňuje knihovnám dále se vyvíjet.

Na profesní kvalifikace ve Velké Británii dohlíží CILIP.<sup>[17]</sup> Akredituje knihovnické kurzy a přijímá do svých řad certifikované knihovníky. Asi bychom uprostřed této informační doby očekávali více kvalifikovaných knihovníků než kdy dříve. Opak je však pravdou – jejich počet poklesl z 27 000 v roce 1997 na současných 14 000. Co je příčinou?

Myslím, že je jich několik. Výrazně se změnila dovednosti, které pracovníci knihoven potřebují. Počítače vytlačily spoustu dřívějších odborných znalostí jako např. katalogizaci a třídění. V roce 1960 každá knihovna ve městech jako Southend sama katalogizovala své knihy a vytvářela svůj vlastní katalog. Od 70. let se díky MARC záznamům provádí počítačové zpracování a třídění. Už není nadále nutné mít v Southendu někoho, kdo umí katalogizovat, natož mít někoho takového v každé knihovně.

Již jsem zmínil změny, které do knihoven přinesl internet. Informační pult ve vaší místní knihovně býval místem, kde jste snadno a rychle získali odpovědi na své otázky. Internet je nyní rychlejší a blíží. Personál knihovny již nepotřebuje vědět, jak pracovat s tištěnými zdroji. Nyní musí být schopen pomáhat ostatním lidem používat webové stránky a počítače. A my zjišťujeme, že musí znát Microsoft, Apple a Android.

Personál knihoven musí být také schopen zužitkovávat a prodávat knihovní služby. Musí umět přednášet, vést čtenářské kroužky s diskusemi o knihách, organizovat knižní festivaly s autorskými čteními pro platící obecenstvo.

A konečně, stále důležitější se stává péče o zákazníka, jehož nároky stále rostou.

Požadavky na personál akademických a komerčních knihoven se také změnily, často ovšem jiným směrem. Vedle již uvedeného se základní prioritou staly elektronické zdroje.

Současně je také pravdou, že mnoho organizací ve Spojeném království nyní nastavuje platové úrovně spíše podle kompetencí (co jste schopni dělat) než kvalifikací (zkoušky, které jste složili). To dává do souladu platové zařazení a pracovní schopnosti. Kvalifikace se berou v potaz pouze tehdy, jsou-li právním požadavkem – např. předepsané vzdělání lékařů. To se samozřejmě netýká knihovníků, a proto u nich již kvalifikace není propojena s platem.

Můj osobní dojem je, že kvalifikace CILIP nyní ve skutečnosti nepokrývají dovednosti potřebné pro personál veřejných knihoven. Komerční knihovníci kvalifikace stále oceňují, protože jim pomáhají udržet si prestiž před kolegy kvalifiko-

---

[17] <http://www.cilip.org.uk/Pages/default.aspx>

vanými v jiných oborech. Podobně to funguje i v akademickém sektoru. Je ovšem nejasné, zda kvalifikace zvyšuje výkonnost, a kvalifikace CILIP nevyžadují celoživotní profesní rozvoj, byť jej doporučují.

Co je důsledkem toho všeho?

Profesní kvalifikace nezvýší váš plat ve veřejné knihovně, v jiné možná trochu. Další profesní kvalifikace nezvýší váš plat nikde. Členství v CILIP stojí 3000 Kč ročně a nepřináší žádné finanční výhody, nelze se tedy divit, že zájem o členství upadá.

Ve veřejném sektoru jsou najímáni pracovníci s mnohem širšími zkušenostmi, mladé lidi nevyjímaje. Mají dovednosti, práce je baví a pomáhají nám se na sebe podívat z jiného úhlu. Mnozí s námi zůstanou pět let a potom jdou dál, což však není problém, protože můžeme najmout náhradu, která tento cyklus opakuje. A ti všichni říkají dalším mladým lidem, jak skvělé knihovny jsou.

Vzdělávání se zaměřuje na potřeby knihovnických služeb. Stále více se týká ICT a jak jsem již uvedl, seznamování personálu s použitím různých operačních systémů. Letos v lednu k nám přišla skupina starších lidí, aby se naučili ovládat iPady, které dostali na Vánoce od svých dětí. Stále více používáme e-learning oproti výuce v učebnách – je flexibilnější, lépe ho lze sladit s plánem směn a je levnější.

Celoživotní profesní rozvoj byl u nás vždy řízen snahou jedince rozvinout své zkušenosti. Neexistují žádné formální postupy, ale celoživotní profesní rozvoj je často součástí pravidelných ročních hodnotících pohovorů se zaměstnanci.

Myslím si, že většina z výše zmíněného je dobrá a pomáhá knihovnám držet krok se světem. Ale mám jednu obavu. Jestliže nebudeme vzdělávat lidi v profesionálních knihovnických disciplínách, kdo bude chránit hodnoty, které sdílíme – jako svobodu informací? Kdo bude určovat, kam knihovny směřují a jak se vyvíjejí? Toto jsou otázky, o kterých ve Spojeném království vážně přemýšlíme. A je to i můj pátý krok.

Na začátku jsem slíbil, že skončím optimisticky. Rád bych se s vámi podíval na každý z těch kroků, které jsme učinili, a ukázal, že se jedná o kroky do budoucnosti knihoven jako nepostradatelných součástí našich životů.

Za prvé, rostoucí spolupráce mezi knihovnami zlepšuje služby, které můžeme nabídnout, a snižuje naše náklady. To znamená, že nám zůstávají peníze, které můžeme použít na další nové služby – např. WiFi nebo bezplatný přístup na více webových stránek nebo delší otevírací dobu. V Southendu jsme právě vylepšili naši spolupráci s Essexem díky koordinaci při výběru knih. To nám uvolní přibližně 1,5 milionu Kč ročně na rozvoj, aniž by to mělo negativní dopad na poskytované služby.

Za druhé, obzvláště pokud knihovna využívá samoobslužné vybavení a sdílí budovu s jinými organizacemi, může prodloužit svou otevírací dobu. Představte si knihovnu v zábavním centru, které je v provozu od 6:30 do 22:00 hodin sedm dnů v týdnu. To by byly zároveň otevírací hodiny samoobslužné knihovny zde

umístěné. V malém městě by knihovna sdílející budovu s poliklinikou, hernou a kavárnou byla významným komunitním centrem, jako jsme to viděli v Cambridge.

To byl i jeden z důvodů pro vznik projektu Forum v Southendu. Věříme, že budova sdílená více institucemi s sebou vedle zkvalitnění služeb knihovny přinese i oživení centra města a bude po většinu dní přitahovat návštěvníky.

Za třetí, lidé knihovny milují a oceňují stejně jako dříve. Stále chtějí místo, kam mohou přijít číst, studovat či relaxovat. Více využívají elektronické zdroje, ale to není pro knihovny problém – uvědomme si, že v alexandrijské knihovně také nebyly žádné knihy, alespoň ne v dnešním slova smyslu, byly zde svitky. Knihovny vždy vynikaly ve strukturovaném zpřístupňování informací bez ohledu na jejich nosiče a budou tak činit i nadále.

Ve Velké Británii máme štěstí – vláda vyhlásila, že elektronické knihy by měly být v knihovnách půjčovány stejným způsobem jako ty tištěné. Možná je to i víc než štěstí, protože bez e-knih by naše budoucnost byla bezúspěšná.<sup>[18]</sup>

Za čtvrté, může se zdát banální, když řeknu, že každý problém je zároveň příležitostí. Současná ekonomická situace je složitá a znepokojující, avšak nutnost činit tak výrazná úspěšná opatření nás nutí uvažovat jinak a být kreativní.

Naše města a obce často považují sdílení služeb za ztrátu své moci či tváře, a tak se mu vyhýbají. To v posledních letech vedlo k tomu, že zřejmě utratily mnohem více peněz, než bylo nutné. Úmluva o sdílení Tri-borough, o níž jsem se zmínil dříve, je přesně tím typem dohody, která přináší obrovské úspory a vylepšuje služby veřejnosti. Naše spolupráce s Essexem přináší podobné benefity.

Za páté, mohli jsme vidět, že rozmanitější personál pozitivně ovlivňuje možnosti organizace. A více než to, pomáhá nám k lepšímu propojení s našimi uživateli. Víme, že starší lidé se raději nechávají o ICT školit svými vrstevníky. Mohou mít pocit, že mladí lidé se k nim chovají povýšeně. Mladí lidé budou většinou raději jednat s lidmi svého věku, ale pro některé problémy upřednostní starší osobu. Rozmanitější personál nám umožňuje dostat se blíže k našim uživatelům a pochopit jejich přání. Přináší zároveň škálu dovedností, které potřebujeme k rozvoji knihovních služeb budoucnosti.

Snad se mi podařilo vám nastínit knihovní služby ve Velké Británii a ukázat, co je ovlivňuje. Věřím, že souhlasíte, že kroky do neznáma, jež činíme, jsou zároveň kroky do budoucnosti, v níž knihovny budou i nadále podstatnou součástí života každého z nás.

Rád bych svůj příspěvek zakončil tímto úryvkem z podrobné studie o dnešní roli knihoven ve Velké Británii, kterou vypracovala pro britskou vládu Rada pro umění.<sup>[19]</sup>

[18] <https://www.gov.uk/government/publications/an-independent-review-of-e-lending-in-public-libraries-in-england>

[19] <http://www.artscouncil.org.uk/what-we-do/supporting-libraries/library-of-the-future/>



## **Závěr**

Podle účastníků workshopů spočívá hodnota a smysl knihovních služeb v jejich roli střediska společenského života. Smyslem veřejné knihovny je:

- poskytovat neutrální a bezpečné místo,
- nabízet sdílený prostor pro usnadnění interakce a vytváření pocitu sounáležitosti,
- být prostředím pro objevování, být místem důvěryhodných informací a poskytovat vědění v celé šíři a hloubce,
- přivádět děti ke knihám a ke čtení, rozvíjet jejich fantazii a zároveň podporovat rozvoj dětí a mládeže,
- poskytovat prostředí pro vzdělávání a klidné prostory pro studium,
- být otevřené všem, podporovat začleňování a poskytovat prostředí, v němž se nestigmatizuje.

Studie byla publikována v letošním roce a sklidila kritiku, protože prý nepřináší nic nového. Podle mne je ale právě v tom její síla. Potvrzuje roli knihoven – roli, která zůstává stejná od dob alexandrijské knihovny v roce 20 n. l. a která bude podle mého přesvědčení stejná i v roce 2026.

Děkuji.

# THE NEW LIBRARY

**Maija Berndtson**

*Consultant; Helsinki, Finland*

There seems to be a lot of bad news about libraries today in many countries: less resources, closed branches, decreased use. The same news comes from New Zealand, North America and many European countries like Great Britain and the Netherlands. And still worse. We who work in libraries even sometime face the question: are libraries still needed when all the material is on the net and easily accessible through different devices. So our whole business is questioned!

## **Inspirational models**

During these times we should not be defensive but progressive. There are different methods to action. We can see good examples, success stories of libraries and analyze what is behind the positive development.

For me an inspiring example has been The Idea Stores in the London borough of Tower Hamlets.<sup>[1]</sup> The starting point for the change there was that the library use rates were extremely low, and the borough wanted to do something to alter this. Customer surveys were made and they revealed that people would like shopping and banking during the same visit and that they wanted to do many other things besides borrowing books when at the library.

The result was that the old libraries (some of them historically valuable Carnegie libraries) were closed and new libraries were moved closer to the shopping areas. A new, colorful library concept was created, and even the name of library was changed to the Idea Store. The explanation for the change of name was that in these immigrant-dominated areas, people came from countries where they did not have any experience with what a public library is and what it could offer. But the Idea Store planners also wanted to get rid of the image of the earlier libraries and their new slogan is “Library, learning, information”. The renewal has been widely considered a success, as the use of Idea Stores has increased enormously.

Another example of the positive approach could be the Danish project to create “model libraries” to help colleagues to renew their library premises and services.<sup>[2]</sup> The Danes have included on their website existing libraries which could inspire other libraries. In September 2013 the project should be ended and introduce different kind of new library models. Hopefully it will be launched even in English.

---

[1] <http://www.ideastore.co.uk/>

[2] <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/hvorfor-et-modelprogram/hvorfor-et-modelprogram-for-folkebiblioteker/>

To the same category of positive examples as the Danish model library project belong all the new library buildings in many big cities which have become great success stories when we look at the increasing number of visitors. A real icon as a building is of course The Seattle Public Library<sup>[3]</sup> designed by Rem Koolhaas<sup>[4]</sup> and opened in 2004 and then followed by Amsterdam Openbaare Bibliotheek<sup>[5]</sup> in 2007, designed by Joe Coenen<sup>[6]</sup>. Both of them have become very popular and the vast number of visitors shows that we still need the library buildings.

And more is coming. Birmingham<sup>[7]</sup> will open a new library building designed by Francine Houben<sup>[8]</sup> in September 2013 and the city of Aarhus will open its new library or Urban Mediaspace called Dokk1<sup>[9]</sup> in late 2014. In Oslo the construction work of the new central library<sup>[10]</sup> has started and in Helsinki the winner of the architectural competition<sup>[11]</sup> for the new central library has just been announced. The great news is that the Finnish government and the city of Helsinki have decided that erecting this library is an important part of the centennial celebration of Finland's independence in 2017.

But the real boom of building new libraries takes place in Asia if we look at the countries like Singapore, Taiwan, China and South-Korea. This indicates that totally new countries have started strengthening the position of libraries.

I think however, that in the situation in which we live today the good examples alone are not enough when planning the new library. The success story of The Idea Store is based on customer surveys made over 10 years ago and concentrated more on local level analysis than on the global change. And not any of the new big libraries is so far presenting a real new concept how the library building should look. This means that we have to think in a more fresh way and start everything from scratch.

## New strategies for libraries

In today's society changes are overwhelming and libraries are not the only institutions which are forced to rethink their way of working. For example publishing houses, bookshops, broadcasting and telephone companies are all in the same situation. On the other hand at the same time when the more traditional players seem to have big problems to redirect their functions there are many new actors in the same business area or very close to it. I mean companies like Amazon.com, Google, Facebook, Skype, Spotify etc. which all seem to have fresh and successful business ideas. I think that we all, the new and old companies – libraries inclu-

---

[3] [www.spl.org](http://www.spl.org)

[4] [http://en.wikipedia.org/wiki/Seattle\\_Central\\_Library](http://en.wikipedia.org/wiki/Seattle_Central_Library)

[5] <http://www.oba.nl/pagina/22992.central-library.html>

[6] [http://www.worldarchitecturenews.com/index.php?fuseaction=wanappln.projectview&upload\\_id=11852](http://www.worldarchitecturenews.com/index.php?fuseaction=wanappln.projectview&upload_id=11852)

[7] <http://www.libraryofbirmingham.com/newlibrary2013>

[8] <http://moreintelligentlife.com/content/ideas/robert-butler/reinventing-library?page=full>

[9] <http://www.urbanmediaspace.dk/en/dokk1>

[10] <http://www.lundhagem.no/#/projects/all/deichmanske-library/about/>

[11] <http://competition.keskustakirjasto.fi/competition-result/>

ded – are playing the same game and now it is time to deal the cards in the new way or perhaps to give away some cards and to try to get some new and better instead. But it means that we have to be active and to see our possibilities.

What connects all of us is the field where we work: information, knowledge, culture, communication and development. The new situation for us has been caused by the new technology; ICT and all the new devices which are available. The paradox is however, that it is not the technology we have to look at but how people use it. In libraries it means that we have to move our interest from books and “professionalism” and focus it on the people, on our customers.

We have to start by analyzing our strengths and weaknesses compared with our competitors to find out our own strategy. One matter which distinguishes us from the companies is that even in the future libraries are a part of the society’s public infrastructure not commercial business.<sup>[12]</sup> This gives the basis for our existence: we have to work so that our services give added value to the society and the taxpayers. We have to analyze the new needs in the society and to response to those needs. In practice it means that we have to recognize the needs of the people and give them service which enables them to be active citizens. This statement is based on my assumption that public libraries can flourish only in democracies while they are an essential part of the democratic society. This aspect is one of my key messages in this article.

The public service cannot compete with private companies. Its task is more to produce services which cannot be commercial. There are however, many areas where public sector is needed. The space, the physical library and the personnel are some of the real strengths of libraries. Even on the net libraries offer more personal service when most of the “ask services of libraries” which I know base on a human approach and not on a search machine.

Libraries and especially public libraries are in fact some of the few public places and spaces left in most cities. But have we as librarians realized what kind of values we can offer the society and the citizens through our premises? When we read the definition of the concept of public by the urban theorist Rosalyn Deutsche from Columbia University we understand that public libraries are strong and important institutions – and in certain political circumstances dangerous for those in power.

Rosalyn Deutsche writes that the concept of “public” is important because the term has democratic connotations. It implies “openness”, “accessibility”, “participation”, “inclusion” and “accountability”...Public space can also be defined as a set of institutions where citizens – and given the unprecedented mixing of foreigners in today s international cities, hopefully non-citizens – engage in debate; as the space where rights are declared, thereby limiting power; or as the

---

[12] This does not exclude the possibility that the library is run by a company like it happens in the neighboring town of Stockholm, Nacka where the local library is run by a private company but financed with the tax money and bought as service by the local municipality.

space where social group identities and the identity of society are **both constituted and questioned.**"<sup>[13]</sup> (My emphasis)

The definition made by Rosalyn Deutsche fits very well with public library ideology and confirms how strong the concept of "public library" is. The way she defines the term "public" emphasizes the role of libraries in the society when it combines people to public space and points out institutions where people can be active. This is something essential from the point of view of libraries where the diversity of opinions is offered.

But who are the citizens we serve? What do we know about people's needs towards the library? In Tower Hamlets they made customer surveys and that is one way to get information. I believe however that people not always know what they need and we as professionals should offer them choices they even do not know exist. By this I mean contents which the libraries offer but especially the new technology and the skills which are needed to use it. To be able to be an active citizen people need today more than reading skills. There will all the time be new innovations and new devices connected to them. In this situation we can say that even if public sector is not competing with business sector one of the tasks of the public service is to balance the injustice of commercialism and thus reduce segregation between people.

To make this opinion clearer I will present two examples. In Helsinki City Library we thought that it will not be the task of the library to loan e-book reader devices but when they were just coming we thought that it would be important to offer our customers the possibility to learn to know them and to try them. At the same time the personnel was stimulated to learn to use them, too.

The other example is connected to 3D printers. Why would it be the task of the library to offer a 3D printer to its customers? In Helsinki City Library we came to the conclusion that in this case we are working with information which is not copied to a paper but will be printed out as a concrete thing. The work with 3D printers is also a good example of something new which is discussed very much but can be unknown for many if they do not have the possibility to see the new printer working. And again, to buy that kind of device obliged some staff members to learn to use it and to inform the colleagues what it is about.

Another aspect is to review what kind of devices customers are using. Today bigger and bigger part of the population has different kind of smartphones and tablet computers. Of course they can use net services which libraries offer with their devices but I wonder how many libraries have been analyzing this from the customer point of view and have tried to find out which special services libraries could offer as mobile applications (apps) or other form of services designed especially for smartphones and tablets.

---

[13] [http://twalewpublicspace.files.wordpress.com/2012/02/rosalyn-deutsche--the-question-of-public-space\\_.pdf](http://twalewpublicspace.files.wordpress.com/2012/02/rosalyn-deutsche--the-question-of-public-space_.pdf)

I have not made any survey about this but I doubt that it is not very common thinking among the librarians. But Helsinki City Library has got some extra reputation for the smartphone designed pocket library launched in the autumn 2012. It is available for iPhones and Android and the specialty with the service is that the customer can move his or her loan directly to the next borrower without taking the book back to the library. A small thing but an effort to think in new ways and to meet the needs of young people who are not always eager to come to the library but are enthusiastic smartphone users!

We have several kinds of customers but when planning our services we should always start from the needs of citizens. By planning well we will get a part of them to become customers of libraries. Today's customers are demanding and many of them are willing to participate in producing the content and the services. We cannot any more provide services **to** people while then we can be too much institutional and not customer-oriented. Planning **for** people sounds already better but today we should more and more plan and carry out services **with** our users. And finally a part of activities, events and services can be done **by** users. For example in the music and IT oriented Library 10 in Helsinki City Library 80 percent of events are organized by the users of the library.

The more customers take over and are DIYs, “do it yourselves, the more libraries are becoming placemakers. According to one definition “Placemaking is a multi-faceted approach to the planning, design and management of public spaces. Put simply, it involves looking at, listening to, and asking questions of the people who live, work and play in a particular space, to discover their needs and aspirations. This information is then used to create a common vision for that place.”<sup>[14]</sup> In practice in libraries it means more communication with our users and moves the emphasis in the library work from collection to connection and from preservation to communication. The positive in this change is that it leads also from “top-down to bottom-up planning”.

At the same time when the active customers take over the library premises they need more space.

They still want to have books and magazines and for many individuals the collection makes the library. But more and more information is available in digital form or on the net and the amount of that information is increasing so rapid that instead of talking about how many hundred thousands or millions books we have we have to learn to understand how many bytes of digital information exists. How do we manage dealing information when the amount on the net goes from terabyte to zettabyte?

The big existing city libraries with their numbers of customers prove that libraries have become living places where communication between staff and customers and also between customers plays a bigger role all the time. The new

---

[14] [http://www.pps.org/reference/what\\_is\\_placemaking/](http://www.pps.org/reference/what_is_placemaking/)

technology is a part of building but as ubiquitous and embedded as possible. For example RFID might help in many practical matters like identifying where the material is but either RFID or any other new ICT solution should start dominating the activities. It means that the technology does not play the central role but the people, the users of the library and that should be reflected also in the design of the library premises. One style does not fit everywhere; instead there should be different kind of surroundings for social activities, learning, playing, relaxing etc.

I hope that it by now have come clear how central and demanding role the staff will have in the new library. Librarians should however finish defense the library as their bastion and open the doors to personnel with different kind of skills. This does not mean less powerful role for librarians, on the contrary. Librarians should leave many jobs to other specialists<sup>[15]</sup> and concentrate on the core functions. They could again become gatekeepers and quality controllers as they once were but now in a positive way. They should guarantee that library is a place with quality and trust.

But it is not enough to let other professional groups work in the libraries. Libraries should also be opened for new kind of partners who can use the library premises. The partners could be tourist or consumer information, energy and job guidance or different kind of organizations or companies. In Finland for example the national broadcasting company has started to use library premises to come closer the citizens.

But what would the vision of the new library be? Can we recognize and accept it to be something like this?

“The library is an enricher of ideas and thoughts, where by sharing knowledge, skills and stories we together create a new civic society.”

---

[15] Teacher/pedagogues, ICT experts, marketing people, event producers etc.

# NOVÁ KNIHOVNA

THE NEW LIBRARY

**Maija Berndtson**

*konzultant, Helsinky, Finsko*

Zdá se, že v poslední době přicházejí z knihoven samé špatné zprávy – v mnoha zemích se redukuje finanční prostředky, zavírají se pobočky a klesá využívání knihovnických služeb. Stejná situace je na Novém Zélandu, v Severní Americe i v řadě evropských zemí (jako např. ve Velké Británii či Nizozemí). A co hůře – my, kdo pracujeme v knihovnách, dokonce někdy čelíme otázce: jsou knihovny ještě potřeba, když je vše možné nalézt na internetu a dostupné přes různá technická zařízení? Smysl naší existence je zpochybňován!

## **Inspirativní vzory**

V této situaci bychom neměli být defenzivní, ale progresivní. To lze činit různými způsoby. Můžeme například následovat dobré příklady knihoven, inspirovat se jejich úspěšnými příběhy a analyzovat, co je skryto za jejich pozitivním vývojem.

Pro mě osobně je inspirujícím příkladem projekt „Idea Stores“ v londýnské části Tower Hamlets.<sup>[1]</sup> Zde se impulsem pro změnu stalo malé využívání služeb knihoven, což chtěli představitelé místní samosprávy změnit. Proběhly uživatelské průzkumy, které ukázaly, že lidé by chtěli při návštěvě knihovny dělat i jiné věci, než si pouze půjčovat knihy. Při jedné pochůzce by navíc rádi zvládli i nákupy či vyřizování v bance.

Výsledkem bylo, že staré budovy knihoven (některé z nich historicky velmi cenné) byly uzavřeny a nové byly otevřeny blíže k nákupním centrům. Byl vytvořen nový, barevný koncept knihovny a byl dokonce změněn její název na Idea Store („obchod s myšlenkami“). Oficiálním důvodem změny byla skutečnost, že působí v místě, kde žije hodně imigrantů. Někteří z nich přitom pocházejí ze zemí, kde nikdy nepřišli do kontaktu s veřejnou knihovnou, a tudíž nevědí, co vše jim může nabídnout. Tvůrci Idea Store však zároveň chtěli změnit zažitou představu o knihovně. Jejich nový slogan zní „Knihovna, učení, informace“. Proměna byla přijata velmi kladně a využití knihovny aneb Idea Store enormně stoupl.

Jiným příkladem pozitivního přístupu může být dánský projekt na vytvoření „modelových knihoven“, který si klade za cíl pomoci kolegům při vylepšování knihovnických prostor i služeb.<sup>[2]</sup> Dánové vytvořili webovou stránku, na níž ukazují knihovny, které by mohly inspirovat jiné. V září 2013 by měl být tento projekt ukončen a představit různé typy nových vzorových knihoven. Doufejme, že stránka bude k dispozici i v anglickém jazyce.

[1] <http://www.ideastore.co.uk/>

[2] <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/hvorfor-et-modelprogram/hvorfor-et-modelprogram-for-folkebiblioteker/>



Do stejné kategorie pozitivních příkladů patří i nové budovy knihoven v mnoha velkých městech, které se mohou pochlubit stoupajícími počty návštěvníků. Skutečnou ikonou je v tomto směru samozřejmě budova veřejné knihovny v Seattlu [3], která byla navržena architektem Remem Kolhaasem [4] a otevřena v roce 2004. Podobným úspěchem je i Openbaare Bibliotheek v Amsterdamu [5] z roku 2007 (architekt Joe Coenen [6]). Obě tyto knihovny jsou velmi populární a zástupy uživatelů dokazují, že budovy knihoven jsou stále potřeba.

A další budou následovat... Birmingham [7] otevře novou budovu knihovny navrženou Francísem Houbenem [8] v září 2013 a město Aarhus zpřístupní svou knihovnu aneb „městský mediální prostor“ nazvaný Dokk1 [9] na konci roku 2014. V Oslu byly zahájeny stavební práce na nové ústřední knihovně [10] a v Helsinkách byl právě vyhlášen vítěz architektonické soutěže [11]. Skvělou zprávou je, že finská vláda a město Helsinky se rozhodly postavit novou knihovnu jako významnou součást oslav 100 let finské nezávislosti v roce 2017.

Skutečný boom v budování nových knihoven se však odehrává v Asii – stačí se podívat na země jako Singapur, Tchaj-wan, Čína či Jižní Korea. To ukazuje, že se v těchto rozvíjejících se státech posiluje pozice knihoven.

Domnívám se však, že v dnešním světě už nestačí při plánování nové knihovny pouze následovat dobré příklady. Úspěšný příběh Idea Store je založen na uživatelských průzkumech starých více než 10 let a zaměřených spíše na analýzu lokální situace než globální změnu. A žádná z oněch nových velkých knihoven nepředstavuje skutečně nový koncept, jak by měla budova knihovny vypadat. To znamená, že musíme přemýšlet mnohem moderněji a začít znovu od začátku.

## Nové strategie pro knihovny

Dnešní společnost prochází ohromujícími změnami a knihovny nejsou jedinými institucemi, které jsou nuceny přehodnotit svůj způsob práce. Například vydavatelství, knihkupectví, televizní, rozhlasové a telefonní společnosti jsou v téže situaci. Zatímco tito tradiční hráči mají problém se přizpůsobit novým podmínkám, přicházejí společnosti Amazon.com, Google, Facebook, Skype, Spotify atd. s moderními a úspěšnými podnikatelskými nápady. Myslím, že my všichni (knihovny nevyjímaje) přitom hrajeme stejnou hru, v níž nastal čas nově rozdat karty. Některé z nich musíme zahodit a místo nich se pokusit získat nové a lepší. Ale to znamená být aktivní a znát své možnosti.

[3] [www.spl.org](http://www.spl.org)

[4] [http://en.wikipedia.org/wiki/Seattle\\_Central\\_Library](http://en.wikipedia.org/wiki/Seattle_Central_Library)

[5] <http://www.oba.nl/pagina/22992.central-library.html>

[6] [http://www.worldarchitecturenews.com/index.php?fuseaction=wanapbpln.projectview&upload\\_id=11852](http://www.worldarchitecturenews.com/index.php?fuseaction=wanapbpln.projectview&upload_id=11852)

[7] <http://www.libraryofbirmingham.com/newlibrary2013>

[8] <http://moreintelligentlife.com/content/ideas/robert-butler/reinventing-library?page=full>

[9] <http://www.urbanmediaspace.dk/en/dokk1>

[10] <http://www.lundhagem.no/#/projects/all/deichmanske-library/about/>

[11] <http://competition.keskustakirjasto.fi/competition-result/>

Co nás všechny spojuje, je oblast, v níž působíme: informace, vědění, kultura, komunikace a vývoj. Naše nová situace byla způsobena novými technologiemi. Paradoxem však je, že my se nemůžeme zaměřovat na tyto technologie, ale na to, jak je lidé využívají. Pro knihovny to znamená odklon zájmu od knih a úzkého profesního záběru směrem k lidem – našim zákazníkům.

Musíme začít analyzovat své silné i slabé stránky, porovnat je s našimi konkurenty a najít svou vlastní strategii. Jednou z věcí, která nás odlišuje od výše zmíněných firem, je fakt, že dokonce i v budoucnu budou knihovny součástí veřejné společenské infrastruktury a nikoliv komerčního podnikání.<sup>[12]</sup> To vytváří základ naší existence: musíme pracovat tak, aby naše služby přinášely společnosti a plátcům daní přidanou hodnotu. Je třeba zkoumat nové potřeby společnosti a reagovat na ně. V praxi to znamená, že je nutno rozeznávat potřeby lidí a poskytovat jim takové služby, které jim umožní být aktivními občany. Toto stanovisko je založeno na mém přesvědčení, že veřejné knihovny mohou vzkvétat pouze v demokratické společnosti, jejíž jsou nedílnou součástí. Tento aspekt je jedním z klíčových poselství mého článku.

Veřejná služba nemůže soupeřit se soukromými společnostmi. Jejím úkolem je spíše poskytovat takové služby, které nikdy nemohou být komerční. Existuje totiž mnoho oblastí, v nichž je veřejný sektor nenahraditelný. Prostor, fyzická budova i personál v ní – to jsou skutečné přednosti knihoven. Dokonce i na internetu knihovny nabízejí osobnější kontakt – většina služeb typu *ptejte se knihovny*, které znám, je založena na lidském přístupu a ne na vyhledávacích strojích.

Knihovny (a zvláště ty veřejné) jsou ve skutečnosti jedním z mála veřejných míst, která ještě přetrvávají ve velkých městech. Ale uvědomujeme si my knihovníci, jaké hodnoty můžeme nabízet společnosti a občanům prostřednictvím těchto svých prostor? Když si přečteme definici konceptu veřejného prostoru od Rosalyn Deutsche z kolumbijské univerzity, pochopíme, že veřejné knihovny jsou silné a významné instituce – a za určitých politických okolností i nebezpečné pro ty, kdo jsou právě u moci.

Rosalyn Deutsche uvádí, že pojem „veřejný“ je důležitý, jelikož v sobě zahrnuje demokratické konotace. Vyjadřuje „otevřenost“, „přístupnost“, „účast“, „začlenění“ a „zodpovědnost“. Veřejný prostor může být definován také jako soubor institucí, v nichž se občané (a díky nebyvalému míšení cizinců v dnešních multikulturních městech i „neobčané“) zapojují do diskuse. Je to místo, kde jsou zaručena demokratická práva, prostor, kde je jak identita sociálních skupin, tak společnosti **vytvářena i zpochybňována**.

Definice vytvořená Rosalyn Deutsche se velmi dobře hodí i na ideu veřejné knihovny a potvrzuje, jak silnou myšlenkou koncepce veřejné knihovny je. Způsob, jakým autorka definuje „veřejno“, zdůrazňuje roli knihoven ve společnosti.

---

[12] To nevylučuje možnost, že knihovna je zřizována soukromou společností, jako je tomu v městě Nacka poblíž Stockholmu. Zde je místní knihovna vedena firmou, ale financována z daní a nakupována jako služba místní samosprávou.

Propojuje občany a veřejné prostory a vyzdvihuje instituce, v nichž mohou být lidé veřejně aktivní. To je velmi podstatné pro knihovny, které tradičně slouží jako místa, v nichž je nabízena široká škála různých názorů.

Avšak kdo jsou občané, kterým sloužíme? Co víme o potřebách lidí ve vztahu ke knihovně? V Tower Hamlets provedli uživatelské průzkumy, což je jeden ze způsobů, jak získat informace. Myslím si však, že lidé ne vždy vědí, co vlastně potřebují, a my jako profesionálové bychom jim měli nabídnout i možnosti, o jejichž existenci vůbec netuší. Tím myslím nejen zdroje, které knihovny nabízejí, ale především nové technologie a dovednosti, jež jsou potřeba k jejich užívání. Být aktivním občanem dnes znamená mnohem více, než pouze umět číst. Neustále budou přicházet další a další inovace a vznikat nové nástroje s nimi spojené. Za této situace můžeme konstatovat, že přestože veřejný sektor nijak nesoutěží s tím komerčním, je jedním z jeho poslání vyrovnávat nespravedlnost komercionalizace a snižovat míru segregace mezi lidmi.

Pro bližší vysvětlení uvedu dva příklady. V helsinské městské knihovně jsme se domnívali, že úkolem knihoven nebude půjčování čteček elektronických knih. Poté jsme si však uvědomili, že je důležité, abychom našim klientům nabídli možnost si je vyzkoušet a seznámit se s nimi. Zároveň to bylo i podnětem pro zaměstnance knihovny, aby se se čtečkami naučili zacházet.

Další příklad se týká 3D tiskáren. Proč by mělo být posláním knihoven nabízet čtenářům 3D tiskárny? V městské knihovně v Helsinkách jsme dospěli k závěru, že v tomto případě pracujeme také s informacemi, jen nejsou tištěny na papír, ale existují jako hmatatelný předmět. 3D tiskárny jsou navíc příkladem něčeho, o čem se hodně mluví, ale co si může málokdo opravdu vyzkoušet v praxi. A opět – nákup tohoto přístroje přinutil pracovníky knihovny se s ním naučit zacházet.

Jinou otázkou je zjišťování, jaká zařízení naši klienti využívají. Čím dál více obyvatel má různé druhy smartphonů a tabletů. Mohou s nimi samozřejmě využívat běžné online služby, které knihovny nabízejí, ale zajímalo by mě, kolik knihoven se nad touto problematikou opravdu zamyslelo. Nevím, kolik jich přišlo s novými službami speciálně vyvinutými jako mobilní aplikace (apps) pro chytré telefony a tablety.

Nedělala jsem si žádný průzkum k této tematice, ale domnívám se, že není mnoho knihovníků, kteří by se touto otázkou podrobněji zabývali. Helsinská městská knihovna však získala v této oblasti velké uznání díky své „kapesní“ knihovně pro smartphony, která byla spuštěna na podzim 2012. Je dostupná pro iPhone a Android. Zvláštností této služby je možnost přesouvat výpůjčku přímo na dalšího zájemce bez nutnosti vracet knihu zpět do knihovny. Jde sice o drobnost, ale stálo nás hodně úsilí přinutit se myslet moderně a vyjít vstříc mladým lidem, kteří jsou nadšenými uživateli chytrých mobilů!

V knihovnách máme různé typy klientů, ale při plánování svých služeb bychom vždy měli začínat od potřeb občanů. Při správném postupu se pak část z nich stane našimi uživateli. Dnešní návštěvníci mají vysoké nároky a mnoho z nich je

ochotných podílet se na našich službách. Nemůžeme nadále poskytovat služby **lidem** – to bychom byli příliš institucionální a málo orientovaní na zákazníka. Plánování služeb **pro lidi** už zní trochu lépe, ale čím dál více bychom je měli plánovat a vytvářet **se svými uživateli**. A konečně část aktivit, akcí a služeb může být připravena **samotnými klienty**. Například v jedné pobočce helsinské městské knihovny, která se orientuje na hudbu a IT, je 80 % akcí organizováno uživateli knihovny.

Čím více toho klienti dělají sami, tím více se knihovny dostávají do role „placemakerů“. Podle jedné definice je placemaking (utváření místa, tvorba identity místa) mnohostranný přístup k plánování, navrhování a řízení veřejných prostor. Jednoduše řečeno to zahrnuje pozorování, naslouchání a kladení otázek lidem, kteří v daném místě žijí, pracují a baví se, s cílem odhalit jejich potřeby a touhy. To je pak využito k vytvoření společné vize pro dané místo.<sup>[13]</sup> V praxi knihoven to znamená více komunikovat s uživateli a přesunout pozornost od sbírek k lidem a od uchovávání ke komunikaci. Pozitivním důsledkem této změny je posun od plánování shora dolů směrem zdola nahoru.

Současně s tím, jak aktivní uživatelé zabírají knihovní prostory, narůstá i potřeba většího místa. Lidé i nadále chtějí knihy a časopisy a pro mnoho jednotlivců knihovnu stále tvoří především její fond. Ale více a více informací je nyní dostupných v digitální podobě a jejich množství roste tak rychle, že už je zbytečné mluvit o tom, kolik set tisíc nebo milionů knih vlastníme. Měli bychom spíše přemýšlet o tom, kolik bytů digitálních informací existuje. Jak se vyrovnáme s tím, že velikost informací na internetu přechází od terabytů k zetabytům?

Vysoký počet návštěvníků ve velkých městských knihovnách dokazuje, že knihovny se staly živými místy. Důležitou roli v nich hraje komunikace mezi personálem a klienty a také vzájemná interakce mezi klienty samotnými. Nové technologie jsou v knihovnách všudypřítomné. Například RFID může pomoci v mnoha praktických otázkách (kupř. ke zjištění, kde se nachází hledaný dokument), ale ani RFID ani jiná automatizovaná řešení by se neměla stát dominantou v činnosti knihovny. Hlavní roli totiž nehrají technologie, ale lidé – uživatelé knihovny. To by mělo být bráno v úvahu i při plánování nových knihoven. Žádný styl nevyhovuje všem, místo toho by měla knihovna nabízet různé typy prostředí pro společenské aktivity, studium, hraní, relaxaci atd.

Z toho všeho je zřejmé, jak důležitou a náročnou úlohu mají v moderní knihovně knihovníci. Ti by měli přestat bránit knihovnu jako svou baštu. Knihovny by se měly otevřít lidem s různými dovednostmi, což však neznamená oslabení pozice knihovníků. Ti mohou mnoho činností přenechat specialistům<sup>[14]</sup> a soustředit se na klíčové věci. Mohou se znovu stát strážnými a kontrolory kvality jako bývali, ale nyní v pozitivním slova smyslu. Měli by zajistit, aby knihovna zůstala prestižním a důvěryhodným místem.

[13] [http://www.pps.org/reference/what\\_is\\_placemaking/](http://www.pps.org/reference/what_is_placemaking/)

[14] Učitelé/pedagogové, IT odborníci, marketingoví specialisté, producenti akcí atd.

Nestačí ovšem to, že umožníme jiným profesím pracovat v knihovně. Knihovny by měly zároveň hledat partnery, kteří budou využívat jejich prostory – mohou to být turistická informační centra, profesní poradci a různé jiné organizace a společnosti. Ve Finsku například začala knihovní prostory využívat rozhlasová a televizní společnost, která se chtěla dostat blíže k občanům.

Jaká by tedy měla být vize nové knihovny? Můžeme ji definovat a přijmout například takto?

„Knihovna obohacuje naše představy a myšlenky. Umožňuje sdílení znalostí, dovedností a příběhů, a dává tak prostor k vytváření nové občanské společnosti.“

## Tematický blok

# KNIHOVNA JE SLUŽBA

Garanti: *PhDr. Radka Římanová, Mgr. Štěpánka Žižková, Mgr. Tomáš Gec*

# VYSOKOŠKOLSKÁ KNIHOVNA A „KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ“ ANEB KUDY, KUDY, KUDY, CESTIČKA...

ACADEMIC LIBRARY AND "SUGGESTIONS AND COMMENTS"

**Alena Matuszková**

*Univerzita Karlova v Praze, Knihovna společenských věd TGM v Jíronicích*

## **Abstrakt**

Příspěvek se zabývá praktickým problémem získávání otevřených názorů uživatelů knihovny na její služby, má-li být zároveň zachována možnost na tyto názory reagovat. V zájmu knihoven je znát názory jejich uživatelů a mít možnost na ně reagovat. Zároveň však není vždy snadné zjistit, co si uživatelé o našich službách myslí, co chtějí a potřebují, ale také co jim vadí. Je řada způsobů, které je možné využít. Příspěvek popisuje cesty, které používá výše jmenovaná vysokoškolská knihovna a především funkční komunikační kanál, k němuž se dopracovala v podstatě náhodou.

## **Abstract**

This paper deals with a practical problem getting open opinions from the library users on its services, and, at the same time, to have a possibility to react to these opinions. It's in libraries interest to get to know the opinions of their users and have an opportunity to react and respond. However it's not always easy to know what users think about our services, what they want and need and also what's bothering them. There are many ways that you can use to deal with it. This paper describes the ways used by the above-mentioned university library and functional communication channel which they became to use basically accidentally.

## **Klíčová slova**

služby knihoven, spokojenost uživatelů, vysokoškolská knihovna, zpětná vazba

Knihovny všech typů, vysokoškolské nevyjímaje, jsou instituce poskytující služby svým uživatelům – čtenářům, studentům, pedagogům, vědcům. Klíčová otázka je, zda poskytují služby, které uživatelé chtějí a potřebují a zda my knihovníci chceme vědět, co si naši uživatelé o našich službách myslí a co od nich očekávají. Umíme se vyrovnat s tím, že můžeme zjistit, že je něco špatně, a můžeme a chceme na případné požadavky, námítky či stížnosti adekvátně a srozumitelně reagovat? Za naši knihovnu (a věřím, že i za většinu ostatních) říkám ano, určitě nás zajímá, co studenti a další uživatelé chtějí a potřebují, a hledáme cesty, jak to zjistit. V následujícím textu se chci podělit o naše zkušenosti a o překvapivě účinnou cestu aktivní komunikace se studenty prostřednictvím velmi nmoderní „technologie“.

Knihovna společenských věd TGM v Jinonicích vznikla před 13 lety sloučením řady menších knihoven kateder, institutů či ústavů Filozofické fakulty a Fakulty sociálních věd Univerzity Karlovy, tehdejšího Institutu základů vzdělanosti UK (dnešní Fakulty humanitních studií) a odborné knihovny Centra pro životní prostředí UK. Zpočátku bylo hlavním cílem zajistit dostatek studijní literatury a funkční systém jejího zpřístupňování. O názory studentů jsme se zajímali především s ohledem na jejich informační potřeby. Ve vstupní části knihovny byla umístěna Kniha přání a stížností – linkovaný sešit formátu A5. Jen výjimečně se v něm objevil nějaký zápis, většinou na výslovnou výzvu knihovníků, když měli pocit, že požadavek vyjádřený touto formou bude mít u vedení (Rady knihovny) větší dopad než tvrzení zaměstnanců. V 90 % šlo o požadavky na doplnění fondu či zvýšení počtu exemplářů k absenčnímu půjčování. Nikdy se neobjevila stížnost na knihovníky. Časem sešit zmizel a nikomu nescházel.

V průběhu dalších let se knihovna rozšířila jak prostorově (přibyla rozsáhlá prezenční studovna), tak vzrostl její fond a také počet zaměstnanců. Měli jsme určitou představu, co naši uživatelé chtějí, knihovníci v přímých službách měli za úkol evidovat dotazy na fond a sdělovat vedení knihovny námítky a názory, které ve službách slyší. V případě různých dotazů či požadavků běžně doporučovali studentům, aby je napsali e-mailem, ale málokdo to skutečně udělal. Pociťovali jsme určitý nedostatek informací o názorech našich uživatelů a hledali cestu, jak je získat. Zkusili jsme dotazníkové akce a ankety, ať už v papírové podobě nebo elektronicky, které nám poskytly určitou zpětnou vazbu, ale šlo o jednorázové akce a my jsme měli zájem o průběžné informace. Používali jsme a používáme online komunikaci (nejprve ICQ, dnes chat v programu Zopim), ta je však ze strany uživatelů využívána především na dotazy k řešení konkrétních situací (prodloužení, otevírací doba apod.), a sociální sítě (Facebook, Twitter), kde jde primárně o komunikaci ve směru knihovna – čtenář. Nejběžnější kontakt se čtenáři kromě osobního rozhovoru je prostřednictvím e-mailů, zde však chybí anonymita, kterou někteří, zvláště pro vyjádření negativních pocitů či zkušeností, potřebují.

Postupně jsme uskutečnili dvě velké dotazníkové akce, jejichž výstupy nás příliš nepřekvapily a více méně jsme je očekávali, jako je prodloužení otevírací doby či pořizování více exemplářů knih k absenčním výpůjčkám. Vedle nich se však vždy objevil i požadavek či stížnost na něco, co nás vlastně nenapadlo. Například nedostatek elektrických zásuvek nebo slabé světlo v části knihovny. Většinou šlo o věci, které byly svým způsobem zřejmé, všichni zaměstnanci o nich věděli, ale nikdo nedal podnět k řešení, které vlastně nebylo nijak složité ani nákladné. Výsledky akcí byly vždy v celkovém pohledu velmi pozitivní – většina uživatelů byla spokojená –, ale také se vyskytovaly reakce, které vyžadovaly odezvu či vysvětlení, což vzhledem k anonymitě nebylo možné. Příkladem může být stížnost na nedostupnost konkrétního odborného časopisu – ten ve skutečnosti dostupný byl – a v tu chvíli jsme nemohli přijít na účinný způsob, jak to dotyčnému sdělit, ani jsme neměli šanci zjistit, proč časopis nenašel, když podle našeho názoru byly informace o něm rozšířeny dostatečně.



Bylo jasné, že nám chybí způsob, jak náměty na zlepšení získávat pravidelně bez prodlev a organizování velkých akcí. Samozřejmě jsou lidé, kteří své požadavky či náměty otevřeně řeknou ať už osobně nebo písemně v e-mailu, ale část (pravděpodobně větší) si je nechá pro sebe a nevyvine iniciativu ke změně.

Díky tomu, že někteří zaměstnanci knihovny zároveň v Jinonicích studují, se k nám dostaly názory jejich spolužáků, ale zase jen ty, které se neostýchali před knihovníky říct. I to bylo v řadě případů zajímavé a poučné, pochopili jsme třeba, jak jiným a poněkud nesrozumitelným jazykem mluvíme. Zajímavým zdrojem informací o názorech na knihovnu byly kuřácké skupinky před budovou univerzity. Díky kouřícím kolegům ze „zákulisí“ knihovny, tj. těm, které návštěvníci knihovny neznají, jsme se také dozvěděli zajímavé postřehy, a v tomto případě i o zaměstnancích. Takto náhodně vyslechnuté informace mohou sice být užitečné a určitou zpětnou vazbu poskytnou, ale stavět jen na nich nelze.

Před časem jsme prostřednictvím SKIP dostali k dispozici flipchart a barevné lepicí bločky post-it od firmy 3M. Kdyby nám tabule nebyla nabídnuta, asi by nás nenapadlo ji pořizovat. Původně jsme mysleli, že najde uplatnění v rámci přednášek či seminářů, ale potřebovali jsme ji někam uložit. A pak přišel ten nápad. Postavili jsme tabuli doprostřed studovny, napsali na ni ANKETA a rozdělili ji na dvě části: „co vám vadí“ a „naše odpověď“. K dispozici jsme dali barevné lepicí bločky s výjimkou žlutých, které jsme rezervovali na odpovědi. Předpoklad byl, že půjde o anonymní vzkazy či dotazy uživatelů, ale tazatel bude mít možnost přečíst si konkrétní odpověď. Měli jsme trochu obavy z toho, že je od výpůjčního pultu na tabuli vidět a anonymita tedy není absolutní, ale ukázalo se, že to problém není. Podpořili jsme odvahu uživatelů jednou fiktivní stížností, aby tabule nebyla příliš prázdná, a čekali. Brzy jsme byli mile překvapeni a na tabuli se začaly objevovat stížnosti, požadavky, dotazy i pochvaly.

### **Několik příkladů (přesný přepis):**

- *Jistě by bylo přínosné obdarovat počítače OPEN OFFICEm, jinak nám budou mnohé dokumenty i nadále nečitelné... díky!*
- *Ocenila bych (a naše lesy také), kdyby byl místo papírových ručníků na toaletách ručník bavlněný! Děkuji ☺*
- *Uvítal bych krom amerických a německých novin i francouzský tisk (alespoň 2x týdně, není-li možno ho odebírat každý den)*
- *This place is amazing☺ Thanks for free drinks and nice atmosphere KISS☺*

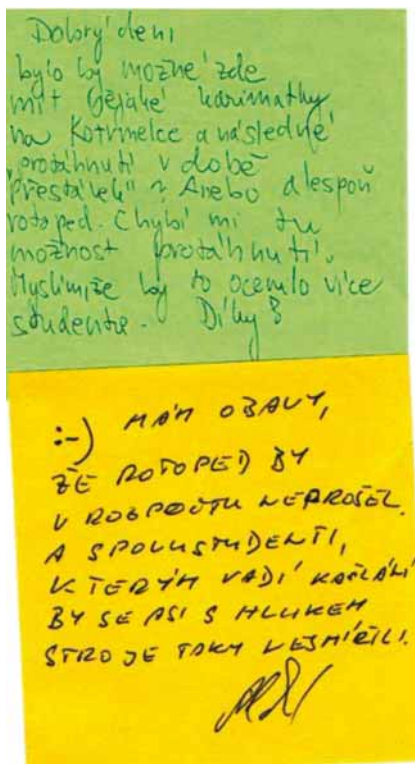
Tyto ukázky zhruba vystihují hlavní témata – problémy s počítači, komfort studovny, záležitosti akvizice a poděkování a pochvaly.



**Obrázek 1:** Tabule ve studovně

## Zásadní stížnosti, resp. požadavky se objevují tři:

1. Na hluk, hlučné hovory (i ze strany knihovníků).
2. Na povinnost odkládat zavazadla do skříněk.
3. Na prodloužení otevírací doby knihovny.



**Obrázek 2:** Někdy skutečně nevíme,  
do jaké míry lze brát požadavek vážně



**Obrázek 3:** Ne vše umíme zařídit,  
ale snažíme se :-)

Někdy se objeví požadavek, u něhož si nejsme jistí, zda lze brát vážně a zda ho dotyčný skutečně vážně myslel (např. obrázek 2). Jindy se komunikace řetězí, ať už upřesňováním mezi námi a autorem nebo tím, že se zapojí víc uživatelů s podporou jedné či druhé strany. Výjimečně se stalo, že bylo nutné kromě odpovědi na lístečku poskytnout obsáhlejší vysvětlení, i to bylo vyvěšeno na tabuli.

Na veškeré vzkazy se snažíme reagovat nejpozději druhý den a na tabuli je necháváme minimálně měsíc, protože si je často čtou i noví uživatelé a získají tak rovnou odpovědi na některé otázky. Jako velmi dobrý nápad se jeví psaní odpovědí na žluté lístečky, které se přiloží k dotazu. Ukázalo se, že díky tomu není nutné nějak oddělovat prostor pro otázky a odpovědi, lístečky bez žlutého přílepku jsou dobře vidět i z dálky, takže si hned všimneme, když nějaký přibude. Za nej-

důležitější považují skutečně na všechny vzkazy zareagovat. Za pochvalu poděkovat, v reakci na nějakou žádost napsat, zda je možné ji splnit a kdy, a v případě, že ne, tak vysvětlit proč. Protože jsme vysokoškolská knihovna, můžeme si dovořit i jistou míru neformálnosti, kterou, zdá se, většina studentů vítá. Tu podporují i rukou psané odpovědi. Pozitivní je i to, že se touto cestou dozvídáme názory uživatelů, kteří navštěvují knihovnu opakovaně a skutečně pravidelně ji využívají. Většinou jde tedy o poučené čtenáře a výjimkou jsou dotazy svědčící o základní neznalosti naší knihovny. Zároveň jsou to lidé, kteří vidí snahu a vstřícnost z naší strany a jsou schopni akceptovat vysvětlení, že něco prostě vyřešit neumíme či odůvodněně nechceme nebo nemůžeme.

Popsaný způsob komunikace se natolik osvědčil, že jsme zakoupili ještě jednu tabuli, která je umístěna ve výpůjční části knihovny, kde se objevují trochu odlišné požadavky (více se týkají fondu a jeho dostupnosti) a dotazy. Tato tabule je na místě s úplnou anonymitou, a přesto se tam objevuje i velké množství pochval našich knihovníků (jejich ochoty a vstřícnosti). To má samozřejmě vliv i na jejich spokojenost v zaměstnání, protože vidí pozitivní ohlas na svou práci. Stížností se našťástí objevuje méně, a pokud je možné je vyřešit, je to také pozitivní.

Výše popsaná komunikace s uživateli samozřejmě neznamená, že rezignujeme na všechny ostatní způsoby. Nadále plánujeme dotazníkové akce, realizujeme ankety k nejrůznějším tématům, využíváme sociálních sítí atd. Tabule a nalepovací rukou psané vzkazy však vyplnily poměrně citelnou mezeru v interakci čtenář – knihovna.

# NA CESTĚ PO NIZOZEMSKU – CO MI OTEVŘELO OČI

ON THE ROAD ALONG THE NETHERLANDS – MY EYE OPENER

**Pavčina Lonská**

*Městská knihovna v Praze, pavlina.lonska@mlp.cz*

## **Abstrakt**

Příspěvek představuje zkušenosti a zajímavosti ze studijní cesty do Nizozemska, která se uskutečnila v rámci zpracování diplomové práce v září roku 2012. Ačkoliv bylo původní poslání cesty zaměřeno na marketingové aktivity veřejných knihoven, ve výsledku došlo k obecnému zjištění současného stavu nizozemského veřejného knihovnictví, a to zejména na příkladech dobré praxe. Teoretické znalosti autorky byly doplněny praktickými poznatky z návštěv sedmi veřejných knihoven, Královské knihovny a dvou oborových organizací v provinciích Severní Holandsko, Jižní Holandsko a Flevoland.

## **Abstract**

The paper presents experiences and interesting things from the study tour to the Netherlands, which took place during processing of the diploma thesis in September 2012. Although the original mission of trip was focused on the marketing activities of public libraries, final outcome was the overall finding of the current state of the Dutch public libraries, and in particular on examples of good practice. Author's theoretical knowledge was supplemented by practical findings from visits to seven public libraries, the Royal Library and two branch organizations in the provinces of North Holland, South Holland and Flevoland.

## **Klíčová slova**

centralizace služeb, kooperace knihoven, marketing služeb, Nizozemsko, studijní cesty, veřejné knihovny, zahraniční spolupráce

## **O studijní cestě obecně**

Na studijní cestu do Nizozemska jsem se vydala v záležitosti zpracování diplomové práce srovnávající marketingové aktivity českých a nizozemských veřejných knihoven. Důvodů k výjezdu bylo několik – dominovala zejména potřeba ověření zjištěných informací, které jsem získala především ze zahraničních zdrojů, a aktualizace české odborné literatury. Dostupná literatura v českém jazyce, věnující se nizozemskému knihovnictví, nebyla již plně aktuální, ale dobře posloužila jako výchozí základ pro obecný přehled [Vaněk, 2004; Knihovny, 2006]. V druhé řadě jsem měla zájem zjistit, jak vypadá současná praxe – přeci jenom studium literatury a vlastní zkušenosti bývají mnohdy odlišné.

Na tvorbě programu se podíleli velkou měrou nizozemští kolegové, jmenovitě Marian Koren, tajemnice Federace organizací z oblasti knihoven, informací a dokumentace (FOBID Netherlands Library Forum) a Dick van Tol, programový manažer společnosti ProBiblio.

Přestože nemám zkušenosti se studijními výjezdy do jiných zahraničních zemí, považuji přístup Nizozemců za velmi profesionální a cestovatelsky velice přívětivý. Ten, kdo žádá o exkurzi nebo studijní cestu, připravuje v dostatečném předstihu program s Marian Koren – zájemce dostane k vyplnění formulář, ve kterém uvede kontaktní údaje (kontaktní osoba, počet návštěvníků, země původu, afilice, jazyk komunikace, způsob dopravy), termín cesty, hlavní předměty zájmu a klíčová slova. Z těchto údajů Marian Koren sestaví program a domluví se svými kolegy místa návštěv a exkurzí.

Já osobně jsem v rámci studijní cesty navštívila sedm veřejných knihoven, a to v Leidenu, Amstelveenu, Haarlemu, Haagu, Amsterdamu a Almere, Královskou knihovnu v Haagu a dvě oborové organizace, ProBiblio v Hoofddorpu a Nadaci Bibliotheek.nl v Haagu. Všechna navštívená místa byla v dojezdové vzdálenosti do padesáti kilometrů od Amsterdamu z toho důvodu, abych nemusela dojíždět příliš daleko a stihla tři až čtyři exkurze během dne. V navštívených knihovnách (a oborových organizacích) jsem se setkala většinou s pracovníky z oddělení marketingu a komunikace.

<b>Tuesday 11/9</b>		
10-12	ProBiblio – Hoofddorp Opaallaan 1180 2132 LN Hoofddorp Innovative presentations and marketing services	Marketing and Communication contacts Wietse van Niejenhuis   adviseur Marketing ProBiblio Opaallaan 1180 Postbus 485, 2130 AL Hoofddorp Tel: + 31 (0)23 554 6282 Mob: + 31 (0)6 1298 4511
transport	Quick bus 300	
13.15-15.00	Public Library Amstelveen Stadsplein 102 1181 ZM AMSTELVEEN  www.amstelland-bibliotheeken.nl	Victor van Honk Coordinator Marketing & Communication  T 020 - 6414126
transport	Bus 175 (or nr. 300 takes longer tour but easy.)	
16.00	Bibliotheek op het Station - Haarlem Stationsplein 11H 2011 LR Haarlem,  track 3/6 opposite Kiosk at middlestage	Contact person: Dick van Tol +31 235546362 Mobile: + 316 30479080
evening		

**Obrázek 1:** Ukázka z programu studijní cesty (úterý 11. 9. 2012)

## Zjištění č. 1 – centralizace služeb

Spolupráce knihoven a centralizace služeb v Nizozemsku pramení z dlouholeté tradice, ať už se jedná o zakládání provinčních knihovnických center (od roku 1975 s platností Prvního knihovnického zákona) nebo centrální nákup, zpracování a dodání dokumentů do knihoven společností NBD Biblion (od roku 1970, veškeré zmíněné činnosti probíhají přes provinční knihovnická centra).

Jedním ze současných klíčových témat nizozemského veřejného knihovnictví je centralizace služeb veřejných knihoven, a to zejména pomocí centrálního portálu de Bibliotheek (v překladu Knihovna, dostupný z <http://www.bibliotheek.nl/>). Jedná se o jednotnou informační bránu veřejných knihoven, která nabízí široké veřejnosti volný přístup k informacím, knihovnickým fondům a národnímu kulturnímu dědictví. Po přihlášení je možné jeho prostřednictvím provádět rezervace a výpůjčky ve všech zapojených knihovnách (v roce 2012 okolo 80 % veřejných knihoven v Nizozemsku).

Projekt centrálního portálu se začal vyvíjet v roce 2002 v centru informačních technologií LAURENS, v ostrém provozu byl spuštěn v roce 2009. Od tohoto roku jej vyvíjí a udržuje Nadace Bibliotheek.nl (tj. dílčí část Asociace veřejných knihoven v Nizozemsku). Knihovny, které se rozhodly zapojit do nové národní informační infrastruktury, tedy zmíněného projektu de Bibliotheek, byly osvobozeny od veškerých vstupních poplatků, naopak byly podpořeny grantem Ministerstva školství, kultury a vědy. Celou národní informační infrastrukturu, spojenou s centrálním portálem, tvoří Nizozemský národní katalog a společný otevřený index, společný obsah a společný datový sklad pro řízení služeb a statistiky a v neposlední řadě společná platforma pro webové a mobilní služby.

Webový portál projektu (dostupný z <http://www.bibliotheek.nl/>) má jasnou strukturu. Na vstupní domovské stránce je k dispozici pět záložek s nabídkou, jejíž možnosti jsou: Vyhledávání, Naše nabídka (celkem šest dílčích projektů), E-knihy, Témata, O portálu. Vyhledávání je realizováno prostřednictvím vyhledávacího nástroje AquaBrowser Library na webové stránce <http://zoeken.bibliotheek.nl/>. Vedle knihovnických katalogů nizozemských veřejných knihoven jsou prohledávány internetové zdroje, mezi nimi např. portály Davindi (informace z oblasti vzdělávání), Schoolbib.nl (informační zdroje především pro žáky základních a středních škol), G!DS a G!DS Internet (aktuální regionální informace), Kiesbeter.nl (veřejný portál týkající se otázek zdravotní péče a zdravotního pojištění), slovníky Van Dale nebo digitální archivy článků národních a regionálních deníků.

Na centrální portál veřejných knihoven navazuje další projekt, a to Národní knihovní karta (de Nationale Bibliotheekkaart), tedy čtenářský průkaz s celostátní působností, s nímž se čtenář registruje pouze jednou v domovské knihovně (a v dalších knihovnách jej rozpoznají podle jedinečného identifikačního čísla nahaného na čipové kartě). Celostátní jedinečné čtenářské číslo umožňuje především rozvoj online služeb. Národní knihovní karta patří mezi produktové inovace společnosti NBD Biblion.

## Zjištění č. 2 – centralizace marketingových aktivit

Ruku v ruce se vznikem nové národní informační infrastruktury (a spuštěním centrálního portálu Bibliotheek.nl) byla zavedena centrální marketingová podpora všech knihoven zapojených do této infrastruktury.

Tvorba, propagace a distribuce národního knihovního loga a jednotného vizuálního stylu (korporátní image) spadá do aktivit Marketingového oddělení Nadace Bibliotheek.nl. V roce 2009 nadace vytvořila jedno společné logo pro veřejné knihovny de Bibliotheek, jehož cílem je prezentace společného, jednotného a dobře zapamatovatelného vzhledu. Snahou Nadace Bibliotheek.nl je skrze společné logo budovat silnou značku veřejných knihoven.

Tvorbě loga předcházela diskuse s veřejnými knihovnami, ty se mohly k přijetí loga přihlásit, připomínkovat jeho zrod a vyjádřit k němu své názory na portálu <http://www.landelijkhehuisstijl.nl>. Registrované knihovny mohou nyní z tohoto portálu stahovat podklady pro propagační materiály, které lze dle potřeby personalizovat, upravit a vytisknout, případně nechat je v mutaci pro svou knihovnu vytisknout přímo v Nadaci Bibliotheek.nl (tisk ve vlastní knihovně je ovšem cenově výhodnější a převládá).



**Obrázek 2:**

Nizozemské národní knihovní logo de Bibliotheek

de Bibliotheek

Vizuální styl národního loga upravují tři grafické manuály, které přesně uvádějí, jak logo používat, jakou velikost má mít a kde ho

správně umístit, a to v tištěných propagačních materiálech (také ve verzi pro děti a mládež), ve webových a mobilních aplikacích.

Od roku 2009 se k jednotnému logu de Bibliotheek připojilo okolo 80 % knihoven v Nizozemsku. Jedná se především o menší veřejné knihovny, pro které je přijetí společného loga mnohem jednodušší variantou než vytváření vlastního loga. Jednotný vzhled je navíc dobře zapamatovatelný – čtenář vidí logo kdekoli v zemi a ví, o jakou instituci se jedná, co od ní může očekávat. Veřejné knihovny ve velkých městech (např. v Amsterdamu či Haagu) nebo knihovny s vlastním vizuálním stylem se k národnímu logu nepřipojují, neboť jejich loga jsou již zavedenými značkami. Tyto knihovny přesto spolupracují s Nadací Bibliotheek.nl a účastní se celostátních kampaní, které nadace pořádá.

## Zjištění č. 3 – volný výběr atraktivněji

Nizozemské veřejné knihovny čím dál tím více uplatňují nový typ prezentace a rozmístění knih ve volném výběru, tzv. retail concept neboli prodejní concept. Princip je převzat z prodejní praxe a spočívá v atraktivní prezentaci knih, při které jsou knihy vystavovány (podobně jako v knihkupectvích) obálkami nahoru, více výtisků jednoho titulu na hromádce na sobě. Tituly se sdružují podle tématu, autorského hlediska nebo aktuálnosti (novinky) a bývají vystavovány na nižších stolicích ve volném prostoru, čtenáři je mohou brát do rukou a prohlížet, brouzdat fondem. Pokud se prezentace zaměří na konkrétní téma a shromáždí

podobné tituly (např. detektivní příběhy), znamená to pro čtenáře lepší orientaci ve fondu než procházet regály a hledat tituly podle abecedy. Jedná se o uživatelsky přívětivější prezentaci knih, která dokáže upoutat čtenářovu pozornost a ztraktivnit volný výběr knihovny, a to nejenom v sekci novinek, ale především jako část trvalého uspořádání volného výběru. Koncepce nesouvisí s rozmístěním fondu, lze ji začlenit do jakékoliv tematiky, nicméně nejúčinněji se osvědčila ve fondu beletrie. K jejímu uplatnění se využívá nový typ knihovnického nábytku, především prezentační stoly.

Prvky prodejního konceptu začala v roce 2003 mezi prvními v Nizozemsku uplatňovat Městská knihovna v Almere (De nieuwe bibliotheek), v roce 2010 nechali v Almere postavit centrální pobočku městské knihovny vyložené v duchu prodejního konceptu. V srpnu roku 2011 byla v pilotním provozu spuštěna Knihovna na nádraží v Haarlemu (de Bibliotheek op het station), jejíž interiér je na rozloze pouhých 150 m<sup>2</sup> vybudován pouze na zásadách prodejního konceptu.



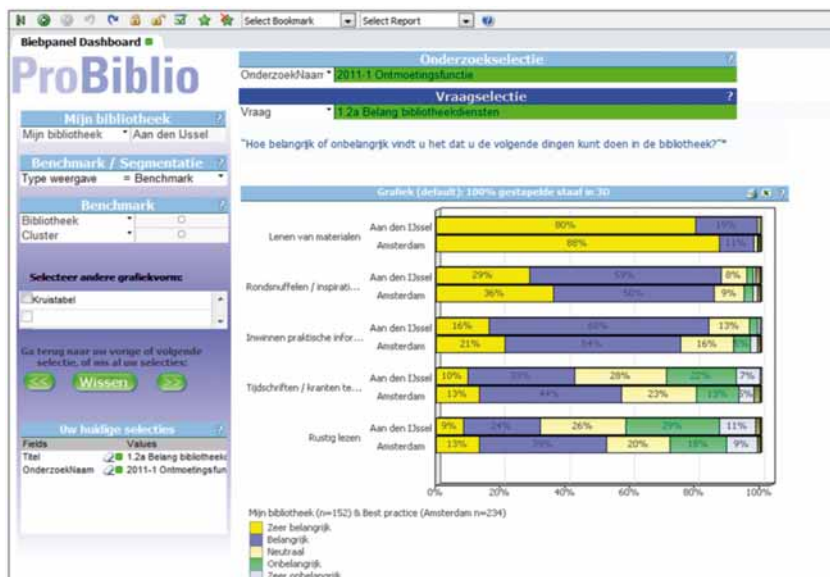
**Obrázek 3:** Volný výběr beletrie rozmístěný po vzoru prodejního konceptu v Knihovně na nádraží v Haarlemu

V rámci netradičních poboček knihoven můžeme kromě té na nádraží zmínit také pobočku na letišti Amsterdam Schiphol (Airport Library). Do třetice spustila společnost ProBiblio pilotní projekt Plug-in knihovna (Plug-in Bibliotheek), tedy modulární a přenosné zařízení, které lze instalovat libovolně mimo zdi knihovny (např. v menších městských částech, bankách, supermarketech či nemocnicích).



## Zjištění č. 4 – orientace na marketing služeb

Společnost ProBiblio není zajímavá pouze netradiční prezentací knihovních poboček, je to největší provinční knihovní centrum v Nizozemsku (vzniklo v roce 1998 sloučením provinčních knihovních center pro provincie Severní a Jižní Holandsko, nyní obsluhuje okolo tří set knihovních poboček a na šest set padesát tisíc registrovaných čtenářů). Specifikem společnosti ProBiblio je vývoj komerčních produktů v oblasti knihovnictví – vyvíjí produkty a software, který si mohou zakoupit nejenom knihovny z provincií, které společnost obsluhuje, ale také knihovny z jakýchkoliv jiných provincií, mají-li o ně zájem. Jedná se především o nástroje k průzkumu trhu (těž tvorba průzkumů na míru pro konkrétní knihovnu) a benchmarkingu knihoven (služba BiebPanel).



**Obrazek 4:** Ukázka benchmarkingu Městské knihovny v Amsterdamu a Městské knihovny v Capelle aan den IJssel ve službě BiebPanel od ProBiblio

Z marketingových aktivit společnosti ProBiblio je nutné zmínit využití forem přímého marketingu. ProBiblio v posledních letech pracuje na zavedení tzv. customer relationship managementu, tj. systému řízení vztahů se zákazníky. Realizace je rozdělena do čtyř fází (do roku 2012 ProBiblio zpracovalo zatím první dvě fáze) – v první fázi je důležité poznat svůj trh a zákazníky, proto vznikla marketingová databáze, skladiště všech dat o obsluhovaných knihovnách. V druhé fázi se o zjištěných datech komunikuje, hledají se potenciální kanály ke komunikaci se zákazníkem, firma se snaží zákazníka udržet. V této fázi se ProBiblio zaměřuje na online komunikaci (marketing ve vyhledávačích). Vyvinulo soubor e-mailových kampaní, které oslovují různé skupiny uživatelů (bývalé uživatele, uživatele, kteří knihovnu navštěvují málo a hrozí, že ukončí členství apod.). ProBiblio

zvolilo nejlevnější cestu oslovení zákazníka, jímž je e-mailová komunikace. Oslovování uživatelů prostřednictvím pohlednic (neadresně) nebo dopisů (adresně) je dražší, přičemž návratnost je velmi nízká (pohlednice 1 %, dopisy 5 %). Nejdražší metodou přímého marketingu je telemarketing, jenž lze u ProBiblio také zakoupit jako produkt (je realizován externí firmou Mapa MarketingLab). Jeho návratnost je ale zdaleka nejvyšší, a to 15–20 %.

V porovnání nizozemské a české praxe můžeme pozorovat zajímavou souvislost mezi již existujícími a fungujícími nizozemskými projekty centrálního portálu veřejných knihoven Bibliotheek.nl, jednotným vizuálním stylem de Bibliotheek a všeobecně centralizací služeb na národní úrovni, na které se v České republice začalo pracovat v roce 2012 v souvislosti s Konceptí rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015. Nizozemsko můžeme tedy považovat za jeden z příkladů dobré praxe, který ukazuje, že centralizací služeb lze dospět k efektivnímu řešení v rámci systému knihoven. Inspirací jistě mohou být i marketingové aktivity knihoven, jako např. zavedení prodejního konceptu ve volném výběru, které dokazují, že marketing je funkční i v oblasti neziskových organizací, mezi něž knihovny patří.

#### **BIBLIOGRAFIE:**

1. *Knihovny současnosti 2006: sborník ze 14. konference, konané ve dnech 12.–14. září 2006 v Seči u Chrudimi*. 1. vyd. Brno: Sdružení knihoven ČR, 2006. 467 s. ISBN 80-86249-41-7.
2. LONSKÁ, Pavlína. *Prezentace knihovních služeb veřejnosti: analýza současného stavu v Nizozemsku a v České republice*. Praha, 2012. 95 s., ix s. obr. příl. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce PhDr. Hana Landová, PhD.
3. LONSKÁ, Pavlína. *Studijní cesta do Nizozemska pod záštitou České informační společnosti, o.s.* Praha: Česká informační společnost, 2012. Dostupný z: <http://cisvts.cz/2012/10/studijni-cesta-do-nizozemska-pod-zastitou-ceske-informacni-spolecnosti-o-s/>.
4. VANĚK, Aleš. *Nizozemské knihovnictví*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků, 2004. 23 s. Bulletin SKIP, roč. 13, zvláštní číslo. ISSN 1210-0927.

# TRANSFORMACE OBOROVÉ KNIHOVNY NA OBOROVOU INFORMAČNÍ BRÁNU ZEMĚDĚLSKÉHO REZORTU

**Jan Šlajs**

*Ústav zemědělské ekonomiky a informací*

## **Abstrakt**

Transformace oborové knihovny z pasivního vědomostního zázemí do aktivního centra rezortní oborové informační brány. Přístup k modernizaci služeb oborové knihovny. Zavedení pro-klientsky orientovaných služeb.

## **Klíčová slova**

Zemědělská a potravinářská knihovna, transformace, oborová informační brána, poradensko-vzdělávací centrum

Zemědělská a potravinářská knihovna, která je jednou z organizačních složek státní příspěvkové organizace Ústav zemědělské ekonomiky a informací, se v roce 2012 začala připravovat na svou hlubokou a strukturální změnu. Ta nastala po 85 letech její existence. Zemědělská a potravinářská knihovna (ZPK) při Ústavu zemědělské ekonomiky a informací, která se rozsahem fondu (1,2 mil. svazků) řadí k největším knihovnám svého druhu ve světě (po americkém Betsville a Moskvě), zpřístupňuje fond oborově zaměřených knih, časopisů, encyklopedií a dalších materiálů v tištěné nebo elektronické podobě. I v éře internetu jsou knihovny významným zdrojem informací pro širokou uživatelskou veřejnost.

Toto dědictví je nutné uchovávat, pečovat o něj a snažit se jej rozvíjet. Knihovna se stará nejen o své fondy, a to jak tištěné či elektronické, ale vykonává řadu dalších činností, které jsou pro zemědělský rezort či veřejnost důležité.

Odborní pracovníci knihovny se podílejí na tvorbě oborově zaměřených databází a portálů. Pravidelní návštěvníci portálu [www.agronavigator.cz](http://www.agronavigator.cz) již více než deset let mohou sledovat dění v zemědělství a potravinářství u nás i ve světě a také získat informace o konání různých oborových výstav. Aktuální informace o bezpečnosti potravin zveřejňuje portál [www.bezpecnostpotravin.cz](http://www.bezpecnostpotravin.cz), který se samozřejmě věnuje i aféře s padělky lihovin nebo varováním před závadnými potravinami. Ve Slovníku A-Z pro spotřebitele (<http://www.agronavigator.cz/az/>) si každý může najít vysvětlení řady neznámých nebo nejasných pojmů, které souvisejí s bezpečností potravin (např. datum minimální trvanlivosti, polycyklické aromatické uhlovladky, trans-mastné kyseliny). V on-line Databázi složení potravin pro Českou republiku ([www.czfdb.cz](http://www.czfdb.cz)) lze najít informace o energetické hodnotě a chemickém složení potravin (např. obsah bílkovin, sacharidů, tuků, vitaminů, minerálních látek). Kromě odborníků a výrobců to může zajímat také bojovníky s přebytečnými nebo i chybějícími kilogramy, vyznavače zdravého stravování a ty, kteří

z různých důvodů musí hlídat obsah svých talířů či skleniček. V současné době jsou v databázi k dispozici data pro cca 300 potravin, ale databáze bude průběžně doplňována.

Ústav zemědělské ekonomiky a informací přistoupil v roce 2012 k rozsáhlému vnitřnímu zjišťování fungování své knihovny, která je úzce specializovaná na obory zemědělství a potravinářství. Posláním Zemědělské a potravinářské knihovny je informační zabezpečení vědecké a výzkumné činnosti v oblasti zemědělství, potravinářství a souvisejících oborů a poskytování knihovnických a informačních služeb vědeckým a výzkumným pracovníkům, pracovníkům MZe, zemědělským organizacím, studentům, široké odborné i laické veřejnosti na úrovni současných poznatků a nových trendů ve sdílení informací. Toto poslání naplňuje knihovna činnostmi, které spočívají ve shromažďování, zpracovávání, uchovávání a zpřístupňování knihovních a informačních fondů prostřednictvím knihovnických a informačních služeb s využitím moderních informačních technologií.

Kromě odborníků a studentů je knihovna využívána také širokou veřejností, neboť ve fondu jsou k dispozici rovněž publikace cílené i na čtenáře z řad vyznavačů různých koníčků. Určitě si vyberou milovníci zahrádkářství, chovatelé domácích mazlíčků, houbaři i příznivci myslivosti nebo jezdeckví. Zajímavá kolekce historických i moderních kuchařek, sbírka mezinárodních kulinářských průvodců i široká škála encyklopedií potravinářských výrobků (např. vína, piva, sýrů, čokolády) může být zdrojem inspirace pro nové a nečekané gastronomické zážitky. Také přátelé lesů, okrasných zahrad i zelených trávníků zde naleznou informace o fauně a flóře, chráněných územích ČR, zahradní i parkové architektuře, způsobech ochrany před škůdci a plevele nebo užitečné sbírky atlasů.

Pro vyhledávání v knihovním fondu je k dispozici řada katalogů a databází. Pomocí služby dodávání kopií dokumentů z fondu knihovny mohou získat přístup k informacím i zájemci z celé České republiky.

Ve výročním roce 2012 začalo vedení ústavu bilancovat a s ohledem na ekonomickou kondici svého rozpočtu a jeho výhledu připravovat restrukturalizaci svého fungování. Jedním z důležitých prvků pro rozhodování, co bude s knihovnou dál, bylo určení jejího budoucího směřování a funkce. Jelikož je zřizovatelem ústavu, tedy potažmo i knihovny, Ministerstvo zemědělství ČR, nemohli být kompetentní pracovníci z této diskuse vynecháni. Cílem, kterým by měl být orientován další rozvoj knihovny, je vytvořit z knihovny moderní informační centrum v rezortu zemědělství nebo tzv. oborovou informační bránu.

Vytvoření takového centra předpokládá spolupráci a kooperaci zainteresovaných organizací a institucí při naplňování cílů tohoto projektu. K tomu by mělo dojít na dobrovolné bázi při využití principu vzájemné výhodnosti takové spolupráce, přičemž by role knihovny ÚZEI byla koordinační. Záměrem je pomocí informačních technologií efektivněji (koordinovaně) využívat informační zdroje jednotlivých účastníků.

Uvedený návrh vychází z toho, že v současnosti je omezen další rozvoj informačních a poradenských služeb určených všem skupinám uživatelů v rezortu, protože:

- neexistuje v gesci MZe provázaný a integrovaný systém vědeckých a technických informací, do něhož by byly zapojeny rozhodující instituce rezortu,
- výkonem koordinačních a metodických funkcí doposud v rezortu nebylo pověřeno žádné informační pracoviště,
- neevidování informačních zdrojů ve veřejně přístupných a sdílených knihovnických systémech neumožňuje jejich využívání a může vést k neefektivnímu vynakládání finančních prostředků při jejich individuálním pořizování,
- není zajištěna všeobecná dostupnost informačních zdrojů a jejich sdílené zpracování,
- chybí koordinace systematického uchovávání informačních zdrojů.

Zvýšení efektivity v poskytování informačních služeb v zemědělství vyžaduje zavést systém účinné spolupráce při získávání a využívání informačních zdrojů (kooperaci knihoven rezortu MZe) s tím, že koordinační rolí by byla pověřena knihovna ÚZEI, která má potřebné předpoklady pro převzetí této činnosti. Navrhovaný systém spolupráce by umožňoval:

- efektivnější vynakládání finančních prostředků na nákup domácích a zahraničních publikací a časopisů,
- výrazně lepší zpřístupňování informačních zdrojů uživatelům z oborů zemědělství a potravinářství včetně ostatních navazujících oborů – úroveň svých knihovnických a informačních služeb by se stal srovnatelný s jinými rezorty (obory),
- dlouhodobý a kontinuální rozvoj knihoven rezortu MZe, tj. implementaci moderních informačních technologií a postupů do jejich činnosti (zavede standardní a unifikované postupy umožňující zefektivnit řadu knihovnických činností, např. přejímání záznamů místo mnohonásobného zpracovávání záznamů stejných publikací),
- komplexnější přístup k oborovým informačním zdrojům, jež jsou výchozí základem pro výzkum, vzdělávání a praxi,
- zavést uživatelsky přívětivější přístup k různým informačním zdrojům pro různé typy uživatelů,
- koordinované vyřazování, ale zároveň i trvalé uchovávání oborových informačních zdrojů jako národního kulturního dědictví,
- zpřístupnit historické knihovní fondy jako národní kulturní dědictví nejširší obci uživatelů,
- zavedení systému celoživotního vzdělávání (proškolování) pracovníků rezortních knihoven v knihovnické problematice a informačních technologiích.

V souvislosti se vznikem takového centra je nutno v knihovně ÚZEI v přípravném období naplnit tyto zásadní priority:

- orientovat se na kvalitní a pohodové služby poskytované s využíváním informačních technologií a dostupné prakticky nepřetržitě,
- zabezpečit prostřednictvím informačních sítí on-line přístup klientů k informačním zdrojům na základě jejich digitalizace,

- „bezbariérové“ poskytování VISK (zejména z hlediska využívaných informačních technologií),
- udržovat prostředí knihovny jako moderní, funkční a estetické pracoviště s kvalifikovanými pracovníky, kteří jsou schopni pomáhat klientům při vyhledávání a získávání informací v digitálním prostředí.

Rozhodující přidanou hodnotou tedy musí být možnost klienta získávat informace a dokumenty on-line kdykoli a odkudkoliv. To předpokládá akvizici elektronických informačních zdrojů (e-books, e-časopisy, databáze) a katalogizaci dosud nezpracovaných fondů knihovny.

Základním výchozím předpokladem naplnění tohoto cíle je digitalizace knihovních fondů a využívání informačních technologií a sítí.

Digitalizace informačních zdrojů je tedy zásadní prioritou a úkolem, protože umožňuje uchování a ochranu originálních nosičů informací a také umožňuje komfortní přístup klientů k informacím.

V knihovně ÚZEI musí být prioritou nejen přístup k rozsáhlé části kulturního dědictví (zde hlavně dokumenty, u kterých hrozí riziko jejich znehodnocení či ztráty), ale zejména přístup k aktuálním informačním zdrojům získaným akvizicí a digitalizací. Určitým problémem při realizaci tohoto cíle je nutnost dodržování ustanovení autorského zákona. Platný zákon výrazně ztěžuje využívání moderních informačních sítí při sdílení některých informačních zdrojů (např. publikace) a omezuje elektronický přístup k nim jen na knihovní studovny.

Jelikož je projekt rezortní oborové brány, resp. Centra, ještě více ambiciózní, bylo rozhodnuto, jak na úrovni vedení ústavu, tak i ministerstva zemědělství, že dojde ke sloučení vzdělávací a poradenské části ústavu s jeho knihovnou. Důvodem tohoto rozhodnutí bylo pojetí knihovny jako pasivního zázemí informací a vzdělávání s poradenstvím, jako aktivní složka transferu zkušeností a know-how koncovým klientům, které se ve velké míře překrývají. Právě spojení těchto dvou organizačních složek přispěje ke zvýšení provázanosti vnitřních procesů a oblastí propojených činností tak, aby byly optimálně využity jak lidské zdroje, ale hlavně vědomostní potenciál.

K celému procesu změn byl vytvořen tým, který měl za cíl projekt připravit a realizovat. Nejprve došlo k procesnímu a personálnímu auditu v knihovně. V průběhu měsíce září a října 2012 došlo ke sledování práce zaměstnanců v knihovně, poptávek klientů po službách, mapování vytíženosti studovny a on-line přístupů v čase apod. Vše s cílem připravit pro klienty takovou nabídku, která přinese přidanou hodnotu. Knihovna umožňuje na internetu přístup pro registrované čtenáře do nejrůznějších databází. Tento přístup je však těžkopádný, neintuitivní a pro neznalého čtenáře vlastně neexistující, knihovna musela hledat řešení pro zjednodušení vyhledávání. K tomuto účelu byl nainstalován discovery systém PRIMO, který je od 1. 9. 2013 k využití pro klienty knihovny. V rámci elektronizace knihovny jsou také připravovány on-line registrace nových čtenářů, infopult s vyšší přidanou hodnotou, vzdělávací aktivity, webináře apod. Kroky, které trans-

formační projekt nese, znamenají pro knihovnu optimalizaci činností, které nemají přímý dopad na přidanou hodnotu. Vedení ústavu nově vymezilo, že knihovna, která byla svým zaměřením „široce rozkročena“, musí být zacílena na své prioritní uživatele, a ne na širokou veřejnost. S tím je spojena také například akviziční politika knihovny, která nebyla nijak speciálně řešena. Sama knihovna musí více pracovat s očekáváními jednotlivých skupin svých čtenářů a cíleně propagovat své služby. Budou fungovat také pravidelné průzkumy spokojenosti. Došlo k revizi otevírací doby studovny, která jde více vstříc návštěvníkům.

Změny, které v knihovně Ústavu zemědělské ekonomiky a informací nastaly, byly konzultovány s odborníky na personální a procesní řízení a samozřejmě také z oboru knihovnictví. Proces změny, který 1. srpna 2013 v knihovně ústavu nastal vznikem Zemědělského poradensko-vzdělávacího centra a knihovny Antonína Švehly, znamená začátek nového a moderního centra s jasným zadáním – být tu pro našeho klienta, vyjít mu maximálně vstříc a nabídnout mu naše znalosti a dovednosti tak, aby je byl schopen přijmout.

# EFEKTIVNÍ A EFEKTNÍ KNIHOVNA

EFFICIENT AND EFFECTIVE LIBRARY

**Radka Římanová**

*Národní technická knihovna, rimanova@seznam.cz*

## **Abstrakt**

Národní technická knihovna v letech 2012–2013 řešila projekt „Efektivní informační služby pro veřejnost a státní správu“, podpořený operačním programem EU, Lidské zdroje a zaměstnanost. Cílem projektu bylo nalezení nového efektivního modelu provozu knihovny. V článku jsou podrobněji popsány průzkumy informační gramotnosti a náhledu na možnosti rozvoje v této oblasti. Zmíněny jsou i okolnosti vzniku strategie rozvoje NTK do roku 2019. Článek upozorňuje na existenci výstupů projektu v Institucionálním repozitáři NTK.

## **Abstract**

The National Technical Library in 2012–2013 to address the project “Effective information services for the public and government” supported by EU operational programs “Human Resources and Employment”. The aim of the project was to find new effective model of library operation. In the article are details of surveys of information literacy and insight into the possibilities of development in this area. Mentioned are the circumstances of the strategy plan of NTL 2013–2019. The article points to the existence of the project outputs in the Institutional repositories of NTL.

## **Klíčová slova**

Efektivní informační služby pro veřejnost a státní správu, informační gramotnost, management knihoven, marketing knihoven, procesní audit, strategické plánování

„My v NTK profesionálně a přátelsky sloužíme výzkumu, vzdělávání i široké odborné a laické veřejnosti. Pomáháme vytvářet a pečovat o intelektuální prostředí, v němž se informace transformují v poznatky, které podporují výzkum i praxi a jsou dále sdíleny akademickou obcí a živí proces vzdělávání. Shromážďujeme, vytváříme, spolehlivě uchováváme poznatky a dbáme o jejich snadnou dostupnost a komunikaci díky důvěryhodným systémům a strategiím. Nabízíme vlídné, zvoucí a stimulační prostředí jak fyzické, tak virtuální. Stále se vzděláváme a pomáháme v tom i ostatním.“ (Vize a mise NTK, strategie rozvoje 2013–2019).

Národní technická knihovna je řešitelem projektu Efektivní informační služby pro veřejnost a státní správu reg. č. CZ.1.04/4.1.00/59.00019 (zkráceně též Efektivní informační služby NTK; EFI, <https://www.techlib.cz/cs/1643-projekt-efi/>). Projekt je realizován s podporou Evropského sociálního fondu v ČR (ESF) v rámci tematického Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost (OP LZZ), jed-



noho ze tří českých operačních programů pro čerpání finanční podpory z Evropského sociálního fondu. Projekt byl podpořen v rámci výzvy IP 4.1 Efektivní státní úřad II v oblasti podpory Posilování institucionální kapacity a efektivnosti veřejné správy.

První úvahou při podávání projektu byl náhled na knihovnictví jako na veřejnou, státem garantovanou službu. Knihovní zákon garantuje služby systému knihoven, jeho základní pilíře a odkazuje zajištění největší části knihoven do působnosti státní správy. Je třeba si uvědomit, že existence systému knihoven je jedním ze znaků životní úrovně občanů naší republiky. To, že existence knihoven na rozdíl od předchozí legislativy státem minimálně garantována, je jednou z výzev celého systému knihoven. Je pouze na státní správě, zda se rozhodne v konkurenci jiných veřejných služeb a aktivit obce vyhradit prostředky na chod knihovny a v jaké kvalitě. Na straně občanů je úkolem své zastupitelstvo o potřebě přesvědčit a na knihovnách pak úkol stát se nepostradatelnými. Významnou roli hrají i samotná ministerstva, zejména Ministerstvo kultury ČR, které dlouhodobě a, doufejme, že i trvale podpoří rozvoj systému knihoven, např. formou nízkoprahových dotačních programů VISK.

V rámci projektu EFI získala NTK možnost vyřešit několik okruhů. Ty lze shrnout tak, že pokud architekt Roman Brychta navrhl NTK jako „živou učebnici architektury“, pak ambicí NTK je vytvořit také „živou učebnici knihovnictví“.

Projekty typické pro program Efektivní státní úřad zahrnují rekvalifikace, školení nebo elektronizaci agend, která je jedním z pilířů vládní strategie Smart Administration (Česko, 2007). Ani projekt NTK se v tomto obecném měřítku neliší.

Problém, který NTK vyřešila v rámci projektu, byl ten, že jí rozhodně nechybí velký počet nápadů na zlepšení a inovace, ale čím dál častěji se objevovala kapacitní problém realizace nápadů. NTK se, stejně jako další státní instituce, potýká s problémem systemizace pracovních míst. Počet pracovních úvazků je přesně daný, nelze jej překračovat. Zároveň nelze v rámci systemizace vytvářet dočasně volné personální rezervy, nicméně je v pravomoci vedení vytvořit taková pracovní místa, která mimo poskytování služeb umožní čas na inovace a kreativitu, včetně nutné kapacity pro projektový způsob zavádění změn. Otázka: „No, to je výborný nápad, ale kdo to bude dělat?“ stojí před vedením NTK (a bude stát) stále. Jen je třeba se na ni připravit. Výstupy projektu EFI však řeší podněty, které mají širší rozměr než pouhý nápad a drobné vylepšení. Např. modelový návrh implementace jednotného systému pro nákup elektronických informačních zdrojů v ČR. Model centrálního zabezpečení EIZ pro výzkum a vývoj v ČR byl v roce 2013 dopracován ve spolupráci s Ústřední knihovnickou radou, konkrétně v rámci prioritní osy 7 Konceptce rozvoje knihoven České republiky na léta 2011-2015 a v červnu 2013 vystaven ve finální verzi “Zabezpečení efektivní dostupnosti elektronických informačních zdrojů do dokumentu Návrh implementace jednotného systému pro nákup EIZ” v Institucionálním repozitáři NTK.

Struktura knihovny v roce 2010, v době přípravy projektu – a platí to i v září 2013 –, hierarchicky rozdělovala knihovnu na odbory a oddělení, z nichž každý

měl svůj úkol. Úkoly strategické a koncepční plnili jednotliví vedoucí, kteří se často přímo podíleli i na výkonu samotného úkolu. Rozhodně to není nijak pře-kvapivé, ne jinak je to i v jiných knihovnách, ale otázkou je, zda je to dobře a zda strategické řízení velké knihovny, jako je NTK, nepotřebuje alespoň pár lidí, kteří se komplexnímu řízení věnují na plný úvazek, aniž by byli zatíženi administrativní složkou vedení. Jednou z reakcí na výsledky projektu EFI bylo operativní vytvoření pozice náměstka pro strategický rozvoj, který se zapojil již do přípravy strategického plánu v rámci projektu EFI a nyní vede transformační proces změn NTK. Cílem je, aby NTK nebyla pouze komfortním „obývákem města“ milovaným studenty z celé Prahy (a díky programům Erasmus i světa), ale aby se stala stejně známou i z hlediska poskytování kvalitních akademických knihovnických služeb.

Při řešení projektu EFI se NTK dostala do situace, kdy intenzivně komunikuje o knihovnické problematice s odborníky z jiných oborů, ať již jsou to úředníci Odboru strukturálních fondů Ministerstva vnitra ČR nebo zástupci poskytovatelů služeb v rámci projektu. První skupině je nutné srozumitelně vysvětlit věcné plnění indikátorů projektu, poskytovatele konzultačních a školicích služeb je potřeba, v co nejkratší době, uvést do problematiky, aby díky vzájemnému porozumění byla dosažena potřebná kvalita. Projekt EFI může být jedním z kroků, které pomohou zlepšit stereotyp knihovny a knihovníka, který byl zkoumán v roce 2008 v Singapuru (Majid, 2008). Výsledek průzkumu, že v představách veřejnosti je navzdory všem moderním technologiím a odborným kompetencím, včetně IT, vnímán knihovník jako nudný patron, pro jehož práci není nutná žádná speciální kvalifikace, je jistě frustrující. Důvody, které stojí za tím, že obraz knihovníka se po mnoho desetiletí nemění, jsou i v tom, jak uvádí autoři článku, že vysoce kompetentní odborníci jsou uživatelům skryti. Za výpůjčními pulty a v informacích často pracují neprofesionální, nejméně kvalifikované síly. Toto tvrzení podpořil i výzkum Aleny Choudounské (2010), který probíhal v krajských knihovnách a byl zaměřen na management služeb knihoven. Nejvyšší procento, 46 % pracovníků služeb, má středoškolské vzdělání jiného než knihovnického zaměření. Pouze 12 % má vysokoškolské knihovnické vzdělání. Pouze 22 % zaměstnanců služeb absolvovalo akreditovaný rekvalifikační kurz. Tento stav není uspokojivý ani z hlediska managementu knihovnických služeb, vedoucí pracovníci v polovině případů uvedli, že za ideální vzdělání pro práci ve službách považují knihovnické VŠ vzdělání.

V rámci projektu EFI byla věnována vysoká pozornost právě zaměstnancům v tzv. první linii za konzultačními pulty. Pro zaměstnance proběhlo právního minima, organizace výpůjčních služeb NTK, včetně knihovního řádu a služeb elektronických informačních zdrojů NTK. Pro management knihovny byl pořádán kurz řízení a krizové komunikace. Všechny kurzy mají také svou e-learningovou podporu, aby je mohli absolvovat i zaměstnanci, kteří do NTK nově nastoupí nebo se změní jejich pracovní zařazení. V NTK bylo vyškoleny několik zaměstnanců pro práci v e-learningovém softwaru Moodle, a to nejen pro nutnou aktualizaci dodaných kurzů, ale také pro vytváření dalších kurzů pro zaměst-

nance, zákazníci, ale i knihovnice z jiných knihoven, např. v rámci rekvalifikačního kurzu. Případní zájemci, kteří by se chtěli s kurzy seznámit ze studijních důvodů, se mohou obrátit na NTK, která zabezpečí nutná oprávnění pro vstupy do kurzů, v rámci autorizovaného vstupu.

Výstupy projektu EFI jsou uloženy v Institucionálním digitálním repozitáři Národní technické knihovny, viz <http://repozitar.techlib.cz/>. Nejjednodušší způsob vyhledání dokumentů je hledání podle klíčového slova „EFI“. Dokumenty, které byly výstupem auditu, nejsou veřejně přístupné, pro případné zájemce však mohou být po dohodě zpřístupněny. V případě většiny výstupů se jedná o dokumenty o několika stovkách stran, tudíž jejich detailní představení v rámci jednoho článku, aniž by šlo o pouhý výčet názvů kapitol, je naprosto nemožné. Článek je nutné tedy vnímat jako informativní text, který zájemce o danou problematiku odkazuje na plný text v repozitáři. Uvádění detailních údajů z průzkumů by mělo případného zájemce upozornit na to, že výstupy projektu EFI obsahují velice konkrétní a užitečné informace.

Hlavním poskytovatelem služeb projektu EFI je, na základě otevřené veřejné zakázky, společnost KOMIX, s.r.o., nejvýznamnějším subdodatatelem společnost Deloitte Advisory s.r.o. Významný podíl na výsledku projektu má široký okruh konzultantů a osob, se kterými vedli zástupci společnosti Deloitte rozhovory. Jednalo se o zaměstnance NTK, dále knihovnice vybraných významných knihoven, zaměstnance ministerstev školství a kultury, CERMAT, významné představitelé akademické obce vybraných vysokých škol a další. Tento zdroj informací v sobě nese možnosti získání komplexního pohledu respondenta v dané oblasti. Problematickým se ukázal však v některých parciálních výstupech, neboť ne vždy bylo možné zajistit dostatečně pestrou škálu osobností, které služby českých knihoven ovlivňují. Informace z rozhovorů byly doplňovány a zpřesňovány na základě dostupných veřejných dokumentů. Zaměstnanci společnosti Deloitte, kteří s NTK spolupracovali, byli představitelé mladé generace, vysokoškolsky vzdělaní lidé, často s významnou zahraniční studijní či pracovní zkušeností. Požadavek externího pohledu na problematiku služeb NTK tak byl naplněn plnou měrou. Prvních několik týdnů zjišťovali sami analytici, že současná knihovna nabízí mnohem více služeb než pouhé půjčování knih. Zároveň se seznamovali se sociální skupinou „čeští knihovníci“, pro tato jednání našli neformální pojmenování „knihovnická diplomacie“.

Neznalost služeb knihoven u těchto mladých odborníků není překvapivá, ale je znovu a znovu se vracejícím tématem nepřehlednosti systému knihoven, jeho komplexního marketingu. Přitom samo téma marketingu je atraktivní, studenty knihovnictví favorizované, nicméně v provedení českých knihoven (a pravděpodobně i díky nekoordinovaným postupům) má jeden vážný problém. Zdánlivě na jeho úspěchu nejsou knihovny existenčně závislé. K této úvaze mi pomohl i rozhovor s Michalem Juhásem, provozovatelem sociální sítě o čtení BookFan, který zveřejnil server Lupa.cz. M. Juhás zmiňuje různé marketingové aktivity, vždy zároveň s konkrétním ekonomickým přínosem, který pro jeho podnikání měl. Takový způsob „přímočarého“ přístupu k marketingu jsem zatím v českém

knihovnictví, až na čestné výjimky, nezaznamenala (což neznamená, že neexistují). Oblast marketingu NTK byla i v rámci auditu EFI navržena k výrazné transformaci.

Přínosem analýz i dalších aktivit projektu je tedy beze sporu možnost získání externího pohledu, knihovnictvím nijak nezasaženého. Ne vždy se knihovníci NTK, ale i jiných knihoven, se závěry projektu EFI ztotožnili. Analytici byli ze strany NTK vedeni spíše k tomu, aby podali svůj obraz situace NTK a prostředí kolem ní. Zaměstnanci NTK poskytovali své znalosti, ale rozhovory s mnoha odborníky byly vedeny bez jejich přítomnosti, stejně tak záleželo na tom, jaké dokumenty jsou k dané problematice veřejně dostupné nebo byly poskytnuty. Klíčový výstup – strategický plán rozvoje NTK – byl pak vytvářen ve spolupráci s managementem, kdy analytici pouze moderovali přípravu tohoto dokumentu.

První výstup projektu nese souhrnný název „Analýza informační infrastruktury pro výzkum, vzdělání a veřejnost“. NTK, která se primárně orientuje na podporu vysokoškolských stupňů studia a výzkumu, si uvědomovala nutnost věnovat pozornost, např. formou metodické spolupráce, i nižším vzdělávacím stupňům. Navíc má NTK zkušenost ze spolupráce s Informačním a studijním centrem Střední školy technické a obchodní v Dačicích při jeho budování. První částí analýzy je „Zmapování současného stavu informační gramotnosti žáků a studentů 2. a 3. stupně vzdělávací soustavy a návrhů způsobů jejího efektivního rozvoje“. Jeden ze zdrojů informací byla i šetření Centra pro zjišťování výsledků vzdělávání (CERMAT), navštívena byla i Městská knihovna v Sedlčanech, jejíž spolupráce se školami je na vysoké úrovni. Tato knihovna zároveň pomohla rozšířit obraz českého knihovnictví o knihovnu, která je v mnoha ohledech jiná než NTK, přesto obě tvoří jediný systém.

V rámci této části analýzy proběhlo šetření informační gramotnosti studentů SŠ. Respondenty byli studenti SŠ a pedagogové předmětu informatika. Celkově bylo obsláno s žádostí o spolupráci 237 středních škol. Ke spolupráci se podařilo získat pouze 27 % z oslovených škol, jedním z důvodů negativní reakce je zahlcenost různými průzkumy, ke kterým jsou školy vyzývány. Výsledky průzkumu tedy nejsou rozhodně plošným šetřením, ale dalším příspěvkem do mozaiky znalostí o situaci. Mezi zajímavé výsledky, které byly zjištěny, patří například výčet předmětů, kde dle sdělení studentů, jsou vybízení k samostatnému vyhledávání informací (odpověď s možností výběru více možností zároveň):

Český jazyk	49 %
Biologie	16 %
Cizí jazyk	54 %
Základy společenských věd	33 %
Odborné předměty	19 %
Dějepis	22 %
Matematika	10 %
Jiné / další předměty	7 %

Celkem 56 % studentů uvedlo, že k samostatnému vyhledávání informací ve výuce je čas od času vyzváno, 15 % uvedlo, že se jedná o pevnou součást výuky alespoň v některých předmětech, 29 % uvedlo, že nikoli, samostatné vyhledávání informací není součástí výuky.

V rámci dotazníku byli studenti také požádáni ve čtyřech otázkách o hodnocení konkrétních zdrojů informací ve smyslu jejich relevance pro školní práci a v jedné otázce byla zjišťována schopnost vyhodnotit pravdivost zveřejněné informace. V této praktické části došlo k ověření toho, že studenti se ve zdrojích orientují pouze částečně. Např. na otázku:

„Jako úkol máte zpracovat referát na téma příčiny vzniku rakovinatvorného bujení u lidí. Ohodnoťte následující zdroje podle jejich vhodnosti (hodnocení jako ve škole – 1-5).“

Zdroj	Průměrná známka
Doktorka.cz – portál o zdraví a krásě	2,8
Stránky Evropské komise/Zdraví – EU – zdravotní informace Evropské komise pro občany EU	2,1
Zdravi.Blesk.cz – rubrika zdravotí deníku Blesk	4,4
Ona.Dnes.cz/Zdraví – rubrika zdravotí deníku idnes.cz	3,5
Onko.cz – informační portál o rakovině zajišťovaný nevládní organizací Liga proti rakovině	1,5

V rámci výzkumu byla také potvrzena hypotéza „Studenti SŠ neznají základní pravidla etického využívání informačních zdrojů a informací, tj. především nutnost citace informačních zdrojů“.

Na otázku: „Uvádíte zdroj (autora, publikaci apod.) textu nebo použité literatury ve svých referátech/esejích, tzn. citujete použitou literaturu?“ odpověděli studenti:

Ano, vždy, jsme k tomu vedeni a závisí na tom konečná známka	35 %
Ano, občas, jsme k tomu vedeni, ale nezávisí na tom konečná známka	51 %
Ne, nikdy, nejsme k tomu vedeni a/nebo nezávisí na tom konečná známka	14 %

Stejně jako odpověď každého dotazníku vyvolává tento výsledek mnoho polemik, zejména by bylo chybou interpretovat názor studentů jako stanovisko pedagogů, nicméně to, že 100 % odpovědí jednoznačně neuvádí povinnost citovat, je aspoň podnět k zamyšlení.

Další průzkum se zaměřil na názory pedagogů SŠ humanitních předmětů, měl odezvu u 148 respondentů z 31 škol, nejčastěji se jednalo o vyučující cizího jazyka na gymnáziích (55 %). V rámci tohoto šetření byl pro NTK poměrně zajímavý zájem pedagogů o rozšíření vzdělání v oblasti informační výchovy, a to nejčastěji formou vzorové metodiky (39 %) a kurzem informační gramotnosti akreditovaným MŠMT ČR. Z odpovědí mapujících zapojování informačních zdrojů do výuky se ukázalo, že nejčastěji nad rámec učebnic využívá pedagog texty, které přímo v hodině studentům rozdává (72 %). Pouze 25 % pedagogů uvedlo, že studenti si vyhledávají texty samostatně podle jejich zadání.

Pedagogů předmětu informatika na SŠ se do šetření zapojilo celkem 21 z 15 škol. Při uvedení široké škály kompetencí spadajících do okruhu „informační gramotnosti“, které jsou u studentů rozvíjeny v předmětu Informatika, uvedli pedagogové, že se zabývají všemi. Nicméně v dalším dotazu, kolik procent výuky je těmto oblastem v rámci celé výuky věnováno, uvedlo 48 % respondentů, že to je cca 20–30 % doby výuky a 33 % respondentů hodnotu nižší (0–20 % výuky).

V souvislosti s problematikou plagiátorství je zajímavým údajem, že oblast „Citace zdrojů – sdělování informace v souladu s citačními normami, využití generátoru citací“ zahrnuje do výuky pouze 68 % respondentů (druhá nejméně vyučovaná kompetence po „Využití služeb internetu ke komunikaci a spolupráci“ 45 %).

Zvyk nahrazovat vlastní práci kopírováním částí textu z internetu je jedním z obecně známých nešvarů nejen středoškoláků. Uvádění zdrojů informací a výuka o citování pomáhá studentům v orientaci v problematice, kdy se obeznámí s etickými způsoby práce s online zdroji. Taková výuka by měla pomoci studentům správně řešit dilema: „Na webové stránce je přesně to, co potřebuji do referátu napsat ...co s tím...CTRL+C, CTRL+V...“. Otázkou je, zda výuka této problematiky spadá pouze do předmětu Informatika.

Další otázka zkoumala, s jakými online informačními zdroji jsou studenti v rámci výuky seznamováni (konkrétně byly uvedeny *iDnes.cz*, *Technet.cz*, *www.zive.cz*), encyklopedie (38 % respondentů uvedlo Wikipedii), vzdělávací portály (např. *www.eucebnice.cz*, *www.realisticky.cz*). Z hlediska typologie zdrojů proběhlo hodnocení takto:

Informační portály	100 %
Vzdělávací portály – např. Národní institut dětí a mládeže nebo krajské školské portály	65 %
Encyklopedie (např. Wikipedie)	100 %
Elektronické databáze informačních zdrojů dostupné v knihovnách	24 %
Statistiky (např. stránky ČSÚ, Eurostat)	44 %
Katalogy knihoven	53 %

O zpracování vzorové metodiky od NTK projeví vyšší zájem pedagogové informatiky (62 %) než pedagogové humanitních předmětů (38 %).

Součástí analýzy EFI je i Závěrečná zpráva CERMAT – Analýza úrovně a struktury funkční gramotnosti žáků SŠ ze srpna 2012.

Další část analýz se věnovala zabezpečení dostupnosti informačních zdrojů z oblasti techniky a přírodních věd na nižších stupních vzdělávací soustavy a vyhodnocení potřeby zřízení metodického pracoviště v NTK pro školní knihovny středních škol v gesci NTK.

Na této části práce se konzultacemi významně podílely členky Klubu školních knihoven SKIP. Pro účely analýzy byl ze strany klubu poskytnut i výsledek dotazníkového šetření z roku 2011 a základní statistiky školních knihoven (4045 knihoven), které v roce 2009 shromáždil Ústav pro informace ve vzdělávání. Analýzy se zabývají predikcí budoucích proměn výukových zdrojů, od papíru směrem k interaktivním výukovým podporám a tabletům.

V analýzách jsou formulovány problémy školních knihoven, které jsou v odborné veřejnosti dostatečně známé (problém prostorový, problém pracovního zařazení knihovníka v rámci školy, nemluvě o legislativním zastřešení služeb školní knihovny). Pro činnost metodického centra byly vytyčeny následující oblasti, které různou měrou ohodnotili i respondenti z řad pedagogů:

- Asistence při akvizici informačních zdrojů;
- Poskytnutí metodické pomoci, telefonické asistence, manuálu apod. při katalogizaci fondů;
- Bezplatné poskytnutí knihovního systému přístupného přes internet;
- Podpora při podávání žádostí o granty na zřízení a rozvoj knihovních pracovišť na SŠ;
- Navržení způsobu zapojení školní knihovny do systému meziknihovní výpůjční služby;
- Zprostředkování přístupu k informačním zdrojům a kurzům velkých knihoven.

Další část analýz se zabývala tématem: „Přezkoumání informačních potřeb v oblasti celoživotního vzdělávání v České republice“. Prvním úkolem bylo samotné definování termínu celoživotní vzdělávání. V rámci tohoto výstupu EFI byly analyzovány informační potřeby z hlediska organizací, které poskytují neformální vzdělávání (mimo školy). Jedná se o typ vzdělání, který umožňuje zlepšit společenské a pracovní postavení, ale nevede k získání dalšího stupně vzdělávání (kurzy cizích jazyků, počítačové kurzy, rekvalifikační kurzy, přednášky apod.). Společným znakem těchto vzdělávacích aktivit je přítomnost odborného lektora. V ČR je vysoký počet vzdělávacích organizací realizujících neformální vzdělávání, soustava těchto kurzů není strukturovaná. Formalizovaný je systém vzdělávání realizovaný na základě udělených akreditací. Tento systém je průběžně sledován a vyhodnocován (úřady práce, resp. Úřad práce ČR, sledují počty absolventů, jejich umístění do zaměstnání v období do jednoho roku od absolvování kurzu). V rámci projektu EFI byly v rámci průzkumu dotazovány pouze instituce, které akreditace MŠMT získaly. Co se týče podílu knihoven, tak pořádají zejména rekvalifikační kurzy Knihovnik/knihovnice, nicméně např. Krajská knihovna v Karlových Varech je pořadatelem akreditovaného kurzu Základy obsluhy osobního počítače, Městská knihovna v Děčíně akreditovala rekvalifikační kurz Účetnictví. Problematika spolupráce knihoven a organizací zabývajících se celoživotním vzděláváním je náplní projekt „Di-XL Dissemination and exploitation via Libraries: for Success and Sustainability of Long Life Programme Results“, který zaštiťuje Lotyšská národní knihovna, viz <http://dixl.eu/cs>. Mezi sedmi partnerskými institucemi je i NTK. Cílem projektu je vytvořit efektivní a udržitelný model šíření a využití výsledků programu celoživotního učení prostřednictvím knihoven, testování tohoto modelu a popis výsledků. Projekt není přímo zaměřen na pořádání kurzů knihovnou (i když to není vyloučeno), ale na spolupráci mezi organizacemi, typicky státem financovanou knihovnou a neziskovou nebo komerční vzdělávací agenturou, např. formou marketingu nabízených kurzů, vzájemným poskytnutím infrastruktury.

Průzkum EFI mezi organizacemi pořadajícími celoživotní vzdělávání se zaměřil na možnosti rozšíření vzdělávacích aktivit pro zákazníky NTK. Mimo jiné byl zjišťován i zájem o ukládání studijních materiálů v rámci Národního úložiště šedé literatury (NUŠL). 81 % respondentů by mělo zájem takové úložiště informačně vytěžovat, ovšem pouze 10 % by své dokumenty také bezplatně poskytl, 50 % pouze v případě finanční kompenzace a 40 % takovou možnost zcela zamítá (např. z důvodu ochrany know-how). Pro NTK není takové zjištění překvapením, zvláště po mnohaleté zkušenosti s provozem repozitáře, nicméně je jasné, že myšlenka Open Access není stále v myslích odborníků naplněna.

V rámci analýz věnovaných přímo provozu a procesům NTK byl charakterizován současný typický zákazník NTK:

„Typickým uživatelem NTK je dvacetiletý občan České republiky, student vysoké školy – nejpravděpodobněji stavební fakulty ČVUT –, který využívá k práci vlastní notebook. Nejčastěji navštěvuje NTK v listopadové pondělí a do knihovny vstupuje ve 12:00 hod. Noční studovnu během svého studia používá výjimečně. V NTK vyhledává zejména fyzické fondy, stoupá jeho zájem o klidovou zónu a elektronické zdroje NTK. Na webu NTK najde potřebné informace do 2,46 minut, a to na titulní stránce NTK. Radí se mezi vracející se návštěvníky webu. Pokud využívá mobilní zařízení, pak je to Apple iPad. Nezíská-li požadovanou informaci nebo se vyskytnou problémy, využívá osobních konzultací.“

NTK tedy nyní dobře zná své vnitřní i vnější prostředí. Zná svou cílovou skupinu a priority a nyní se před ní otevírá náročná doba proměny, bez které by nemohlo dojít k naplnění všech cílů strategie.

#### **BIBLIOGRAFIE:**

1. ČESKO. Úřad vlády, 2007. *Efektivní veřejná správa a přídatelské veřejné služby: strategie realizace Smart Administration v období 2007–2015*. Praha: Česko. Úřad vlády, 2007. 88 s. Dokument dostupný v síti Internet ve formátu .doc.
2. CHODOUNSKÁ, Alena. *Personalistika ve službách krajských knihoven*. Brno, 2010. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/181814/ff\\_b/Bakalarska\\_prace\\_Personalistika\\_ve\\_sluzbach\\_krajskych\\_knihoven.pdf](http://is.muni.cz/th/181814/ff_b/Bakalarska_prace_Personalistika_ve_sluzbach_krajskych_knihoven.pdf). Bakalářská práce. Filozofická fakulta Masarykovy univerzity. Vedoucí práce PhDr. Zdena Kloučková.
3. JUHÁS, Michal a Pavel ČURDA, 2011. BookFan je sociální síť pro čtenáře. *Startup.Lupa.cz* [online]. 2011, 29. 8., 29. 8. 2011 [cit. 2013-07-13]. Dostupné z: <http://startup.lupa.cz/clanky/michal-juhas-bookfan-je-socialni-sit-pro-ctenare/>
4. MÁJID, Shaheen a Azim HAIDER, 2008. Image problem even haunts hi-tech libraries: Stereotypes associated with library and information professionals in Singapore. *Aslib Proceedings* [online]. 2008, vol. 60, issue 3, s. 229–241 [cit. 2013-07-09]. DOI: 10.1108/00012530810879105.



# POCHVALY, PŘIPOMÍNKY I ... VE VEŘEJNÉ KNIHOVNĚ

COMPLIMENTS, COMMENTS AND ... IN PUBLIC LIBRARY

**Šárka Kašpárková**

*Knihovna Kroměřížska – p. o., kasparkova@knihkm.cz*

## **Abstrakt**

Knihovny by měly zjišťovat informační potřeby svých uživatelů. Využívají se k tomu různé nástroje: komunikace se čtenářem, elektronické šetření nebo i písemný text. Článek stručně popisuje využití a zkušenosti s psaným textem, který mohou čtenáři vhodit do boxu (schránky) v knihovně. I tato forma zjišťování může zlepšit nabídku a kvalitu služeb v knihovnách.

## **Abstract**

Libraries should identify the information needs of its users. They use different tools: communication with the reader, electronic survey or written text. This article briefly describes the use of and experience with written text that readers can throw into the box in the library. Even this form of identifying may improve the offer and quality of services in libraries.

## **Klíčová slova**

deziderata, knihovny, knihovní fond, marketing, pochvaly, připomínky, psaný text, stížnosti, uživatelé, zjišťování informačních potřeb

Možná si ještě vzpomenete na klasickou knihu přání a stížností. Dnes již ji najdete spíše v elektronické podobě, např.: „Napište nám...“ apod. Děláme v knihovnách různé průzkumy a zjišťujeme spokojenost našich čtenářů, zjišťujeme jejich potřeby, analyzujeme jejich požadavky a mnohé se z nich také dovídáme. Je to nezbytné pro marketing služeb v různých formách a bez marketingu to nefunguje nikde, ani v knihovnách.

Možná přemýšlíte, co se skrývá za těmi třemi tečkami v názvu. Místo tří teček měly být stížnosti. V naší knihovně je jich ale tak málo, že jsou nahrazeny třemi tečkami. Ale i stížnosti se sem tam objeví. I ty musíme v knihovnách řešit, ať už jsou oprávněné, či nikoliv. V našem případě nemluvíme o anonymních stížnostech, ale o stížnostech, které napsali čtenáři a podepsali se. V knihovně se řídíme směrnicí, kterou máme vypracovanu na základě požadavku zřizovatele. Je tam uveden postup, jak se stížnostmi nakládat a jak je řešit, včetně termínů, do kterých je nutné stížnost vyřídit. Musím však konstatovat, že během pěti let jsem řešila pět písemných zaevidovaných stížností. Pokud bych je měla analyzovat, tak stručně takto: dvě byly oprávněné a byla sjednána náprava, v jednom případě šlo spíše o připomínku, v jednom případě o nedorozumění mezi čtenářem a knihovnicí, záležitost byla vysvětlena, a v posledním případě se stížnost týkala zlepšení knihovnického SW.

Kde mohou čtenáři v naší knihovně napsat připomínky, pochvaly i stížnosti? Mohou samozřejmě využít internet a napsat nám e-mail. U nás spíše využívají box (schránku), který jsme zřídili. Máme jej už od roku 2005 a musím říci, že i díky němu jsme se zabývali záležitostmi, které bychom jinak pravděpodobně neřešili.

Box je umístěn v zadní části knihovny tak, aby čtenář měl zachovánu diskrétnost. Je uzamykatelný a je průběžně kontrolován. Kdo má přístup? Pouze ředitelka. Pokud jsou v boxu zprávy, jsou probrány s jednotlivými vedoucími. Zabýváme se i vzkazy, které jsou anonymní, ale musí být smysluplné. Kolik těch zpráv bylo? Určitě něco přes sto, nebyla vedena evidence. Zprávy, které byly signované, na ty bylo odpovídáno individuálně. Zprávy, které nebyly podepsány, na ty bylo odpovídáno hromadně.



Nejvíce zpráv se týkalo určitě nákupu dokumentů (desiderata). Zjistili jsme, že řada těch, kteří nám napsali, neumí hledat v katalogu. Dalo by se říct, že převážnou část knih jsme v katalogu měli uvedenou a tedy i dostupnou. Tím vším jsme se pečlivě zabývali, analyzovali a samozřejmě také dokupovali. Další část tvořily pochvaly na personál i akvizitěrku. Některé stížnosti se také týkaly výpočetní techniky a byly v tu dobu oprávněné, a to zejména pomalé PC. Tyto závady jsme postupně odstranili a zlepšili PC a rychlost připojení k internetu ve všech odděleních, a to i díky projektům ministerstva kultury.

### **Pro názornost uvádím některé odpovědi:**

Odpovědi na Vaše dotazy, připomínky (26. 1. 2011)

#### **Zlepšit nákup CD v hudebním oddělení**

Pokud podáváte takové připomínky, je vždy lepší být konkrétní a vyjádřit se, který hudební žánr Vám v tomto oddělení chybí. Pokud máte na mysli, že nemáme k dispozici právě vydaná CD, tak je nemáme z toho důvodu, že je nemůžeme půjčovat. Jsme vázáni smluvními podmínkami, které musíme dodržovat. Koupit je samozřejmě můžeme, ale poslechnout si je můžete pouze v knihovně. Z tohoto důvodu se zaměřujeme na nákup CD, které byly vydány před devíti měsíci a můžeme je hned půjčovat. Dále je také dobré své připomínky říkat personálu v hudebním oddělení. Kolegové se vyjádřili, že právě o výběru CD často ho-

voří s uživateli tohoto oddělení. V nejbližší době však zpracujeme malou anketu, ve které se mohou naši čtenáři vyjádřit, co v hudebním oddělení chybí, samozřejmě konkrétně.

### **Rozšíření nabídky denního tisku**

Tato připomínka se týká doplnění dalšího deníku. Výběru periodik se pečlivě věnujeme. Naší snahou je, aby byly pokryty zejména nejvíce žádané deníky, a ty jsou. I u ostatních periodik si děláme průzkumy využití. V letošním roce nám byl snížen rozpočet, a to velmi výrazně. Nemůžeme si dovolit objednat další deník, jehož cena je 10 Kč. Mohli bychom tak učinit jedině v případě zrušení jiného deníku. Je možné také využít v tomto směru daru od našich čtenářů a tím deníky doplnit tak, jak toho využíváme výběrově u knih. Samozřejmě, že bych byla ráda, a stejně tak i personál knihovny, aby nabídka periodik, knih, CD byla co nejpestřejší, ale ekonomická situace nám to nyní neumožňuje.

### **Doplnění žádaných titulů knih**

Dle hodnocení našich čtenářů mohu konstatovat, že výběr pokrývá nejžádanější tituly. Odpovídá tomu i zájem jiných knihoven, které si od nás knihy půjčují. Pokles nákupu knih v letošním roce pocítí i naši čtenáři. V námětech uvádíte tituly, které chybí, věřte, že pečlivě vybíráme, rozhodujeme, zvažujeme. Bohužel však nemůžeme uspokojit všechny naše čtenáře. Rozsah knihovního fondu je ohraničen finančními možnostmi. I přes toto omezení zvážíme Vaše návrhy a některé tituly doplníme. Děkujeme za upozornění. Pokud daný titul nemáme v našem fondu, můžete využít služeb meziknihovni výpůjční služby (MVS). S využitím MVS Vám poradí personál knihovny.

Pokud bych měla hodnotit přínos boxu, tak určitě ano. Je také nutné probrat tuto záležitost s personálem knihovny, aby bylo zřejmé, že box není namířen proti personálu knihovny. Záměrem je upozornění na záležitosti, které jinak nevidíme („profesionální slepota“). Myslím si, že nám box hodně pomohl a zároveň my jsme tím také určitě pomohli ke spokojenosti našich čtenářů. Samozřejmě, že hodnocení spokojenosti můžeme provést dalšími metodami, např. průzkumem, ten je však časově ohraničen. Box v prostoru knihovny umožňuje nepřetržitý a dá se říci okamžitý kontakt se čtenářem: okamžitý námět na zlepšení služeb, doplnění knihovního fondu, pochvalu, ale také samozřejmě stížnost. Box je však pouze jen jedna z možností zjišťování spokojenosti čtenářů.

### **BIBLIOGRAFIE:**

1. Přání a stížnosti. *Moravská zemská knihovna* [online]. Brno, 16. 5. 2011 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z: <http://www.mzk.cz/prani-stiznosti>
2. RICHTER, Vít a Vladana PILLEROVÁ. Měření spokojenosti uživatelů knihovny: výsledky průzkumu uživatelů Národní knihovny ČR. *Knihovna*. 2007, roč. 18, č. 1, s. 77-98.
3. Vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů. *Vysoká škola ekonomická v Praze* [online]. Praha, 2000 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z: <http://www.vse.cz/predpisy/144>

HOČ SE MI TROU  
LÍBÍ ASI ZÁLEHU  
VÍCE ČÍST KNÍHY  
ATDŘCH SEH DEZDICA

• NÁVRH - NEŠLO BY ZŘÍDIT  
SLUŽBU REZERVACE  
VE VYPUJČENÝCH TITULŮ?  
PŘÍPADNĚ FORMOU NÁJMU,  
TŘEBA 3 Kč/DEN USCHOVA-  
VÍ. DOJÍDÍM ZDALEKA,  
TAKŽE SI NEMOHU PŘIJÍT  
PRO KNIHY KTERÉ JSOU  
MOMENTÁZNĚ K DISPOZICI.  
VELMI BY SE TATO SLUŽBA  
HODILA. DĚKUJI.

JSEM VELMI POTĚŠENA A  
PŘEKVAPENA KOLIK ODBORNE'  
LITERATURY PRO MOJE STUDIJ  
NA VÍ JSE ZDĚ NAŠLA.

HOČ DĚKUJI *Barča*

Milá knihovno

chtěla bych poděkovat za  
odstoup a ostrésovok, vždy dobrou  
radu, všem milým a příjemným  
pracovním i pracovníkům oddělení  
po dospěle členě. Předpokládám, že  
stýně je to i v oddělení pro děti,  
ale tam jě malování M. Janičové

# DĚRAVÁ PAVUČINA SPOLUPRÁCE ČESKÝCH KNIHOVEN<sup>[1]</sup>

RESOURCE SHARING AND COOPERATION AMONGST  
CZECH LIBRARIES ARE IN DIRE CONDITION

**Roman Giebisch, Hanuš Hemola**

Národní knihovna ČR, roman.giebisch@nkp.cz / hanus.hemola@nkp.cz

## Abstrakt

V české síti knihoven vzrůstá pocit soběstačnosti, bezohlednosti a neochoty spolupracovat. Mohou za to neprofesionální vztahy, negativismus ve společnosti, všeobecná apatie, neefektivní komunikace, nebo podceňování role spolupráce obecně? Máme fungující a respektované orgány, které podporují spolupráci knihoven? Jak ovlivňuje nedostatek finančních prostředků účinnou kooperaci? Jsou projekty, ve kterých jsou knihovny ochotny vstoupit do koordinace i kooperace?

## Abstract

In the Czech libraries we detect growing unfounded sense of self-sufficiency, of callousness and unwillingness to cooperate. Why? What causes such attitudes? Let us name a few areas: unprofessional behaviour of the staff, general negativism and apathy in the whole society, problematical communication channels, underestimation of cooperation. Do we have functioning and respected authorities that support library cooperation? How lack of funds influences effective cooperation? Do we have projects that would stimulate libraries to join in resource sharing and coordination of acquisition?

## Klíčová slova

knihovní zákon, krajské knihovny, Národní knihovna ČR, meziknihovní služby, regionální funkce, SKIP, Souborný katalog ČR, spolupráce knihoven, veřejné knihovnické a informační služby

*Motto: Za účelem lapení hmyzu pavouci tvoří pavučiny. Pavoučí vlákno má vynikající pevnost a pružnost. V přírodě existuje mnoho typů pavouků, kteří tvoří různé typy pavoučích vláken. Existují i parazitické pavouci, kteří buď vykrádají síť jiných pavouků, nebo požívají samotné pavouky. Nejznámější je kruhová síť, která je dokonalou konstrukcí. Její výhoda spočívá především v tom, že na ni pavouk spotřebuje poměrně málo vláknů a přitom získá značnou lovnou plochu.*

**Knihovny v pavučině spolupráce.** Tak se jmenovala odborná konference, která se uskutečnila téměř před deseti lety v Jindřichově Hradci v rámci 5. valné hromady SKIP. Konference se věnovala kooperaci knihoven v Česku se značným optimismem s ohledem na odstředivé tendence po politických změnách v roce 1989.

[1] Statistické údaje uváděné v článku jsou získány z veřejně dostupných zdrojů v prostředí českého internetu

*Jak pevná jsou vlákná této pavučiny dnes?* Těsná a pevně řízená spolupráce mezi knihovnami, která byla uplatňována v druhé polovině 20. století po faktickém rozklížení principů jednotné soustavy knihoven dostala povážlivé šrámy. Rokem 1989 nastala nová realita, všichni chtěli sami za sebe pracovat v otevřené společnosti a bylo likvidováno nejen to špatné, ale jak je to v českých zemích obvyklé, i to dobré. Proti trendové bouři knihovnické svobody se postavila Národní knihovna ČR (*dále NK*), zejména péčí dr. Stoklasové prosazovala katalogizační pravidla AACR2 a formát MARC a implementaci zahraničních standardů do praxe českých knihoven jako nezbytnou podmínku spolupráce doma, ale i spolupráce se zahraničím.

Změny podmínek byly značné; platný zákon o jednotné soustavě knihoven nikdo nedodržoval; byly zrušeny krajské národní výbory, které do té doby zřizovaly a řídily státní vědecké knihovny (od roku 1991 do roku 2000 byly tyto knihovny zřizovány Ministerstvem kultury ČR – *dále MK ČR*); tímto se de facto i de iure rozpadly vazby mezi státními vědeckými knihovnami, okresními knihovnami, městskými a obecními knihovnami, které tvořily páteř českého knihovnictví. Vymizely často direktivní vztahy nadřízenosti a podřízenosti deklarované zákonem o jednotné soustavě knihoven z roku 1959, změnil se formy metodického působení nově založené na dobrovolnosti, zájmech obou stran a především na výhodnosti!

Rozpad střediskových i okresních centralizovaných systémů vehnal řadu knihoven do džungle svobody a dost často i pod zvůli staronových zřizovatelů – obcí. Knihovnická obec záhy začala upozorňovat na nutnost spolupráce a účelného sdružování, mj. i při nekonečných diskusích při přípravě nového knihovnického zákona. Byť se na mnohých místech, pominěme některé excesy, materiální podmínky knihoven – zejména prostředí – začalo velmi zlepšit, dostupnost a kvalita knihovnických služeb se naopak při stylu práce „všechno sám“ v mnoha regionech zhoršila. Paradoxně *impulsem pro rozvoj spolupráce bylo schválení nového knihovního zákona* č. 257/2001 Sb. (*dále knihovní zákon*)<sup>[2]</sup>, který upravil systém knihoven poskytujících veřejné knihovnické a informační služby (*dále VKIS*) a podmínky jejich provozování. Vymezil pojem regionální funkce knihoven, v jejichž rámci krajská knihovna a další jí pověřené knihovny poskytují základním knihovnám v kraji především poradenské, vzdělávací a koordinační služby, budují výměnné fondy a zapůjčují výměnné soubory knihovních dokumentů a vykonávají další nezbytné činnosti napomáhající rozvoji knihoven a jejich veřejných knihovnických a informačních služeb. Vymezil systém knihoven, který tvoří NK, Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana, Moravská zemská knihovna v Brně, krajské knihovny, základní knihovny a specializované knihovny.

[2] ČESKO. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon).

In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 98, s. 5683. Dostupné z:

[http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03\\_Leg/01\\_LegPod/Zakon257.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/Zakon257.htm).

Knihovní zákon nejen vytváří prostor pro spolupráci mezi knihovnami, ale v některých případech spolupráci přímo nařizuje. Jaké jsou tedy formy spolupráce uložené zákonem?

### **Vlajkovou lodí jsou meziknihovní služby (dále MS)**

Knihovní zákon definuje MS jako soubor výpůjčních, informačních a reprografických služeb, které mezi sebou uskutečňují knihovny s cílem zpřístupnit svým uživatelům knihovní dokumenty bez ohledu na místo jejich uložení. MS patří ze zákona mezi služby povinné, které musí nabízet všechny knihovny, přesto nabízí tuto službu jen málo knihoven a většina uživatelů knihoven o této službě nikdy neslyšela! V roce 2012 požádalo o MS v Česku 1 429 veřejných knihoven a 553 knihoven své knihy v rámci MS zapůjčilo. Samostatným tématem je přenášení nákladů za MS na koncového uživatele u vnitrostátních meziknihovních výpůjčních služeb, byť zákon s tímto nepočítá. Většina knihoven v současnosti náklady na vypravení této služby partnerské knihovně účtuje a ta je dále přenáší na koncového uživatele. Na jednotných sazbách se nepodařilo přes několik návrhů NK shodnout. Krajské systémy a krajská centra MS jsou jenom v knihovním zákonu a metodických pokynech.<sup>[3]</sup> Pokud v knihovním fondu knihovny není knihovní dokument, jehož zpřístupnění si její uživatel vyžádal, má provozovatel této knihovny povinnost v rámci MS požádat provozovatele jiné knihovny o zprostředkování tohoto knihovního dokumentu, popřípadě o poskytnutí informace o něm. Za poskytnutí kopie knihovního dokumentu v rámci meziknihovních reprografických služeb může dožádaná knihovna požadovat úhradu vynaložených nákladů. Výše vynaložených nákladů, resp. jejich účtování, je na vůli provozovatelů knihoven. Je to obdobné jako s registračním poplatkem, jehož výše se v knihovnách velmi liší a málokterá knihovna by byla schopna jeho výši obhájit, například tím, že by předložila kalkulaci vynaložených nákladů.<sup>[4]</sup>

### **Chceš být knihovnou podle knihovního zákona??? Zaeviduj se!!!**

Evidenci knihoven vede MK ČR a tato evidence je veřejnosti přístupným informačním systémem. V evidenci MK ČR je v současné době 6 111 knihoven, 360 knihoven bylo z evidence vyřazeno. Provozovatel knihovny je povinen písemně oznámit MK ČR každou změnu údajů evidovaných v evidenci knihoven, a to nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy ke změně došlo. Jsme přesvědčeni, že pouze minimum knihoven tak činí, i když vlastně porušují zákon. Nutno ovšem poznamenat, že kontrolní mechanismy MK ČR pro tyto případy vlastně neexistují. Poskytuje-li knihovna VKIS tak, jak jsou vymezeny knihovním zákonem, MK ČR je zapíše do evidence knihoven. Část služeb je potom pro knihovny povinná a některé z nich mají být poskytovány zdarma, což dodnes mnohým knihovnám dělá problém; výše zmíněné MS nebo přístup k internetu.

[3] Národní knihovna ČR. Metodické pokyny pro meziknihovní služby v České republice. *Nkp.cz* [online]. ©2012 [cit. 2013-07-23]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/sluzby/mvs-metpokyny>.

[4] HEMOLA, Hanuš. Registrační poplatky v knihovnách a jejich možná kalkulace. *Čtenář*, 2008, roč. 60, č. 6, s. 191-193. ISSN 0011-2321. Dostupné z: <http://ctenar.svkk1.cz/clanky/2008-roc-60/06-2008.htm>

## **Nejen podle knihovního zákona je NK centrem systému knihoven v ČR.**

V systému knihoven vykonává koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, standardizační, metodické a poradenské činnosti, v jejichž rámci zejména formou souborného katalogu zpracovává evidenci knihovních dokumentů v knihovních fondech knihoven na území České republiky, kterou zpřístupňuje knihovnám. Dále zpracovává národní bibliografii a zabezpečuje koordinaci národního bibliografického systému. Využití České národní bibliografie v rešeršních a katalogizačních odděleních knihoven je zřejmé, ale knihovny by tento informační zdroj měly využívat i ve službách knihoven všech typů či MS. Kolik knihoven tak ovšem činí? NK plní funkci národní agentury pro mezinárodní standardní číslování knih a hudebnin a funkci národního centra meziknihovních služeb České republiky. Dále plní funkci národního centra mezinárodní výměny oficiálních publikací, zastupuje knihovny v systému knihoven při jednání s kolektivními správci autorských práv a zabezpečuje celostátní koordinaci regionálních funkcí a vyhodnocuje jejich plnění. Opravdu hodně funkcí na jednu knihovnu, nemyslíte? A o tom, že je mnohdy NK vnímána jako ta zlá a nechtěná matka, všichni „národní knihovníci“ víme své. Necht' v této souvislosti nezapadne následující; v roce 2012 proběhl již potřetí celostátní dotazníkový průzkum, jehož výsledky jsou podkladem pro Analýzu mzdové, věkové a vzdělanostní struktury pracovníků knihoven v ČR<sup>[5]</sup>, z kterého vyplynulo, že pracovníci NK mají platy ve všech třídách nižší průměrně o 4 000 Kč oproti kolegům v regionech, ačkoliv jsou na ně kladeny mnohem vyšší požadavky. Věková struktura pracovníků NK se dramaticky zvyšuje, ovšem s plánovanými redukcemi rozpočtu MK ČR se rozhodně neblýská na lepší časy!

## **Výkladní skříň i bídou našich schopností spolupracovat je Souborný katalog ČR (dále SK ČR).**

Počet knihoven zasílajících záznamy do SK ČR byl k 31. 5. 2013 pouhých 353! Na webu NK dokonce naleznete seznam knihoven, které se SK ČR dříve spolupracovaly a svoji spolupráci ukončily. V elektronické podobě je SK ČR budován od r. 1995 a obsahuje cca 5,25 mil. záznamů českých a zahraničních monografií, speciálních dokumentů a seriálů (časopisy, sborníky, zprávy z konferencí, více na <http://www.caslin.cz/>). Součástí záznamů jsou údaje o dostupnosti dokumentu resp. o knihovně nebo knihovnách, ve kterých si může vyhledaný dokument vypůjčit. Jedná se o informace, které jsou za tímto účelem shromažďovány v bázi Adresář knihoven a institucí ČR. Aktualizovat údaje o českých knihovnách je jistě velmi komplikovaná práce. Většina knihoven neaktualizuje své údaje ani v evidenci MK ČR, kde ji musí aktualizovat ze zákona, natož aby reagovala na mnohé urgencye k aktualizaci adresáře knihoven kolegů z NK. A tak v krajských knihovnách vznikají další adresáře, které tvoří pracovníci krajských knihoven, a další adresáře regionálních knihoven a další...

[5] Národní knihovna ČR. Analýza mzdové, věkové a vzdělanostní struktury pracovníků knihoven v České republice 2012. *Nkp.cz* [online]. ©2013 [cit. 2013-07-23].  
Dostupné z: [http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=05\\_St/pruzkum\\_2012.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=05_St/pruzkum_2012.htm).



Jakým způsobem mohou knihovny spolupracovat na budování SK ČR? V plnohodnotné formě spolupráce mohou knihovny dodávat záznamy do SK ČR v elektronické podobě a dříve dodané záznamy dávkově opravovat nebo v online záznamech aktualizovat záznamy o odběru. V dílčích formách spolupráce mohou knihovny aktualizovat údaje o odběrech periodik v dílčí bázi – seriály, aktualizovat údaje o knihovně v Adresáři knihoven a informačních institucí nebo poskytovat MS v prostředí SK ČR. Do meziknihovnických služeb bylo k 20. 1. 2013 v prostředí SK ČR zapojeno pouze 384 knihoven, z toho 274 knihoven poskytují a 383 využívá! Uzavřete smlouvu o spolupráci na SK ČR a plněním svých povinností k němu a využívání jeho přínosů si dokažte, že to myslíte ne se sebou, ne se svojí knihovnou, ale se svými čtenáři, uživateli, zákazníky dobře.<sup>[6]</sup>

Dalšími významnými knihovnami v systému knihoven, který definuje knihovní zákon, jsou *Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana a Moravská zemská knihovna v Brně*. Prvně zmiňovaná poskytuje specializované služby pro handicapované uživatele, druhá slouží primárně jako jihomoravská krajská knihovna. Další součástí systému knihoven jsou *krajské knihovny*. Tyto knihovny vykonávají koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti, v jejichž rámci též spolupracují s NK při zpracování národní bibliografie a při zpracování souborného katalogu. To je zajímavý poznatek především v kontextu toho, že jedna z největších krajských knihoven ještě donedávna vůbec do SK ČR nepřispívala, i když jí tuto spolupráci zákon ukládá. Krajské knihovny by měly dále zpracovávat a zpřístupňovat regionální informační databáze a zabezpečovat koordinaci krajského bibliografického systému a být krajským centrem MS, což jsme okomentovali již výše. Krajské knihovny by měly podle zákona také spolupracovat s knihovnami v kraji při zavádění nových technologií v oblasti zajištění VKIS.

Krajské knihovny plní a koordinují plnění *regionálních funkcí* vybraných základních knihoven v kraji, ovšem pouze do výše finančních prostředků, které krajským knihovnám přidělí kraje pro daný rok. Jedním z odstrašujících příkladů může být rok 2005 a následující roky v největším Středočeském kraji (850 knihoven), kdy byla nejdříve krajem zpracována nová koncepce a následně i dramaticky sníženy finanční příspěvky na plnění regionálních funkcí! Díky velkému úsilí nového vedení Středočeské vědecké knihovny v Kladně se finanční příspěvek na regionální funkce ve Středočeském kraji o něco málo navýší, ovšem situace v dalších krajích je také neveselá a bez peněz se hodně muziky neudělá! Podle knihovního zákona je *základní knihovna* součástí systému knihoven a vykonávající informační, kulturní a vzdělávací činnosti. Základních knihoven je u nás naprostá většina, cca 6 000, ovšem jak aktivně se do systému tyto základní knihovny zapojují je značně problematické.

---

[6] Souborný katalog ČR. Smlouva o spolupráci na Souborném katalogu ČR. *Caslin.cz* [online]. ©2001 - 2013 [cit. 2013-07-23]. Dostupné z: <http://www.caslin.cz/spoluprace/smlouva-o-spolupraci-na-soubornem-katalogu-cr/>.

Několik desítek základních knihoven přispívá do SK ČR, několik stovek poskytuje MS (většina pouze jako žádající knihovna), většina základních knihoven se po obnově systému zajištění regionálních funkcí znovu zapojila, protože to pro ně přináší výhody! Regionální funkce knihoven, poskytované podle §2 písm. h) knihovního zákona<sup>[7]</sup>, mají zaručit občanům dostupnost VKIS ve všech místech ČR a přispět k vyrovnání rozdílů v kvalitě těchto služeb obyvatelům měst a malých obcí. Poradenskou a konzultační činnost pro základní knihovny poskytuje krajská knihovna ve spolupráci s pověřenými knihovnami a základní knihovny tuto činnost mohou plně využívat. Pokud neuspějí v pověřené knihovně či v knihovně krajské, mohou se obrátit na Knihovnický institut NK, který je garantem výkonu regionálních funkcí, ačkoliv na tuto činnost nedostává NK žádné finanční prostředky! Zpočátku regionální funkce knihoven byl dotační titul MK ČR, ovšem po třech letech byly finanční prostředky převedeny do rozpočtu krajů, nebyly účelově vázány a je pouze na dobré vůli krajských úředníků, kolik peněz přidělí na zajištění těchto funkcí. Zajištění regionálních funkcí knihoven je jednou z mála konkrétních činností, kterou kraje pro svůj region vykonávají. Kraje při svém vzniku měly být malé akční jednotky, ale ty obrovské a drahé úřady, které jsou z nich dnes, jistě spolykají neuvěřitelné množství peněz a na vlastní činnost pro blízkého občana již moc nezbyvá. Na výši přidělených financí pro regionální funkce by měli tlačit primárně starostové obcí obsluhovaných knihoven, ovšem starostové řeší stále dokola dopravní obslužnost, kanalizaci, plynofikaci, regionální školství či rušení pošt!

Na zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven za rok 2012 se můžeme podívat konkrétně ve Středočeském kraji, který má největší počet základních knihoven, cca 850! Počet knihoven je dvojnásobný oproti dalším krajům a metodici nemohou všechny knihovny obsloužit, je jich málo. Počet pracovníků zajišťujících výkon regionálních funkcí je 14, poradenské a konzultační činnosti využilo 852 knihoven, kterým bylo poskytnuto 2 204 konzultací a bylo zde vykonáno 1 232 metodických návštěv. Co se týká konzultační činnosti a statistického vykazování, tak s tím obecně nemáme problémy, ono to totiž nestojí mnoho peněz! Horší je to už např. u vzdělávání. Za rok 2012 bylo ve Středočeském kraji uskutečněno pouze 31 vzdělávacích akcí v rámci regionálních funkcí, kterých se zúčastnilo 566 účastníků, ovšem pouze z 258 základních knihoven. Ve Středočeském kraji se v roce 2012 uskutečnilo 10 porad, kterých se účastnili kolegové ze 161 knihoven! Co se týká pomoci při revizi a aktualizaci knihovního fondu, tak za rok 2012 bylo v celém Středočeském kraji zrevidováno pouhých 23 základních knihoven. Počet nakoupených knihovních jednotek z prostředků obcí byl NULA! Podle ukazatele zpracování knihovních jednotek nakoupených z prostředků obcí tak byly obslouženy dvě knihovny a celkem bylo zpracováno 35 knih. Přírůstek výměnného fondu za rok 2012 činil 6 698 svazků a pouhých 150 knih bylo zakoupeno z prostředků obcí. Od roku 2003 zaniklo ve Středočeském kraji 150 základních knihoven. Jakým způsobem podpoří Středočeský kraj rozvoj největšího regionálního systému základních knihoven do budoucna? Volby jsou za dveřmi.

[7] Ditto 2

Krajské knihovny ze zákona musí zajistit plnění regionálních funkcí a toto plnění financuje kraj z peněžních prostředků svého rozpočtu. Krajská knihovna může pověřit výkonem regionálních funkcí vybrané knihovny v kraji, ty to ovšem mohou odmítnout anebo si mohou stanovit různé požadavky. Např. v Olomouckém kraji knihovny při obnovování regionálních funkcí požadovaly osobní vozy na rozvoz z výměnných fondů nebo chtěly dotaci na rozvoz výměnných fondů taxi-slужbou. Nakonec se díky skromným finančním prostředkům ze státního rozpočtu podařil systém zajištění regionálních funkcí knihoven ve většině regionů obnovit, ovšem kolísavý příspěvek z krajských rozpočtů některých krajů jej velmi vážně ohrožuje!

Vedle knihoven přímo zřízených MK ČR, krajských knihoven a knihoven základních jsou součástí systému knihoven podle knihovního zákona i **specializované knihovny**. Specializované knihovny jsou součástí systému knihoven vykonávající koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti. Specializované knihovny spolupracují podle zákona s NK při zpracování národní bibliografie a při zpracování souborného katalogu, zpracovávají a zpřístupňují tematické a oborové bibliografie a databáze, ve spolupráci s NK plní funkci centra meziknihovních služeb v oblasti své specializace, spolupracují s knihovnami v oblasti své specializace při zavádění nových technologií v oblasti zajištění veřejných knihovnických a informačních služeb. Specializovaných knihoven je v Česku jistě mnoho, ale mimo bývalé tzv. ústřední knihovny sítě (dnešní Národní technická knihovna, Knihovna AV ČR, Národní lékařská knihovna, Zemědělská a potravinářská knihovna, Pedagogická knihovna J. A. Komenského a možná Knihovna Národního muzea) se do kategorie **specializovaná knihovna**, tak jak ji vymezuje knihovní zákon, nevejdou a měly by být pouze základními knihovnami. Adresář knihoven a informačních institucí NK obsahuje údaje o více než 3 000 institucích, které spolupracovaly na budování SK ČR, účastní se MS nebo jsou v kontaktu s Knihovnickým institutem NK. Takže ty ostatní knihovny – specializované/odborné, které nedělaly žádnou z výše uvedených činností, v této bázi nejsou a nebudou. Rozsah údajů a jejich aktuálnost závisí zejména na samotných knihovnách a jejich vůli nejen se zúčastnit, ale aktivně spolupracovat. Kde jste všechny školní, muzejní, archivní a další knihovny? Většina těchto knihoven jsou *pouze* základními knihovny ve smyslu knihovního zákona se specializovaným fondem.

Oproti vykazování statistiky, které knihovnám ukládá zákon a kterou knihovny vlastně neumí využívat ve svůj prospěch (a to vůbec nemluvíme o benchmarkingovém srovnávání, do kterého se zapojilo pouze 200 českých knihoven)<sup>[8]</sup>, jsou knihovny dosti motivovány k získávání finančních prostředků na podporu činnosti knihoven podle § 15 knihovního zákona. Provozovateli knihovny mohou být z peněžních prostředků státního rozpočtu, státních finančních institutů nebo Národního fondu poskytnuty podle zvláštního zákona účelově určené dotace zejména na:

[8] Národní knihovna ČR. Projekt „Benchmarking knihoven“. *Nkp.cz* [online]. ©2013 [cit. 2013-07-23]. Dostupné z: [http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02\\_Odb/Benchmarking.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02_Odb/Benchmarking.htm).

- a. projekty vědy a výzkumu,
- b. zavádění nových technologií v oblasti zajištění veřejných knihovnických a informačních služeb,
- c. podporu propojení knihoven v síti,**
- d. zpracování informačních pramenů do elektronické podoby a jejich zpřístupnění,
- e. doplnění knihovního fondu,
- f. ochranu knihovního fondu před nepříznivými vlivy prostředí,
- g. zpřístupnění knihovních fondů pro občany se zdravotním postižením,
- h. projekty v oblasti kulturní, výchovné a vzdělávací činnosti,
- i. zajištění výkonu regionálních funkcí,
- j. zabezpečení dalšího odborného vzdělávání pracovníků knihoven,
- k. výstavbu nebo rekonstrukci objektu knihovny,
- l. vybavení objektu knihovny zabezpečovacími a protipožárními systémy.

Projekty jako Veřejné informační služby knihoven, Knihovna 21. století, Projekt internetizace knihoven, Česká knihovna a mnohé další využívala a využívá většina knihoven základních i specializovaných. O finance v programech na podporu vědy, výzkumu a inovací bojuje jen několik knihoven, zavádění nových technologií limitují nízké rozpočty knihoven a rozkradená státní kasa. Digitalizujeme za evropské peníze, ovšem zatím moc neřešíme zpřístupnění. Doplňování knihovních fondů je největší problém českých knihoven, protože když musíme snížit rozpočty, tak zatím se ještě vždy dá ušetřit na nákupu přírůstku fondu, ovšem ani tohle nepůjde donekonečna! Knihovní fondy pochopitelně chráníme, jak se dá, začalo se blýskat na lepší časy v zajištění hromadného odkyselování. Budování zvukových knihoven má čím dál větší význam primárně pro rostoucí populaci seniorů a projekty v oblasti kulturní a „výchovné“ spotřebují jakékoliv množství financí, kterých je ovšem čím dál méně v souvislosti s krizí trvající od roku 2009.

### **Dosud jsme se věnovali pouze formální spolupráci knihoven dané zákonem, jak ovšem neformálně spolupracujeme na úkolech, které jsme si vlastně sami formulovali?**

Spolupráci mezi knihovnami a knihovníky zajišťovala v té neformální rovině různá knihovnická sdružení již v předmnichovské republice<sup>[9]</sup>. Za bezprostředního předchůdce našeho prvního knihovnického spolku lze považovat Knihovní odbor Svazu osvětového z roku 1906. Z podnětu Zdeňka Václava Tobolky byl roku 1919 založen *Spolek československých knihovníků a jejich přátel*. Ve vedení Spolku československých knihovníků vyvrcholila roku 1927 krize, měli převahu představitelé vědeckých a odborných knihoven nad knihovníky veřejných knihoven. Členové z řad veřejných knihovníků vedení spolku kritizovali, protože se dle jejich názoru dostatečně nezabývalo problémy veřejných knihoven, „rázné“ se nestavělo za jejich požadavky. Není proto divu, že už v lednu 1927 se ustavil

[9] BURGETOVÁ, Jarmila. Knihovnické spolky v předmnichovské Československé republice. *Knihovna plus* [online]. 2012, č. 2 [cit. 2013-07-23]. Dostupné z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus122/burget.htm>. ISSN 1801-5948.

v Brně **Spolek veřejných obecních knihovníků**. Za předsedu spolku byl zvolen Jiří Mahen. Co nám to jen připomíná? Když pak v průběhu roku 1929 vliv Z. V. Tobolky ve spolku oslabil, vystoupil z něj se skupinou knihovníků a založil v lednu 1930 **Československou knihovědnou společnost**. Ta si kladla za cíl podporovat teoretickou činnost v bibliologii, bibliografii a knihovnictví. Členství ve Společnosti bylo exkluzivní, byla otevřena jen pro erudované vysokoškolsky vzdělané pracovníky. Slouží ke cti Jiřího Mahena, že rozpoznal škodlivost roztržitého spolkové činnosti v oblasti knihoven a na tuto výzvu reagoval pozitivně. V dalších dvou letech cíleně vytvářel předpoklady pro sloučení Spolku československých knihovníků a jejich přátel se Spolkem veřejných obecních knihovníků. K tomu došlo roku 1935, kdy se uskutečnila ustavující schůze nového **Ústředního spolku československých knihovníků**. Demokracie a svoboda má i v naší současné společnosti také negativní stránky. Tou negativní stránkou, pro naše poměry dost typickou, je roztržitost spolkové scény.

Profesní sdružení **Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR** (dále SKIP – <http://www.skipcr.cz>) slaví letos 45. výročí svého vzniku. Posláním SKIP je usilovat o soustavné zvyšování úrovně knihovnické a informační práce a vzájemné spolupráce. SKIP sdružuje více než 1 500 členů, je organizován na regionálním principu a má 11 regionálních výborů. SKIP spolupracuje se vzdělávacími institucemi a dalšími organizacemi, které se doma i v zahraničí zabývají knihovnictvím a informační činností a mají o spolupráci zájem. Rozvíjí dále kontakty s profesními spolky a organizacemi stejného nebo podobného zaměření doma i v zahraničí. Naopak činnost **Sdružení knihoven** (dále SDRUK – <http://www.sdruk.cz>) nápadně připomíná Československou knihovědnou společnost, kterou založil v roce 1930 Z. V. Tobolka i s exkluzivitou členství. SDRUK byl založen v roce 1998 jako zájmové sdružení právnických osob podporujících rozvoj odborných a vědeckých knihoven na celém území ČR. SDRUK dle stanov působí na celém území ČR a sídlem Sdružení je Brno (alternativně: místo působení předsedy). V předmnichovské republice tedy Mahenův brněnský Spolek československých knihovníků preferoval činnost veřejných knihoven, ovšem porevoluční SDRUK preferuje odborné a vědecké knihovny. V současné době má SDRUK 44 členů a veřejné knihovny do svých řad nepřijímá.

Jiří Mahen se intenzivně snažil o sloučení obou největších spolků, což se mu v roce 1935 podařilo. **Tož tomu říkáme VÝZVA!** Vedle exkluzivního sdružení odborných a vědeckých knihoven, které si vystačí samy se sebou, máme dost prostoru pro další VIP klub – Asociaci knihoven vysokých škol (dále AKVŠ – <http://www.akvs.cz>). Členy AKVŠ je 23 vysokých škol, ne knihoven! Návrh na ustanovení Asociace byl poprvé představen v roce 1999 v Ostravě (ach, rodná Moravo, SDRUK v Brně). Jak odvážné bylo gesto Jiřího Mahena, když v roce 1935 napsal všem knihovnickým spolkovým funkcionářům, že je „pro splynutí s Prahou“...! AKVŠ byla oficiálně ustanovena v roce 2002 a od svého vzniku se snaží vytvořit společnou institucionální základnu knihoven vysokých škol, která by umožnila vystupovat v jejich zájmu takovým způsobem, v němž jim jinak brání jejich nesamostatnost (jsou součástí vysokých škol) a také různorodá organizace knihov-

nicko-informačních služeb na jednotlivých vysokých školách (celoškolské, fakultní, ústavní, katedrové aj. knihovny). Vedle AKVŠ je třeba zmínit ještě Českou informační společnost (*dále ČIS – <http://www.cisvts.cz>*). ČIS je sdružením občanů, kteří pracují v některém z oborů zabývajících se vyhledáváním, uchováváním a zpřístupňováním informací odborného (vědeckého, technického, ekonomického, medicínského apod.) charakteru. Jedná se zejména o informační pracovníky, archiváře, bibliografy, knihovníky, administrátory informačních systémů v informačních institucích a další příbuzné profese, byla založena v roce 1990. V roce 2012 měla ČIS 260 individuálních členů a jednoho člena kolektivního. Ve výroční zprávě za rok 2012 se pojem spolupráce ztotožňuje pouze na účast v projektech Národní technické knihovny a ČVUT.

Dalšími uzlovými body pomyslné sítě by měly být naše *oborové školy*. V Koncepci rozvoje *Ústavu informačních studií a knihovnictví* (*dále ÚISK – <http://www.uisk.ff.cuni.cz>*) do roku 2017 je forma spolupráce charakterizována zejména jako individuální členství v redakčních radách, poradních orgánech apod. Vyučující jsou zváni na další vzdělávací akce v našem oboru a tím dostávají ÚISK do povědomí širší odborné veřejnosti, případně se ÚISK aktivně a pravidelně zapojuje do organizování odborných seminářů a konferencí (seminář IVIG, konference IKI, semináře SKIP apod.). Takto formulovanou spolupráci vnímáme spíše jako individuální záležitost jednotlivých členů ústavu a podle personálního propojení je i zřejmé, kudy a jak se ubírá.

*Slezská univerzita v Opavě* (<http://www.slu.cz/jpf/cz/ustav-bohemistiky-a-knihovnictvi>) cílí svůj studijní program na přípravu kvalifikovaných a kompetentních pracovníků pro práci ve veřejných knihovnách všech typů, včetně specializovaných. Magisterský studijní program Informačních studií a knihovnictví má podnázev Knihovnictví se zaměřením na veřejné knihovny komunitního typu. Absolvent v Opavě získá odborné znalosti v oblasti veřejného knihovnictví s důrazem na komunitní roli veřejných knihoven, soudobé knižní kultury, kultury obecně, literatury české i světové, služeb veřejných knihoven, multimediálních systémů, Evropské unie a veřejné správy ČR. Bude schopen je aplikovat v praxi na základě absolvovaných cvičení a konzultací s odborníky ve veřejném knihovnictví. Na Slezské univerzitě v Opavě přednáší kolegové z veřejných knihoven a vzájemná spolupráce školy a knihoven minimálně v regionu je na dobré cestě.

*Kabinet informačních studií a knihovnictví Masarykovy univerzity v Brně* se tematice spolupráce věnuje téměř až politicky: „Politikou Kabinetu informačních studií a knihovnictví (*dále KISK – <http://kisk.phil.muni.cz/>*) je neustálý rozvoj a aktivní propojování výuky s praxí. Proto je Kabinet koncovým řešitelem řady projektů v oblasti informačních věd a knihovnictví.“ KISK je řešitelem řady projektů z oboru, pravidelně zve k přednášení experty z praxe, nabízí spolupráci institucím na diplomových pracích svých studentů a nabízí knihovnám řešení problémů z oblastí organizace a managementu znalostí, vyhledávání informací, designu informačních systémů a dalších oblastí informační vědy. Jen máme takový neodbytný pocit, že KISK chce spolupracovat pouze se sexy knihovnami, tož se, děcka, snažme. Z našich zkušeností vyplývá, že obě moravské vysoké školy se

o spolupráci s knihovnami snaží, u naší alma mater na ÚISKu si tím nejsme zcela jisti.

Popsali jsme *opěrné body možné spolupráce v českých knihovnách*. Systém knihoven v našich zemích je od počátku organizován do hierarchických struktur, které více či méně odrážejí administrativní uspořádání české veřejné správy a zpravidla se opírají o státem vytvářené instituce. Více než 20 let je hlavním aktérem změn decentralizace státní správy, což ovlivnilo soudržnost dlouho budovaného systému. Demokracie však otevřela cestu k obnovení i vytváření nových profesních sdružení a spolků, vytvořila podmínky ke vzniku účelových uskupení pro realizaci jednotlivých projektů (konsorcium). To vše vytváří podmínky pro spolupráci napříč zavedenými strukturami. Pro rozvoj knihoven jsou důležité všechny formy spolupráce, ať již v oficiálních, tak i v neformálních strukturách. Ve prospěch knihoven jako poskytovatelů informací hovoří jednoznačně jejich propojenost v pružné pavučině spolupráce. Šest tisícovek knihoven, knihovnické spolky a sdružení i vzdělávací instituce vytváří uzlové body, které je třeba propojit vlákny do naší pevné a pružné pavučiny spolupráce, do jejíž lovné plochy zachytíme co nejvíce spokojených uživatelů a snad budeme zároveň eliminovat i parazitující „pavouky“.

# CENTRÁLNÍ PORTÁL KNIHOVEN A KNIHOVNÍ SYSTÉMY

CENTRAL LIBRARY PORTAL AND LIBRARY SYSTEMS

**Petr Žabička**

*Moravská zemská knihovna v Brně*

## **Abstrakt**

Příspěvek seznamuje posluchače s dosavadními výsledky práce na řešení problematiky online plateb a sdílení identit v rámci přípravy Centrálního portálu knihoven a dále s požadavky na komunikační rozhraní mezi portálem a knihovními systémy. Definuje standard Z39:83 (NCIP) jako základní komunikační protokol mezi centrálním portálem a knihovními systémy používanými v ČR.

## **Abstract**

The paper introduces the results of work on the issue of online payments and user identity sharing in the preparation of the Czech Central Library Portal as well as the communication interface requirements for the portal and library systems. It defines the Z39: 83 (NCIP) standard as the underlying communication protocol between the central portal and library systems used by the Czech libraries.

## **Klíčová slova**

Centrální portál knihoven, discovery systémy, knihovní systémy, protokol NCIP, identity uživatelů, platby kartou

## **Centrální portál knihoven**

Připravovaný Centrální portál knihoven (CPK) můžeme chápat i jako generačního nástupce Jednotné informační brány (JIB) a Souborného katalogu knihoven ČR (SK ČR). CPK lze charakterizovat jako discovery systém, který by, podobně jako JIB, měl umožňovat prohledávání našich i zahraničních zdrojů a podobně jako SK ČR získávat a zpřístupňovat obsahy katalogů zapojených knihoven. Bylo by samozřejmě možné nalézt i řadu funkcí obou starších systémů, jejichž nahrazení CPK zatím není na pořadu dne, CPK však na druhou stranu otevírá řadu možností, jejichž potenciál je možné využít. Tento článek se zabývá některými z nich, a je proto úzce zaměřen na problematiku propojení CPK a knihovních systémů jednotlivých knihoven.

## **Agregace metadat**

Na rozdíl od JIB, která je paralelním prohledávačem, a podobně jako SK ČR bude portál agregovat záznamy z jednotlivých knihoven. Na rozdíl od SK ČR však je CPK primárně discovery systémem, z čehož plynou některé rozdíly. Prvním z nich je, že záznamy nebudou a priori odmítány z důvodu nedostatečně kvalitní katalogizace, ale budou při vyhledávání penalizovány horší relevancí.



Součástí bibliografického záznamu by přitom nově měla být i informace o exemplářích. Přípravovaný **návrh** vychází z metadat dohodnutých k předávání do Registru digitalizace, doplněný o metadata potřebná pro Virtuální depozitní knihovnu a další informace, charakterizující dostupnost dokumentu pro uživatele:

### **Specifikace Registru digitalizace:**

Pole 990: formát dokumentu (monografie, periodikum apod.)

Pole 996: exempláře:

podpole:

Sb – čárový kód

Sc – signatura

Sd – popis (např. “Díl A-M” pokud je to vícesvazkový slovník)

Sv – ročník/svazek

Si – číslo

Sy – rok

### **Rozšíření pro Virtuální depozitní knihovnu:**

Sl – dílčí knihovna (vychází z údajů v Alephu, pro CPK není nutné)

Sr – sbírka (vychází z údajů v Alephu, pro CPK není nutné)

Ss – status jednotky (mapováno na předem definované hodnoty)

Sn – počet výpůjček (vychází z údajů v Alephu, pro CPK není nutné, ale pomohlo by při stanovování relevance, nemusí být aktualizováno příliš často, stačí třeba 1x ročně)

Sp – poznámka o xerokopii (pro CPK není nutné)

### **Rozšíření pro CPK – návrh:**

Sa – dostupnost (v hodinách – přibližná doba, do které je kniha dostupná od objednání. 0 = volný výběr, okamžitě. Pokud má knihovna slovní formulaci, je nutné ji převést do číselného tvaru. Údaj má naznačit, jak dlouho se na knihu musí čekat, jestli je dostupná hned, do hodiny nebo dvou, do druhého dne, do týdne)

Se – sigla knihovny nebo pobočky kde je kniha uložena

Sf – identifikátor oddělení nebo pobočky kde je kniha uložena v rámci jedné knihovny v případech, kdy daná část nemá vlastní siglu a má jinou otevírací dobu nebo adresu než celá knihovna

Sg – další určení oddělení nebo pobočky v případě, že dvě úrovně nestačí

Rozšíření záznamu o tyto údaje je nutné provést v exportech nebo OAI-PMH metadatech připravovaných pro CPK, což je v každém knihovním systému jinak náročné – počínaje pouhou konfigurační změnou a konče úpravou softwaru.

Přínosem dodání takto podrobných informací je pak možnost nabídnout uživateli kvalitnější a rychlejší služby. K tomu však nestačí jen mít informace o fondech knihoven, ale i rozhraní, prostřednictvím kterého by CPK mohl tyto funkce zpřístupňovat.

## Standard NCIP

Základními funkcemi, které nabízí katalog knihovny mimo různých způsobů hledávání a zobrazení metadat, jsou funkce související s objednáváním knih z fondu knihovny. Tyto funkce jsou přehledně specifikovány v dokumentu ILS Discovery Interfaces<sup>[1]</sup> a jejich využití při implementaci discovery systému VuFind nad knihovním systémem Aleph v Moravské zemské knihovně je podrobněji popsáno v časopise *Knihovna*<sup>[2]</sup>.

Dnešní situace se dá přirovnat k situaci v době, kdy se zaváděl protokol Z39.50. Knihovní systém Aleph obsahuje většinu potřebných rozhraní, ostatní systémy žádné hotové rozhraní nemají. Tato situace sice na jednu stranu blokuje okamžitou integraci knihovních systémů do portálu, na stranu druhou je příznivá v tom smyslu, že je možné dohodnout pro všechny tyto systémy společné rozhraní a žádný systém tím nebude znevýhodněn. Moravská zemská knihovna proto iniciovala standardizační jednání všech dodavatelů knihovních i discovery systémů na našem trhu. Cílem tohoto jednání bylo dohodnout se na vhodném rozhraní pro integraci knihovních systémů do discovery systému. Výsledkem jednání byla dohoda, že tímto společným rozhraním bude standard NCIP (ANSI/NISO Z39:83 – NISO Circulation Interchange Protocol) v aktuální verzi, tj. ve verzi 2.02.<sup>[3]</sup>

Protokol NCIP je u nás znám spíše jako alternativa ke staršímu protokolu SIP2, navrženému pro komunikaci mezi knihovním systémem a selfcheckem, tedy stanicí pro samoobslužné půjčování nebo vrácení knih. Tento protokol však podporuje i další funkce, které by se daly shrnout pod pojem „sdílení zdrojů“ – tedy přímé výpůjčky v rámci konsorcia knihoven (např. nenajdu-li knihu ve své knihovně, půjčím si ji z knihovny jiné) nebo integraci výpůjčních systémů a systémů pro zajišťování MVS. V poslední verzi protokolu pak přibýlo mimo jiné volání „Lookup Item Set“, které je specificky cílené na využití NCIP ke komunikaci s discovery systémem.

NCIP je protokol založený na standardech HTTP a XML a jeho vzorová implementace je volně dostupná v rámci projektu Extensible Catalog<sup>[4]</sup>. Tento NCIP modul se také pravděpodobně stane součástí většiny, ne-li všech implementací tohoto protokolu v knihovních systémech u nás.

Základními funkcemi protokolu, které se budou při komunikaci s portálem využívat, jsou ověření uživatele a zjištění informací o něm (Lookup User) a objednání výpůjčky (Request Item). K těmto základním funkcím se pak přidružují další funkce, jako jsou přehled výpůjček, jejich prodloužení, rušení objednávek apod.

---

[1] ILS Discovery Interfaces. [online]. Washington: Digital Library Federation, 2008 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z: <http://old.diglib.org/architectures/ilsdi/>

[2] ROSECKÝ, Václav a Petr ŽABIČKA. Požadavky na výměnu dat mezi knihovním a discovery systémem na příkladu implementace systému VuFind v Moravské zemské knihovně. *Knihovna: knihovnícká revue*. Praha: Národní knihovna ČR, 2013, roč. 24, č. 1, s. 79–88.

[3] <http://www.niso.org/workrooms/ncip>

[4] <http://www.extensiblecatalog.org/>

Vzhledem k tomu, že pro potřeby integrace knihovních systémů do centrálního portálu budou využity jen některé části protokolu, vzniká v současnosti aplikační profil, který by přesně specifikoval, jaké části protokolu je pro tento účel třeba implementovat. Webové stránky, kde bude uveřejněn nejen aplikační profil a kde je možné jej připomínkovat nebo úžeji spolupracovat na jeho vývoji, se nacházejí na adrese <https://github.com/moravianlibrary/xncip2toolkit>.

## **Identity uživatelů v kontextu portálu**

Pokud má portál poskytovat uživatelům nějakou přidanou hodnotu, měl by dokázat nabídnout jim maximum dostupných služeb a informací. Z požadavků na integraci výpůjčních služeb knihoven plyne, že CPK musí dokázat pracovat se všemi účty, které má daný uživatel v jednotlivých zapojených knihovnách. Navíc by bylo vhodné, aby se uživatel mohl k těmto účtům přihlásit pokud možno najednou a pak mezi nimi dle potřeby přecházet. K tomu by měl posloužit systém konsolidace identit Perun, jež nyní vyvíjí sdružení CESNET a který je součástí služeb federace identit eduID.cz. Tento systém umožní uživateli propojit si jednotlivé účty navzájem, což otevře cestu například pro to, aby CPK dokázal uživateli zobrazit informaci o tom, ke kterým z nalezených dokumentů má přístup prostřednictvím některé z knihoven, ve kterých již je zaregistrován. Pokud v takovém případě uživatel zjistí, že žádná taková knihovna neexistuje, měl by mu systém doporučit knihovnu nebo službu, prostřednictvím které daný dokument získá. Ačkoli standard NCIP podporuje pro takovéto případy například i systém přímých konsorciálních výpůjček, v rámci kterých je uživateli automaticky založen účet v příslušné knihovně a kniha objednána (a po vrácení knihy je takový účet zase zrušen), bude v současnosti založení účtu v jiné knihovně portálem jen zprostředkováno a pro potvrzení identity uživatele bude využito služby MojeID, která bude integrována i do systému Perun.

Výhoda služby MojeID spočívá mimo jiné v tom, že je schopna poskytnout informaci o tom, zda jsou osobní údaje daného uživatele ověřeny. Proces ověřování je však poměrně zdlouhavý a obnáší i zaslání dopisu na uživatelem uvedenou adresu s cílem ověřit, že je daná adresa platná, a následně ověření identity uživatele například u notáře nebo na poště s následným zasláním ověřeného dokumentu do centrály MojeID. V jednání je proto možnost zprovoznění ověřovacích míst MojeID, kde by bylo možné provést okamžitou registraci. Jedním z prvních míst, kde by byla taková okamžitá registrace s ověřením možná, bude Moravská zemská knihovna v Brně, předpokládáme ale rozšíření této služby i do dalších knihoven.

Jak již bylo zmíněno, systém Perun je součástí federace identit eduID.cz. Pokud tedy bude knihovna zapojená do portálu chtít svým uživatelům nabídnout i výhodu konsolidace identit a jednotného přihlášení, musí podporovat standard Shibboleth, zejména v roli identity providera. Jednou z možností, kterou nyní MZK zkoumá, je možnost využití funkcí NCIP pro tento účel.

## **Online platby**

Nedílnou součástí registrace uživatele v knihovně je registrační poplatek, protože až po jeho uhrazení se daný člověk stává plnoprávným uživatelem knihovny. Tomu, aby se tak mohlo stát bez fyzické přítomnosti člověka v dané knihovně, chybí poslední krok: možnost registrační poplatek uhradit kartou přes internet. Vzhledem k tomu, že nyní tuto službu žádný knihovní systém u nás nenabízí, bude nutné pro ni připravit infrastrukturu.

Platby kartou jsou pro instituci poměrně nákladné. I když se kartou dají potenciálně hradit i další poplatky (pokuty za pozdní vrácení knih, složení kreditu na tisk a kopírování v knihovně), nedá se zvláště v menších knihovnách očekávat větší obrát z těchto transakcí. Na druhou stranu jen zřizovací poplatek za tuto službu například u bank činí až 15 000 Kč. Dále je nutno hradit měsíční poplatek v řádu desetikorun až stokorun a karetním asociace si strhnou obvykle až 3 % z vybraných částek v závislosti na celkovém obrátu. Proto bude zvláště pro menší knihovny (byť v kontextu online plateb se i krajská knihovna dá považovat za menší) výhodné sjednotit se a začít používat společné platební rozhraní, což jednak sníží celkové náklady se službou spojené a jednak zvýší celkový obrát.

V současné době pracuje Národní technická knihovna na právě takovém řešení. Připravuje rozšíření služby Virtuální polytechnické knihovny o podporu přijímání online plateb s tím, že VPK bude v budoucnu disponovat rozhraním, prostřednictvím kterého bude možné online platby v knihovnách realizovat, předpokládá to ale podporu tohoto rozhraní v jednotlivých knihovních systémech. Toto rozhraní, jehož podoba by měla být dohodnuta v průběhu tohoto roku a otestována vůči systému Aleph, bude pak moci být implementováno i v dalších knihovních systémech.

## **Závěr**

Vzhledem k tomu, že problematika vytváření knihovního portálu je velmi rozsáhlá a některé problémy vyvstanou až při praktickém testování, pracuje v současnosti MZK na vytvoření portálu brněnských knihoven na bázi systému VuFind, do kterého se pokouší integrovat data z různých knihovních systémů. Cílem je jeho prostřednictvím prakticky otestovat možnosti, které dává volně dostupný software, získat praktickou zkušenost s různými aspekty budování takového portálu a v neposlední řadě mít k dispozici systém, na kterém se dají testovat vyvíjená komunikační rozhraní jednotlivých knihovních systémů.

# E-ČTEČKY V ČESKÝCH KNIHOVNÁCH

E-READERS IN CZECH LIBRARIES

**Radka Římanová, Lenka Šatavová**

*Národní technická knihovna, info@techlib.cz*

## Abstrakt

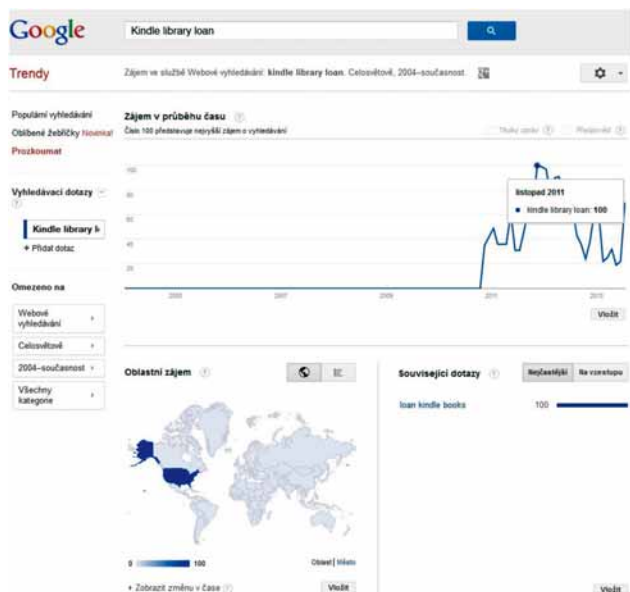
Mobilní čtecí zařízení, e-čtečky, jsou již standardním předmětem neknihničních výpůjček v knihovnách ve světě i v ČR. Národní technická knihovna provedla průzkum zkušeností knihoven s touto službou. NTK půjčuje čtečky Kindle Fire a PocketBook. O službu je nečekaný zájem. V oblasti neknihovničních výpůjček projevují knihovny vysokou míru kreativity.

## Abstract

Mobile reading devices, e-readers, are already subject to the standard non-book borrowing in libraries worldwide and in the Czech Republic. National Library of Technology conducted a survey of library experience with this services. NTK lends the Kindle Fire and the PocketBook. The service is unexpected interest. In non-book borrowing libraries exhibit a high level of creativity.

## Klíčová slova

e-čtečky, e-knihy, netradiční výpůjčky, knihovní služby, marketing v knihovnách, Kindle, PocketBook, výpůjční služby



Půjčování čteček elektronických knih v knihovnách celého světa, včetně ČR, se stalo již zavedenou službou. V USA tuto službu nabízí zhruba 9 000 knihoven. Trend zájmu analyzovaný z dotazů do Google ilustruje graf Google trends.

Zatím se nepodařilo zjistit, od kdy a kde se tato služba v ČR objevila poprvé. Za průlomovou akcí v souvislosti s e-knihami a čtecími zařízeními v knihovnách lze považovat vystoupení Jany Matějkové a Jiřího Pavlíka Elektronické knihy na Univerzitě Karlově v Praze na konferenci Inforum v roce 2011. Při pohledu na křivku trendu se můžeme upokojit, Česká republika se tématu také věnovala „in time“.

Národní technická knihovna v dubnu 2013 provedla online dotazníkový průzkum ([www.survio.cz](http://www.survio.cz)). Dotazník si otevřelo celkem 118 osob. Průzkumu se zúčastnili knihovníci z různých typů českých knihoven (a jedné slovenské). Limit dotazníku byl 100 responsí. Výzva k vyplnění dotazníku byla zaslána do elektronické e-mailové konference [knihovna@cesnet.cz](mailto:knihovna@cesnet.cz). E-mail pro další kontakt zaslalo 74 respondentů. Cílem průzkumu byla první orientace v názorech knihovníků na půjčování e-čteček.

<b>1. Disponuje vaše knihovna čtečkami e-knih?</b>		
Ano	65	65 %
Ne	26	26 %
Jiná	9	9 %

#### **Z komentářů:**

- Ne, ale uvažujeme o pořízení.
- Zatím ne, ale plánujeme nákup tří čteček během letošního roku.
- Jen „služební“.
- Máme tablet, na kterém testujeme zakoupené e-knihy a další aplikace pro mobilní zařízení.

<b>2. Považujete půjčování čteček za vhodnou službu pro knihovny?</b>		
Ano	77	77 %
Ne	11	11 %
Jiná	12	12 %

#### **Z komentářů:**

- Záleží na typu knihovny.
- Teď ještě ano, ale letos a příští rok je poslední možnost, pak už je snaha zbytečná.
- Dočasně ano.
- Ano, jen dočasně, jedná se dle nás jen o marketingový tah.

<b>3. Půjčujete čtečky absenčně?</b>		
Ano	59	59 %
Ne	26	26 %
Jiná	15	15 %

### Z komentářů:

- Zaměstnancům na víkend.
- Ne, ale mít je, půjčovali bychom.
- Ano, ale kdo si chtěl osahat, tak si je osahal a buď se pro nabízený typ rozhodl a koupil, nebo naopak nekoupil. Půjčovat předmět dlouhodobé spotřeby bez vhodného obsahu není k ničemu, a jak jsem již sdělil výše, není to pro typ knihovny, jakou je NK nijak přínosné.

<b>4. Má knihovna dohodnutý obsah pro čtečky (např. licenční smlouvy)?</b>		
Ano	25	25 %
Ne	58	58 %
Jiná	17	17 %

### Z komentářů:

- Pouze tzn. Volná díla.
- V plánu je půjčování bez obsahu, využití eBooks z eBrary či EBSCO a jinak volně stažitelných tuzemských zdrojů.
- Na čtečkách máme nahrán balíček volně dostupných elektronických knih, který jsme si sami vytvořili.
- V zásadě ne, e-booky ve fondu NK z domácí produkce jsou výsledkem akvizice v rámci povinného výtisku (byť se na něj současná právní úprava jednoznačně nevztahuje, jsou vydavatelé, kteří dodávají). Knihovna disponuje velkou digitální knihovnou, ale formáty nejsou nejvhodnější pro čtečky!! NK má dlouhodobou licenci na eBrary Academic Complete, z které je mj. možné půjčovat do čteček, ale nemůže to dělat knihovna, uživatel si “půjčuje” do vlastního zařízení.

<b>5. Mohou si uživatelé na čtečku nahrát vlastní obsah, např. volné knihy?</b>		
Ano	48	48 %
Ne	29	29 %
Jiná	23	23 %

### Z komentářů:

- Ano, a před vrácením čtenář musí „svůj“ obsah smazat.
- Při vrácení musí být původní nezměněný obsah.
- Po vrácení celý obsah čtečky mažeme.
- Rádi bychom to čtenářům dovolili.
- Podle ujednání ne, nicméně není jim v tom technicky bráněno. Po každém vrácení je obsah čtečky vymazán a nahrán původní soubor autorsky volných dokumentů.

### Z dalších postřehů:

- Další čtečky už půjčovat nebudeme, obměnu typů máme dohodnutou v rámci smlouvy o spolupráci s PocketBook.
- My čtečky máme, ale nepůjčujeme je. Slouží pouze pro studijní účely, pro seznamování se s nimi a pro předávání zkušeností.
- Na čtečkách půjčujeme tzv. volná díla, licenci máme jen na jednu knihu. Čtečky půjčujeme na dva týdny, po vrácení obsah smažeme a pro další půjčování

čteček nahrajeme náš soubor volných děl. Ze dvou půjčovaných čteček je stále minimálně jedna půjčená.

- Do čteček nahráváme nějaké volné knihy z webu Městské knihovny v Praze.
- Naše oddělení má ve fondu celkem tři čtečky – Kindle Touch, Kobo, Energi systém. Nejžádanější je čtečka Kindle Touch. Čtečky půjčujeme pouze studentům a zaměstnancům naší fakulty – a to na základě smlouvy o zápůjčce. Současně ještě čtečky načítáme na čtenářské konto. Výpůjční lhůta je 14 dní (zpozdně za každý den činí 50 Kč). Čtečky půjčujeme v barevných neoprenových obalech :-D.
- Po počáteční zvědavosti se půjčují „zvolna“, žádný velký zájem (jak se dalo končně i předpokládat).
- Půjčování čteček nepovažujeme za vhodné na rozdíl od půjčování elektronických knih (až se najde rozumný způsob, jak je půjčovat). Je obdobné, jako nepovažujeme za ideální půjčovat mp3 přehrávače a přehrávače CD, když půjčujeme audio CD.
- V roce 2011 byl o čtečky velký zájem, ten postupně opadal a nyní půjčujeme čtečky velmi zřídka.
- Čtečky půjčujeme od listopadu, takže zatím těžko soudit. Zvláštní je, že v jedné fakultní knihovně jsou čtečky zarezervované dopředu a v druhé leží ladem, ač jde o stejný typ zařízení.

Průzkum NTK otevírá mnoho dalších otázek, v odpovědích různých respondentů nacházíme rozpory, někde je o čtečky zájem velký, jinde nikoli. Rozhodně pozitivní je přístup knihoven, kdy se čtečkami učí pracovat zaměstnanci knihovny.

Mají-li být knihovníci o krok napřed před uživateli, pak je nutné, aby měli možnost se s nimi seznámit a naučit se je ovládat. Meredith Farkas ve svém článku Skill for the 21<sup>st</sup> Century Librarian připomíná to, že nic nezlepší obraz knihovníka v očích uživatele tak, jako to, že mu pomůže vyřešit problém s užíváním IT. Jako příklad uvádí zmačkaný papír v tiskárně, ve studovně, v sedm hodin večer, když má být seminárka odevzdána ráno.

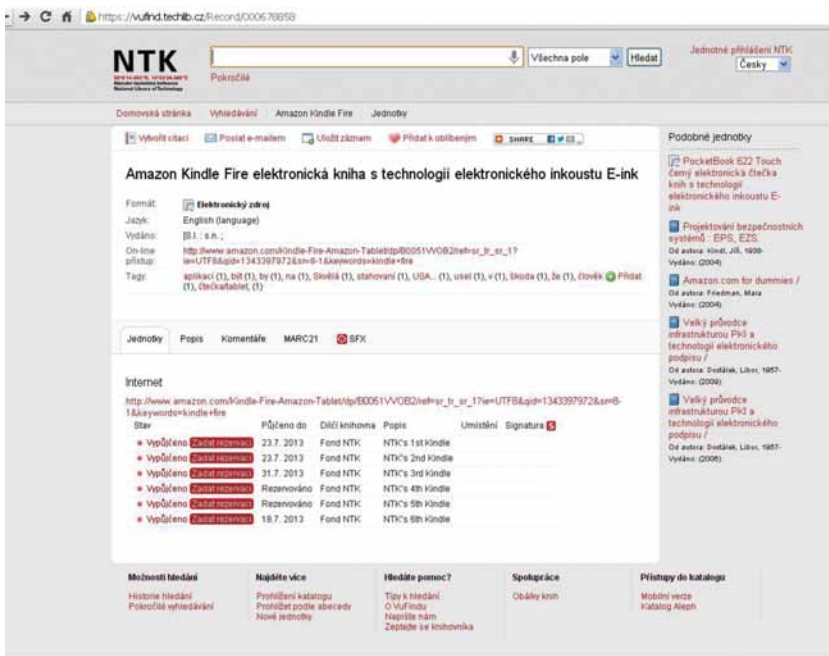
Nicméně bychom našli mnoho dalších příkladů – nové verze Windows a nástroje textových a tabulkových editorů, nekompatibilní flash disk, připojení k místní wi-fi síti, a nebo právě zmiňované čtečky e-knih.

Článek Meredith Farkas, zveřejněný v roce 2006, je stále zdrojem podnětů pro diskuse, poslední komentář byl uveřejněn v dubnu 2013.

NTK pořídila první čtečky k zapůjčení pro zákazníky v roce 2012, později než jiné knihovny. Důvodem váhání byla domněnka, zda by zákazníci měli o takovou službu zájem (typický zákazník je student ČVUT), zda si informace o čtečkách nezískají jinak a čtečku si nekoupí.

Pořízeno bylo celkem sedm čteček Kindle Fire. NTK se rozhodla pořídit všechna zařízení stejná, z důvodu zaškolení pracovníků, plynulého seznamování zákazníků s novou službou atd.





Čtečky byly zkatologizovány, uloženy do barevných plastových průhledných obalů/krabic, označeny RFID etiketou. Do obalu byl vložen jednoduchý návod, nabíječka, poučení pro zákazníka (výňatek z knihovního řádu). Zákazník má jedinou povinnost, přinést zařízení nabitě.

Poté proběhla diskuse, zda čtečky půjčovat s obsahem, nebo prázdné. Nakonec se rozhodlo, že pro čtečky bude vytvořena speciální kolekce, která se v první etapě skládala z knih pouze volných, v roce 2013 ji naopak nahradily knihy, na jejichž užití má NTK licenční smlouvu (nakladatelství Zlatý Řez, VŠCHT, dvě licence smluvně uzavřené přímo s autory knih), jedná se celkem o deset titulů.

Zákazníci nejsou nijak limitováni v tom, zda si nahrají vlastní obsah. Dokonce, ve snaze maximálně odstranit bariéry případného stažení volné knihy z Amazonu, byla s každou čtečkou spárována platební karta NTK (speciálně vyžádaná od České spořitelny, s nulovým účtem). Pořízení této karty však Amazon neuspokojilo, a tudíž jsou pro zákazníky NTK, kteří si půjčí čtečku Kindle Fire, volné knihy Amazonu nadále nedostupné. Při vrácení je obsah čtečky vždy mazán a znovu doplněn o připravenou kolekci.

Následovalo školení oddělení služeb, každý zaměstnanec dostal čtečku na týden domů (absenčně). Byl to první velký zátěžový test zařízení a zjistilo se, že nejslabším prvkem zařízení jsou USB kabely, které velké testování nevydržely a musely se pořídit nové.

Poté bylo zahájeno půjčování a NTK byla zaskočena zájmem uživatelů. Náhled do OPAC NTK, ilustrující tento článek, je z doby cca 1,5 roku po zavedení půjčování a zájem uživatelů přesahuje počet zařízení (výpůjční lhůta je čtrnáctidenní). Počet rezervací je průměrně dva až tři na každém exempláři.

V roce 2012 byly pořízeny čtečky PocketBook 622 Touch, díky nižší ceně jich bylo možné pořídit celkem deset kusů. Zájem o tyto čtečky je také významný. V roce 2013 byla NTK oslovena k spolupráci s dodavatelem těchto čteček, který slibuje poskytnout několik dalších zařízení zdarma.

NTK se obávala případného poškození nebo ztráty a je nutné říci, že tyto obavy se do 17. 7. 2013 nenaplnily. Pouze v jednom případě došlo k mechanickému poškození obrazovky. Čtečka byla vsunuta do brašny mezi papírové knihy a i přes obal došlo k promáčknutí. Zřejmě antagonismus papírových knih k mladší e-sestře.

Mezi těmi zákazníky, kteří si čtečku v NTK vypůjčili, NTK uspořádala v květnu 2013 drobný online průzkum. Zákazníci navrhovali pořízení více kusů čteček, delší výpůjční lhůtu. Většina z nich si na čtečku nahrála vlastní dokumenty. Ke kolekci, kterou měli od NTK na čtečce k dispozici, zazněly tyto komentáře:

*Chyběla mi beletrie nebo komiks, obrázky, hudba, videa...*

*Neškodilo by připojit i množství NTK publikací, které má jistě NTK k dispozici v elektronickém formátu.*

NTK neprovedla dosud žádný bibliominingový výzkum této služby. Evidence výpůjčního procesu v knihovním systému by takový průzkum umožnila. Např. o jaký status (typ) zákazníka se jedná, věkový nebo genderový průzkum nebo zjištění, zda si konkrétní zákazníci půjčují čtečku opakovaně. Prozkoumání tohoto fenoménu, a to nejen v NTK, je zatím otevřené.

Můžeme-li hodnotit z našeho pohledu význam výpůjček čtecích mobilních zařízení v knihovnách, pak ho rozhodně nepovažujeme za pouhý marketingový tah nebo dočasnou aktivitu. Jednoznačně má přínos z hlediska zvyšování informační gramotnosti veřejnosti, reálný krok směrem k Open Access a výrazný krok k odstraňování socioekonomických bariér v informační společnosti. Zkušenost NTK navíc přináší poznání, že se jedná o službu významnou z hlediska společenské objednávky.

Od podzimu 2013 hodlá NTK rozšířit portfolio neknihních výpůjček. K zapůjčení budou deštníky, hrací karty, Člověče nezlob se, nabíječky na mobilní telefony, frisbee, flash disk atd. Také tyto předměty budou zpracovány v katalogu a bude možné přesně sledovat zájem o toto rozšíření.

Oblast neknihovních výpůjček je velmi široká. Nikoho nepřekvapí, že knihovny půjčují hudební nástroje, obrazy, hračky (i v ČR populární tematické kufříky), deskové hry.

Knihovna v americkém městě Cicero půjčuje svým uživatelům kousky zahrádky, kde si pěstují a kompostují. Knihovna pořádá kurzy vaření ze zelinářských produktů.



V USA už nikoho nepřekvapí, že knihovna nabízí pečící formy na palačinky a koláče. V katalogu knihovny města Urbandale ve státě Iowa naleznete katalogizační záznamy na 210 tvarů pečiva (např. pirátská, Hello Kitty, Anděl, Snoopy). Každá pánev má svůj MARC záznam.

To, že pánve není nutné vybírat pouze v online katalogu, ale i ve volně přístupném fondu, svědčí fotografie z Public Library ve městě Atkinson.

#### **BIBLIOGRAFIE:**

1. BERRY, Allison. How Libraries are Reinventing Themselves for the Future: Many branches of these public institutions are dying from lack of funding—and reinventing themselves in surprising new ways. *TIME* [online]. 2012, June 21 [cit. 2013-07-17]. Dostupné z: <http://newsfeed.time.com/2012/06/22/how-libraries-are-reinventing-themselves-for-the-future/>
2. FARKAS, Meredith. Skills for the 21st Century Librarian. In: *Information Wants To Be Free: A librarian, writer and educator reflecting on the profession and the tools we use to serve our patrons* [online]. 2006, April 30<sup>th</sup>, 2013 at 11:46 am [cit. 2013-07-17]. Dostupné z: <http://meredith.wolfwater.com/wordpress/2006/07/17/skills-for-the-21st-century-librarian/>
3. MATĚJKOVÁ, Jana a Jiří PAVLÍK. Elektronické knihy na Univerzitě Karlově v Praze. In: *INFORUM 2011: 17. konference o profesionálních informačních zdrojích* [online]. Praha: Albertina icome Praha, 2011 [cit. 2013-07-17]. Dostupné z: <http://www.inforum.cz/pdf/2011/pavlik-jiri.pdf>
4. Morality and Cake Pans: The Rural Library. *Daily Yonder* [online]. Knoxville, TN, 2012, 01/23/2012 [cit. 2013-07-17]. Dostupné z: <http://www.dailyonder.com/main-street-public-library/2012/01/11/3678>

# INSTALACE K4 A MIGRACE DAT MEZI STARÝM A NOVÝM KRAMERIEM

INSTALLATION OF KRAMERIUS 4 AND DATA MIGRATION BETWEEN OLD KRAMERIUS AND THE NEW ONE

**Pavla Švástová**

*Moravská zemská knihovna v Brně, pavla.svastova@mzk.cz*

## **Abstrakt**

Čtvrtá verze digitální knihovny Kramerius si již získala mnoho příznivců, přesto je spousta knihoven, které ještě stále používají Krameria verze 3. Příspěvek je určen pro ty, kteří o instalaci K4 a migraci dat z K3 uvažují. Cílem je představit reálné problémy, se kterými jsme se setkali v Moravské zemské knihovně, kde již přechod proběhl, na co se připravit a čeho se vyvarovat.

## **Abstract**

The fourth version of the digital library Kramerius have gained a lot of fans, but there are a lot of libraries that still use Krameria version 3. This paper is intended for those who are thinking about installation and data migration from K3 to K4. The aim is to present real problems that we had in the Moravian Library with migration process.

## **Klíčová slova**

Kramerius, digitální knihovna, metadata, migrace dat, konverze dat

## **1. Úvod**

V srpnu 2013 oslavila Moravská zemská knihovna (dále MZK) druhé výročí spuštění Krameria verze 4 (dále K4) do ostrého provozu. Testování a migrace dat z K3 a jiných systémů probíhaly od roku 2010, kdy byla vypuštěna první použitelná verze a trvaly zhruba rok, než jsme se rozhodli upřednostnit K4 před jeho předchůdcem a udělat z něj oficiální digitální knihovnu MZK. V té době jsme měli většinu dat z Krameria verze 3 (dále K3) již migrovaných a zbývalo pár posledních kousků, se kterými byly problémy.

Cílem tohoto článku je přiblížit knihovnám, které zatím K4 nemají, ale jeho instalaci plánují, s jakými typovými problémy se mohou potkat a jak se jim vyhnout, případně je elegantně obejít. Text se nesnaží aspirovat na vědecký článek roku, naopak se má jednat o zcela praktické rady pro začínající administrátory K4. Většina postupů je popsána ve Wikipedii vývojových stránek K4, proto nerozebírám administrátorské činnosti do hloubky, ale naopak se snažím spíše popsat postupy, které jsme praktikovali v MZK.

## 2. Instalace

Instalace K4 svépomocí není triviální záležitost, ale podle návodu lze zvládnout. K4 není závislý na operačním systému, pokud na něj lze nainstalovat potřebné komponenty. V případě, že jste menší knihovna, která nezaměstnává nikoho v tomto směru zdatného, je možné se domluvit na externí instalaci.

V každém případě je nutné si vyhradit server a diskový prostor. Doporučuje se minimálně dvojnásobek předpokládané velikosti obrazových dat, protože při migraci se data duplikují a teprve po úspěšném importu se jedna kopie maže. Kromě toho je vhodné mít plán budoucího nárůstu objemu dat, pokud plánujete vlastní digitalizaci nebo replikaci dat z jiných institucí. Co se týká paměťové náročnosti, doporučeným minimem je vzhledem k práci s grafickými daty 8GB RAM.

Při vlastní instalaci není od věci mít dvě instalace Krameria, jednu testovací a druhou ostrou. Testovací K4 se používá pro kontrolu dat a testování nových verzí K4, do ostré verze jdou již předem zkontrolovaná a vyčištěná data.

## 3. Migrace dat

### 3.1 Příprava

Ani při takové akci, jako je migrace dat z K3 do K4, není radno zanedbat přípravu. Příprava by se měla skládat z následujících kroků:

#### 10 Zkontrolovat si data a metadata v K3

Mám všechna data ve stejném formátu? Mám je od jednoho dodavatele? Jsou všechny obrázky v djvu? Mají všechny dokumenty identifikátory? Pokud mám zdigitalizovaná periodika, nezměnilo se ISSN, nebyla některá spojena nebo jinak změněna v souborném katalogu? Z vlastní zkušenosti můžu říct, že se mi vyplatilo, i přes velké množství dokumentů v K3 MZK, udělat si tabulku se seznamem monografií a ročníků periodik a migrovat systematicky po částech. Čerstvě migrovanou část potom zkontrolovat a označit si dokumenty, které skončily v chybě.

#### 20 Zkontrolovat K3 nebo K4 dalších institucí, se kterými jsme si navzájem v minulosti replikovali data

Určitě je jednodušší získat data již zkonvertovaná, případně se zeptat, zda s konkrétním titulem nebyly nějaké problémy, jestli je kompletní apod.

#### 30 Učinit strategická rozhodnutí ohledně obrazových formátů

Opravdu chci djvu i v K4, nebo chci konverzi do jpg případně jp2? Formát djvu potřebuje pro zobrazení v prohlížeči nainstalovat plugin a již se dále nevyvíjí. Formát jpg lze při migraci vyrobit konverzí z djvu nebo použít původní archivní obrázky v jpg, které jsou v lepší kvalitě. Další možností vhodnou pro větší formáty dokumentů (např. noviny) je použít formát jpeg2000 (jp2), který sice prohlížeče nepodporují, ale pro jeho zobrazení je v K4 zabudována speciální prohlížečka, takže není nutné doinstalovávat žádné pluginy. Rozhodnutí je důležité učinit před migrací, abychom měli v K4 data v jednotném formátu.

#### 40 Udělat si časový harmonogram

A pak počítat s tím, že to bude trvat „časový harmonogram krát dvě“ (někdy až tři).

## **50 Počítat s uživatelskými dotazy, vyčlenit člověka na administraci a zvážit případnou propagaci**

Uživatelé jsou obvykle docela konzervativní a prostředí K4 je může ze začátku mást. Proto je dobré si napsat na webové stránky nebo přímo do informací v K4 jednoduchý návod a důvod přechodu na nový systém.

### **3.2 Popis migrace z K3**

Migrace dat z K3 do K4 znamená konverzi metadatových formátů K3 „DTD pro periodika“ a „DTD pro monografie“ do formátu FOXML, MODS a DC a případnou konverzi obrazu z djvu na jpeg nebo jpeg2000. Je třeba si uvědomit, že ačkoliv mají systémy stejné jméno a nabízejí uživatelům obdobné funkce, jejich vnitřní komponenty i nároky na HW jsou zcela odlišné. Stejně tak je odlišná administrace systému. Podrobný popis migrací je popsán na wikipedii vývojových stránek K4.

Konkrétní typ migrace je nutné vybrat podle vašich požadavků, ale obecně probíhá následujícím způsobem:

**10 export dat ve formátu K3 do pracovního adresáře,**

**20 konverze dat a metadat do formátu, který vyžaduje K4,**

**30 import zkonvertovaných dat z pracovního adresáře do úložiště Fedora a zaindexování v K4.**

Možnosti:

#### **10 Automatické migrační prostředí K3 – K4**

Nutné je nastavení replikačního rozhraní na K3, což by měl udělat člověk, který bude K4 pro vaši instituci instalovat. V opačném případě potřebujete přístup na server s K4, znát přístupové informace ke K3 a schopnost editovat konfigurační textové soubory. Pokud je nastavena komunikace mezi K3 a K4, lze migraci spustit přímo z K4. Jedním procesem se přečte z K3 seznam identifikátorů, na základě kterých se exportují digitální dokumenty. Dalším procesem se potom spustí konverze a import do K4. Pokud máte v K4 menší množství dokumentů, můžete se pokusit replikovat všechny. V opačném případě, nebo pokud chcete replikaci vyzkoušet na menším vzorku dat, je nutné si na serveru rozdělit dávku na více dílů.

#### **20 Import dat ve formátu K3**

Data ve formátu K3 můžete nahrát do nadefinované složky a v K4 spustit proces importu do K4. Proběhne konverze, import do Fedory a indexace. Takto lze importovat např. archivní jpg nebo předem vyexportované a zkontrolované dokumenty z K3.

#### **30 Import dat ve formátu K4**

Pokud máte metadatový editor vyrábějící metadata ve formátu K4 nebo taková data získáte jiným způsobem (např. proto, že si je od vás někdo dříve zreplikoval z K3, zkonvertoval a upravil), lze importovat přímo. V MZK jsme tento proces využívali pro obrazová data, která jsme nejdříve konvertovali do formátu jp2 a obrázky importovali na speciální imageserver (např. dokumenty z Manuscrip-

toria). Data tedy nejsou přímo v úložišti Fedora a metadata uložená ve Fedoře na ně odkazují. Pokud tedy chcete své digitální dokumenty konvertovat mimo systém, využijete tuto možnost.

### 3.3 Zaznamenané problémy

Většina problémů, se kterými jsme se během migrace z K3 do K4 setkali, byla zapříčiněna různorodostí dat v K3. Vzhledem k tomu, že digitalizace neprobíhala v MZK pouze prostřednictvím programu VISK 7 Kramerius, ale část digitálních dat pocházela také z vlastního digitalizačního oddělení, museli jsme s tím počítat a dokumenty migrovat zvlášť. Dalším problémem byla neotestovanost systému, protože jsme byli v MZK jedni z prvních, kteří se do migrace pustili, dost času zabralo odchytní chyb a vyladění systému. Nyní už je situace ustálená, takže by se při migraci neměl vyskytnout zásadnější problém.

Typické problémy při migraci digitálních dokumentů:

**10 Obrázky jsou ve formátu djvu.** Bohužel u nevyužívanějších dokumentů, kterými jsou např. Lidové noviny, jsme v MZK migrovali kvůli rychlosti bez konverze do jpg. Nyní plánujeme, jak nahradit obrázky djvu za archivní jpg a litujeme, že jsme raději neodsunuli ostrý start K4. Doporučením je tedy dát si dohromady archivní kopie a importovat je z disku a ne přes migrační prostředí K3-K4. Pokud vám archivní data v jpg chybí, pak se doporučuje migrovat s nastavenou konverzí djvu na jpg.

**20 Chyby v medatech.** Špatně vyplněné datum vydání periodika dokázalo zamíchat časovou osou v K4 tak, že se načítala několik minut. Rozdílný zápis jména autora zase znamená, že se ve fazetách a autorském indexu nespojí. I s těmito problémy bylo potřeba se vyrovnat, zjistit příčinu a zajistit, aby se to příště nestalo. Část periodik nebyla v VISKu 7, takže neměla vyplněné identifikátory uuid, což v K3 nevedilo, ale v K4 se kvůli tomu nespojovaly jednotlivé ročníky do jednoho periodika. Z počátku jsme opravovali data ručně v xml souborech, později jsme vyvinuli metadatový editor, kterým dokážeme většinu chyb elegantně odstranit.

**30 Chyby v datech.** Při migraci dat jsme narazili na spoustu chybějících stránek, celých čísel i ročníků. Někdy chyběly pouze obrázky, ale metadata byla kompletní. Část těchto chyb vznikla při replikaci mezi K3 z jiných knihoven, některé byly na naší straně – nedostatečná kontrola, problémy s diskovým prostorem apod.

**40 Nedostatek diskového prostoru.** Při migraci jsme podcenili požadavky na diskový prostor, proto nám často docházelo místo a procesy migrace tím pádem končily chybou. Je potřeba si uvědomit, že proces zkopíruje data z K3, konvertuje je v pracovním prostoru a poté importuje do datového úložiště. V jeden čas tak existují třikrát – jedenkrát v K3 (což není problém, protože tento prostor bude od K4 oddělen a měli jsme na ně místo i doposud, ale nemůžete s tímto diskovým prostorem počítat před dokončením konverze do K4), jedenkrát pracovní prostor (při konverzi obrazových dat z djvu na jpg je potřeba mít ještě větší rezervu, protože zatímco velikost souborů djvu se pohybuje ve stovkách kilobytů,

zkonvertovaný jpg v jednotkách megabytů) a jedenkrát diskový prostor na cílovém úložišti. Data z pracovního prostoru se pak automaticky smažou.

#### **4. Výhody vs. nevýhody**

**Je vůbec výhodné přecházet na K4? Co mi přinese navíc oproti K3?** Do procesu migrace je nutné vložit čas i finanční prostředky, ať už je vyplácíme externě firmě, která všechno včetně migrace provede za nás, nebo vlastnímu zaměstnanci, který po jistou dobu bude svůj čas primárně věnovat K4 a jeho administraci. Pokud tedy máte v K3 dvě menší regionální periodika, vše funguje jak má, nemáte IT oddělení nebo aspoň IT nadšence a v blízké době o další digitalizaci neuvažujete (v programu VISK 7 se dnes již musí vyrábět data, která do K3 nelze naimportovat), považovala bych za kontraproduktivní přecházet na K4.

K4 má smysl v případě, že:

- chcete nadále digitalizovat (VISK 7 nebo vlastní digitalizace),
- chcete spojit své digitalizované sbírky do jednoho prostředí (K4, Manuscriptorium, mapy, grafiky, dokumenty ve formátu pdf a další dokumenty, které máte vystaveny prostřednictvím různých služeb),
- máte na instalaci a migraci prostředky a chuť,
- chcete se zapojit do plánovaných projektů, které vyžadují K4, např. „superkramerius“, který bude agregovat data ze zapojených K4 a vystavovat je v jednotném prostředí pro uživatele,
- chcete modernější vzhled a další funkce pro vaši digitální knihovnu,
- chcete se podílet na vývoji a navrhnout novou funkčnost, která vám nyní chybí,
- chcete si replikovat data od knihoven, které již mají K4 (replikace z K3 do K4 funguje, z K4 do K4 taky, ale z K4 do K3 nikoliv).

#### **5. Závěr**

V článku jsem se pokusila nastínit obtíže, které mohou nastat při migraci dat a metadat z K3 do K4. Zmíněné problémy byly zaznamenány během implementace K4 a migraci dat z K3 v Moravské zemské knihovně v Brně. Vzhledem k tomu, že jsme byli jedni z prvních, kteří K4 testovali, objevovalo se samozřejmě větší množství chyb, které jsou nyní již opravené. Nejsem schopná zcela zhodnotit současný stav systému, protože v MZK poslední migrace proběhly před rokem a od té doby vyšly minimálně dvě nové aktualizace K4. Obecně lze však tvrdit, že pokud se nepodcení příprava, není třeba se instalace K4 a migrace dat z K3 obávat.

#### **POUŽITÉ ZDROJE:**

1. *Kramerius* [online]. 2010, 6. 6. 2012 [cit. 2013-07-16]. Dostupné z: <https://code.google.com/p/kramerius/wiki/Uvod?tm=6>



# OBÁLKY KNIH ZAS A ZNOVA

BOOK COVERS AGAIN AND AGAIN

**Jiří Nechvátal**

*Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích*

## **Abstrakt**

Služba Obalkyknih.cz vznikla v roce 2008 díky projektu Moravské zemské knihovny v rámci programu VISK 3. Jejím původním cílem bylo stát se centrálním repositářem obrázků obálek knih určených pro integraci do katalogů knihoven. V následujících letech projekt prošel intenzivním vývojem, další spolupracující institucí v roce 2011 a 2012 byla Městská knihovna v Praze.

V současnosti převzala vývoj Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích s cílem uzpůsobit službu novým nárokům a požadavkům – zvýšení stability a dostupnosti služby, optimalizace API rozhraní, podpora dalších objektů. Považujeme službu obálek knih za velmi důležitou nejen pro naši knihovnu, ale pro knihovny v ČR všeobecně, proto se zapojujeme aktivně do dalšího vývoje projektu i přes nemalé finanční a personální nároky.

## **Abstract**

The service Obalkyknih.cz has its origin in the project of Moravian Library in Brno (program VISK3). The original aim was to create the central repository of images of book covers, allowing integration in library catalogues. In following years was the project intensively developed (also in cooperation with Municipal Library of Prague).

Since 2013 The Research Library of South Bohemia in Ceske Budejovice has taken over the development of this project. The purpose of our effort will be to adapt the service for new requirements – increasing of stability and accessibility, optimization of API interface, supporting of another objects. We regard the service Obalkyknih.cz as very important not only for our library (we believe for libraries in the Czech Republic in generally), so we plan an active development of the project despite considerable demands (both financial and personal).

## **Klíčová slova**

API, Jihočeská vědecká knihovna, Obalkyknih.cz, Obálky knih, obsah, SDRUK

Naše knihovna (JVK) převzala letošního roku vývoj a starost o server Obalky knih.cz. Služby serveru obálek využíváme nejen v katalogu, ale i v dalších našich systémech – novinky ve fondu, speciální sbírky, externí databáze. Zkrátka služba obalkyknih.cz je pro nás, a myslím i pro ostatní knihovny, velmi důležitá a neustále nabývá na významu.

Již od počátku jsme se o projekt obalkyknih.cz aktivně zajímali a zapojili náhledy obálek jako první knihovna využívající knihovní systém ARL. Přínos pro čtenáře je značný. Ověřili jsme si, že dnes se již běžný čtenář v katalogu orientuje spíše na základě obálek než doprovodných textů. Průměrný titul s obálkou se půjčuje třikrát více než titul bez grafického prvku.

Problém současného stavu služby je centrální řešení s jediným serverem v Moravské zemské knihovně (MZK). Jeho výpadek následně komplikuje život všem uživatelům katalogů – nedostupné obálky a zpomalení běhu katalogů. S Ing. Petrem Žabičkou (MZK) jsme často při vzájemných setkáních řešili možnosti zabezpečení služby proti takovým výpadekům. Před lety jsme dokonce nabídli MZK možnost vybudovat u nás lokální cache obálek. K tomu nakonec nedošlo, protože by řešilo jen výkonnost služby a ne výpadek centrálního databázového serveru. Bylo nutné navrhnout a vymyslet jiné řešení.

V loňském roce nám MZK projekt předala. MZK se podílí na celé řadě jiných celorepublikových projektů a na obalkyknih.cz již nemá kapacity, které takový projekt vyžaduje. Po vzájemné dohodě JVK převzala vývoj a provoz služby. Respektive současný držitel práv na obalkyknih.cz je SDRUK, který práva převzal od MZK. Následně SDRUK udělil naší knihovně oprávnění k dalšímu rozvoji projektu.

V současnosti využívá služeb serveru obalkyknih.cz přes 140 registrovaných knihoven a desítky dalších neregistrovaných uživatelů. Databáze obsahuje cca 800 000 titulů a ke každé knize eviduje nejenom obálku a popisné informace, ale celou řadu dalších informací – recenze, obsah...

Je již velmi náročné provádět údržbu a podporu k databázi, která zabírá téměř 220 GB a má miliony položek. Projekt původně řešil pouze obálky a o ostatní objekty se rozšířil postupně.

### **Co se bude s projektem dít dále:**

Vyvíjíme novou verzi služby, která již počítá se všemi možnými typy obsahů. Cílem je zajištění dostatečného výkonu dotazovacího API a možnost škálovatelnosti do budoucna. Zjednoduší se a zrychlí fungování a odezva webové služby.

Nejprve bude zpracován funkční a technický koncept řešení nového serveru obalkyknih.cz a navržen nový datový model s orientací na využití NoSQL databází.

Dojde k realizaci nové verze dotazovacího REST API rozhraní pro vkládání a získávání obálek, obsahů, anotací, komentářů, hodnocení, případně dalších typů objektů, včetně podpůrné JavaScript knihovny pro zapojení do OPACu KIS Aleph.

Zásadním krokem letošního vývoje je oddělení master kopie serveru pro operace vkládání a editaci záznamů a slave kopie určené jen pro čtení – zásobující obrázky katalogy knihoven – včetně zajištění synchronizace dat ze stávajícího serveru obalkyknih.cz umístěného v síti MZK.

Samozřejmostí bude dostupnost všech zdrojových kódů a finální dokumentace projektu ve veřejném repozitáři na GitHub.

Cílem pro příští rok je vybudování minimálně dvou slave serverů v různých lokalitách (Brno, České Budějovice), které zajistí dostupnost služby i při výpadku jednoho z nich. Po dosažení toho hlavního cíle projektu budeme pokračovat ve vývoji master serveru.

### **JVK se aktivně podílí i na naplňování obsahu serveru [Obalkyknih.cz](http://Obalkyknih.cz)**

V loňském roce jsme naskenovali a na [Obalkyknih.cz](http://Obalkyknih.cz) zpřístupnili obálky našeho fondu filmových DVD (cca 600 titulů). V červnu letošního roku jsme obdobným způsobem na [Obalkyknih.cz](http://Obalkyknih.cz) uložili přes 6 000 náhledů obálek audio CD v našem fondu. Jsou dostupné přes EAN kódy a může je využít jakýkoliv uživatel serveru [obalkyknih.cz](http://obalkyknih.cz).

Aktuálně řešíme náhledy obálek periodik a doufáme, že je také brzy dotáhneme ke zdárnému cíli.

K naplnění databáze serveru [obalkyknih.cz](http://obalkyknih.cz) dalšími náhledy, obsahy, komentáři a jiným obsahem může již dnes přispět každá knihovna a jednotlivec. Ovoce jeho práce bude přínosem pro všechny uživatele serveru.

# VŠICHNI NA JEDNÉ ŽIDLÍ?! SPOLUPRÁCE KNIHOVEN V RÁMCI PTEJTE SE KNIHOVNY

ALL AT THE SAME CHAIR?! THE COOPERATION OF THE LIBRARIES  
IN THE ASK YOU LIBRARY SERVICE

**Veronika Ševčíková, Lenka Válková**

*Národní knihovna ČR, Oddělení referenčních a meziknihovních služeb*

## **Abstrakt**

Služba Ptejte se knihovny funguje již 11 let. Na úspěšném provozování služby se podílí v současné době 77 českých knihoven. Článek „Všichni na jedné židli?! Spolupráce knihoven v rámci Ptejte se knihovny“ se snaží přiblížit spolupráci knihoven na projektu, nastínit jejich pohled na fungování služby a zhodnotit představy a plány dalšího rozvoje. Pohled aktivně zapojených knihoven je zde konfrontován s uživatelským pohledem. Příspěvek vychází z dotazníkového šetření, které bylo provedeno mezi spolupracujícími knihovnami i mezi samotnými uživateli. Na základě výsledků dotazníků je tak možné zhodnotit současný stav služby, spolupráci knihoven a další vývoj poskytovaných služeb.

## **Abstract**

Ask your Library Service has been running for 11 years. The successful operation of the service currently involves 77 Czech libraries. The article “All in the Same Chair?! The Cooperation of the Libraries in the Ask your Library Service” tries to describe how the libraries participate in the project. Their view of the service functioning is outlined and the ideas and plans for further development are evaluated in it. Participating libraries are also confronted with a user perspective. This article is based on a questionnaire survey, which was conducted among cooperating libraries as well as the users. The results of the survey allows to evaluate the current state of the service, the amount of participation by different libraries and also the possible development of further services.

## **Klíčová slova**

administrace, aktivně zapojené knihovny, anketa, historie služby Ptejte se knihovny, služba Ptejte se knihovny, spolupráce, uživatelé, vývoj služby Ptejte se knihovny

V roce 2004 přiblížila Jindřiška Coufalová (Pospíšilová) a Karolina Košťálová z Národní knihovny ČR službu Ptejte se knihovny (dále také jako PSK) ve svém příspěvku na konferenci Knihovny současnosti. Služba byla v počátcích své existence a příspěvek se tak zabýval především představením služby. Po půlroce chodu služby mohly přednášející obecně shrnout spíše počáteční zkušenosti a dojmy z poskytování služby. Nyní o devět let později lze o službě Ptejte se knihovny říci více. V tomto příspěvku chceme nastínit, jaké postavení má služba u aktivně za-

pojených knihoven – proč se knihovny rozhodly zapojit do služby a zda se jim splnila očekávání, jak využívají možnosti této služby, funguje-li podle jejich názoru spolupráce, jak si představují budoucnost knihoven a mnohé další otázky. Zajímavé bude také porovnat očekávání dalšího vývoje služby dle přání uživatelů s reálným pohledem a možnostmi knihoven tato očekávání naplnit.

## **Vývoj služby a historie spolupráce knihoven na projektu Ptejte se knihovny**

Myšlenka zřídit centralizovanou referenční službu českých knihoven určenou nejširší veřejnosti vznikla v českém knihovnickém prostředí v roce 2002. Inspirací pro vznik služby byly obdobné virtuální referenční služby v zahraničí a zkušenost s již provozovanou e-mailovou poradnou Referenčního centra Národní knihovny ČR. Zájem o tento druh služby a její možné fungování prověřila v témže roce akce českých knihoven spuštěná u příležitosti Března měsíce internetu. Akce nesla název „Bezmezná informace“ a nabízela možnost získat prostřednictvím knihoven a jejich informačních zdrojů odpovědi na položené dotazy. Za finanční podpory MŠMT, technické podpory Moravské zemské knihovny v Brně a koordinačního vedení Národní knihovny ČR byl vypracován projekt služby obdobného charakteru, jakým byla akce „Bezmezná informace“ s tím rozdílem, že připravovaná služba by byla dostupná veřejnosti po celý rok.

Z počátku se na zodpovídání dotazů podílely tři knihovny: Národní knihovna ČR, Vědecká knihovna v Olomouci a Ústřední knihovna Filozofické fakulty Masarykovy univerzity v Brně. Všechny zmíněné knihovny uveřejňovaly na svých stránkách informace o službě a zodpovídaly došlé dotazy. Na stránkách Referenčního centra NK ČR vznikl v té době též první provizorní archiv nejzajímavějších zodpovězených dotazů. Celkem zodpověděly zmíněné knihovny od listopadu 2002 do června 2003 kolem 300 dotazů.

Opravdová spolupráce knihoven na projektu ovšem započala až po schůzce Komise pro služby v červnu 2003 v Krajské knihovně v Karlových Varech, na které většina velkých českých knihoven přislíbila spolupráci.

Počátkem roku 2004 byla pro službu zřízena vlastní internetová stránka s doménou *www.ptejteseknihovny.cz*. Kromě formuláře pro položení dotazu, archivu již došlých dotazů a odpovědí, nabízela stránka potřebné informace pro knihovny, které by se do projektu chtěly zapojit. Od počátku bylo cílem a snahou všech, kteří se na projektu podíleli, aby se do poskytování služby zapojilo co nejvíce knihoven. Díky rostoucí oblibě služby Ptejte se knihovny u veřejnosti a propagaci služby mezi knihovnami se tento záměr postupně dařilo naplňovat. Základna spolupracujících knihoven se každoročně rozšiřovala a my doufáme, že se tak bude dít i v budoucnu. V roce 2005 na projektu aktivně spolupracovalo 36 knihoven, v roce 2007 padesát dva, v roce 2010 mohli uživatelé zaslat své dotazy do 60 knihoven, o rok později již do 70. V současné době je možné vybírat mezi 77 aktivně zapojenými knihovnami; 12 krajskými, 42 městskými, 16 specializovanými a 7 vysokoškolskými. Více než sto dalších knihoven tuto službu podporuje alespoň pasivním zapojením, tedy propagační služby na svých stránkách.

## **Pravidla služby**

Služba se řídí již od počátku svého fungování několika předem stanovenými pravidly. Mezi základní z nich patří garantovaná 48 hodinová lhůta pro zodpovězení dotazu. Aktivně zapojené knihovny by se měly podílet na budování archivu služby. Vítané je též zapojení knihoven do dalších aktivit spojených s touto službou (provozování chatu, výběr vhodných dotazů pro Dotaz roku či Dotaz týdne, návrhy na příspěvky pro Facebook apod.).

Při zodpovídání dotazů není určena žádná jednotná, předem daná forma odpovědi, neboť samotné dotazy jsou natolik různorodé, že jednotná šablona není pro odpověď možná. Existuje ovšem několik předem daných pravidel, podle kterých by se měli řídit jak samotní uživatelé, tak knihovníci. Odpověď by měla nabídnout stručně a přehledně faktografické či bibliografické informace k tématu. Součástí odpovědi by měl být přehled použitých zdrojů, případně doporučené další zdroje k prostudování a vhodné katalogy a databáze, kde je možné nalézt další literaturu k tématu. Odpovědi na dotazy z oblasti práva, zdravotního stavu či problémy se softwarem a hardwarem nezodpovídáme, tazatele odkazujeme na specializované poradny, odborná pracoviště či odborníky daných oborů.

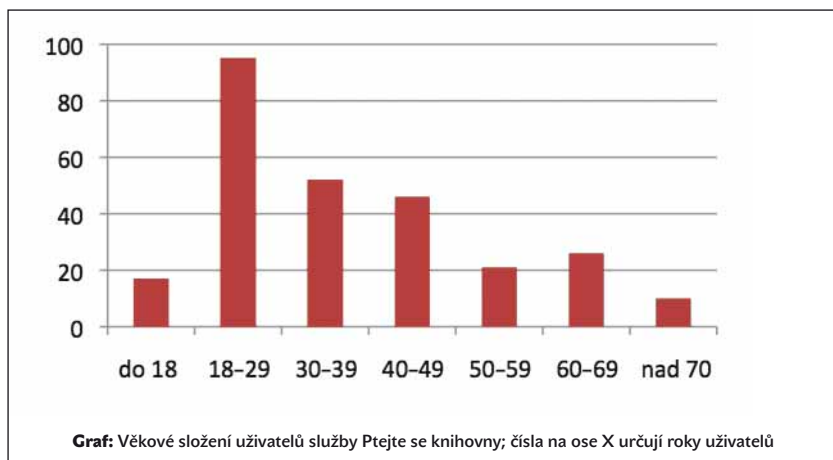
Zájem o službu je v posledních letech poměrně veliký. Každoročně knihovny zodpoví kolem 3 500 dotazů. Stránky služby Ptejte se knihovny patří k nejnavštěvovanějším webovým stránkám Národní knihovny. Ze statistických údajů vyplývá, že v loňském roce stránky navštívilo více než 750 000 návštěvníků.

## **Uživatelská anketa**

Služba Ptejte se knihovny funguje již celých 11 let. Jsou ovšem uživatelé s poskytovanými službami spokojeni? Můžeme říci, že známe svého uživatele a jeho očekávání spojené s danou službou? Jak vnímají spolupráci a službu jako takovou samotné aktivně zapojené knihovny? Na tyto a další otázky jsme se snažili nalézt odpověď prostřednictvím dotazníkového šetření. Vytvořeny byly dva dotazníky. Jeden, velmi krátký a stručný, byl zacílen na uživatele služby, druhý, již obsáhlejší, měl přinést reflexi služby z pohledu zapojených knihoven.

O vyplnění krátkého desetibodového dotazníku byli uživatelé požádáni na stránkách služby a facebookovém profilu služby. Zasláné odpovědi (271 vyplněných dotazníků k 10. 7. 2013) nám pomohly vytvořit si představu o návštěvnících našich stránek a přinesly potřebnou zpětnou vazbu k poskytovaným službám.

Z průběžných výsledků uživatelské ankety služby Ptejte se knihovny vyplývá, že službu využívají především středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaní lidé ve věku 18–49 let. Základní cílovou skupinou, pro kterou je služba Ptejte se knihovny nejatraktivnější, jsou dle výsledků ankety vysokoškolsky vzdělaní uživatelé ve věku 18–29 let.



Dle očekávání jsou stránky služby nejvíce využívány k položení dotazu. Nemalá část respondentů ovšem navštěvuje též bohatý archiv odpovědí. Z nabízených možných způsobů pro položení dotazu je stále nejvyužívanější formulář. Více než 48 % tazatelů, již vyplnili dotazník, využili možnost položení dotazu pouze jedenkrát, 20 % se s dotazem obrací na knihovny opakovaně. V obou případech je ovšem s obdrženou odpovědí spokojeno celých 97 % z nich. Služba je využívána především v případech, kdy tazatel hledá odpověď na otázky, které souvisí s jeho zájmy a koníčky, popřípadě když potřebuje vysvětlit jev či výraz, kterému nerozumí či ho zaujal. Poměrně často je služba využívána, i pokud uživatelé potřebují informace do školy či práce.

Jako celek je služba vnímána velmi kladně. Závěrečná hodnocení služby jako: *Děkuji za Vaši ochotu, trpělivost a snahu pomoci. Výborný projekt!* hovoří sama za sebe.

### **Hodnotíme fungování služby Ptejte se knihovny**

Poprvé za dobu fungování služby Ptejte se knihovny jsme se ji také snažili zhodnotit z pohledu zapojených knihoven. Níže uvedený rozbor provozování služby a spolupráce knihoven vychází z dotazníku, který sestavili pracovníci NK ČR podílející se na administraci a vývoji služby Ptejte se knihovny. Dotazník byl zveřejněn na webových stránkách služby Ptejte se knihovny, knihovnám byl poté poslán e-mail s žádostí o jeho vyplnění. Z celkového počtu 76 zapojených knihoven (mimo NK ČR) odeslalo vyplněný dotazník 48, resp. 47 knihoven (jedna knihovna neuvedla svoji síglu, podle které byly knihovny identifikované, a proto nebyly její odpovědi započítávány do výsledků) – konkrétně 11 krajských, 13 specializovaných a 23 městských knihoven. Dotazník byl zaměřen na praktické poskytování služby, administraci, propagaci služby a její vývoj. Knihovny měly k dispozici také volná pole pro vyjádření.

Dříve, než přiblížíme výsledky dotazníku o zajišťování služby PSK knihovnami a jejich názor na ni, je třeba nastínit reálný stav, ve kterém knihovny zapojené do

PSK „žijí“. Ačkoli jsou v PSK aktivní knihovny, které nabízí uživatelům specializované fondy či mohou zodpovědět dotazy regionálního charakteru, téměř polovina dotazů došlých přes formulář je odeslána Národní knihovně ČR – tedy knihovně s velkým, avšak univerzálním fondem. Pro představu uvádíme statistické údaje za rok 2012: z celkového počtu 3 299 dotazů obdržela NK ČR 1 521 dotazů, což znamená, že na zbylých cca 70 knihoven „zbylo“ 1 778 dotazů, tj. přibližně 25 dotazů pro každou knihovnu za rok. Vezmeme-li v úvahu, že některé knihovny obdrží větší počet dotazů, zbylé knihovny logicky zodpoví méně, než je statistický průměr. Z celkového počtu zapojených knihoven jich 28 obdrželo v minulém roce méně než 10 dotazů. Jak tedy při tomto stavu a využívání vnímají knihovny službu Ptejte se knihovny? Je oprávněné od nich požadovat spolupráci na rozvoji?

V dotazníku byly knihovny nejdříve požádány, aby uvedly, proč se rozhodly zapojit do služby. Takřka polovina knihoven uvedla, že důvody pro zapojení do služby Ptejte se knihovny souvisely především s rozšířením nabídky služeb. Přibližně třetina knihoven vidí PSK jako službu, která by měla patřit mezi standardně poskytované, a spíše vyzdvihovaly její přednosti, které je zaujaly. Mezi další uváděné důvody patřila propagace knihovny či specializace knihovny, která je podle knihoven významným obohacením pro zajištění rozmanitosti garantovaných oborů. Konkrétní očekávání od této služby knihovny většinou nemají, pokud je uvedly, více méně se shodovaly, že PSK by měla být kvalitní informační službou pro uživatele a měla by pomoci zviditelnit jejich fondy a služby či najít cestu k novým uživatelům. Za všechny odpovědi lze vybrat jednu, která velmi hezky vystihuje všechny důvody, které bylo možné v dotazníku nalézt: *Od služby Ptejte se knihovny očekáváme funkční model spolupráce s ostatními knihovnami při zodpovídání referenčních dotazů. PSK považujeme za velmi dobrý nástroj, jak propagovat služby knihoven a šířit dobré jméno knihoven. Doplnkové služby typu zodpovídání dotazů online (rozumějte chat) či zpřístupnění mobilní aplikace tuto službu jednoznačně posouvají mezi moderní referenční služby. Velký potenciál vidíme také v archivu zodpovězených dotazů, který nabízí široké spektrum kvalitních odborných informací a zdrojů.* (Národní technická knihovna) Je však nutné zmínit, že vedle veskrze příznivých reakcí dvě knihovny uvedly, že se zapojily ve snaze rozšířit poskytované služby, ovšem zájem je minimální. Jejich zapojení nebylo spojeno s žádným větším cílem a očekávání po letech praxe nejsou žádná. Jak se tedy knihovny ke službě Ptejte se knihovny staví – využívají většinou možností, které jim nabízí, nebo je jejich přístup, i s ohledem na minimální využití, spíše laxní a služba jen „přežívá“, místo aby se neustále rozvíjela? Také na toto jsme se pomocí dotazníku snažili najít odpovědi.

### **Položení dotazů a spolupráce knihoven při jejich zodpovídání**

S ohledem na velikost, personální možnosti knihoven a zájem o službu ze strany uživatelů je počet pracovníků zajišťujících PSK poměrně malý – celkem 24 knihoven uvedlo, že službu zajišťují dva až tři zaměstnanci (takto odpovídala přibližně polovina u všech typů zapojených knihoven), 17 knihoven uvedlo, že dotazy zodpovídá jeden zaměstnanec (výrazný podíl specializovaných a městských knihoven), počet čtyři a více zaměstnanců byl uváděn minimálně. Pro porovnání,



dotazy došlé do Národní knihovny ČR jsou zodpovídány šesti zaměstnanci, pro většinu z nich se jedná o významnou část náplně práce vedle služeb v Referenčním centru NK ČR a zodpovídání referenčních dotazů zaslaných NK ČR mimo službu PSK a poskytování dalších služeb (např. placených rešeršních či reprografických).

V souvislosti s příjmem a zpracováním dotazů nás také zajímala spolupráce knihoven při jejich zodpovídání, resp. přeposílání dotazů jiné knihovně, která je pro téma dotazu více relevantní. Z praxe NK ČR lze říci, že dotazy přeposíláme především právě tehdy, pokud je zapojena jiná knihovna, která je pro dotaz přímo oborově zaměřená nebo má souvislost např. s regionem. V přeposílání dotazů vidíme několik pozitiv – knihovna obdrží dotaz, který je často šitý přímo jí „na míru“, uživatel se o této knihovně dozví a příště možná pošle dotaz rovnou jí. Zvýší se tím povědomí o knihovně, která má tímto více dotazů, což s sebou přináší také možnost ukládat více odpovědí do archivu. Přibližně polovina dotázaných knihoven uvedla, že již dotaz jiné knihovně přeposlala. Většinou se jednalo o specializované knihovny, jejichž fond je úzce profilovaný a dotazy z jiné vědní oblasti není možné v dostačující míře zodpovědět. Zbylá polovina knihoven uvedla, že možnost přeposlat dotaz ještě nikdy nevyužila. Tuto odpověď zvolila výrazná část městských knihoven, téměř 2/3 – zde předpokládáme úzkou souvislost s menším počtem dotazů.

Uvítali bychom, kdyby byly dotazy posílány knihovnám rovnoměrněji. Jednou z možností, jak toho docílit, je usnadnit uživateli výběr knihovny. Současné položení dotazu podle oboru je vhodné především u těch knihoven, které garantují některý z oborů. Pokud knihovna žádný specifický obor negarantuje, uživatel si k ní najde cestu jen zřídka. V současné době je ve formuláři pro položení dotazu abecedně seřazený seznam všech zapojených knihoven, ze kterého si uživatel vybere jednu instituci. Je zřejmé, že pro uživatele není tento postup zcela komfortní a procházení většího počtu např. městských knihoven může mnohé odradit. Součástí dotazníku tak byla otázka, zda by knihovny uvítaly rozšíření formuláře pro položení dotazu o kategorii „region“ ve smyslu:

- a) Kategorie „Informace o knihovně“ a „Informace o vydaných dokumentech“ (tj. kategorie, které všechny knihovny povinně garantují) by v dalším kroku nabízely členění podle regionu a následné vygenerování daných knihoven.
- b) Přidání obecné kategorie „Region“ ve významu: „Pokud je Váš dotaz regionálního charakteru, vyberte, prosím, daný region/kraj/okres.“ Následně by se vygenerovaly dané knihovny.

Smyslem této inovace by bylo zjednodušit výběr knihoven a dostat více do popředí především městské a krajské knihovny, které jsou pro tyto regionální dotazy nejlepší volbou. Uživatelé by následně vybírali z mnohem užšího seznamu knihoven, což by bylo více komfortní také pro ně samotné. 75 % knihoven by uvítalo možnost b), tedy přidání obecné kategorie „region“. Jsme rádi, že knihovny souhlasí s touto inovací, ovšem aby její realizace měla smysl, je nutné znát také názor těch nejdůležitějších, tedy našich uživatelů. V uživatelské anketě by 126 uži-

vatelů uvítalo možnost tohoto hledání zapojených knihoven, 41 odpovědělo, že je jim to jedno, a 36 uživatelů tyto změny nevyžaduje. Výrazná převaha kladných ohlasů na tento typ vyhledávání knihoven nás inspiruje k tomu, abychom tuto novinku převedli do praxe a vyšli tak vstříc nejenom uživatelům, ale také knihovnám.

### **Archiv a administrace služby PSK – proč se jich bojíme?**

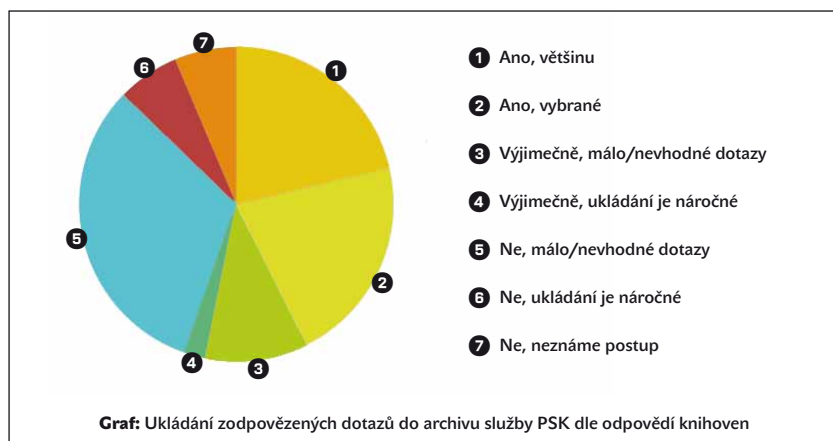
V souvislosti se zodpovídáním dotazů je nutné zmínit také jednu z nejdůležitějších položek služby PSK, a to archiv zodpovězených dotazů. V současné době (počátek července 2013) obsahuje téměř 9 500 dotazů, což je jistě úctyhodné číslo. Je však třeba mít na paměti, že se nejedná o všechny dotazy, které služba PSK zodpověděla, protože dotazy jsou ukládány výběrově. Při zodpovídání dotazů je archiv velmi často používán – je možné hledat stejný či podobný již zodpovězený dotaz přímo v archivu. Pravděpodobně častěji naleznou uživatel odkaz na archiv prostřednictvím vyhledávání v search engine. Přiznejme si, že nejenom uživatelé, ale také knihovníci využívají Google. Zásadní rozdíl je však v tom, že zatímco uživatel velmi často vnímá např. Google jako jediný zdroj pro hledání informací, knihovník jej chápe spíše jako jakýsi odrazový můstek pro získání základního přehledu o daném tématu. V případě zodpovídání dotazů je tedy dobré mít na paměti, že v archivu lze nalézt již kompletní odpověď a uživatele „pouze“ odkázat na tento zodpovězený dotaz nebo odpověď využít pro získání relevantních zdrojů pro daný dotaz (např. seznam doporučené literatury). V každém případě se jedná o významné ulehčení práce a zároveň propagaci archivu směrem k uživatelům. Knihovny této možnosti poměrně využívají, 2/3 knihoven uvedlo, že do archivu při zodpovídání dotazů nahlédnou (buď se přímo podívají do archivu, nebo odkaz naleznou přes Google). Zbývá 1/3 takto archiv nevyužívá.

Téma archivu služby PSK je pro Národní knihovnu jako administrátora poněkud ožehavou záležitostí. Jak již bylo řečeno, a význam archivu je také uveden v citovaném příspěvku Národní technické knihovny, vnímáme ho jako jednu z nejdůležitějších součástí služby. S ohledem na jeho kvantitu i kvalitu se řadí k významným českým faktografickým zdrojům. Nejedná se o nástroj užitečný pouze knihovníkům, ale cestu si k němu našli i uživatelé. V uživatelské anketě z 219 odpovědí 60 uživatelů uvedlo, že stránky Ptejte se knihovny využívá pro vyhledávání v archivu, což s ohledem na další možnost (položení dotazu) je pro nás dobrý ukazatel. Není také výjimkou, že v textu dotazu uživatelé přímo zmíní, že téma objevili v archivu a tímto chtějí upřesněné či dodatečné informace apod.

Budování archivu je však onou palčivou otázkou. Ukládání není striktně nařízeno, je však doporučeno. V současné době systém, ve kterém PSK funguje, nemožňuje automatické uložení odeslaného dotazu. Dotazy je nutné ukládat ručně, přes přístup do administrace, který má nastavený každá aktivní knihovna. Ukládání poté probíhá v kontě dané konkrétní knihovny. Samotný proces se skládá z vyplnění stručného názvu dotazu, který se poté zobrazí v archivu, textu dotazu a jeho odpovědi (zde dbáme na vymazání osobních údajů), výběru knihovny, která dotaz zodpovídala, a data položení dotazu. Pokud si knihovna přidá své

konto do záložky „oblíbené položky“, celý proces ukládání dotazu se výrazně zkrátí – uložení jednoho dotazu poté trvá 1–2 minuty. Tedy nejedná se o činnost, kterou by některá knihovna nebyla schopná zvládat.

Realita je však podle dotazníku jiná. Pouze 10 knihoven uvedlo, že ukládá většinu zodpovězených dotazů. Výrazný podíl s počtem pět měly specializované knihovny (z celkového počtu 13 specializovaných knihoven, které na dotazník odpověděly), dalších pět knihoven bylo městských. Dalších 10 knihoven ukládá pouze vybrané dotazy. Naopak dotazy neukládá 21 knihoven. Ve výsledku tedy ukládá 20 knihoven, 21 knihoven neukládá a šest knihoven pouze výjimečně. Tyto nepříznivé výsledky stojí za zamyšlení a je dobré také hledat důvody, proč tomu tak je.



Nejvíce knihovny uváděly, že neukládají z důvodů nevhodných dotazů či malého počtu dotazů. Počet dotazů ovšem neovlivňuje ukládání do archivu. Nevhodnost lze chápat např. ve smyslu provozních dotazů. V tomto případě je toto „ospravedlnění“ chápáno. Pokud se však podíváme na veřejně přístupné statistiky služby (archiv dotazů: <http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv>; statistika došlých dotazů přes formulář: <http://www.ptejteseknihovny.cz/statistika>), zjistíme, že důvody, proč některé knihovny neukládají, budou trochu jiné. Nejmenovaná specializovaná knihovna uvedla, že neukládá právě z důvodu nevhodných/málo dotazů. V archivu skutečně nemá uložený ani jeden dotaz. Ovšem např. od roku 2010 do současnosti (tj. 10. 7. 2013) obdržela rovných 100 dotazů. Další – v celonárodním měřítku velmi významná specializovaná knihovna – zaškrtnula v dotazníku stejnou odpověď. V archivu má uložen jeden dotaz. Ovšem jen za minulý rok obdržela 74 dotazů. Zvláště u odborných knihoven je to velká škoda, neboť tak přicházíme o odpovědi, které se zabývají mnohdy velmi specifickými tématy a mohly by obohatit celou službu Ptejte se knihovny.

Nízký počet obdržených dotazů u městských knihoven obecně se odráží také na počtu uložených dotazů, bohužel není výjimkou, kdy knihovna prozatím neulo-

žila do archivu žádný dotaz. Zde by bylo samozřejmě potřeba provést důkladnější průzkum – pokud knihovna obdrží za rok přibližně 10 dotazů, je možné, že většina se skutečně bude týkat např. provozu knihovny. Na druhou stranu bychom chtěli vyzdvihnout ty městské knihovny, které dostávají více dotazů a také je ukládají. Velmi nás to těší a doufáme, že tyto příznivé ukazatele bude možné sledovat i v budoucnu. Na tomto místě bychom chtěli poděkovat všem knihovnám, nejenom městským, které ukládají do archivu své dotazy. Jejich činnost vytváří pozitivní obraz nejenom o službě Ptejte se knihovny, ale také o samotných knihovnách.

V souvislosti s ukládáním do archivu některé knihovny uváděly, že uložení dotazu je časově náročné a komplikované. Tři knihovny přiznaly, že neznají postup ukládání. Jak již bylo zmíněno, ukládání probíhá v administrativní rozhraní, ke kterému získá každá knihovna při aktivaci přístup. V administraci mohou knihovny upravovat svůj profil – veškeré údaje kromě e-mailové adresy na položku dotazu – a mohou ukládat do archivu. Pro většinu knihoven jsou přístup a práce v administrativním prostředí jednoduché. 15 knihoven se do administrace přihlásí, pokud chce provést změnu, 21 knihoven shledává administraci jednoduchou, ale přihlašování nevyužívá. Pro tři knihovny je administrace složitá a v případě potřeby kontaktují NK ČR jako koordinátora služby, která změny následně provede. Pro zbylých osm knihoven je administrace také složitá, ale už nikoho nekontaktují.

Ze zkušenosti NK ČR víme, že administraci využívá velmi málo knihoven. Vzhledem k nepříliš přívětivým ohlasům na administrativní rozhraní nás proto zajímalo, zda by knihovny uvítaly možnost vytvoření takového rozhraní, které by ulehčilo administrativní činnosti (např. odesláním odpovědi by došlo k jejímu automatickému předuložení a po drobných úpravách by ji knihovníci pouze zveřejnili) a navíc by umožňovalo efektivnější distribuci dotazů apod. Nové rozhraní by ovlivnilo i uživatele, neboť by zjednodušilo položení dotazu. Nejenom Národní knihovna ČR, ale také někteří kolegové ze zapojených knihoven mají představu o novém systému, který by se ve své podstatě velmi blížil např. sofistikovanému QuestionPointu. Pro 15 knihoven by se jednalo o ulehčení práce, stejný počet by změnu uvítalo, ale nijak výrazně by její činnost v PSK neovlivnilo. Poměrně významná část knihoven (celkem 17 – polovina specializovaných a třetina městských) označila stávající systém za dostačující a změny v tomto smyslu nejsou, dle jejich názoru, potřeba. Otázkou tedy zůstává, pro kolik knihoven by případné zdokonalení systému skutečně znamenalo přínos a mělo by smysl. Za současných podmínek se takovýto systém jeví spíše jako vize do budoucna, především i s ohledem na výdaje, které by jeho zavedení znamenalo. Nyní se tedy spíš budeme snažit zpříjemnit práci knihovnám jinými cestami.

### **Co chtějí uživatelé a co knihovny?**

Zajímavé výsledky přináší porovnání přání uživatelů s názory a možnostmi knihoven. Uživatelé by uvítali, pokud by každý den na stránce Ptejte se knihovny našli zajímavý dotaz, tedy *Dotaz dne*. V současné době pravidelně zveřejňujeme *Dotaz*

*týdne*, na začátku každého nového roku poté mohou sami uživatelé hlasovat v anketě *Dotaz roku*. Z celkového počtu 200 hlasů uvedlo 131 uživatelů, že by *Dotaz dne* uvítali, 39 uživatelů mělo k nové službě neutrální postoj. Reakce knihoven již bohužel nebyly natolik vstřícné. 2/3 knihoven uvedly, že si tuto službu nepřejí, neboť na ni nemají kapacity, rovnoměrně byly zastoupeny všechny typy knihoven. Pouhé čtyři knihovny by byly ochotné vybírat vhodné dotazy a 10 knihoven by bylo schopno ukládat a označovat vhodné dotazy, nikoli však aktivně vybírat. Zároveň by však 27 knihoven uvítalo, pokud by tato služba pro uživatele vznikla, 16 k ní zaujalo neutrální postoj a pouhých šest by ji spíše nechtělo, vyslovené proti nebyla žádná.

S příznivým ohlasem se u uživatelů setkala také možnost komentovat dotazy v archivu. Kladně se pro ni vyjádřilo 91 uživatelů, neutrálně se k ní postavilo 66 uživatelů, 33 uživatelů tuto službu nepotřebuje. Komentáře však knihovny rozdělily – 25 knihoven redigování odmítlo z důvodu malých kapacit, 21 knihoven by zajistilo redigování komentářů, ovšem pouze u dotazů, které jejich knihovna zodpověděla.

### **Komunikace jako základ spolupráce**

Jak již bylo zmíněno, Národní knihovna ČR je již od začátku koordinátorem služby Ptejte se knihovny. Snažíme se zapojené knihovny informovat o novinách, ptát se na jejich názor i možnost spolupráce na činnostech, kterými chceme službu učinit ještě atraktivnější. Velmi nás zajímá zpětná vazba knihoven na spolupráci s NK ČR. Proto jsme knihovny oslovili i v tomto bodu a velmi nás potěšilo, že drtivá většina knihoven (celkem 40) uvedla, že komunikace je v pořádku, jsou včas informovány a dostanou odpověď na jejich dotaz. Zbýlých sedm knihoven je spokojeno, avšak přály by si pravidelnější informování o stavu a novinách. V současné době je komunikace s knihovnami nepravidelná. Po zveřejnění novinky se snažíme knihovny informovat, případně jim nabídnout možnost spolupráce. Budeme se samozřejmě i nadále snažit, aby knihovny byly vždy informovány o všem a včas.

S komunikací, i zmíněnou problematikou využívání administrace, souvisí nabídka Národní knihovny všem zúčastněným knihovnám na pořádání semináře k tématům administrace, ukládání do archivu či přehledu volně dostupných informačních zdrojů, které jsou užitečné pro zodpovídání dotazů. Zde se opět knihovny rozdělily – 25 by se rádo tohoto semináře účastnilo, 22 knihoven se domnívá, že není třeba. Byli bychom tedy rádi, pokud by se seminář podařilo uspořádat s hojnou účastí, neboť by sloužil nejenom jako školení služby PSK, ale také by umožnil přímé setkání a jistě zajímavé debaty a výměny zkušeností.

### **Všichni na jedné židli?!**

Národní referenční služba Ptejte se knihovny, která funguje díky spolupráci zapojených českých knihoven, má mezi knihovnami i uživateli své nepostradatelné místo. Často se hovoří o nejisté budoucnosti knihoven v neustále se měnícím a dokonalejším světě techniky a neomezeného přístupu k informacím. Služba

Ptejte se knihovny má však svou pevnou pozici, neboť pomáhá uživatelům se právě v tomto světě orientovat. Uživatelům všech věkových kategorií pomáhá nalézat informace pro jejich osobní, studijní i pracovní potřeby. Jejich spokojenost je pro nás prioritou a snažíme se službu neustále rozvíjet a věříme, že si uživatelé najdou to „své“, tedy důvody, proč se k nám vracet.

Kooperace zapojených knihoven je pro úspěšnou budoucnost služby zásadní. Těší nás, že se řady aktivních knihoven neustále rozrůstají, nejnověji v rámci akce „Březen měsíc čtenářů“ 2013. Bez ohledu na počet dotazů, které knihovny zodpoví, si vážíme jejich nasazení, s kterým ke službě přistupují. Ne každá knihovna má možnost se jí plně věnovat, tím více obdivu si zaslouží kolegové, kteří se na jejím provozu podílí. Jsme si vědomi, že pro některé knihovny se jedná spíše o okrajovou službu a s tímto vědomím k ní také přistupují. Přes všechna ožehavá témata, která byla v tomto příspěvku zmíněna, chceme poděkovat všem zapojeným knihovnám za jejich spolupráci a říci, že skutečně všichni sedíme na jedné židli Ptejte se knihovny.

Na úplný závěr citujeme vzkazy uživatelů, které nám zanechali v anketě: „*Děkuji Vám za tuto skvělou službu, jako studentka Informačních studií a knihovnictví jsem velice ráda, že knihovny něco takového poskytují. Věřím, že takovými službami mohou vzbudit větší zájem veřejnosti o knihovny.*“ „*Fen bych Vás chtěl pochválit a poprosit, abyste si udrželi vysokou úroveň Vaší práce. Je to opravdu velice zdařilý projekt.*“ „*Ptejte se knihovny je výborná služba, jen tak dál!*“ ©

#### **BIBLIOGRAFIE:**

1. HEMOLA, Hanuš a Jindřiška POSPÍŠILOVÁ. Ptejte se své knihovny – stará služba v novém! In: *Informace na dlani*. Praha: Albertina icome Praha, c2004. ISSN 1214-1429.
2. HRDLÍČKA, Josef. Ptejte se knihovny – k vývoji a stavu služby. *Knížnica*. 2007, roč. 8, č. 7, s. 11–13. ISSN 1335-7026.
3. HRDLÍČKA, Josef. Virtual reference desk – praktické zkušenosti z provozu. In: *Inforum: sborník: proceedings* [online]. Praha: Albertina icome Praha, 2005 [cit. 2013-07-10]. ISSN 1801-2221. Dostupné z: <http://www.inforum.cz/archiv/inforum2005/prispevek.php-prispevek=92.htm>
4. KOŠTÁLOVÁ, Karolína a Jindřiška POSPÍŠILOVÁ. Ptejte se knihovny. In: *Knihovny současnosti 2004*. Brno: Sdružení knihoven ČR, 2004, s. 227–230. ISBN 80-86249-30-1.
5. MIKLÍK, Aleš. Vlastimil Ježek: spolehlivou knihovnu Internet nenahradí. (rozhovor). *Lupa.cz: server o českém Internetu*. 23. 6. 2006 [cit. 2013-07-10]. ISSN 1213-0702. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/vlastimil-jezek-knihovnu-internet-nenahradi/>
6. POSPÍŠILOVÁ, Jindřiška. Příklad možné spolupráce knihoven: ptejetseknihovny@nkp.cz. *Čtenář*. 2003, roč. 55, č. 7/8, s. 198–200. ISSN 0011-2321.
7. POSPÍŠILOVÁ, Jindřiška a Michaela VONDRÁČKOVÁ. Služba Ptejte se knihovny. In: *Knihovny současnosti 2003*. Brno: Sdružení knihoven ČR, 2003, s. 287–290. ISBN 80-86249-23-9.

# PŮLSTOLETÍ TVÁŘE KNIHOVNY V ZRCADLE ČASU

THE NATIONAL LIBRARY IN THE MIRROR OF HALF A CENTURY

**Hanuš Hemola, Věra Tafatová**

Národní knihovna ČR, hanus.hemola@nkp.cz, vera.tafatova@nkp.cz

## Abstrakt

Kniha přání a stížností jako tradiční nástroj zpětné vazby služeb Národní knihovny ČR. Jak jsme se změnilí či nezměnilí v očích uživatelů. Čím knihovna dopalovala a čím naopak hýčkala své uživatele v běžícím čase. Nakolik se změnila naše tvář v nastaveném zrcadle a jak se změnilí naši uživatelé a změnilí jsme se vůbec?

## Abstract

One of the communication channels with the library users is so called “Book of wishes and complaints”. It has been kept for over fifty years. Perusing the volumes tell us how we changed or did not change in the eyes of users, what has bothered or pleased them and how they did change themselves. It seems, however, the wrinkles are the same, only their content is of 21<sup>st</sup> century.

## Klíčová slova

Klementinum, Kniha přání a stížností, Národní knihovna ČR, knihovnické a informační služby, uživatelé, zpětná vazba

Motto: ***Za komunistů musela být v českých obchodech kniha přání a stížností a zákazníci byli vyzýváni, aby projevíli svá přání (která budou ignorována) i stížnosti (které budou ignorovány).***<sup>[1]</sup>

**O autorech.** Jakmile se objevila výzva, že jedním z témat sekce bude i kniha přání a stížností (*dále kniha*), tak kolegyně Tafatová, jinak dlouholetá pracovnice Haly služeb, zajásala. Celá léta v Klementinu sbírá „šplechty“ našich P.T. ctěných čtenářů, uživatelů, badatelů, návštěvníků a baví jimi knihovnickou komunitu nejen tu interně „národněknihovní“, ale i tu přespolní. Různé šířené varianty jejího Klementina – dementina se staly téměř nekonečným seriálem.<sup>[2]</sup> Naopak já jsem, jako dlouholetý vedoucí pracovník služeb na všech možných úrovních, viděl

[1] Překlad části anotace knihy Ziny Rohan *The Book of Wishes and Complaints*. In: *Goodreads. The Book of Wishes and Complaints*. Goodreads.com [online]. ©2013 [cit. 2013-07-23]. Dostupné z: <http://www.goodreads.com/book/show/3179641-the-book-of-wishes-and-complaints>.

[2] TAFATOVÁ, Věra. *Klementinum (Dementinum) a spol.* Praha: Národní knihovna ČR, 1998. [26] s. TAFATOVÁ, Věra. *Klementinum (Dementinum) status quo*. [Praha: Národní knihovna v Praze, 1997]. [15] s. TAFATOVÁ, Věra. *Klementýnum – Dementýnum 2010 & 2011*. *Ikaros* [online]. 2011, roč. 15, č. 13 [cit. 23.07.2013]. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/node/7304>. urn:nbn:cz:ik-007304. ISSN 1212-5075.

v tom příležitost ověřit si v čase to, o čem jsem jako jeden z nejčastějších vyřizovatelů podání v *knize* v posledních dvaceti letech přesvědčen; vlastně nic se nezměnilo a nezměnili jsme se ani my knihovníci a ani oni čtenáři.<sup>[3]</sup> Nuž jsme si rozdělili práci – já poskytl materiál a know how a kolegyně Tafatová se jala analyzovat sedm kusů *knih* s datací od roku 1955 do současnosti.<sup>[4]</sup> Mně naopak kategoricky dohodla nevděčnou úlohu celou tu vyexcerpovanou masu okomentovat, vyhodnotit a sepsat a následně prezentovat.

*Knih*, stále ta speciální přání a stížností, je nedílnou součástí systému zpětných vazeb v Národní knihovně ČR (*dále NK*) celý můj profesní život. Jak vidno z analyzovaného materiálu nejen profesní, ale celý můj život a ještě i ten kousek na houbách. Uživatelé NK mají v současnosti mnoho možností, jak vyjádřit svoji nespokojenost, ale i spokojenost, a čile těchto možností využívají. Dopisy managementu, otevřenými dopisy a peticemi, vyjádřeními v anketách, rozhořčenými výstupy u některého z pultů v přímých službách. Nemluvě o sociálních sítích, diskusních skupinách, blozích etc. *Knih* je pak v tomto systému jako maják, neb co je psáno, je také dáno, a NK, i když se jí to několikrát v té dlouhé analyzované historii také stalo, zápisy neignoruje a snaží se z nich i poučit. Vycházeli jsme z našich dlouholetých zkušeností v přímých službách, když jsme pro analýzu stanovovali kritéria, která budeme sledovat. Ta by se dala rozdělit na formální a obsahová.



[3] Jedna klementinská kolegyně ze služeb používá standardně pro hodnocení situace; „Zase jsem tam byla za čtenáře“, tzn. že vrazila hlavou do dveří obchodu, na kterých byla velká vývěska „DOVOLENÁ“ od – do, případně zmateně pobíhala v nádražní hale ignorující dokonalý informační systém a rozčílovala se dva metry od pokladny, „kde že se to vlastně ty jízdenky prodávají“. Všichni jsme mimo svoji knihovnu „za čtenáře“.

[4] RKP: Kniha 1 – Kniha přání 1955 únor – 1957 červen; Kniha 2 – Kniha přání a stížností – výpůjčna 1955 březen – 1959 duben; Kniha 3 – Kniha přání – čítárny I. – III. 1955 březen – 1959 duben; Kniha 4 – Kniha přání a stížností 17. 4. 1959 – 4. 12. 1984; Kniha 5 – Kniha přání a stížností 18. 12. 1984 – 28. 12. 1999; Kniha 6 – Kniha přání a stížností 3. 2. 2000 – 28. 4. 2011; Kniha 7 – Kniha přání a stížností 28. 4. 2011 – ...

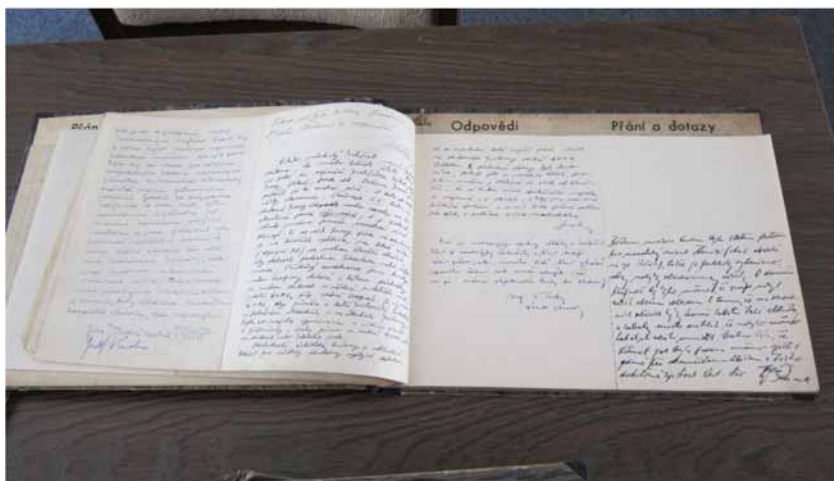


## 1. Sledovaná formální kritéria:

- a. Datum a místo, kde byl zápis učiněn (*Kniha* ve svých počátcích byla souběžně na třech různých místech v NK – viz pozn. 4, ale od roku 1959 byla uložena na jednom místě, odkud byla dle potřeby přenesena na místo, kde byla vůle učinit zápis. Po vzniku současné Haly služeb v pol. 60. let 20. stol. byla již trvale umístěna zde.)
- b. Identifikace uživatele:
  - I. Štamgast
  - II. Vědecký pracovník
  - III. Student
  - IV. Ostatní
- c. Stížnost nebo poděkování
- d. Identifikace odpovídajícího (jméno a funkce, příp. pracovní zakotvení v knihovně)

## 2. Sledovaná obsahová kritéria – předmět podání:

- a. Prostředí
  - I. WC
  - II. Topení (zima/vedro)
  - III. Hluk
  - IV. Úklid
  - V. Ostatní (osvětlení, zápach etc.)
- b. Podmínky poskytovaných služeb (knihovni řád)
  - I. Dlouhá expedice
  - II. Pouze prezenčně
  - III. Nulky (není ve skladišti, není v evidenci, nevíme, kde je)
  - IV. Provozní doba
  - V. Ostatní (předkládání dokladů, vystavování průkazů, poplatky etc.)
- c. Lidé, s kterými tu musím být
  - I. Vrátní
  - II. Šatnáři
  - III. Knihovníci
  - IV. Ostatní uživatelé
- d. Klementinský kolorit
  - I. Špatná/dobrá akvizice a návrhy
  - II. Není v katalogu/bázi
  - III. Internet
  - IV. Ostatní (bufet, nefungující telefonní automaty, kuřárna etc.)
- e. Perly
  - I. Od uživatelů
  - II. Od knihovníků
- f. Varia – psaní mimo prostor a čas, vč. stížností na slunce, měsíc, letní čas a vládu



Naše kategorizace vypadala na papíře velmi dobře, ale ve spojení s realitou se ukázala jako téměř nenaplnitelná. Neb když už „soudruh pan docent doktor Doktor věd“ se rozhodl, že něco napíše (mnohdy zcela nečitelně), tak to vzal z gruntu. Podal si od vrátného (mračí se) přes šatnářku (nezdraví a nechce přijímat do šatny přezůvky) a bufetářku (šetří máslem na krajíce chleba a ředí mléko) až po nepřijatelnost toho, aby studenti chodili do odborné čítárny. Mezi tím zkritizoval, že zde chybí několik základních děl v jazycích zemí pokrokového světa, která jsou bezpodmínečně nutná pro studování závěrů XY. sjezdu naší strany. A aby dokonale zmátl námi nachystaný selekční systém, tak ve finále pochválil mladou nastupující generaci knihovníků (tuším, že se jednalo o rok 1963 nebo 64).

Proto jsme se snažili kvantifikovat alespoň to, co se jednoznačně kvantifikovat dalo, a spíše jsme si z celé té historie odnesli pocit ověření a mnohdy i potvrzení toho, co dávno víme. V Česku se spíše nadává, než pochválí. Ze 740 podání bylo tedy jen 39 poděkování, což je málo přes 5 %. Počty zápisů do *knihy* se měnily v závislosti nejen na historickém období, ale také na možnostech, které současná doba přináší (výše zmíněné současné komunikační kanály). A celkový dojem z pročitání jednotlivých zápisů a odpovědí jsme nakonec měli takový, že se de facto nic nezměnilo, jen naši předchůdci psali rukou, možná se kultivovaněji vyjadřovali, ale výsledný efekt byl shodný. Rovněž požadavky jsou v průběhu času stejně rozporuplné, jeden čtenář pléduje za to, aby bylo nádvoří uzavřeno, druhý pak nadšeně tleská otevřenému nádvoří a dokonce děkuje tomu, komu se podařilo konečně zprovoznit kašnu. Zajímavá jsou i adresná podání. Na konci 50. let byl jeden jmenovitě označený pracovník šatny v jednom podání označen za vola, v dalším je zpochybněno jeho zdraví a pisatel, podpořený několika dalšími podpisy, spekuluje, zda nemá otevřenou TBC. Což na žádost závodního výboru ROH vyvrací závodní lékařka. Vedle toho je ve stejném období několika studenty stejný pracovník veleben. Sdělení jednoho čtenáře bychom v NK nejraději nechali do mramoru tesat; „nepůjčujte to domů, když to nikde jinde nemají!!!“ Samo-

zřejmě tuto tezi razíme celá léta, ale stále se nám ji nedaří ani zdárně komunikovat ani vtouci do myšlení veřejnosti, že nejsme nějakou takovou lépe zásobenou „městskou“, ale že jsme knihovnou národní a ta chrání, chrání, chrání. Ze služeb knihovny nejvíce uživatele, a to zejména v 80. a začátku 90. let, trápily tzv. nulky, téměř 14 % stížností bylo cíleno na tento problém. Po zprovoznění Centrálního depozitáře v Hostivaři 1996 (fondy konečně dostaly své místo na regálech) a automatizovaného výpůjčního systému s plnohodnotným OPACem tento problém de facto zmizel. Zajímavý byl vývoj nečetných poděkování. V 50. letech to byla spíše poděkování kolektivní, aby se později stala adresnými. Můžeme tak nalézt i 19. 2. 1979 první poděkování dr. Richterovi s poukazem na jeho mládí, slušnost a odbornost v jedné osobě. Ostatně zajímavý je i genderový vývoj poděkování od kolektivu v 50. letech k jasně vévodícím silným ženským osobnostem, které charakterizují celé období do konce století. Do toho počítám i poděkování kašně, že opět „kašná“. Muži – příjemci poděkování přece jen v novém tisíciletí srovnávají poměr na tři ku pěti pro ženy, aby jasně převládli v posledním období po roce 2011. Vedeme na poděkování čtyři ku jedné, hurá!!!

Pravda, vztah některých uživatelů ke kolegyním a kolegům v první linii je velmi rozporuplný od adorace „neskutečné paní Tafatové“ až po vyplašenou reakci z 23. 8. 2006; „Setkání s pí Tafatovou bylo pro mne naprosto šokující, zbývalo mi jediné – útek!“ Jindy naopak kolegyňe přístupem a odborností čtenářku vděčnost rozplakaly – 18. 3. 1988. Jiného našeho uživatele rozběsil výpadek proudu 23. 1. 1999 a napsal nám, že bude vyžadovat náhradu škody a zisku. Nechci se zde rozepisovat příliš o problémech, které přináší technický stav našeho vybavení, i obecně to, že se jedná o historický objekt. „Moc topíte.“ „Málo topíte.“ „Proč větráte, když topíte.“ „Nevětrejte, topíte tu přece a jsou tu lidé.“ „Proč tu studovnu alespoň nevyvětráte, když už jsou tu lidé.“

Dalším oblíbeným a musím přiznat i dosti ostudným a stále trvajícím tématem jsou WC – jen konstatuji s doufáním, že po revitalizaci Klementina jejich stav, počet, vybavení i údržba nebude stále jedním z nejdiskutovanějších témat mezi našimi uživateli a pohříchu i pracovníky knihovny. Dalším problémem, který snad vyřešíme revitalizací, je kapacita šatny a obdivovaná i zatracovaná ochota/neochota pracovníků v šatně neustále odebírat a zase přijímat kabáty, tašky a opakovaně je vydávat. Vděčným diskutovaným tématem i na stránkách *knihy* jsou vrátňi. Ostraha, mnozí současní kolegové, kteří k nám přišli z komerční sféry, říkají vznešeně recepce, je téma hodně omílané. Nešťastné umístění, kombinované se soustředěním mnoha proti sobě jdoucích funkcí, vzbuzuje a vždy vzbuzovalo v Klementinu emoce. Na jednu stranu uživatelé chápou, že se musí přece jen podřídit nějakému kontrolnímu systému, ale na druhou stranu by se zpravidla měl týkat těch druhých, protože „já tu velkou tašku s sebou do Studovny rukopisů a starých tisků potřebuji“. „Proč bych zrovna já měl nechat tašku v šatně, já přece nekradu.“ „Proč kontrolujete čtenářský průkaz zrovna mně desetkrát za den, vždyť mne za těch dvacet let přece už dávno znáte.“ „To není kabát, pane doktore, to je sako.“ „Sako až do půli lýtek???“ „Vy jste snad odborník na módu, abyste posoudil, co je sako a co kabát, PANE DOKTORE???“ Odkládání svrch-

ního oděvu je problém. Odkládání objemných zavazadel je problém. Když jedna čtenářka přesvědčovala pána z ostrahy, že krosna, kterou vláčí na zádech, je příruční kabelka, tak se neudržel. V zápise pak byl obviněn ze sexuálního harašení. Situaci nezlepšily ani nainstalované samoobslužné uzamykatelné skříňky.

Postmoderní doba přináší nové návyky a to, co bylo do poloviny devadesátých let nikdy nekomentované, se nám tu vztyčilo jako sloup, na kterém stojí celý svět. Měli byste vypít až čtyři litry tekutiny denně. Nejlépe pak čistou vodu bez bublink. Doporučení zní: po malých doušcích, průběžně, nejdéle pak jedno napití během deseti minut. Mladá krásná děvčata vzala knihovnu vyzbrojena plastovými dvoulitrovkami útokem. Mladí zdatní muži je následovali po několika letech vyzbrojeni dvoulitrovkami slazených a sycených nápojů. Nám mužům některá doporučení znějí jinak a chápeme je jinak. Boj s plastovými lahvemi v Klementinu počal. Dostal se nejen do *knihy*, ale do všech diskusí, mailové i papírové komunikace. Následovaný záhy nedostatečným wifi pokrytím. Wifi funguje již několik let bezproblémově, ale nemáme dostatek zásuvek se silovou energií. Tyto problémy *knihu* trochu již míjejí, protože současná generace si je řeší jinde a jinak – tu asertivně neodbytným mailem nebo v komentářích na webu a sociálních sítích.<sup>[5]</sup> Barokní mramorové lavabo v předsálí refektáře dnešní Všeobecné studovny zaplněné plastovými lahvemi všech rozměrů a obsahů však zůstává.

Při samotné analýze i jen tak běžném pročitání našich sedmi *knih* klementinských jsme si uvědomili, že nejčastěji s námi diskutují naši štamgasti. Nejlépe to s námi myslí naši vědeckí pracovníci a nejvytrvalejšími jsou naši uživatelé-studenti, některým to vydrží i po ukončení studia, kdy postoupí buď mezi štamgasty, nebo vědecké pracovníky, případně v sobě propojí obé. Podání od těchto uživatelů bývají ostrá, úderná, v 90 % případů spravedlivá a jsme za ně, byť někdy i se skřípěním zubů, vděční. Ostatní podání a *nebojme se napsat stížnosti, někdy i dehonestace naší odpovědné práce* jsou od jednorázových nebo občasných návštěvníků a uživatelů knihovny. Tito potenciální zapisovači do *knihy* jsou v absolutní nevinosti a nepoznamenání *nějakou knihovnou*. Jedná se zpravidla o babičky, zřídka dědečky nebo jiné rodinné příslušníky studujícího potomka, který zítra odevzdává práci/dělá zkoušku/něco jiného strašně důležitého, proto jsou vysláni do NK, aby sehnali nesehnatelné. Buď se nám to podaří a pak je vděkem rozpláceme – viz komentář k jednomu zápisu v *knize* výše. Nebo se nám to nepodaří, protože máme všechno v nějakém „prezentačním fondu“ nebo někde na východ od Prahy, a to pak musí hodný dědeček utéct i před tak milou osobou, jako je kolegyně Tafatová – viz rovněž výše.

Studium *knih* nám však přineslo i hodně vzpomínání na naše předchůdce, bývalé kolegyně a kolegy, které jsme měli tu čest při svých začátcích v NK potkat, případně jsme o nich již jen slyšeli z vyprávění nebo jsme je naopak proklínali jako

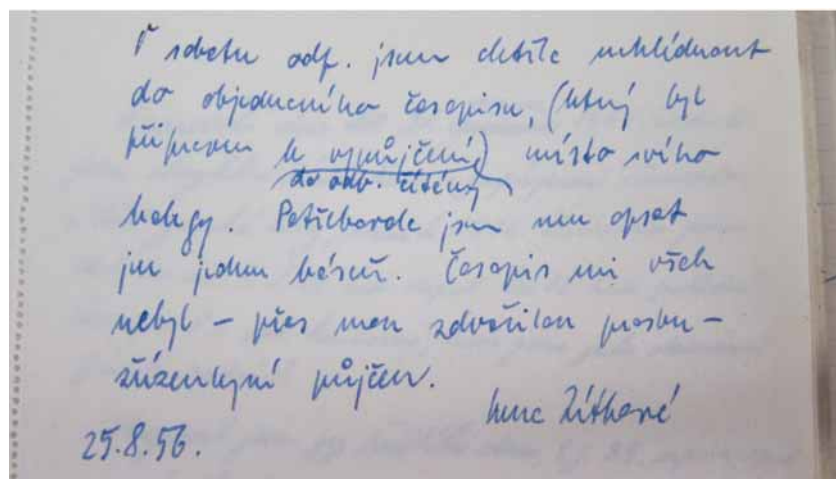
[5] Např. na yelp.com se objevilo několik v zásadě pozitivních, případně vstřícných hodnocení: Yelp. Národní knihovna České republiky. Read more reviews for this business: Czech (9). Yelp.com [online]. ©2004–2013 [cit. 2013-07-23]. Dostupné z: <http://www.yelp.com/biz/n%C3%A1rodn%C3%AD-knihovna-%C4%8Desk%C3%A9-republiky-praha>.

autory učebnic, z kterých jsme se museli učit. V prvních analyzovaných letech byla osobou, která standardně odpovídala na většinu zápisů, PhDr. Věra Jirkovská (<http://sck.sdruk.cz/record?id=216>), PhDr. Vlasta Volfová, PhDr. Mirko Velinský (<http://sck.sdruk.cz/record?id=158>) a naše milá Jaruška Šámalová, která ještě stihla zaučovat nás oba dva a mnohé další, abychom se vyznali v houštích klasického informačního aparátu ještě „staré“ NK. Při analýze odpovídajících jsem zjistil, že jsem poprvé do **knihy** přispěl svojí odpovědí 8. 10. 1984 a v následujících letech ještě 49x, čímž jsem si zajistil mezi odpovědníky pomyslnou bronzovou medaili.

V jednotlivých měřených dekádách byl vývoj počtu zápisů následující:

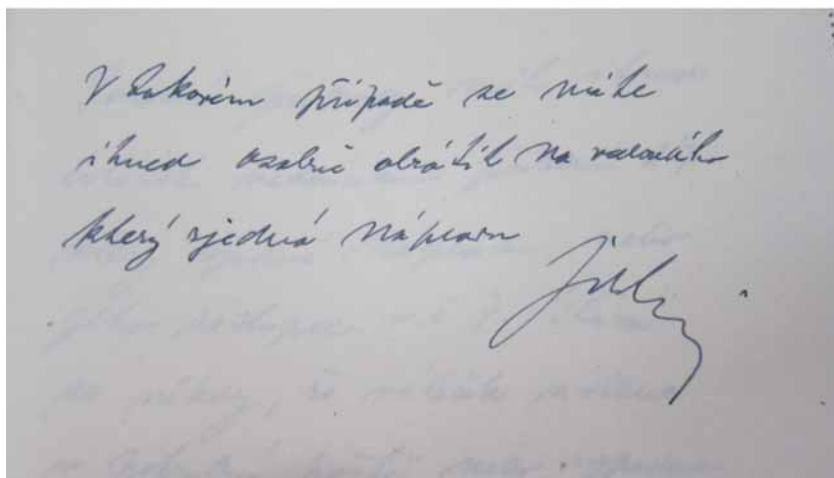
Rok	počet zápisů	z toho poděkování
1955-1964	296	7
1965-1974	106	0
1975-1984	106	9
1985-1994	92	8
1995-2004	52	1
2005-2013	88	14

Pro ilustraci ještě přikládám přepis zápisu v **knize** ze dne 25. srpna 1956 – viz obrázek;



### Zápis

„V sobotu odp. jsem chtěla nahlédnout do objednaného časopisu, který byl připraven k vypůjčení do odb. čítárny místo svého kolegy. Potřebovala jsem mu opsat jen jednu báseň. Časopis mi však nebyl – přes mou zdvořilou prosbu – zřízenkyňmi půjčen.“ **Podpis**



### **Odpověď**

„V takovém případě se máte ihned osobně obrátit na vedoucího, který zjedná nápravu“ *Jirková*

Závěrem jen přemítáme, zda jsme se vůbec změnili. Zda se vůbec změnili naši uživatelé. Zda jsme se sami dokázali poučit. Jedno je jisté, že použité motto pro NK neplatí, což je zřejmé nejen z toho, že i 24 let poté stále máme knihu přání a stížností a stále ji, byť v proměněném čase a za pomoci ostatních informačních kanálů, kterými k nám proudí zpětná vazba, využíváme. Je pro nás inspirací, pobavením i naštváním, ale jistě nám pomáhá nastavit zrcadlo a odhalit „vrásky a křivou hubu“.

# GEOGRAFICKÁ BIBLIOGRAFIE ČR ONLINE: GEOIBLINE

CZECH GEOGRAPHICAL BIBLIOGRAPHY ONLINE: GEOIBLINE

**Václava Morongová, Helena Šimánová**

*Knihovna geografie Přírodovědecké fakulty Univerzity Karlovy v Praze*

## Abstrakt

Digitální databáze Geografické bibliografie ČR byla vytvořena na základě kooperace akademických, univerzitních a jiných specializovaných knihoven, především Národní knihovny ČR. Dnes se databáze rozvíjí zásluhou projektu TEMAP: technologie pro zpřístupňování mapových sbírek. Díky projektu TEMAP byl například rozšířen chronologický záběr databáze až k počátkům knihtisku (1450-) a také byly připojeny linky na bohemikální mapy. V roce 2012 do databáze též přibýly plné texty profesora Karla Kuchaře. Na tyto a ještě další novinky, které v databázi v posledních letech proběhly, se zaměří konferenční příspěvek.

## Abstract

Czech Geographical Bibliography Online was created on the basis of cooperation of academic and other specialized libraries, especially the National Library of the Czech Republic. At present, the database is being developed within the TEMAP: Technologies for Discovering of Map Collections project. Thanks to this project, the chronological span of the GEOIBLINE database was extended to the beginnings of letterpress printing (1450-). Cooperation on the TEMAP project also enabled connecting links to zoomable bohemical maps. In 2012, full texts of Professor Karel Kuchař were added. On this and other news focuses this conference paper.

## Klíčová slova

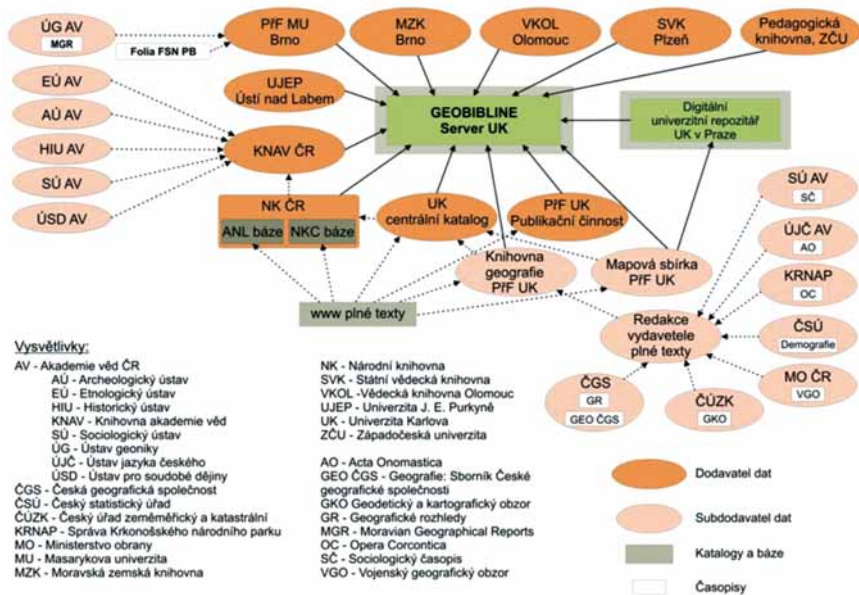
Česko, GEOIBLINE, geografická bibliografie, spolupráce knihoven

## Úvod

Databáze Geografická bibliografie online (dále jen GEOIBLINE) je k dispozici již pátým rokem. Jejím hlavním smyslem je shromažďovat bibliografické záznamy bohemikálních geografických dokumentů. Myšlenka vytvořit ucelenou bohemikální geografickou databázi byla realizována **Knihovnou geografie PřF UK** pomocí programu Ministerstva kultury *Zpřístupnění a ochrana kulturních, uměleckých a vědeckých zdrojů* v roce 2007. Před tím v českém prostředí neexistoval ucelený informační zdroj pro obor geografie a kartografie [NOVOTNÁ, 2011].

Dnešní podoba databáze by nevznikla bez spolupráce s ostatními institucemi. Mezi hlavní partnery patří především **Přírodovědecká fakulta Masarykovy univerzity, Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem** a **Ústav výpočetní techniky**

UK. Dále se na projektu podílí například **Národní knihovna České republiky**, **Knihovna Akademie věd ČR** a knihovny jednotlivých ústavů, **Moravská zemská knihovna**, **Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje**, **Univerzitní a Pedagogická knihovna Západočeské univerzity v Plzni** a **Vědecká knihovna v Olomouci**. Důležitá je také kooperace s redakcemi časopisů, které na základě licenčních smluv poskytují plné texty článků. Současný model spolupráce je graficky znázorněn na obr. č. 1. Díky těmto institucím databáze obsahuje přes **176 000 bibliografických záznamů**, téměř **12 500 digitálních objektů** a více než **14 000 připojených URL** (viz tab. č. 1). Tímto počtem se řadí mezi nejnirozsáhlejší nekomerční bibliografickou oborovou databázi na světě [NOVOTNÁ, 2012].



**Obrázek 1:** Model spolupráce v databázi GEOBIBLINE [NOVOTNÁ, 2011]  
 Současný stav databáze

V současné době je rozvoj databáze umožněn díky projektu *TEMAP: technologie pro zpřístupnění mapových sbírek: metodika a software pro ochranu a využití kartografických děl národního kartografického dědictví* (dále jen TEMAP, <http://www.temap.cz/>), jehož hlavními řešiteli jsou Moravská zemská knihovna v Brně, Přírodovědecká fakulta Masarykovy univerzity a Přírodovědecká fakulta Univerzity Karlovy v Praze, především pak Mapová sbírka PŘF UK [TEMAP, 2013]. Díky tomuto projektu byl například rozšířen retrospektivní záběr databáze až k počátkům knihtisku. Dalším přínosem je katalogizace a digitalizace dokumentů Mapové sbírky PŘF UK, se kterou Knihovna geografie úzce spolupracuje. Digitalizované bohemikální mapy jsou uživatelům přístupné díky nástroji Digitool z Digitálního univerzitního repozitáře UK (<http://digitool.cuni.cz/>) buď jako externí odkaz z Centrálního katalogu



UK, nebo přímo z repozitáře. Tímto způsobem je dnes k bibliografickým záznamům v databázi připojeno 4 031 záznamů (3 871 map, 116 rukopisů, 20 knih, 18 grafik a šest diplomových prací).

V loňském roce do databáze přibylo zhruba 11 000 nových záznamů různých druhů dokumentů (knihy, kartografické dokumenty, seriály, články z časopisů a sborníků, elektronické dokumenty, vysokoškolské kvalifikační práce). Tyto záznamy přichází jednak automatizovaně ze spolupracujících knihoven a dále také denními importy z katalogizace Knihovny geografie a Mapové sbírky PŘF UK. Bibliografickým záznamům bohemikálních geografických dokumentů je při katalogizaci ve formátu MARC21 přidáváno pole <GEO>, kam se uvádí datum zpracování záznamu. Datum se uvádí do podpole <a> ve formátu RRRRMMDD. Pokud chce katalogizátor určitý záznam, který je již v GEOBIBLINE uložený, pouze aktualizovat, přidá do pole <GEO> ještě podpole <b>, kam opět vepíše datum úpravy záznamu. Díky tomuto poli jsou pak záznamy automaticky odesílány do Geografické bibliografie [NOVOTNÁ, 2011]. Největší podíl v databázi mají dokumenty české, ale obsaženy jsou také částečně anglické, německé, španělské, francouzské a ruské dokumenty. Důležité je, aby bylo zachováno bohemikální hledisko.

Databáze je dále doplňována pomocí pravidelné rešerše, která je prováděna v Centrálním katalogu UK. Rešeršním dotazem jsou vyhledány záznamy bohemikálních geografických dokumentů, které nejsou v GEOBIBLINE. Těmto záznamům je následně pole <GEO> přidáno. Díky tomu do databáze přibývají další cenné záznamy, především vysokoškolských kvalifikačních prací, které by se do ní jinak nedostaly.

V Knihovně geografie navíc probíhá katalogizace článků z geografických periodik, a to přímo v bázi Geografické bibliografie. Od roku 2013 byl výběr zúžen jen na čtyři hlavní profilové časopisy, kterými jsou: *Acta onomastica*, *Acta Universitatis Carolinae. Geographica*, *Geografické rozhledy* a *Geografie. Sborník České geografické společnosti*. Kromě aktuálních článků jsou do databáze přidávány vybrané tituly také retrospektivně. Příkladem je *Kartografický přehled*, jenž byl od roku 1946 do roku 1960 vydáván Státní mapovou sbírkou Československé republiky (dnes Mapová sbírka PŘF UK). Na konci roku 2012 byla, v souladu s cíli projektu TEMAP, dokončena jeho zpětná katalogizace. Zkatalogizováno bylo celkem 275 článků. K těm, jejichž autorem je prof. Karel Kuchař, významný český geograf, kartograf a historik kartografie, byly připojeny také plné texty. Ty mohly být přidány na základě licenční smlouvy, která byla uzavřena se synem prof. Kuchaře. Obohaceno tak bylo celkem 123 Kuchařových článků. V současnosti vzniká nový portál plných textů prof. Karla Kuchaře, které budou přístupné i prostřednictvím GEOBIBLINE.

Na počátku roku 2013 byla dokončena retrospektivní katalogizace titulu *Geodetický a kartografický obzor*, který byl v letech 1913–1939 vydáván pod názvem *Zeměměřičský věstník*, v letech 1940–1950 pod názvem *Zeměměřičský obzor* a v letech 1951 až 1954 pod názvem *Zeměměřičství*. Zkatalogizováno bylo na 1 026 článků, ke kterým jsou v současné době postupně připojovány plné texty. Všechny plné texty jsou k záznamům přidávány na základě licenčních smluv. K záznamům jsou doplněny

buď formou URL odkazu v poli <856> v MARC21, nebo prostřednictvím modulu ADAM. Ukládání plných textů přes modul ADAM je sice časově náročnější, ale má tu výhodu, že umožňuje připojit upozornění k autorským právům, se kterým pak musí uživatel před otevřením plného textu souhlasit. Modul ADAM nabízí také užitečnou možnost indexování přiloženého textu, díky kterému pak může uživatel fulltextově vyhledávat v připojených objektech.

V loňském roce byla uzavřena další licenční smlouva, a to s redakcí *Geografických rozhledů*. V digitální podobě však redakce má jen novější ročníky z let 2006 až 2010, a tak musí být starší ročníky ručně skenovány. Tyto skeny je následně důležité převádět do prohlídatelného pdf metodou optického rozeznávání znaků OCR. V tomto formátu musí být ukládány všechny připojované objekty. Formát totiž zaručuje možnost fulltextového vyhledávání v uložených dokumentech.

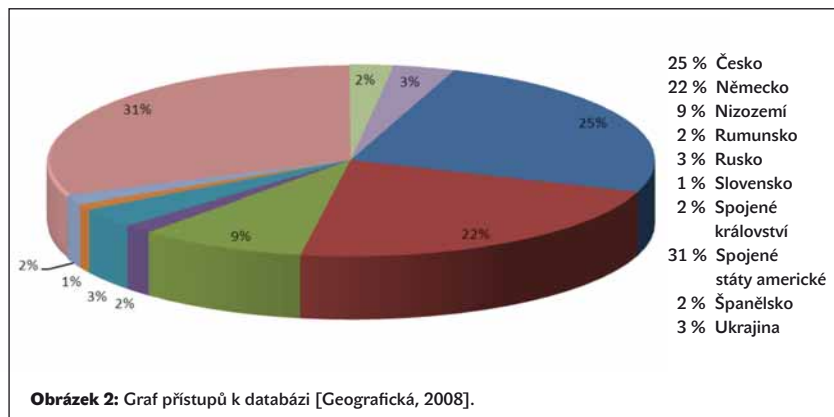
Databáze je dnes přístupná volně prostřednictvím webového rozhraní. Díky tomu je dostupná širokému spektru uživatelů, ať už odborníků z oboru či laické veřejnosti. Pro jejich větší komfort byla v minulých letech databáze propojena s citačním portálem Citace.com. V březnu a dubnu loňského roku proběhlo testování na přepínání stylů citací a dnes mají uživatelé možnost generovat vyhledané záznamy do 11 různých citačních formátů. Citace jsou nyní dostupné v těchto stylech: ČSN ISO 690, APA, CSE, CSE NY, Harvard, Chicago (16<sup>th</sup> ed.), IEEE, ISO 690, MLA (7<sup>th</sup> ed.), NISO/ANSI Z39.29 (2005) a Turbrian (7<sup>th</sup> ed.).

O využívání databáze je možné se přesvědčit pomocí statistik. Na webových stránkách databáze, které se nachází na adrese <http://www.geobibline.cz> a jsou dostupné v české i anglické verzi, lze nalézt hned několik typů. Každý měsíc jsou generovány statistiky týkající se OPACu, které například uvádí, kolikrát bylo v daném období v databázi vyhledáváno, jaký typ vyhledávání byl použit a také jaké konkrétní dotazy byly zadávány nejčastěji. Zároveň se každý měsíc aktualizují počty bibliografických záznamů seriálů, kartografických dokumentů, článků a dalších typů záznamů, které do databáze přibývají (viz tab. č. 1).

Formáty v GEOBIBLINE	Počet bbg. Záznamů	Poznámky-vysvětlivky
SE (seriály)	2 358	Retrospektiva 1808- (18 dokumentů/19. století)
MP (kartografické dokumenty)	26 116	Retrospektiva 1510-
ER (elektronické dokumenty)	1 099	Retrospektiva 1990-
BK (monografie)	47 144	Retrospektiva 1795-
DS (VŠKP)	6 840	Retrospektiva 1896-
AN (články, kapitoly z knih z NK a UK)	92 435	Retrospektiva 1886-
GP (grafika)	327	Retrospektiva 1881-
VM (audiovizuální dokumenty)	32	Retrospektiva 1994-
RP (rukopisy a staré tisky)	202	Retrospektiva 1600-
<b>CELKEM</b>	<b>176 351</b>	(stav k 10. 7. 2013)
Počet digitálních objektů (.doc, .jpg, .pdf)	12 419	
Počet URL připojených k bbg. záznamům	14 104	

**Tabulka 1:** Statistika GEOBIBLINE podle druhu dokumentů (stav k 10. 7. 2013) [Geografická, 2008].

Velice přínosné jsou pak přístupové statistiky. Ty pomáhají například zjistit, z jakých zemí je do databáze nejvíce vstupováno. Obr. č. 2 ukazuje, že o databázi je velký zájem nejen z Česka, ale také ze Spojených států, z Německa či Nizozemska, což dokládá její světovou úroveň. Údaje slouží jako velice užitečná zpětná vazba pro tvůrce databáze a zároveň jsou zajímavé i pro uživatele.



Databáze GEOIBLINE je bezesporu velice užitečným informačním zdrojem. Slouží nejen odborníkům z oboru, ale také studentům, pedagogům a samozřejmě také knihovníkům. To, že je volně přístupná, je její velké plus. Vyhledávání v databázi probíhá v prostředí systému Aleph, které je uživatelům, používajícím například Centrální katalog UK, katalog Národní knihovny České republiky či Knihovny Akademie věd ČR, dobře známé. Ve srovnání se světovými databázemi, jako je německý GEODOK, americký GEOBIB či polská geografická bibliografie, je Geografická bibliografie ČR online na srovnatelné úrovni. Dlouhou retrospektivou, vysokým počtem a aktuálností záznamů nad zahraničními kolegy vyčnívá [NOVOTNÁ, 2011].

## Budoucí rozvoj

Jak bylo uvedeno, projekt GEOIBLINE je již ukončen, ale databázi je zaručen další rozvoj především zásluhou projektu TEMAP. I nadále bude probíhat katalogizace článků čtyř hlavních oborových periodik a připojování plných textů těch časopisů, s jejichž redakcemi jsou již uzavřeny licenční smlouvy. Do budoucna bychom chtěli navázat nové kontakty s dalšími redakcemi a dokončit smlouvy například u periodika *AUC Geographica* nebo *Vodní hospodářství*.

Po celou dobu intenzivní práce na databázi probíhaly a stále probíhají snahy o její co největší propagaci, například prostřednictvím odborných článků či účastí na konferencích. Dalším prostředkem jsou geografické časopisy, kde měla databáze reklamu. V minulosti vznikl také příspěvek na Wikipedii, který veřejnost seznamuje s GEOIBLINE. V následujících letech bude toto úsilí pokračovat. Cílem tvůrců je, aby byla databáze GEOIBLINE maximálně využívána

v knihovnách i informačních institucích, při tvorbě rešerší, k nalézání plných textů odborných článků či digitalizovaných bohemikálních map.

#### **BIBLIOGRAFIE:**

1. ELIÁŠOVÁ, Věra a Eva NOVOTNÁ, 2011. Geografická bibliografie ČR online. *ProInflow* [online]. 14.11.2011 [cit. 2011-11-15]. Dostupný z WWW: <http://pro.inflow.cz/geograficka-bibliografie-cr-online>
2. *Geografická bibliografie ČR online* [online], 2008. Praha: Karlova Univerzita, Přírodovědecká fakulta, Knihovna geografie, c2008 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z: <http://www.geobibline.cz/cs>
3. NOVOTNÁ, Eva, 2012. Base de datos GEOBIBLINE y su comparación con las bases geográficas existentes en el mundo. *El profesional de la información*. 2012, vol. 21, núm. 3, s. 304-311. ISSN 1386-6710.
4. NOVOTNÁ, Eva, 2011. *Geografická bibliografie ČR on-line: GEOBIBLINE*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická, 2011, 151 s. ISBN 978-80-7080-773-6.
5. NOVOTNÁ, Eva, 2013. Staré mapy a grafiky v Geografické bibliografii ČR on-line. *Knihovna-knihovnická revue*. 2013, roč. 24, č. 1, s. 5-27. ISSN 1801-3252.
6. *TEMAP: Technologie pro zpřístupnění mapových sbírek ČR*, 2013 [online]. [Cit. 2013-07-15]. Dostupné z: <http://www.temap.cz>
7. *Výroční zpráva 2012: Knihovna geografie PpF UK*, 2013. Ed. Eva Novotná. Praha: Knihovna geografie PpF, 2013, 52 s. ISBN 978-80-7444-019-9.

**Tematický blok**

# NEPŘIZPŮSOBIVÍ UŽIVATELÉ KNIHOVEN

*Garant: Mgr. Adéla Dilhofová*

# PROFESIONALITA A KOMUNIKAČNÍ STYL

PROFESSIONALISM AND COMMUNICATION STYLE

**Jaroslava Dosedlová**

*Masarykova univerzita, Psychologický ústav FF, dosedlova@mail.muni.cz*

## **Abstrakt**

Příspěvek se věnuje vybraným prvkům vztahové roviny komunikace, postoji k sobě a postoji ke komunikačnímu partnerovi. Sleduje jejich projevy ve verbální a neverbální komunikaci a jejich celkový dopad na průběh komunikačního procesu. Autorka charakterizuje agresivní, pasivní, pasivně-agresivní a asertivní komunikační styl. V závěru studie se zamýšlí nad sociálními kompetencemi a profesionalitou v komunikaci s lidmi. Na příkladech upozorňuje na konkrétní formulace, které mohou zvyšovat, nebo naopak snižovat efektivitu interpersonální komunikace.

## **Abstract**

The contribution devotes to some of relational components of the human communication, the self-evaluation and the attitude to other people. The author follows the mentioned attitudes – evidence in verbal and nonverbal communication and reviews their general impact on a communication process. Aggressive, passive, passive-aggressive and assertive communication styles are characterized. In conclusion social competences and professionalism are discussed. Some concrete formulations are chosen and their potential to increase or decrease an efficacy of the interpersonal communication is demonstrated.

## **Klíčová slova**

agresivita, asertivita, komunikace, pasivita, profesní kompetence

Komunikační škola v Palo Alto (Watzlawick, Bavelas, Jackson, 1999) zařadila mezi tzv. komunikační axiomy existenci věcné a vztahové roviny komunikace. V interpersonální komunikaci si nesdělujeme pouze fakta (věcnou část komunikace), ale implicitně i postoje ke sdělovaným faktům, postoj ke komunikačnímu partnerovi, komunikační vztah daný sociálním statutem, vlastní sebepojetí, aktuální náladu a míru energie, některé trvalejší osobnostní charakteristiky a naši představu o trvání komunikace. Všechny tyto informace komunikátor kóduje a vysílá záměrně i nezáměrně. Sdělení komunikant dekóduje a význam, který sdělení přisoudí, určuje, jaký účinek sdělení bude mít. Komunikant reaguje zpětnou vazbou.

Věnujme se v našem příspěvku vlivu vybraných složek vztahové komunikace, postoji k sobě a postoji k druhým lidem, na průběh celého komunikačního procesu.

Postoj k sobě, sebezpečení, má složku kognitivní (co o sobě vím, jaký obraz o sobě si tvořím), emocionální (emoční valence vztažená k vlastnímu já) a konativní (tendence prezentovat se určitým způsobem). Všechny tři postoje jsou vzájemně propojené a tvoří pozitivní nebo negativní globální sebehodnocení (Výrost, Slaměník, 2008).

Lidé s pozitivním sebehodnocením si věří a neproblematicky prožívají hodnotu svého já. Mít k sobě pozitivní postoj neznamená myslet si, že jsem dokonalý/dokonalá. Jde o sebezpečení se všemi nedostatky, rezervami a nedokonalostmi. Lidé s negativním sebehodnocením o sobě pochybují a jsou značně závislí na hodnocení druhých lidí.

Druhá vybraná složka vztahové roviny komunikace, kterou se budeme zabývat, je postoj k druhým lidem. Opět u něj můžeme analyzovat stejně jako u všech jiných postojů kognitivní, emoční a konativní komponenty. Celkově se pohybuje na škále od negativního vztahu k druhým (agrese, hostility) až po pozitivní vztah k druhým na druhém pólu (afilii). Stejně jako pozitivní sebezpečení zahrnovalo vědomí vlastních limitů a nedostatků, také pozitivní postoj k druhým lidem nevyklučuje vědomí jejich rezerv a slabých stránek.

Podívejme se na možné kombinace výše uvedených postojů a jejich vliv na průběh a kvalitu komunikačního procesu. Následující typologie využívá poznatky transakční analýzy (Berne, 1992, 1997; Lister-Ford, 2006; Hennig, Pelz (eds.), 2008) a asertivity (Praško, Prašková, 1996).

<b>postoj k sobě (sebehodnocení)</b>	<b>kunikační styl</b>	<b>postoj ke kunikačnímu partnerovi</b>
pozitivní	<b>agresivní</b>	negativní
negativní	<b>pasivní</b>	pozitivní
negativní	<b>pasivně-agresivní</b>	negativní
pozitivní	<b>asertivní</b>	pozitivní

## **Agresivní kunikační styl**

Kunikaátor, který sebe nadhodnocuje a druhé podhodnocuje, uplatňuje agresivní kunikační styl. Rád soutěží, cítí se dobře v situacích, kdy dominuje. Bývá orientovaný na nedostatky druhých lidí a rád na ně poukazuje. Chyba není nikdy na jeho straně, za neúspěch vždy mohou ti druzí. Vnitřně je přesvědčen o tom, že může druhé využívat (zneužívat) ve svůj prospěch. Jasně vnímá, co potřebuje on sám, co potřebují druzí, je pro něj bezpředmětné. Jeho silnou stránkou je rozhodnost.

V jeho verbální kunikaci převládá osobní zájmeno já („já chci“, „já potřebuji“) a rozkazy („musíš“, „nesmíš“, „udělej to“). Neverbální kunikace vyjadřuje nadřazenost pevným postojem, přímým pohledem do očí, vyhrazením si značného osobního prostoru. Hlas bývá jasný, dobře slyšitelný, úsměvy a vstřícnými gesty šetří.

Nemusíme si hned představit pistolníka, královnu nebo manažera nadnárodního koncernu. Nedávno jsem absolvovala prohlídku zahrady a skleníku zámku Ly-

sice. Miniaturní skupinku dvou párů středního věku provázela mladá studentka střední školy, tedy dívka o více než generaci mladší. Její projev byl plný příkazů, zákazů a vyjadřoval egocentrickou orientaci:

„Nechodte mi na ty trávníky!“, „Nic tu netrhejte!“, „Nechodte až na konec galerie, to zdržuje!“ „Ještě nefotíte, až tady fotíte!“, „Teď vám to neřeknu, to vám řeknu až za chvíli.“

Byť bylo hezké počasí a zahrada krásně upravená, prohlídka nezanechala příjemný dojem. Na vině byla nedostatečná orientace průvodkyně na potřeby návštěvníků (v této situaci navíc tak nepoččetných) a její agresivní komunikační styl.

### **Pasivní komunikační styl**

Člověk, který si nedůvěčuje a je vnitřně nejistý, má tendenci druhé nadhodnocovat. Přiznává jim větší právo něco chtít, o něčem rozhodovat nebo prosazovat názor. Chce se druhým zalíbit, chce si je získat, bojí se, aby ho druzí nevyřadili ze svého středu, ze svých skupinových aktivit. Proto se snaží druhým vyhovět, zavděčit se jim. Tito lidé většinou přesně vědí, co by chtěli druzí, ale mají jen nejasnou představu o svých vlastních potřebách a přáních. A druzí lidé se na ně většinou neptají; když vycítí u svého komunikačního partnera nepevné osobní hranice, rádi toho využijí (zneužijí). Pasivním lidem se pak stává, že jsou opakovaně v práci déle než ostatní, že dělají nepopulární úkoly, které nikdo jiný dělat nechce, že vaří (nedobrovolně) čtyři různá jídla k obědu, protože každý člen rodiny chce jíst něco jiného, že půjčují drahé auto (kolo, šaty, knihy...), aniž by to doopravdy chtěli udělat. Vnitřní pocit, že něco dělají ne z vlastního rozhodnutí, ale proto, aby se druzí neurazili nebo nenahněvali, je typický. Jsou značně závislí na mínění druhých lidí, nechávají druhé, aby určovali jejich hodnotu, to, jestli jsou nebo nejsou dost dobří. Snaží se plnit očekávání druhých lidí a ztrácejí přitom sebe sama. Nechávají na sobě tzv. „dříví štípat“ a zlobí se hlavně sami na sebe, že to neumějí jinak. Neradí vstupují do konfliktů a kritika je silně zraňuje. Jejich silnou stránkou je citlivost.

Ve verbální komunikaci se objevují výrazy „já nevím, jak chceš ty...“ nebo hodně otázek zjišťujících preference druhých lidí. Mohou si také stěžovat: „Ach jo, já mám takovou smůlu...“. Neumějí odmítat nadhraniční prosby, říkat jasné „ne“. V neverbálním projevu bývají mírní a vstřícní.

### **Pasivně-agresivní komunikační styl**

Postoj člověka, který nepřiznává hodnotu ani sám sobě, ani druhým, by se dal vyjádřit větou: „Vím, že nestojím za nic, ale vy všichni jste na tom stejně, nejste o nic lepší.“ V extrému nevnímá nic pozitivního na životě obecně a tento postoj ho vede k nihilismu, nedostatku životního smyslu, pocitům marnosti, možná až k sebevraždě.

V mírnější formě se pasivně-agresivní styl v komunikaci projevuje bojkotováním návrhů druhých, aniž by kritik zároveň přinášel protinávrh. Člověku, který zůstává negativní postoje k sobě i druhým, nic nevyhovuje, nic se mu nelíbí, ale ani



neví (nechce přemýšlet), jak by situaci řešil či plánoval lépe. Ve skupině není otevřeně agresivní, spíše se mračí a něco si pro sebe nespokojeně mumlá nebo glosoje šepem sousedovi. I tak dokáže narušit spolupráci a demotivovat ostatní členy skupiny. Druhé lidi nevyhledává a často se stahuje do izolace.

Ve verbální komunikaci se objevují častá negativní hodnocení, generalizace a ironie: „to nikdy nebude fungovat“, „to zase někdo objevil Ameriku, co?“, „ať s tím jdou někam“, „blbost...“. Pasivně-agresivní je i nepřátelské (zlověstné) mlčení, odmítání komunikace. V neverbálním projevu se odráží hostilita, potlačovaný vztek a pasivita (zamračený výraz, udržování větší vzdálenosti, ochablé držení těla, málo očního kontaktu).

### **Asertivní komunikační styl**

Asertivita není soubor uměle vytvořených a nacvičených technik, přirozeně vyplývá z pozitivního vztahu k sobě a k druhým lidem. Už v úvodu tohoto článku jsme zdůraznili, že pozitivní postoj nepředstavuje nekritickou adoraci a zakrývání nebo bagatelizaci všech nedostatků. Pozitivní postoj je výsledkem zralé sebeakceptace a akceptace druhých i s nedokonalostmi, které se týkají nás všech. Pozitivní postoj k sobě je základem vysoké sebeúcty, tedy pozitivního sebehodnocení, vědomí vlastní kompetence a prožitku vlastní hodnoty. Pozitivní postoj k druhým se odráží v respektu k nim. Člověk s vysokou mírou sebeúcty a úcty k druhým si je dobře vědom vlastních potřeb a preferencí a stejně tak přiznává jiným lidem právo mít vlastní potřeby, přání a požadavky. Je si jistý svými osobními hranicemi (tzn. místa, kam až může ustoupit při vyjednávání), a tak bez obav vstupuje do jednání, jasně vyjadřuje své názory a naslouchá protistraně. Nepotřebuje s druhými soutěžit, je orientován primárně na dohodu, nikoliv však za každou cenu. Vysoká sebeúcta ho chrání před sociálními zraněními (např. před dopadem nekonstruktivní kritiky) a umožňuje mu být relativně nezávislý na názorech a hodnocení druhých. Konflikty nevyhledává, ale ani jimi příliš vnitřně netrpí. Nebojí se, že konfliktem lidi definitivně ztratí. Otevřeně sděluje ocenění, ale i to, co mu nevyhovuje, co mu vadí, co se mu nelíbí. Tato sdělení dokáže formulovat s respektem, aniž by druhého emočně ranil nebo urazil.

Verbální i neverbální projev odráží sebedůvěru a vstřícnost. Mluví za sebe (v 1. osobě j. č.) a popisuje dopad určitého chování druhého na sebe. Nesděluje tedy hodnocení („jsi nemožný řidič“), ale negativní zpětnou vazbu („bojím se, když jedeš tak rychle“). Drží se v přítomnosti (teď a tady), nepouští se zbytečně do generalizací („ty nikdy...“, „ty vždycky...“). Dokáže říci „ne“, tzn. odmítnout nepřiměřený požadavek. Neznamená to, že je sobecký nebo necitlivý k potřebám druhých, jen se rozhoduje sám za sebe, udržuje si svou vnitřní svobodu, nejedná pod tlakem nebo pod vlivem obav, že druhé ztratí, když jim nevyhoví.

Jaký komunikační styl by měli zvolit knihovníci v kontextu své profese? Sociální dovednosti, tedy umění jednat s klienty a se spolupracovníky, tvoří spolu s odbornými znalostmi významnou část profesních kompetencí. Nakuma (1997, dle Vybíral, 2000, s. 37) komunikační kompetence označuje jako *schopnost člověka předat*

*někomu zprávu přijatelně rychle a správně, s využitím nejpřiměřnějších kódujících znaků.* Schopnost efektivně komunikovat však není jen „technická“ záležitost založená na smyslové a znalostní vybavenosti, rychlosti a dovednosti vybírat ty správné kódy. Je ovlivněna i osobnostními charakteristikami, motivací a postoji. Velkou měrou ji ovlivňují výše zmíněné dva postoje – postoj k sobě a postoj ke komunikačnímu partnerovi.

Profesionální komunikační styl vychází z asertivního komunikačního stylu. Knihovník/knihovnice by měli vystupovat se sebedůvěrou a vědomím vlastních schopností i dovedností a na druhé straně by měli být otevření k potřebám přicházejících klientů. Respektovat individuální zvláštnosti klientů určitě neznamená všechno si nechat líbit. Právě profesní a metodické kompetence umožňují knihovníkům důsledně řešit nepříjemné situace, když např. klient nechce zaplatit pokutu nebo tvrdí, že si knihu nepůjčil. Respekt ke klientům se promítá do vhodného výběru formulací. Pozor na věty typu „musíte mi knihu vrátit...“. Slovo *musíte* nese význam rozkazu a je vhodné ho z profesionálního slovníku zcela vypustit. Při jednání s lidmi bychom si měli dávat pozor na další komunikační prvky, které snižují hodnotu našeho komunikačního partnera. Jsou to např. věty typu:

- to jste mi špatně rozuměl (výtka, poučování);
- tu knihu jste někam založil a pak zapomněl, kde je (mentorování);
- to se pletete (výtka, poučování);
- měl jste raději... (poučování);
- máte povinnost nebo vyžadujeme, abyste... (hrozba).

Můžeme zachovat záměr, který chceme sdělit, ale vhodnějším kódováním zároveň potvrdit našeho klienta v respektované roli. Upravené formulace by mohly znít třeba takto:

- asi jsme si úplně nepochopili (užití 1. osoby množného čísla naznačuje, že jsme s klientem na symetrické úrovni a přebíráme část odpovědnosti za nedorozumění);
- dívejte se (necháme čtenáře nahlédnout na monitor počítače), dle záznamu jste si knihu půjčil 1. 6. Výpůjčku vám teď prodloužím ještě o týden. Pokud knihu nenajdete, máme tyto možnosti řešení... (1. osoba množného čísla naznačuje, že se z nepřilíhší příjemného procesu nevydělujeme a čtenář se může spolehnout na naši schopnost situaci řešit);
- s klientem se do sporu nepouštíme, argumentujeme našimi přesnými záznamy;
- pro příště bych vám rád nabídl / ráda nabídla jiný způsob řešení... jeho výhodou pro vás je...(vhodné je hledat v nabídkách užitek pro klienta, který by ho mohl motivovat ke změně chování);
- klidným hlasem: náš knihovní řád nedovoluje, abyste.... můžete k tomu využít....pokud budete v dané činnosti pokračovat, budu nucen(-a) vás nechat vyvést z knihovny policií...

Efektivní komunikaci napomáhá oslovování čtenářů jménem a drobné projevy empatie (chápu, že je to obtížné, rozumím, vidím, že spěcháte...). Pečlivě nasloučáme a vedeme komunikaci ke zdárnému cíli vhodnými otázkami.

Z hlediska neverbální komunikace je vhodné posílit svou pozici vzpřímeným postojem, sebejistým a přiměřeným očním kontaktem a vstřícnou mimikou. Důvěryhodnost zvyšuje i to, že dokážeme kontrolovat své emoční naladění.

Už řadu let vedu jako lektorka kurzy efektivní komunikace pro knihovníky, které organizuje Moravská zemská knihovna v Brně. Víím, že účastníci / účastnice kurzů (většinou jsou přítomny dámy) jsou velmi příjemné a komunikačně zdatné. Snad všichni mluví o tom, jak mají svou práci rádi. Také víím, že o účinnosti komunikace často rozhodují detaily. Věřím, že čtenář nebude tento příspěvek interpretovat jako poučování, ale jako námět, který by mohl přispět k tomu, abychom se v komunikaci s lidmi v práci (i mimo ni) cítili jistěji a příjemněji.

#### **BIBLIOGRAFIE:**

1. BERNE, E. *Co řeknete, až pozdravíte: transakční analýza životních scénářů*. Praha: Lidové noviny, 1997. 450 s. ISBN 80-7106-231-6.
2. BERNE, E. *Jak si lidé hrají*. Liberec: Dialog, 1992. 193 s. ISBN 80-85194-52-x.
3. Hennig, G., Pelz, G. (eds.). *Transakční analýza: terapie a poradenství*. Praha: Grada, 2008. 317 s. ISBN 978-80-247-1363-2.
4. LISTER-FORD, Ch. *Transakční analýza v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006. 228 s. ISBN 80-7367-085-2.
5. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada, 1996. 181 s. ISBN 80-7169-334-0.
6. Vybíral, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2.
7. Výrost, J., Slaměník, I. (eds.). *Sociální psychologie*. 2. přeprac. a rozšíř. vydání. Praha: Grada, 2008. 404 s. ISBN 978-80-247-1428-8.
8. WATZLAWICK, P., BAVELAS, J. B. & JACKSON, D. D. *Pragmatika lidské komunikace. Interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové: Konfrontace, 1999. 243 s. ISBN 80-86088-04-9.

# FENOMÉN BEZDOMOVECTVÍ A KNIHOVNY

THE PHENOMENON OF HOMELESSNES AND LIBRARIES

**Kateřina Zoufalá**

*Diecézní charita Brno – Nízkořahové denní centrum pro lidi bez domova*

## **Abstrakt**

Fenomén bezdomovectví je svázán s veřejným prostorem a ten je pro lidi bez domova přirozeným prostředím. Knihovny jako veřejný prostor jsou pro tyto lidi lehce dostupným útočištěm a často nahrazují chybějící sociální služby. Příspěvek se věnuje příčinám bezdomovectví a přibližuje život lidí na ulici. Základní informace o sociálních službách mohou zlepšit orientaci zaměstnanců knihoven při práci s různými skupinami lidí.

## **Abstract**

The phenomenon of homelessness is linked to public space and it is for the homeless natural environment. Library as a public space for these people easily accessible refuge and often replace the missing social services. This paper explores the causes of homelessness and the life of people on the street. Basic information about social services can improve the orientation of the library staff to work with different groups of people.

## **Klíčová slova**

bezdomovec, bezdomovectví, jev, komunikace, stereotypy, veřejný prostor

Bezdomovectví je složitý problém, který se týká celé společnosti. Na vzniku tohoto problému se podílí mnoho faktorů, příčiny jsou různé a liší se u každého člověka. Bezdomovectví není statický jev, ale má svůj vývoj. Mnoho lidí se domnívá, že tato problematika je především záležitostí absence bydlení. Ztráta bydlení je většinou až konečný důsledek neřešení různých jiných situací a úzce souvisí se sociálními kompetencemi jednotlivců. Proto můžeme na bezdomovectví pohlížet jako na problém sociální a jako takový bude mít vždy dopad na celou společnost. Bezdomovectví s sebou nese sociální vyloučení, kdy jedinec nezapadá do společnosti a je jí odmítán. Takový postoj společnosti se podílí na vzniku bezdomovectví a brání další možné pomoci. Bezdomovec není schopný bez společnosti přežít, je na ní do jisté míry závislý. Bezdomovec je člověk jako každý jiný, má své starosti a prožívá své radosti.

Bezdomovectví bývá označováno za společenský jev. Může zasahovat všechny skupiny obyvatel. Vzhledem k tomu, že velmi úzce souvisí se socioekonomickou situací společnosti (státu), mění se i složení bezdomovců. Ve společnosti stále panují představy, že bezdomovectví přímo souvisí s patologickým jednáním jednot-

livce. V roce 2009, kdy se začala projevovat ekonomická krize, se v zařízeních pro lidi bez domova začali ve velké míře objevovat lidé, kteří přišli o bydlení v přímé souvislosti se ztrátou zaměstnání. Mírně se mění i věková struktura. Přibývá počet lidí bez domova, kteří pobírají starobní důchod a přišli o bydlení z důvodu nedostatku příjmů.

V následujícím textu přiblížím více různé skupiny ohrožené ztrátou bydlení, které s touto problematikou souvisejí. Výčet jednotlivých skupin vychází ze zkušeností z práce v zařízení pro lidi bez domova, není to snaha o kategorizaci bezdomovců:

**Mladí dospělí** – výjimečně může být bezdomovectví v počátku jejich volba (potřeba mladých vymezit se proti stávajícímu systému), často jsou to bývalí klienti domů na 1/2 cesty a dětských domovů. V této skupině je často propojena problematika ztráty bydlení a závislosti na různých omamných látkách. Tito lidé se často velmi špatně orientují v životě, především z důvodů absence sociálních kompetencí. V dětství měli zajištěný „komfort“ v ústavu, kde se nepodíli na běžných činnostech a nejsou vybaveni pro život bez pomoci ostatních. V ústavu bylo často rozhodováno bez nich a tito lidé často nemají dostatek vůle k tomu, aby učinili rozhodnutí, které pro ně není příjemné. Pokud jim při odchodu z ústavu nikdo nepomůže se zajištěním práce a bydlením, nejsou schopni si tyto záležitosti obstarat sami.

**Mentálně, zdravotně postižení** (často jsou nedignostikovaní) – lidé, kteří mají stanovený plný nebo částečný invalidní důchod kvůli různým příčinám, většinou nemají dostatečné příjmy na udržení bydlení, pokud nemají kolem sebe členy rodiny, kteří se o ně mohou postarat. Často mívají stanoveného opatrovníka (úředník), ale nevládají běžné úkony potřebné k udržení bydlení, např. si nedokážou ohlídat platby. Problematictější skupinou jsou ale lidé, kteří nemají přiznaný žádný důchod, ale jejich zdravotní stav (psychický i fyzický) nedovolí vykonávat žádnou práci na běžném pracovním trhu (pokud nejsou pracovní místa uzpůsobena jejich stavu). Paradoxem je, že kdyby měli určenou nějakou diagnózu, mohli by využívat různé služby pro ně určené, ale bez oficiální diagnózy jsou odkázáni na denní centra pro lidi bez domova, která nejsou vybavena účinnou pomocí pro tyto obyvatele.

**Psychicky nemocní** (maniodepresivní psychózy, deprese, schizofrenie) – jako u výše zmíněné skupiny je problém s diagnostikou. Mají často soudně nařízenou ambulantní péči, ale není nad tím dohled, lékaři na jejich dohled nestačí, i když je to jejich povinnost. Bez dohledu tito lidé přestávají brát potřebné léky a dostávají se do stavu, kdy mohou být nebezpeční sobě i okolí.

**Senioři** – o přibývajícím počtu bezdomovců v seniorském věku již bylo zmíněno. Tato skupina je nejvíce zasažena přímo bytovou politikou (např. deregulace nájemného). Problém bývá i v dlouhých čekacích lhůtách na umístění do různých domovů pro seniory, kdy žadatel o umístění do domova může čekat více než pět let.

**Lidé se závislostmi** (drogy, alkohol, gambling) – závislosti jsou jak příčinou bezdomovectví, tak následkem. Existuje spousta bezdomovců, kteří se stali závislími na různých látkách, především alkoholu, až ve chvíli, kdy na ulici strávili určitý čas (často popisují zlom, kdy rezignovali na svůj stav a ztratili naději, že mohou situaci změnit). Pomocí závislostí tlumí prožívání negativních zkušeností (alkohol = uspávací, jinak nemohou usnout, únik od reality, potlačení studu – když se opijí, je jim více jedno, že je ostatní přehlídí).

**Lidé po výkonu trestu** se stávají bezdomovci velmi často z důvodů, že se nemají kam vrátit. Problémem je i možnost získat zaměstnání, kdy se zápisem v trestním rejstříku jsou často diskvalifikováni ve většině profesí. Často jde o lidi, kteří si odpykali trest za neplacení alimentů a dluh za alimenty musí doplatit včetně dalších výdajů. Samotná izolace v nápravných zařízeních je pro jedince náročná a potřebuje dostatečný čas na socializaci po propuštění. Bez uvážlivé pomoci lidé návrat do běžného života nezvládnou.

**Oběti zneužívání, týrání a jiných trestných činů** – pomínou-li důsledky na psychiku lidí a dopad na běžný život, důvody ztráty bydlení u těchto lidí jsou takové, že oběť většinou opouští místo, kde žije, a odchází do dočasného bydlení, které není trvalé. Např. týraná žena s dětmi zpravidla odchází do azylového domu. Spadají sem lidé, kteří se stali obětí podvodu a přišli tak o bydlení, majetek nebo byli zadluženi jinou osobou.

**Vysokoškolsky vzdělaní** lidé nejsou početnou skupinou mezi bezdomovci, ale i oni jsou ohroženi ztrátou bydlení. Důvody jsou různé od závislostí až po dluhy.

**Zadluženost** je jev, který s bezdomovectvím souvisí. Stejně jako alkohol jsou dluhy příčinou i následkem života na ulici. Bezdomovci jsou snadným terčem podvodníků a lichvářů. Je známá praxe úvěrových podvodů, kdy se bezdomovci za malý finanční obnos stávají tzv. bílí koně. Předluženost společnosti je problém, který by neměl nikdo přehlížet. Zvyšování finanční gramotnosti všech lidí by mělo fungovat jako jeden z faktorů, který by mohl předcházet ztrátě bydlení.

Pokud bychom chtěli zobecnit důvody vzniku bezdomovectví u jednotlivců, museli bychom hledat příčiny v jejich výchově a naučeném postoji k životu. Významný počet lidí procházejících zařízeními pro lidi bez domova nikdy neměl funkční rodinu nebo prošel v dětství výchovnými ústavami. Nedostatek sociálních kompetencí je jedna z příčin sociálního vyloučení. V praxi se to může projevit jako neschopnost jednat s ostatními lidmi, snaha dosahovat svých cílů pro společnost nestandardními způsoby; takoví lidé nejsou schopni kompromisu, nevyrovnej se s očekáváním společnosti atd.

Bezdomovectví nelze jednoduše chápat jako patologický jev, v současnosti je to spíš následek chudoby. Bezdomovectví může znamenat spíše proces – má svůj začátek, vývoj, konec.

Chudoba není problém jednotlivce, ale celé společnosti. Žádná společnost negarantuje spravedlivý přístup všech členů společnosti ke zdrojům. Bezdomovec je

produkt doby (neexistuje nebo je nedostupná základní sociální síť – lidé jsou orientováni na výkon a na sebe, nefunkčnost rodin – ústavy jak pro děti, tak seniory – v dřívějších společnostech měl každý své místo). Situaci může zhoršovat špatně nastavený systém zdravotnictví – člověk je položka ve zdravotnických zařízeních, lékaře zajímá konkrétní diagnóza, nikoho nezajímá, co se děje s člověkem mimo zařízení, je snaha co nejdříve propouštět nedolčené pacienty.

Jak bylo již zmíněno, bezdomovectví je celospolečenský jev, který nelze ignorovat nebo jej přehlížet. Ve společnosti je pojem bezdomovec spojován převážně jen s negativními vlastnostmi a je s ním spojováno mnoho předsudků. Předsudky přitom vznikají hlavně z nedostatku informací. Nejde jen o to přecíst si teoretické poznatky, je důležitá i empatie a ochota podívat se na svět očima bezdomovce. Co se děje s člověkem, který je označen jako bezdomovec?

Každý člověk, který žije určitou dobu na ulici, má svoji strategii pro život, která se mu osvědčila a dovoluje mu přežít. U každého je strategie jiná, vše záleží i na předchozích zkušenostech i na míře rezignace na změnu do budoucna. Jsou oblasti, které však zásadně ovlivňují většinu lidí na ulici.

**Fyzická stránka** – člověk nemá zajištěny základní podmínky pro přežití. Je odkázán na konzumaci jednorázových potravin, protože nemá kde vařit nebo skladovat. Podvýživa je běžný jev a způsobuje další zdravotní komplikace. Absence možnosti pravidelně provádět osobní hygienu vede mimo jiné postupně k degradaci osobnosti.

**Pocit strachu** je neustále přítomný a u bezdomovců způsobuje převrácený režim, kdy v noci se bojí usnout (z důvodu krádeží a napadení) a přes den se cítí bezpečněji a dospívají. Trpí spánkovým deficitem, takže jsou stále unaveni a přes den nemají sílu jít řešit svoje záležitosti. Nepohodlí je také každodenní součástí života. Pár jarních přeháněk může přestavovat několik dní ve vlhkém oblečení.

**Absence domova** znamená nepřetržitý stres. Není žádné místo, kde by člověk mohl vypnout, odpočinout si, nebát se, neexistuje prostor, do kterého nemůže vstoupit cizí osoba. Absence domova souvisí i s nedostatkem pocitu soukromí.

**Pocit soukromí** je základní lidská potřeba. Je devalvující snášet neustálé pohledy kolemjdoucích – převážně opovrhlivé, občas lítostivé.

**Ztráta pocitu hrdosti** souvisí s celým procesem, kterým bezdomovec prochází. Člověk ztrácí jakoukoliv možnost seberealizace, jeho stav je pro něj neúspěchem. Ztráta hrdosti je samozřejmě spojena se zanedbáním hygieny a vzhledu.

**Nezájem okolí** také ovlivňuje vnímání sebe sama. Bezdomovci se naučí nevnímat okolí stejně, jako okolí nevnímá je. Někteří lidé si vytváří vlastní svět a střet s realitou pro ně může být ohrožující. Člověk na ulici se setkává s opovrhováním jako nejčastější reakcí na svou existenci. To vše vyvolává i pocity méněcennosti.

**Trestná činnost** je oblast, které se člověk na ulici nevyhne. Páchání trestných činů může být jediná cesta k obživě. Představa společnosti, že bezdomovci běžně páchají trestné činy, je mylná. Častější jsou naopak případy, kdy bezdomovec byl

cíleným objektem různých agresorů. Každý, kdo žije na ulici, byl několikrát okraden minimálně o doklady. Takový člověk je velmi snadná oběť pro každého. Fyzická napadení jsou také běžná záležitost. Bezdomovci velmi často figurují jako tzv. bílí koně.

Specifický způsob života na ulici vede k **orientaci na přítomnost**. Bezdomovci řeší věci tady a teď, plánují maximálně v horizontu několika hodin či dní. Na delší plánování je potřeba mít zajištěny určité základní potřeby včetně klidu, a to člověk na ulici nemá příliš často. Někdy se objevuje i orientace na minulost, kdy člověk vzpomínkami na lepší minulost kompenzuje současné nedostatky.

Se vším souvisí i **stálý pocit nejistoty**. Bezdomovec nemá jistotu v ničem – co a kde bude jíst, kde bude spát, kde se bude celý den pohybovat, jaké bude počasí. Nemá jistotu, jestli se někdy něco změní. Takový způsob života vede k rezignaci, k pocitu nezdaru. Lidé na ulici prožívají dlouhodobou a opakovanou frustraci, která se podepisuje na jejich duševním i fyzickém zdraví. Absence kladných prožitků a zkušeností s lidmi (neustálé negativní kontakty) vede nutně k nedůvěře k lidem, ztrátě sebedůvěry, podrážděnosti a agresivitě.

Vzhledem k absenci domova se bezdomovci zákonitě pohybují ve veřejném prostoru. Veřejný prostor je pro tyto lidi jejich přirozeným prostředím, kde mohou částečně uspokojit svoje potřeby. Z toho důvodu je logické, že se bezdomovci nejvíce vyskytují v centrech větších měst, a snaha o jejich vyhánění z veřejného prostoru není řešením bezdomovectví, naopak může situaci ještě zhoršovat.

Bezdomovci jsou často odkázáni na pobyt ve veřejných institucích, kde se mohou mimo jiné chránit před nepříznivými vlivy počasí. Knihovny jako otevřené instituce jsou proto pro mnohé lidi bez domova dočasným útočištěm. Důvodů, proč bezdomovci vyhledávají knihovny, je více. V první řadě, jak již bylo zmíněno, slouží jako útočiště, když počasí nedovoluje trávit čas venku. Důležitým faktorem je anonymita, kdy mnozí bezdomovci, kteří dodržují hygienické návyky, mohou trávit v knihovně čas, aniž by je někdo identifikoval jako bezdomovce. Knihovny těmto lidem slouží jako nástroj k začlenění, kdy vyvolávají pocit „normálního života“ a mohou díky přístupu ke knihám a internetu smysluplně trávit čas. Pokud člověk, který se ocitne na ulici, neztratí kontakt s ostatními členy společnosti, má větší snahu zachovat si dobré návyky z minulosti.

Bezdomovectví s sebou nese různá rizika, kterými může být ohrožena celá společnost, pokud nebude přístup k službám, které mohou těmto lidem zajistit některé potřeby. Jedná se především o rizika zdravotní, kdy následkem života na ulici je větší pravděpodobnost výskytu různých parazitů a přenosu infekčních onemocnění. Lidé na ulici jsou nejvíce ohroženi nákazou tuberkulózy a žloutenky všech typů. Ve velké míře se vykytuje epilepsie, problémy způsobuje i diabetes, který u těchto lidí nebývá léčený. Bezdomovci často trpí různými kožními problémy. Neméně závažné je napadení parazity. Vlasová veš je běžná a lze s ní do jisté míry bojovat, hůře se řeší vši šatní, které jsou velmi odolné a žijí v oděvech. Mají tendenci se zachytávat na veškerých textilích, mohou se šířit například v prostředcích městské hromadné dopravy. Mezi populací bezdomovců se může



více vyskytovat svrab, jehož léčba není složitá, ale z důvodu nedostupnosti zdravotní péče pro bezdomovce může znamenat větší komplikace.

Dalším rizikem může být zvýšená agrese některých jedinců. Agrese není tak častá, jak si mnozí lidé představují. K agresivnímu jednání mají sklony především lidé s duševním onemocněním, kteří hůře ovládají svoje emoce nebo pod vlivem halucinací nejsou schopni vyhodnotit situaci. Agrese se také častěji objevuje u lidí závislých na různých látkách (alkohol i drogy). Na základě své praxe musím konstatovat, že v těchto případech je nejdůležitější konstruktivní a věcná komunikace bez negativního ladění. Agrese bývá způsobena i frustrací a pocitem bezmoci, takový duševní stav může vést k agresivitě i u člověka, který jinak agresivní sklony nemá.

Jak tedy komunikovat s bezdomovcem, který se objeví v knihovně a narušuje její provoz? Nejdůležitější je stanovit pravidla, kterými se řídí všichni návštěvníci i zaměstnanci. Tato pravidla je potřeba vyžadovat od všech stejně. Je důležité, aby každý pracovník věděl, co je jeho cílem při kontaktu s problémovým člověkem v knihovně. Porušuje pravidla, nebo jen obtěžuje svojí přítomností? Čeho chce pracovník dosáhnout? Chce se takového člověka zbavit, nebo docílit nerušené atmosféry pro všechny návštěvníky?

Základ je v komunikaci, empatii, snaze nehledět na lidi stereotypně, ale pokusit se pochopit, jaké jsou motivy jednání každého člověka. Velmi důležité je zachovat důstojnost každého člověka a jeho lidská práva. Základy slušného chování jsou samozřejmostí a ty je potřeba dodržet i ve vyhrocených situacích. Je důležité nevkádat do komunikace emoce, které člověku brání v racionálním uvažování a pod jejichž vlivem bude složité najít řešení nebo kompromis. Pokusím se nastítnit dvě varianty možného řešení v komunikaci s člověkem, který narušuje chod knihovny. Jak jsem již zmínila, je důležité si nejdřív uvědomit, čeho chci jako zaměstnanec dosáhnout – zbavit se problému, nebo jej řešit?

**Chci se zbavit problému** – základ je nastavení pravidel a jejich vyžadování (platí pro všechny stejně). Existují pravidla, která budeme všichni respektovat – je to podmínka pro „poskytnutí služeb“. Služby jsou zdarma, jediná cena za ně je dodržování řádu. Pokud nejsou dodržena pravidla, následují sankční/restriktivní opatření. (Pro přijetí sankce je výhodné vysvětlovat důvody, navrhnout alternativu – pokud se budete nějak chovat, můžete zde být, příp. projevit lítost nad tím, jak musíte situaci řešit.) Nejdůležitější je zásada, že chci **jednat asertivně, ne agresivně**.

**Chci vyřešit problém** / Chci pomoci člověku – jednat s nimi tak, abychom zachovali jejich důstojnost, nabídnout řešení do budoucna – za jakých podmínek budou moci v knihovně být. Účinné může být odkázání na konkrétní instituce, osoby sociální služby (občanská poradna, nízkoprahová denní centra, fara, kostel, na každé obci by měl fungovat sociální pracovník, který má v náplni práce řešit nepříznivou životní situaci každého občana). Nalézat skutečné, logické, oprávněné argumenty – zapáchá, je špinavý (přenos infekce), vyžadovat slušné chování a dodržovat je.

## **Bezdomovci v sociálních službách**

Typologie sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách, povinnost obcí starat se o svoje občany a zřizovat pro ně síť sociálních služeb – nástrojem může být komunitní plánování, kterého se může zúčastnit každý, kdo chce řešit v dané lokalitě sociální problematiku.

### **Základní služby, které mohou využívat lidé bez domova:**

**Nízkoprahová denní centra** – zajišťování základních potřeb – poskytnutí stravy, hygieny, převlečení, služby sociálního pracovníka (služby jsou většinou zdarma).

**Noclehárny** – krátkodobá pobytová zařízení, kde mohou lidé přespat přes noc, přes den musí zařízení opustit, jsou zpoplatněná částkou cca od 30 do 60 Kč.

**Azylové domy** – dlouhodobé ubytování se službou sociálního pracovníka, jsou zpoplatněné cca 80–110 Kč/den + noc.

**Občanské poradny** – sociální a právní pomoc lidem, kteří neumí vyřešit svoji situaci sami – nejsou určeny primárně pro bezdomovce, ale může je využít jakýkoliv občan bezplatně.

Některé instituce (např. farní charity, někdy i obce) zřizují humanitární sklady nebo šatníky, které mohou využívat sociálně slabí občané.

### **Statistika**

Počet bezdomovců v Brně (v roce 2010 – 1324 lidí), v případě zájmu o další údaje jsou k dispozici data ze sčítání lidu ([www.scitani.cz](http://www.scitani.cz), [www.czso.cz](http://www.czso.cz)).

### **Prevence**

Podpora vzdělávání, rozvoj sociálních kompetencí (finanční gramotnost, posilování občanské společnosti a pocitu zodpovědnosti za chod společnosti), stabilita rodin, podpora přirozeného zdravého života – sociální síť – občanská výpomoc (všímavost na úrovni obcí).

Řešení – snaha postižených jednotlivců + pomoc většinové společnosti se zapojením odborníků.

**Osvěta** – úkol i pro knihovny, včetně ukázky ostatním lidem, jak se dá slušně jednat s lidmi – odstranění stereotypního chování, které vede k předurkům.

### **Literatura a zdroje související s touto problematikou:**

Každá sociální služba, která je financovaná z dotací, musí být zaregistrovaná. Registrované údaje jsou k dispozici pro každého v tzv. i registru – Registr poskytovatelů sociálních služeb:

<http://registr.mpsv.cz/>

Adresář poskytovatelů sociálních služeb v Jihomoravském kraji volně ke stažení:

<http://www.kr-jihomoravsky.cz/Default.aspx?ID=39397&TypeID=12>

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. – zákon a vyhláška upravují podmínky poskytování sociálních služeb, vymezují základní pojmy a konkretizují jednotlivé sociální služby dle typologie – jinými slovy říkají, jaké služby mohou být zřizovány a pro koho jsou určeny.

Nejvíce se tématu bezdomovectví v ČR věnují manželé Vlastimila a Ilja Hradečtí, Ilja Hradecký je zatím jeden z nejvíce respektovaných odborníků na danou problematiku. Napsali více příruček, které jsou k dispozici na internetu, většinou na stránkách organizace Naděje. Uvádím namátkou několik textů od zmíněných autorů:

Bezdomovství – extrémní vyloučení ([http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf))

Definice a typologie bezdomovství (<http://www.nadeje.cz/vz/dtbezdm.pdf>)

Konflikt, bezdomovství a veřejný prostor ([http://www.nadeje.cz/vz/kbvp\\_tz2006.pdf](http://www.nadeje.cz/vz/kbvp_tz2006.pdf))

#### **ODKAZY NA NĚKTEROU DALŠÍ DOSTUPNOU LITERATURU:**

1. ŠUPKOVÁ, Danuše et al. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. Praha: Grada, 2007. 62 s. ISBN 978-80-247-2245-0. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/vz/zpb.pdf>
2. MAREK, Jakub, STRNAD, Aleš a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.
3. PRUDKÝ, Libor a Michaela ŠMÍDOVÁ. *Kudy ke dnu: analýza charakteristik klientů Naděje, o.s., středisko Praha, Bolzanova*. Praha: Socioklub, 2010. 135 s. ISBN 978-808-6140-681.
4. KOSORIN, Pavel. *Sláva vítězům, čest poraženým aneb Ameriku objevili bezdomovci*. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010. 96 s. ISBN 978-802-5482-964.
5. BALÁŠ, Ondřej et al. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství: sčítání bezdomovců v Brně v roce 2010*. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010. ISBN 978-802-5490-150.  
Dostupné z: <http://www.socialni-vyloucení.cz/>

# SPECIFIKA KOMUNIKACE S ROMY S OHLEDEM NA PROSTŘEDÍ KNIHOVEN

SPECIFICS OF THE COMMUNICATION WITH ROMA PEOPLE  
IN REFERENCE TO LIBRARY ENVIRONMENT

**Jana Poláková**

*Muzeum romské kultury v Brně*

## **Abstrakt**

Při kontaktu s Romy se setkáváme s komunikačními specifiky spojenými s odlišnou kulturou a normami chování. Autorka nastínila v příspěvku na základě své patnáctileté praxe mezi Romy nejčastější úskalí, se kterými se může příslušník majoritní společnosti potkat při běžné komunikaci s Romy. Představuje základní nedorozumění, k nimž může docházet, a zároveň se pokouší dát návod, jak se některých komunikačních chyb vyvarovat. S ohledem na romskou kulturu a jazyk nastiňuje vztah Romů k psané literatuře.

## **Abstract**

Communication between different ethnic groups with varying cultural backgrounds and behaviour standards may bring some difficulties. The author of the paper focuses on the most common difficulties in communication between Roma people and people of Caucasian origin in the Czech Republic. Jana Poláková bases her findings on 15 years of experience working with Roma people. The article specifically explains difficulties that may arise in public libraries. The author offers guidance on how to avoid misunderstandings and also elaborates on the overall attitude of Roma people towards written literature in the context of their cultural heritage and language.

## **Klíčová slova**

Romové, specifika komunikace, romština

Při komunikaci se zástupci jiných etnik než vlastního se mohou lidé v rámci vykonávání svého zaměstnání i mimo pracovní dobu dostat do konfliktních nebo těžce pochopitelných situací. Důvodem je velmi často tzv. etnocentrický pohled na daný problém, tedy vnímání situace pouze na základě vlastních zkušeností, etických norem a principů chování. Nepřipravený jedinec se tak může bez zavinění jakékoliv strany dostat do situací velmi problematicky řešitelných. Při komunikaci s Romy je třeba brát v úvahu odlišnosti v normách chování, v chápání určitých situací i v životních hodnotách a postojích. Poznání základních principů nepsaného „etického kodexu“ Romů může pomoci vytvořit příjemnější a jistě i klidnější komunikační zázemí.

## Co je vlastně „typický“ romské?

Existují situace, které bývají spojovány s „typický“ romským způsobem chování. Posuzování jejich značné části je však majoritní společností bezmyšlenkovitě a nekriticky přejímáno z médií a následně ovlivněno stále udržovanými a díky základním neznalostem také podporovanými stereotypními názory, které jsou v názorech většiny obyvatel ČR velmi hluboce zakořeněné. Mnohé dnes již „typické romské charakteristiky“, nad jejichž původem nebo důvodem se nikdo nezamýšlí, mají základ v odlišných kulturních a výchovných vzorcích romské komunity. Pokud se na ně člověk podívá nezaujatým pohledem a v širších souvislostech, dostanou najednou postoje a projevy některých Romů mnohem jasnější a pochopitelnější kontury.

Hlavním charakteristickým rysem tradiční romské rodiny je skutečnost, že jde o společenství lidí navzájem nerovnoprávných. Rodina se řídí přesnými pravidly, která určují nadřazené nebo podřazené postavení daného člena. Postavení jednotlivých členů romské rodiny se v průběhu jejich biologického vývoje mění. Jedinec se tak může z role nejnižší postavené propracovat (obvykle díky svému věku) až na pozici vážené osoby. Úlohy v rodině jsou přesně rozdělené na mužské a ženské. Naopak evropská „demokratická“ společnost směřuje k rovnoprávnosti mezi mužem a ženou.<sup>[1]</sup> U romské rodiny lze sice v rámci současného evropského trendu spatřovat rozpad velkorodiny na nukleární rodinu, závislý především na míře integrace do majoritní společnosti, přesto je chápání pozice ženy a muže v rodině a potažmo ve společnosti u Romů oproti u nás běžnému pojetí jiné.

Za další specifikum tradiční rodiny lze označit kolektivnost a soudržnost, a to v takové formě, jakou by mnohý Evropan považoval za narušení osobní svobody a práva na vlastní názor. Důraz na samostatné rozhodování je v romské rodině potlačen. Řešení problémů se odehrává v rámci společné, často i bouřlivé diskuze, ze které vyjde jedno rozhodnutí. Obvykle jde o myšlenku nejstaršího nebo nejváženějšího muže. Ostatní se s tímto závěrem diskuze ztotožní a považují jej za vlastní. Jiná či „lepší“ osobní pravda v podstatě neexistuje.

Kolektivní řešení jakéhokoliv problému má za následek hlučnost, která je Romům stereotypně velmi často vyčítána jako jedna z jejich nejnepříjemnějších vlastností. Pokud se chce jedinec nějak prosadit ve velkém množství lidí žijících pohromadě, musí na sebe umět upozornit. Jedinou možností je překřičet všechny ostatní, proto jsou Romové často hlasitější, než připadá majoritě obvyklé. Křik zároveň představuje jistý obranný mechanismus ve společnosti, v níž si daný jedinec není příliš jistý sám sebou, připadá mu cizí a nepřátelská. Tyto pocity mohou vyústit až do zvýšené agresivity. Křik vyvolává obvykle dojem nepřátelství a nezúčastněný pozorovatel může mít tedy pocit, že Romové se neustále jen hádají a vzájemně se nesnášejí. Ve skutečnosti se jedná o vystupňování okamžité situace, která se může na první pohled příslušníkům majoritní společnosti jevit jako teatrální výstup. Romové podobným způsobem řeší množství problémů – celá

[1] Viz VIKOVÁ, L. *Obraz současné romské rodiny z pohledu dětí a znalost romštiny u těchto dětí*. Praha, 1996. Diplomová práce. Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, Indologický ústav, s. 22.

situace se neobejde bez velkého křiku a rozmáchlých gest, má však jisté zákonitosti. Pokud účastník přistoupí na tato pravidla komunikace, je ze strany Romů (pro mnohé překvapivě) vnímán jako rovnocenný partner, kterého je třeba vyslyšet a jeho postoj brát v úvahu. Velmi často končí na první pohled vyostřené hádky urovnáním, po kterém nezůstanou během krátkého času ani stopy.

Soubor nepsaných pravidel se vztahuje také na udržování pořádku ve vnitřních prostorách vlastního obydlí, při vaření i každodenní činnosti. Bez zajímavosti jistě není, že i v na pohled velmi nuzném obydlí se romské ženy snaží udržovat pořádek. Mnoho Neromů, kteří se dostanou do romských bytů a domů, doslova žasnou nad pořádkem a přiznávají, že podobně uklizené domy nemají. Za úpravu a stav vnitřního vybavení, které v dnešní době již závisí zcela na finanční a sociální úrovni rodiny, odpovídají ženy. Snaha o pořádek v interiéru až neuvěřitelně kontrastuje s mnohdy neutěšeným venkovním prostředím. V době, kdy Romové kočovali, se o likvidaci odpadků příliš nestarali. Neměli důvod, protože na jednom místě zůstávali obvykle jen krátkou dobu. Nevyprodukovali tedy takové množství odpadu, které by jejich neromskému okolí způsobovalo potíže. Ve 20. století po sobě kočovní Romové obvykle odpad zakopávali. Byl z 95 % organického původu a jeho likvidace probíhala vlastně samovolně. Stejná situace byla i v osadách a segregovaných osídleních. Od 70. let 20. století se zvyšuje poměr komunálního odpadu anorganického původu a jeho likvidace je celosvětový problém. Romové mnohdy nezměnili svůj způsob likvidace odpadu. Na rozdíl od dřívější doby se však tento odpad samovolně nerozpadá, ale naopak narůstá. Zdánlivě lhostejný postoj Romů vůči nepořádku v blízkosti jejich bydliště může mít kořeny v morálním kodexu některých skupin, který odmítá nebo přímo zakazuje manipulaci s již vyhozeným odpadem (panuje u nich představa, že na odpad podobně jako na zbylé jídlo sahají nečisté síly a duše mrtvých).

Za další výrazný znak romské společnosti je označována neschopnost plánovat do budoucna, žítí ze dne na den. Tuto skutečnost má na svědomí historická determinace, se kterou souvisel i zažitý ekonomický systém Romů. Základem modelu hospodaření u Neromů je již po několika generacích peněžité odměna za vykonanou práci, za poslední století pak obvykle získávaná v pravidelných intervalech (měsíčně apod.). Romové za svoji práci dostávali ještě v 2. polovině 20. století nejčastěji naturálie – základní potraviny, obnošené šatstvo a boty, výjimečně pak peníze. Navykli si na absolutní absenci plánování či šetření, protože v jejich životní situaci nebylo možné. Žili ze dne na den, bez možnosti ovlivnit zítřejší příděl potravin.<sup>[2]</sup> S příchodem komunistického režimu získali Romové nebyvalou možnost každodenní práce, ovšem za měsíční výplatu. S touto skutečností se neuměli vyrovnat a obvykle získané peníze utratili během několika dnů. Zbylou dobu do další výplaty živořili, což je u mnohých rodin evidentní dodnes.

Se závislostí na každodenním přídělu základních životních prostředků souvisela také skutečnost, že majetek všech členů komunity byl považován za společný.

[2] Doklad odlišného chápání času u Romů můžeme sledovat i v některých dialektech romštiny, které označují jediným slovem *tajsa* včerejší i zítřejší den.

Materiální vybavení domácnosti v romských osadách záviselo stejně jako zásobování potravinami na vůli místního obyvatelstva, které rozhodovalo o podobě „výplaty“ Romům za práci. Starý vysloužilý funkční kastrol získala za svoji práci žena jen málokdy. Nežfídka se tak stávalo, že některé předměty denní potřeby patřily doslova všem.<sup>[3]</sup> Když někdo něco potřeboval, půjčil si danou věc od souseda. Pokud ji nepotřeboval, vzal si ji někdo jiný. Nikdo ji u sebe doma neschoval, nehledal, ale ani se o ni nestaral. Jakmile dosloužila, byla nahrazena jinou. Málokdy si Romové mohli dovolit koupit novou věc. Užívali proto staré opotřebované předměty získané od okolního obyvatelstva. I tento fakt přispěl jistě k nezájmu o jejich funkční stav. Vztah k vlastnímu i obecnímu majetku se v lidech vyvíjí od dětství, především starší generace Romů jej však neměla na čem uplatňovat. Rozloha obydlí (okolo 9 m<sup>2</sup>) také neumožnila větší hromadění předmětů. Romové se proto naučili nevázat se na věci denní potřeby, necítit nutnost je udržovat, a pokud doslouží, vyhodí je. Tento vztah pak nadále pokračuje, i když si Romové předměty denní potřeby pořizují za finanční prostředky.

Největší rozdíly patrně najdeme ve výchovných postupech. Pod pojmem péče o dítě si obvykle představíme souhrn úkonů zajišťující zejména péči o jeho zdraví, tělesný, citový, rozumový a mravní vývoj. Z výzkumů provedených na Slovensku vyplynulo, že se romské matky starají o děti tak, že jim perou a vaří. Výchova pro ně představuje hlavně uspokojení základních biologických potřeb dítěte.<sup>[4]</sup> Čím více přichází romská rodina do kontaktu s majoritním okolím, tím méně jsou patrné rozdíly v jejich postupech při výchově oproti majoritní společnosti.

Tělesný kontakt novorozence s matkou, který je považován za důležitý, je u Romů velmi obvyklý, ať už pocházejí z jakéhokoliv prostředí. Malé děti jsou chovány, hlazeny, hýčkány, ovšem jen do okamžiku, dokud se nezačnou samy pohybovat. Jakmile začne dítě chodit, jeho výchovu předá matka starším sourozencům a celému kolektivu komunity. Děti si rodové zvyklosti a vzorce chování osvojují prostřednictvím pozorování a napodobování. Svět dětí a dospělých není u Romů striktně oddělen, generace vůči sobě nestojí v opozici, ale mnohé situace řeší v rámci celého kolektivu. Boj proti rodičovské autoritě v období dospívání není u romských adolescentů tak zjevný jako v ostatní společnosti. Jejich revolta se obrací často směrem na školu, ale i ostatní „gádžovské“ instituce, které jsou často Romy považovány za znucované.

Romští rodiče neznají a neuplatňují některé principy výchovy, které jsou pro majoritní společnost přirozené, a navíc je na nich vystavený celý vzdělávací systém.

[3] Viz HÜBSCHMANNOVÁ, M. *Šej pes dovakeras = Můžeme se domluvit*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1995, s. 40.

[4] Viz FABIÁNOVÁ, V. *Etnografický obraz rómskeho etnika a rómskej ženy*. In: POLÁKOVÁ, Eva (ed.). *Postavenie a rola rómskej ženy v spoločnosti. Svazek II. Štúdie*. Trnava: Fakulta masmediálnej komunikácie UCM Trnava, 2005, s. 142; MATULAY, S. *Rómovia cez prizmu sociologického výskumu*. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa, Fakulta sociálnych vied, 2003, s. 46; VANKOVÁ, K. *Rómske ženy v ich prirodzenom rodinnom prostredí*. In: POLÁKOVÁ, Eva (ed.). *Postavenie a rola rómskej ženy v spoločnosti. Svazek II. Štúdie*. Trnava: Fakulta masmediálnej komunikácie UCM Trnava, 2005, s. 142–144.

Tzv. odložení požitku je pro romské rodiče naprosto neznámý pojem. Dají svým dětem, po čem zrovna touží, bez jakýchkoliv omezení či odkládání. Romové neznají podmiňování nějaké situace jinou. Romské děti tak obvykle neslyší např. „můžeš jít ven, ale nejdřív si udělej úkoly“, nebo „nejdřív povinnosti potom zábava“.

Děti českých rodičů odmalička slyší, že slušností je poděkovat a poprosit. Romové však mezi sebou díky a prosby nepoužívají. Sdílení společného jak po stránce duševní, tak i materiální, je jedna z nejvýraznějších složek romského kulturního vzorce. V zásadě darující počítá s tím, že kdokoliv pro něj bez přemýšlení něco podobného v případě potřeby udělá také, bude-li jen trochu moci. Každý, kdo chce pro někoho něco dobrého udělat, dělá něco dobrého především pro sebe, protože pomoci druhým je přínosné hlavně pro vlastní duši a vědomí.

S kolektivní podstatou romské komunity úzce souvisí absence odměn za úspěch a snaha po vyniknutí. Základem kolektivního soužití je totiž splynutí s okolím ve všem, tedy i ve školních výsledcích, pracovní kariéře apod. Pro romské děti nemá systém odměn v podobě známek ve škole nejmenší logiku a ani rodiče mu nepřikládají velkou váhu.

### **Jaké jsou základní komunikační bariéry?**

Základní komunikační bariéry vyplývají z odlišných norem chování a kulturních vzorců mezi českou a romskou společností. S čím vším se tedy může potkat a musí vypořádat pracovník knihovny při kontaktu s Romy?

V úvahu je třeba nejdříve vzít, kdo z Romů by vlastně mohl být potenciální návštěvník. S největší pravděpodobností musí splňovat několik podmínek, o nichž u majoritní společnosti ani nepřemýšlíme, ačkoliv přístup jednotlivce vůči instituci, jako je knihovna, netkví v jeho etnicitě, ale v jejím sociálním zázemí. Knihovny bezpochyby navštěvují romští studenti středních a vysokých škol a také Romové vystudovaní, kteří umí knihovny bez problémů využívat a potřebují je ke svému životu pracovnímu či osobnímu. Ti však většinou patří mezi osoby lépe sociálně situované a také více integrované do společnosti. Představují jakousi špičku ledovce, návštěvníky, kteří budou pod vlivem mnoha stereotypních představ považováni spíše za osoby ze zahraničí, než romské. Kontakt s knihovnicí i samotným systémem výpůjček, stejně jako výpůjčním řádem, jim nečiní o nic větší problém než komukoliv jinému.

Romové patřící do „střední“ vrstvy by mohli být zjednodušeně označeni za „ty bezproblémové“ – mají zaměstnání, ve svém okolí se neprojevují ani hlučně ani nepořádkem. Děti chodí do školy pravidelně, a i když neudivují výbornými výsledky, nemají s učením větší problém. Jejich vzdělání je středoškolské nebo jsou vyučeni v oboru. Návštěvníci z této vrstvy již knihovnu nevyužívají tak hojně. Informace, které potřebují, získají z internetu, novin nebo televize a čtení knih už pro ně mnohdy znamená nadstandard, který si z různých důvodů rozmyšlejí. Ani oni však, pokud se do knihovny dostanou, nemají větší problém s komunikací a dodržováním pravidel.



Ať se nám to líbí nebo ne, většina Romů v našem státě bohužel spadá do sociálně nejnížší vrstvy. Její zástupci mají velký problém získat práci, nejčastěji z důvodu nízkého vzdělání a malé nebo nevhodné kvalifikace. Jejich zájem se soustředí na zajištění základních potřeb člověka a chození do knihovny a čtení knih pro ně představuje ztrátu času, a hlavně financí. Dalo by se tedy očekávat, že osoby z této skupiny příliš častými návštěvníky knihovny nebudou. Přesto se za poslední roky i zde situace nepatrně mění. Knihovny nenavštěvují dospělí, ale díky aktivitám různých středisek a volnočasových center se s prostředím knihoven seznamují děti pocházející často ze sociálně znevýhodněných lokalit. V návaznosti na to se tak mohou pracovníci knihoven dostat do komunikace s jejich rodiči. Ti někdy zájmu dětí příliš nefandí a nemusí je tedy jednoznačně podporovat. A právě zde by mohlo být možné se setkat s různým pohledem na jednu a tu samou věc.

Na základě předchozích řádků bychom mohli usoudit, že pracovníci knihoven vlastně nebudou při své práci s odlišností romských kulturních vzorců konfrontováni. Dalo by se z nich jednoduše vyvodit, že Romové, kteří chodí do knihoven, problém s komunikací nemají. A Romové „problémoví“ knihovny nevyhledávají. Přesto si myslím, že by bylo vhodné na těchto místech definovat některé z norem chování u Romů, které by mohly vést k nepochopení či konfliktu.

Vzhledem k jednoznačně daným rolím ženy a muže v romské rodině může někdy vyvstat problém již v samotném počátku kontaktu, aniž bylo vysloveno jediné slovo. Pro Romy bývá poměrně hodně zásadní, kdo s kým mluví. Nejen zda mluví muž s mužem nebo ženou, ale také jaké postavení v daném kolektivu má. Jednodušeji řečeno – Romové velmi neradi komunikují s řadovými pracovníky. Ačkoliv se jedná o banální záležitost, chtějí mluvit s vedoucím nebo ještě lépe ředitelem, protože on je v podstatě „mluvčí“ a „představený“ celé knihovny. V očích Romů má tak jako jediný právo o všem rozhodovat. V žádném případě je nepřesvědčivý argument, že na takové drobnosti nemá ředitel čas nebo že na ně „tady má lidi“. Pro Romy je naopak urážlivé, pokud se jim nejvýše postavená osoba nevěnuje. Tento postoj nevyplývá z nějakého přehnaného pocitu důležitosti, ale z vlastního pojetí hierarchie v kolektivu a moci představeného komunity.

První slova, která při setkání dvou neznámých lidí člověk obvykle vyřkne, je pozdrav. A už zde se zvyky Čechů a Romů rozcházejí. Romové totiž při setkání nepoužívají pozdrav stejného typu a znění jako Češi. V romštině sice existuje ekvivalent českému „dobrý den“, ale v tradičním pojetí se nepoužívá. Místo pozdravu užívají Romové otázky, kterými zjišťují aktuální dění. Za neutrální pozdravy v romštině lze považovat *sar sal* – jak se máš, či *kaj džas* – kam jdeš. Potkají-li se dvě ženy, mohou se zdravit např. *so taves* – co vaříš. Nejčastější je však situace, kdy Romové nepozdraví vůbec. Není to projev neúcty či přehlížení, Romové nepovažují pozdrav za tak důležitý jako Češi.

Už v první části článku je zmíněno, že děti od svých rodičů dostanou vše, co chtějí, a v tom okamžiku, kdy si to přejí. Nenaučí se tak stejné „trpělivosti“ při čekání na obsloužení, jakou projevují ostatní. Předbíhání a dožadování se okamžiků

tého obslužení jsou častým jablkem sváru. Pokud se personál knihovny do podobného konfliktu dostane, je pouze na něm, aby vše urovnal. Rozhodně a jasně musí předbíhající informovat, že v těchto místech je zvykem čekat v řadě a je nutné pravidlo dodržovat. Zároveň je velmi taktické (i když pochopitelně z hlediska personálního ne příliš produktivní) nabídnout, že stejnou informaci může provinilec slyšet z úst ředitele.

Ať už komunikaci předchází konflikt nebo ne, může mnohé neznalé zaskočit, s jakým klidem Romové tykají lidem, které nikdy neviděli. Nejedná se o jejich aroganci ani o neúctu k druhým. Mezi Romy je velmi běžné tykání. Vyká se pouze starým a obzvláště váženým osobám. I když je tento způsob komunikace mnohým nepříjemný, je vhodné v podobných případech ze strany personálu zachovat korektnost a dospělým osobám nadále přes jejich „familiárnost“ vykat.

Za jednu z nejnepříjemnějších skutečností při kontaktu s Romy uvádějí lidé napříč nejrůznějšími zaměstnáními neochotu poprosit a poděkovat. Jak je uvedeno výše, opět se nejedná o vyjádření neúcty, ale pouze o jiné pojetí slušnosti. Romy totiž poděkování a poprosení může i urazit. Pro člověka vychovaného dle českých zvyklostí je velmi složité „odnaučit se“ mezi Romy děkovat a prosit. Pro pracovníky knihovny to našťástí není až tak nutné. Důležitější je, aby si nevyložili špatně, pokud romští čtenáři neocení jejich pomoc očekávaným způsobem.

S absencí odměn a trestů v romské výchově souvisí občasná neochota přijmout systém pokut za nedodržení termínů odevzdání výpůjčky. Knihovnickému personálu nezbyvá jiná možnost, než při zařizování čtenářského průkazu pečlivě zdůraznit, že termíny odevzdávání knih se musí dodržet a za každé nedodržení se vybírá pokuta. Stejně tak je vhodné existenci sankcí připomínat při každém vypůjčení. I tak může být neodevzdávání knih či neplacení poplatků za pozdní vrácení značný problém. Vyřešit jej lze patrně pouze jasně danými pravidly – např. po třetím nezaplacení ukončit platnost průkazky. I když zde coby ne-knihovnický zaměstnanec nevím, jak aplikovatelná tato možnost je.

Mnozí Romové mají odlišné vnímání času, než je tomu u majoritní společnosti. Nejedná se o nezodpovědnost, jak je neromská většina obvykle přesvědčena. O hodinu více nebo méně nehraje roli, nespěchá se, návštěvy přicházejí se zpožděním a vysedávají donekonečna. Rom jakoby počítal s jakousi extrasensorickou komunikací, že ten druhý nějak vycítí, proč nepřišel, nebo přišel v jinou dobu, než měl, a pochopí jeho důvody. Co se Evropanovi může jevit jako nespolehlivost, je spíše bezčasovost, nedostatek takového smyslu pro čas, jak je běžný v Evropě. Nesplněné sliby byly obvykle míněny zcela vážně, ale kdy je splní, to se osobě, která slib dala, nejeví jako závažná otázka.

Při komunikaci s Romy se občas stává, že ačkoliv oba účastníci hovoří stejným jazykem, mají pocit, že tomu tak není. Romové, jejichž mateřským jazykem je romština, můžou mít problém při používání češtiny hned v několika rovinách. Čeština a romština jsou natolik odlišné jazyky, že poměrně běžně dochází ke změně smyslu slova nebo věty při překladu, někdy se také stane, že nelze najít v druhém jazyku k danému výrazu vůbec ekvivalent.

Důvodem vzájemného nepochopení plynoucího z rozdílných mateřských jazyků je tzv. romský etnolekt<sup>[5]</sup> češtiny. Etnolektní slovní zásoba obsahuje lexikální přejímky z původních jazyků a sémantické a gramatické kalky. Příkladem sémantického kalku je romské slovo *o kher*, překládané do češtiny jako dům, byt a někdy i pokoj. Romské sloveso *te čhinel* znamená v doslovném překladu jednak hodit (házet) nebo lít (nalít, polít), takže vypravěč může použít např. obrat „házeli na něj vodu“.

Při gramatickém kalkování může dojít díky úplnému a doslovnému překladu z mateřského jazyka do druhého k naprostému nepochopení. Příkladem je otázka *So tuke hin?*, kterou se Romové ujišťují o příbuzenském vztahu jisté osoby s dotazovaným. Doslovný překlad Co ti je? nese v českém jazyce naprosto jinou informaci.

Základnímu nedorozumění při rozhovoru můžeme zabránit několika jednoduchými způsoby. Jejich dodržení však není až tak jednoduché, jak se na první pohled zdá. Předně je nutné používat jednoduché věty, nespojovat je do dlouhých propletených a na sobě vzájemně závislých souvětí. Ze slovníku je nutné vyřadit co nejvíce cizích slov a abstraktních pojmů.

Dalším problematickým okamžikem může být pro Romy vyplnění předtištěného formuláře. Romové obecně projevují vůči dotazníkům nedůvěru a poměrně neradi podávají o sobě psané informace. Zároveň se může při vyplnění dotazníku stát, že neporozumí přesně psanému textu na něm a nepodá proto relevantní odpověď. Pokud si tedy knihovnický personál všimne rozpaků romských čtenářů nad nějakým formulářem, je třeba jej předně ujistit, že se jedná o údaje, které použije jen knihovna. Knihovna nemá nic společného s úřady, nikam nemá povinnost získané údaje hlásit, ba dokonce to nesmí. Ideální je dále nabídnout pomoc při vyplňování, tedy „přetlumočit“, co se má vlastně do formuláře vyplnit, případně jej vyplnit za asistence čtenáře.

V neposlední řadě je třeba upozornit na další skutečně výraznou odlišnost při komunikaci, která může ovlivnit zcela zásadně chod rozhovoru. Mlčení znamená souhlas, říkají často Češi. U Romů je ale mlčení projevem nesouhlasu s mluvčím, který však nechce ze zdvořilosti prezentovat. Dokonce ani na přímou otázku, zda souhlasí či ne, nemusí odpovědět podle svého vnitřního přesvědčení. Proto je třeba použít jisté diplomacie a pokusit se navrhnout jiné řešení, na něž potom již můžou reagovat kladně.

## Romové a čtení

Ačkoliv jsou členové romské rodiny na sebe velmi úzce napojeni, nevěnují romští rodiče malým dětem speciální pozornost v podobě drobných slovních a motorických her, říkadel, ukolébavek nebo pohádek. Nemají potřebu dětem vyprávět

[5] Viz BOŘKOVCOVÁ, M. *Romský etnolekt češtiny: případová studie*. Praha: Signeta, 2006; Pojem etnolekt. *ABZ.cz: slovník cizích slov* [online]. 2005-2006 [cit. 2009-10-29]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/etnolekt> – neustálená forma nemateřského jazyka.

nebo čist. Tradiční vypravěčské prostředí bylo u Romů spojené spíše s dospělými. Na společných posezeních se vyprávěly zážitky z cest, ze života, příběhy poučné, fantaskní i s erotickým nádechem. Těchto posezení se však děti obvykle nezúčastňovaly. S mluveným slovem v romštině přicházejí děti do styku jako se svým mateřským jazykem. Na rozdíl od dětí českých se ale nesetkávají se slovem zprostředkovaným literaturou, pouze užívaným při každodenní komunikaci. Jejich slovní zásoba tak není obohacena o literární slovní obraty, znají menší množství synonym apod.

V dnešní době samozřejmě existuje romsky psaná literatura. Většina Romů však zná romštinu pouze v mluvené podobě. Psaná podoba romštiny je pro ně prakticky neznámá. Není a v nejbližší době bohužel ani nebude prostředkem, jak šířit mezi Romy masově jakékoliv informace.

O nic příznivější postavení nemá u Romů a romských dětí ani česky psaná literatura. Znalost písma a čtení nikdy neznamenala pro Romy žádnou prestiž, spíše naopak. Velmi často se do školy posílalo jako zástupce rodiny dítě, o němž se předpokládalo, že nic neumí a není schopno ničeho lepšího, než se jít učit. Jen velmi málo romských rodičů považuje za přínosné, když dítě čte nebo je mu čteno. České knihy obsahují pro Romy neznámý svět popisovaný téměř cizím jazykem, ve kterém se nevyznají.

Romský čtenář může mít s česky psaným textem stejný problém jako s mluvenou češtinou. Některým slovům či větným spojením nemusí ze zásady vůbec porozumět. Mnohé abstraktní pojmy či cizí slova není možné do romštiny vůbec přeložit a pro osoby, jejichž mateřštinou je romština, se stávají zcela nepoužitelnými a nepochopitelnými. Tyto základní bariéry při pochopení češtiny jsou často prvotní příčinou školních nezdarů. Je pochopitelné, že dítě, které má problém se čteným textem, jej nebude vyhledávat. Do dospělosti si pak odnese přesvědčení, že knihy nejsou potřebné a rozhodně nejsou určeny pro něj.

## **Závěr**

Nepochopení a intolerance odlišného romského modelu výchovy dětí ze strany majoritní společnosti přispěly v 2. polovině 20. století v období komunistického režimu v Československu k zásadnímu nabourání tradičního rodinného systému. Snaha vyměnit jej za principy obvyklé pro většinovou společnost přinášela pouze další a další konfliktní situace. Vezmeme-li v úvahu odlišný přístup romských rodičů k výchově a komunikaci s dětmi, můžeme mnohem snadněji pochopit neúspěch romských dětí doprovázející školní docházku a mizivou šanci zařazení do majoritní společnosti. Jejich dětství se skutečně v mnohém odlišuje od průměrného českého dítěte. Rodiče jim nepřikazují, nezakazují, nevysvětlují, neznají odkládání požitku jako součást odměny. Typické pro vyrůstání v předškolním věku je značná fixace na matku a sourozence a existence v rámci kolektivu, který je nadřazen jedinci. Při vstupu na základní školu se dítě setkává s množstvím pro něj neuvěřitelných a nepochopitelných situací – je vytrženo z domácího prostředí, nuceno k samostatné práci, soustředění se na jeden úkol, používání jiného jazyka než mateřského, nemůže si vzít, co chce, mluvit, kdy chce atd. Na základě

toho se pak mnohým pedagogům ve srovnání s jinak vychovanými dětmi neromskými jeví jako neovladatelné, nevychované či retardované.

V odlišnosti romské a neromské kultury tkví kořen následného neúspěchu dítěte ve škole, kvůli kterému se uzavře vůči vzdělání i vůči majoritní společnosti, která je původcem školní výuky. Dokud si neromská společnost neuvědomí odlišnost „startovací čáry“ romských a neromských dětí, nedojde v několika nejbližších generacích k tolik požadované a očekávané integraci. A dokud Romové neuznají vzdělání jako nejdůležitější vklad do budoucnosti svých dětí, budou stále bojovat s nízkou sociální úrovní a intolerancí majoritní společnosti. Můžeme jen doufat, že přístup romských rodičů ke vzdělání jejich dětí bude i nadále rok od roku kladnější. Až si do české knihovny přijde Rom vypůjčit knihu psanou v jeho rodném jazyce – romštině, pak budeme moci konstatovat, že multikulturalita není jen fráze, ale skutečně funkční a fungující proces. Prozatím ale držíme palce těm romským dětem, které se téměř každý den vydávají pěšky z ghetta, v němž žijí, do knihovny v centru města. Už to je první, velmi křehký krok k vzájemnému sblížení.

#### POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA:

1. BOŘKOVCOVÁ, Mária. *Romský etnolekt češtiny: případová studie*. Praha: Signeta, 2006.
2. DAVIDOVÁ, Eva. *Romano drom = Cesty Romů: 1945–1990*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého v Olomouci, 1995.
3. HORVÁTHOVÁ, Jana (ed.). *Memoáry romských žen*. Brno: Muzeum romské kultury v Brně, 2004. Obsahuje: KOZÁKOVÁ, Karolína. *Karolína - cesta životem v cikánském voze*. MACHÁLKOVÁ, Elina. *Elina - sága rodu Holomků*.
4. HÜBSCHMANNOVÁ, Milena. *Šaj pes dovakeras = Můžeme se domluvit*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995.
5. KALEJA, Martin, KNEJP, Jan (eds.). *Mluwme o Romech = Aven vakeras pal o Roma*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2009.
6. LACKOVÁ, Elena. *Narodila jsem se pod šťastnou hvězdou*. Praha: Triáda, 1997.
7. MATULAY, Stanislav. *Rómovia cez prizmu sociologického výskumu*. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa, Fakulta sociálnych vied, 2003.
8. POLÁKOVÁ, Eva (ed.). *Postavenie a rola rómskej ženy v spoločnosti. Svazek II. Štúdie*. Trnava: Fakulta masmediálnej komunikácie UCM Trnava, 2005.
9. POLÁKOVÁ, Jana. *Kapitoly ze současné romistiky: (sondy do historie, metodologie a terénní praxe)*. Brno, 2011. Disertační práce. Filozofická fakulta Masarykovy univerzity. Ústav evropské etnologie.
10. ŽLNAYOVÁ, Edita et al. Postavenie a úloha ženy-matky a muža-otca v rómskej rodine. *Romano džaniben* 1996, roč. 3, č. 1–2, s. 29–41.

# DVĚ ORGANIZACE, DVA NÁZORY, JEDNA BUDOVA – HLEDÁNÍ SPOLEČNÉ CESTY

TWO ORGANIZATIONS, TWO VIEWS, ONE PLACE  
– LOOKING FOR A COEXISTENCE

**Vladimíra Kurialová, Soňa Piškulová**

*Městská knihovna Břeclav – pobočka Poštorná, postorna@knihovna-bv.cz*

## **Abstrakt**

V tomto příspěvku předkládáme zkušenosti, které jsme získaly nejen prací se čtenáři a návštěvníky knihovny, ale i s klienty organizací sídlících ve společné budově v letech 2008–2012. Poznaly jsme, že náplň práce knihovnic se nemusí týkat jen zabezpečení běžného provozu knihovny, ale spadá sem i vytvoření příjemného a hlavně čistého, klidného a bezpečného prostředí pro čtenáře a ostatní uživatele budovy a okolí.

## **Abstract**

In this paper we present the experiences we have acquired from work with readers and library visitors, and also with clients of organizations we shared library building in 2008–2012. We have learned that the quality of librarians' work do not concern only with library routines, but also with creation of pleasant, clean, quiet and safe environment for readers and other visitors of the library building and its surroundings.

## **Klíčová slova**

bezpečí, Břeclav, čtenáři, IQ Roma servis, klienti, knihovna, komunikace, policie, pobočka Poštorná, spolupráce

Knihovna Poštorná je největší a nejnavštěvovanější pobočkou Městské knihovny Břeclav ze všech tří městských částí. V historické budově, kterou postavili Liechtensteinové za účelem vzdělávání dětí z Poštorné a Charvátské Nové Vsi v roce 1874, sídlí více než čtyřicet let a ke své činnosti využívá celé přízemí budovy. V roce 2012 měla 753 registrovaných čtenářů, z toho 285 dětí do 15 let. Pobočku navštívilo 18 241 uživatelů, vyžádali si celkem 48 387 výpůjček. Veřejného internetu využilo 1 922 návštěvníků. Pobočka Poštorná pravidelně spolupracuje se základními i mateřskými školami, s IQ Roma centrem, Klubíkem – centrem pro rodinu – a nově navázala spolupráci se speciální školou. Pořádá pro své uživatele i pro širokou veřejnost řadu zajímavých kulturních i vzdělávacích akcí. V loňském roce uskutečnila 143 akcí, kterých se zúčastnilo 2 803 návštěvníků (přednášky, semináře, literární besedy, literární kavárny, exkurze, soutěže, knihovnické lekce, večery a noci pro děti).

V létě roku 2008 přidělil Městský úřad v Břeclavi brněnské organizaci IQ Roma servis prostory v prvním patře budovy pro jejich břeclavskou pobočku. Na stejném patře v té době už od začátku roku sídlil soukromý fotoateliér. Jak se břeclavská pobočka dostávala do povědomí klientů a zvyšovala se návštěvnost tohoto centra, začaly se objevovat problémy spojené s užíváním společných prostor budovy těmito třemi organizacemi.

Klienti IQ Roma se chovali tak, jako by celá budova i široké okolí patřilo jen jim. Nebrali ohledy na provoz ostatních organizací. Nastaly situace, se kterými jsme se doposud nesetkaly a musely je řešit hned. Na denním pořádku byl hluk, nářky, jadrné výroky, nepořádek, kouření, drogy, vydírání, shromažďování se a postávání ve vchodu do budovy tak, že dospělým čtenářům a návštěvníkům bylo nepříjemné prodírat se hloučky, děti se bály a mnohdy do knihovny ani nepřišly. Rodiče pak žádali prodloužení výpůjční doby. To se samozřejmě odrazilo na výsledcích knihovny, poklesla návštěvnost i výpůjčky. Později se objevily slovní i fyzické útoky a přepadení.

Návštěvníci centra začali knihovnu považovat za další bezplatné prostory klubu a vstup vyžadovali hlavně v době mimo jeho provoz. Nejenom čtenáři, ale i my pracovnice jsme se necítily bezpečně, hlavně v odpoledních hodinách, kdy provoz zajišťuje jen jedna knihovnice.

I fotoateliér byl nucen omezit svůj provoz na dopoledne a víkendy pro velkou hluchost na chodbách. Knihovna svou činnost omezit nemohla a hlavně nechtěla. Snažili jsme se nastalou situaci řešit s pracovníky IQ Roma servis. Byla přislíbena náprava i dozor na chodbách, ale to nemělo dlouhého trvání a problémy se opakovaly. Později jsme požádali o pomoc Městskou policii, která budovu i okolí nepravdělně kontrolovala. Když hlídka přijela, klienti se zklidnili a odešli, ale jakmile odjela, vrátili se. Takže požadovaný výsledek se nedostavil. Přetrvávající problémy si vyžadovaly jiná řešení. V tomto období nepřicházely stížnosti jen od knihovny, ale i od vedení základní školy, mateřské školy a obyvatel městské části Poštorné.

Představitelům města nezbývalo nic jiného, než se touto záležitostí zabývat. Bylo vyvoláno společné jednání, kterého se zúčastnili za městský úřad pracovnice Odboru sociálních věcí, zástupci státní a městské policie, ředitelka základní školy, vedení pobočky IQ Roma a ředitel a pracovnice městské knihovny. Až toto jednání z 1. 12. 2011 přineslo celkové zklidnění a uvolnění neúnosné a napjaté atmosféry. Ještě v prosinci došlo k setkání klientů IQ Roma se zástupci policie. Byla stanovena pevná pravidla společného užívání budovy a okolí a po klientech se vyžadovalo jejich respektování a dodržování.

Takže se nakonec ukázalo, že pro vyřešení problémů je nejdůležitější vzájemná komunikace a neústupnost v dodržování pravidel u všech návštěvníků budovy bez rozdílu.

V současné době je situace zklidněná. Několik dětí, které jsou/byly klienty IQ Roma centra, se stalo čtenáři knihovny, navštěvují ji pravidelně a zúčastňují se knihovnických akcí. Dospělí využívají internet a kopírovací službu.

**Tematický blok**

# KOMUNITNÍ ROLE KNIHOVEN

**Garant:** *Mgr. Gabriela Jarkulišová*



# VAŠE KNIHOVNA

YOUR LIBRARY

## **Pavel Zajíc**

*Městská knihovna Rožnov pod Radhoštěm, zapa@knir.cz*

### **Abstrakt**

Městská knihovna v Rožnově pod Radhoštěm již řadu let pracuje s konceptem komunitní knihovny. Spolupracuje a dává prostor různým názorovým a volnočasovým platformám ve městě a jeho okolí. Obyvatelé města si tak již pod pojmem městská knihovna nevybaví pouze „knihy a upomínky“, avšak také celou řadu kulturních a společenských aktivit. Je vnímána jako místo setkávání, které je připraveno naslouchat potřebám nejen svých uživatelů, ale také aktuálním potřebám obyvatel města. Příspěvek pak ukazuje příklady aktivit realizovaných v průběhu let.

### **Abstract**

Municipal library in Rožnov pod Radhoštěm has employed the concept of “community library” for more than 15 years. The library collaborates with various leisure time and opinion platforms residing in the region and provides space for the related events. So, the connotations of the term “municipal library” are well beyond the “books and overdue reminders” among most citizens, it encompasses a number of cultural and social activities. The library is perceived as a meeting place attentive to needs of its users as well as all citizens. The article then outlines several examples of activities undertaken in the last years.

### **Klíčová slova**

aktivity knihovny, Městská knihovna Rožnov pod Radhoštěm, komunitní knihovna, projekty, spolupráce

Je tomu již řada let, co si knihovny a knihovníci, zvláště pak ve veřejných knihovnách, začali uvědomovat proměňující se klima ve společnosti a s touto změnou související proměnu role knihovny tamtéž. Doba je rychlá, někdy by se dalo říci, že je rychlejší než bychom si sami přáli. Nejinak je tomu i na poli veřejného knihovnictví.

Není však mým záměrem mluvit zde o technologiích a technických aspektech. Změny v této oblasti jsou vždy nejmarkantnější a proměna (nejenom) veřejného knihovnictví se na tomto poli děje dennodenně. Některé knihovny jsou v zavádění technologií a technických novinek odvážnější, jiné méně.

Změna v přemýšlení o veřejném knihovnictví a o roli veřejné knihovny, kterou sehrává v životě občanů města, to by mělo být podtónem tohoto příspěvku, jenž se bude týkat výčtu (dle mého) zajímavých aktivit Městské knihovny v Rožnově pod Radhoštěm.

*Knihovna ve městě je. A když už je, tak má koukat, aby byla. A aby byla, musí do ní chodit lidi... Ale když ti lidi čtou čím dál míň? A když už čtou, tak si chtějí spíše knihy kupovat, než půjčovat? A k čemuže má město dávat pět miliónů ročně, když tam lidi chodit přestávají? A když tam lidi chodí a už si něco půjčí, tak za chvíli mají ve své poštovní schránce z knihovny upomínku... To je scénář, který v různých variacích musí zažívat v posledních letech kdekerá knihovna. A režiséři (ředitelé knihoven) pak podle tohoto scénáře inscenují drama, komedii, frašku..., jak je kterému z nich vlastní a blízké.*

V rožnovské knihovně pracuji od roku 1996 a již v té době pod vedením tehdejší ředitelky **Jarmily Mikuláškové** se dařilo knihovně naplňovat motto „**Knihovna jako obývací pokoj města**“. Jinými slovy, lidé by se měli v knihovně cítit jako doma. Měli by tam chodit rádi, měli by tam nacházet nejenom poučení a informace, ale také porozumění, inspiraci, zastání. Knihovna by měla být pro všechny věkové skupiny. Měla by umět spojovat lidi podobných názorů, umožnit dialog různých názorových a zájmových skupin. Měla by být místem neformálního setkávání a pružně reagovat na vzniklé problémy v oblasti občanského života – literaturou, kterou má ve svých fondech, popřípadě besedami či diskusními fóry na dané téma. Výčet činností pak nutně nemůže být konečný, neboť život ve městě nestagnuje a knihovna by měla být jeho živoucí, organickou součástí. To vše pak při bezvadném fungování knihovnicko-informačních služeb s důrazem na jejich kvalitu a uživatelskou přívětivost (prostředí, knihovní fond, obsluhující personál).

Za tu řadu let se v rožnovské knihovně podařilo realizovat mnoho projektů. Některé byly dlouhodobé, jiné měly jednorázový charakter. Jiné měly skvělou myšlenku, avšak při jejich realizaci nastaly problémy s uváděním myšlenky v život. Některé se samy o sobě vyčerpaly a byly opuštěny. Jiné se zprvu z nenápadných akcí rozvinuly do akcí masového rozměru. V následujícím výčtu jsou vzpomenu ty nejvýraznější aktivity knihovny.

**Podzimní putování broučků** – lampionový průvod k připomenutí díla Jana Karafiáta Broučci. Zpočátku se jednalo o průvod několika dětí s lucerničkami a knihovníků po městském parku. V současnosti průvod cca 3000 rodičů a dětí městským parkem s cílem ve Valašském muzeu v přírodě, s divadelními představeními a skvělou atmosférou. Tato tradice trvá již 17 let. (*cil: Propagace dětského čtenářství*)

**Večerníčky na kamenech za knihovnou** – v průběhu celého týdne se za knihovnou scházejí děti ve věku tří až osmi let s rodiči, aby si poslechli čtenou pohádku a zhlédli divadelní představení. V začátcích zde byly čteny dětské literární práce z almanachů vydávaných knihovnou, avšak koncept musel být pozměněn pro nízký zájem veřejnosti. Celý týden je věnován společnému tématu a v průběhu let tak byly večerníčky – duhové, čarodějné, popletené, neposlušné, cestovatelské... V současné době je denní účast cca 200 lidí. Tradice trvá více než 10 let. (*cil: Propagace hlasitého čtení dětem*)

**Město v mé paměti** – jeden z dlouhodobých a mnohavrstvých projektů. Od roku 2007 se knihovna snaží ve spolupráci se seniory, kteří se setkávají 1x měsíčně

v podkroví knihovny, o mapování živé, orální paměti města. Tvůrčí potenciál seniorské skupiny je velmi silný a projekt má celou řadu nejenom fyzických výstupů – dvě vydané monografie účastníků projektu, šest průvodcovských materiálů pro procházky paměti města, cyklus každoročních prázdninových procházek městem pro veřejnost s výkladem, pět almanachů literárních prací účastníků projektu, nová edice Milé tisky vydávaná knihovnou s pracemi a vzpomínkami účastníků projektu, pravidelné autorské čtení v Domově pro seniory z literárních prací účastníků projektu, několik výstav dokumentů z osobních archivů na chodbách knihovny, řada besed s lidmi zaměřenými na osobní historii z jiných regionů... Knihovna získala řadu spolupracovníků a partnerů/dobrovolníků pro další aktivity knihovny, zdroj inspirace a také neocenitelnou zpětnou vazbu pro svou činnost. *(cíl: Propagace role seniorů ve společnosti, orální historie, osobní paměti, vztahu k místu, ve kterém žijeme. Narušení stereotypní představy o seniorech)*

**S-klub** – klub slabozrakých. Cyklus každoročních 10 setkání s připraveným hudebně-literárním programem pro lidi trpící zrakovým hendikepem. V rámci S-klubu pak probíhá seznamování s nejnovějšími přírůstky fondu audioknih pro slabozraké v knihovně. Funguje již 20 let. *(cíl: Vytvoření platformy pro setkávání lidí se zrakovým hendikepem)*

**Literární soutěž O poklad strýca Juráša** (v rámci celorepublikové soutěže Kde končí svět) – již 13 tematických ročníků literární soutěže pro žáky základních škol. Knihovna vydává tištěný almanach oceněných prací. V průběhu let jsme vyzkoušeli řadu námětů – místní historie, valašský místopis, komiks, humor. Vyzkoušeli jsme si také vydání almanachu ve formě audioknihy (tvorba dětí byla načtena žáky dramatického oboru ZUŠ). *(cíl: Původní literární tvorba žáků ZŠ, užší spolupráce se školami)*

**Čtenářský štrúdl – happening** – tři ročníky. V rámci BMČ vychází z knihovny průvod, kterého se účastní dobrovolníci z řad čtenářů knihovny, žáci základních škol, knihovníci. Průvod prochází městem s transparenty a knihami v rukou, zastavuje se na městském úřadě, předá poselství zástupci města (starosta/místo-starosta) a pokračuje dále k soše Věčného čtenáře, která je památkem rožnovského spisovatele Čeňka Kramoliše. Zde proběhne malý happening a vyhlášení ankety Čtenář roku. *(cíl: Propagace role knihovny a čtení ve společnosti, propagace čtenářství na veřejných místech)*

**Výstavy poezie > Otevřeno poezii** – 20 ročníků výstavy autorské poezie amatérských tvůrců na chodbách knihovny, spojeno s večerem poezie, vydáním tištěného almanachu. Po 20 letech a ochabujícím zájmu autorů byla otevřena na webu knihovny sekce **Otevřeno poezii**, kde mají možnost publikovat pod hlavičkou knihovny začínající básníci. *(motto: I poezie jako menšinový žánr má své místo na slunci. A každý básník nějak začínal)*

**Tematicky koncipované roky** – knihovna v průběhu jednoho kalendářního roku připravuje řadu kulturních a literárních pořadů. Pokoušeli jsme se najít jejich společného jmenovatele a vznikly tak tematicky komponované série pořadů – Rok moravské babičky, rok Ke kořenům, Rok valašské vzájemnosti, Pohádkový

rok B. M. Kuldy, Komiks, Černé hodinky... (cíl: *Snaha tematického sjednocení nejenom aktivit knihovny, ale také dalších spolupracujících institucí*)

**Diskusní fóra** – setkávání veřejnosti s představiteli místní samosprávy nad aktuálními problémy života ve městě – Psi ve městě, Předvolební diskusní fórum, Rožnovský skate-park, Odpady ve městě... (cíl: *Vytvoření prostoru pro smysluplný dialog mezi občany a představiteli radnice*)

**Hudební pokojíčky** – tematicky zaměřené podvečery věnované hudebním nástrojům. Knihovníci přinesou a přečtou pohádky o daném hudebním nástroji, žáci ZUŠ pak nástroj předvedou v praxi (od úplných začátečníků po absolventy). (cíl: *Umožnit studentům ZUŠ odehrát své vystoupení také v jiných prostorách než v ZUŠ, spolupráce knihovny a ZUŠ*)

**Kořeny a kořínky** – večery věnované setkání již úspěšných a známých lidí z Rožnova (Kořeny) s mladými lidmi, kteří začínají sbírat první vavříny slávy a úspěchu (Kořínky). (cíl: *Poděkování úspěšným a etablovaným, upozornění na mladé a nadějné*)

**S knížkou v batůžku po pašeráckých stezkách** – dlouhodobý projekt setkávání pracovníků rožnovské knihovny a veřejnosti s knihovníky a obyvateli ze slovenské Čadce na hranicích, spojené s poznáváním přírodních a kulturních zajímavostí na moravsko-slovenském pomezí. Toto setkávání je také využíváno pro plánování dalších společných projektů příhraniční spolupráce mezi partnerskými knihovnami – již proběhla realizace dvou evropských projektů – **Kurník šopa, aneb, co se děje za humny a Hranice nie sú překážkou**. (cíl: *Výměna zkušeností a poznávání kultury blízkého pohraničí*)

**Týdny duševního zdraví** – několik let klienti o. p. s. Iskérka (organizace pomáhající lidem s psychickými problémy se začleňováním se zpět do společnosti) pomáhali v knihovně s balením knih. V průběhu let se pak od této přímé vzájemné pomoci upustilo (provozní zdlouhavost na straně jedné a zdravotní komplikace na straně druhé) a spolupráce se přetavila v sérii přednášek, výstav a filmových projekcí se společným tématem duševního zdraví v prostorách knihovny. (cíl: *Propagace fenoménu duševního onemocnění jako problému, který se nevyhýbá nikomu v prostorách knihovny*)

**Putovní kniha** – mnoho lidí chce knihovně darovat knihy, ale knihovna je nemůže všechny přijmout. Co tedy s nimi? Knihy, které se nám líbí, a chceme je pro tento projekt použít, obalíme a opatříme informacemi o projektu. Pak je rozneseme na nejrůznější veřejná místa – kavárny, pracovní úřad, pošta, poliklinika, hospody, vlakové nádraží... Zde knihy čekají na své nové majitele, kteří si je třeba přečtou. Projekt navazuje na mezinárodní aktivitu Knihotoč, ke které jsme se v minulosti jednorázově připojili. V průběhu jednoho roku jsme tak poslali do oběhu více než stovku knih. V letošním roce se k nám připojily také knihovny ve Vsetíně a Val. Meziříčí. (cíl: *PR knihovny a čtení jednoduchým a nenáročným způsobem*)

**Benefice** – knihovna pořádala benefice žáků rožnovských základních škol pro Dětský domov Zašové, Centrum denních aktivit Iskérka, Mateřská centra Kolo-

vrátek a Domeček. *(cíl: Knihovna umí zorganizovat benefici a finančně tak podpořit i jiné subjekty ve městě)*

Výčet aktivit by mohl pokračovat dále a mohl by začít i nudit, ale je potřeba zmínit některé další skutečnosti a zkušenosti. Tím nejdůležitějším aspektem je **spolupráce**. Není totiž v silách knihovny, abychom vše uspořádali a realizovali sami. Je potřeba vzájemného propojení více subjektů, aby aktivity, které přerůstají půdu knihovny, mohly být realizovány. Knihovna proto vystupuje jako partner mnoha jedinců a organizací (nejen) ve městě. Je tady potřeba zmínit: Valašské muzeum v přírodě, T-klub – kulturní agenturu, ZUŠ, Svaz diabetiků, mateřská centra, základní školy, knihovny v Čadci a Vsetíně, městský úřad, Iskérka o. p. s. a celá řada dalších občanských spolků a sdružení.

Dalším důležitým momentem je **propagace**. Řada knihoven již pochopila, že se bez důkladné a kvalitní propagace neobejde. Proto mít aktualizovaný web a facebook je nutné, avšak neméně nutné je používat všech dalších dostupných možností propagace aktivit knihovny. V našem případě využíváme: reportáže a pozvánky v regionální TV, píšeme články do rožnovského čtrnáctideníku Spektrum Rožnovska (včetně pravidelného sloupku Okno do knihovny o novinkách a aktualitách v knihovně), od dubna 2013 vydává knihovna informační měsíční zpravodaj (informace o aktivitách knihovny, novinky ve fondu), který posílá všem čtenářům na kontaktní email, využíváme standardních plakátovacích ploch, kde je umístěn samostatný měsíční plakát s akcemi knihovny, program knihovny je odeslán také do rádií, novin, na kulturně-informační portály atd. Pokud o aktivitách knihovny nebude nikdo vědět, jsou zbytečné.

K tomu všemu je však navíc potřeba mít odvalu, chuť a štěstí. Odvalu a chuť chtít knihovnu více otevřít lidem. Přizvat druhé ke spolupráci. Učit se od nich. Naslouchat lidem a hledat možnosti jak realizovat jejich přání. Nenechat se odradit neúspěchem, když se některé aktivity neseťkají se zájmem. A taky je potřeba mít odvalu některé věci opustit, protože se již jejich potenciál vyčerpal.

Odměnou Vám pak bude skutečnost, že obyvatelé města budou o knihovně vědět, budou ji navštěvovat a v případě potřeby i bránit. A budou ji mít rádi.

# ŽIVÁ KNIHOVNA – DVA POHLEDY NA STEJNOU VĚC HUMAN LIBRARY – TWO VIEWS OF THE SAME THING

**Táňa Holčáková**

*Krajská vědecká knihovna v Liberci, holcakova@kvkli.cz*

**Eva Měřinská**

*Městská knihovna Tábor, eva.merinska@mkta.cz*

**Michaela Staňková**

*Krajská vědecká knihovna v Liberci, stankova@kvkli.cz*

## Abstrakt

Projekt Živá knihovna může přispět k propojení komunit v daném místě, odstranění bariér a předsudků, k seznamování s lidmi v blízkém okolí. Živá knihovna je především zážitek z blízkého setkání. Příspěvek odpoví na otázky: Co přesně je projekt „Živá knihovna“? Co je jeho cílem a smyslem? Kde a kdy se objevil? Čím je zajímavý pro knihovny? Dále představí konkrétní realizaci ve dvou knihovnách, možnost vzájemné inspirace. Poukáže na případná úskalí, upozorní na úzká hrdla a představí tipy, jak Živou knihovnu uspořádat ve svém městě.

## Abstract

Human Library project can help to connect communities locally, removing barriers and prejudices... Human Library is an emotional experience of a close encounter. Post answers to the questions: What exactly is the project “Human Library”? What is the aim and purpose? Where and when discovered? What is interesting for library? Also present a specific implementation in the two libraries, the possibility of mutual inspiration. To point out the potential pitfalls, highlights bottlenecks and present tips on how to organize a human library in their city.

## Klíčová slova

komunitní knihovna, projekt, Živá knihovna

## Kde se objevila myšlenka Živé knihovny

*Míša Staňková*

Human Library, Living Books, Lebendige Bibliothek, Żywa Biblioteka, Menneskebibliotek – Živá knihovna má mnoho jmen a tváří. Popsat tuto jednoduchou metodu neformálního vzdělávání ale není vůbec tak složité, jak by se mohlo zdát.

Termín „Živá knihovna“ mne poprvé oslovil při účasti na projektu BOOKS 21, který proběhl v letech 2010–2011 (více zde: <http://www.thebooks21.eu/>). Projekt byl hrazen z evropského programu pro celoživotní vzdělávání Grundtvig (více zde: <http://www.naep.cz/>). Jeho koordinátorem byla nevládní nezisková organizace

LOS – Liberecká občanská společnost, která přizvala Krajskou vědeckou knihovnu v Liberci jako svou partnerskou organizaci. Projekt byl primárně zaměřen na výměnu zkušeností mezi pracovníky neziskových organizací a knihoven, ale seznámení s metodologií Živé knihovny bylo jeho plánovanou a nedílnou součástí. Proto postupně jednotliví partneři projektu BOOKS 21 – dobrovolníci a knihovníci ze Španělska, Německa, Řecka, Polska a Čech – organizovali své vlastní Živé knihovny a proto proběhla Živá knihovna v březnu roku 2011 i v liberecké knihovně.

Vůbec první Živá knihovna spatřila světlo světa zajímavou souhrou okolností. Pan Leif Skov, ředitel jednoho z největších dánských hudebních festivalů v Roskilde, nabídl roku 2000 nevládní neziskové skupině „Stop the Violence“ (volně česky přeloženo jako Stop násilí) možnost organizace několika aktivit v rámci festivalu. Aktivisté dostali volnou ruku – aktivity ale měly být zaměřeny proti násilí, podpořit dialog a vybudovat přátelské vztahy mezi návštěvníky festivalu. Aktivisté se tedy rozhodli zaměřit až k samému jádru problémů s násilím a rasismem. Kde se berou mezi lidmi násilné konflikty proti odlišným kulturním, pracovním, etnickým a náboženským skupinám? Proč je jednoduché mít předsudky o skupině, kterou pozorujeme z dálky, ale mnohem těžší tyto stereotypy udržet, pokud mluvíme s členem skupiny tváří v tvář? A tak vznikla první Živá knihovna – jako prostor pro seznámení a rozhovor s předsudkem, kterému se chceme postavit. První dánská Živá knihovna nabízela 75 živých knih a měla velký úspěch. Jeden z organizátorů, Ronni Abergel, potom vycítil globální dosah celé myšlenky a rozhodl se ji rozšířit k dalším potenciálním zájemcům. V dalších letech se tedy metoda paprskovitě rozšířila z rodného Dánska i do ostatních zemí – nejdříve v Evropě, posléze i v zámoří.

## **O co jde v Živé knihovně**

Pro vysvětlení hlavní myšlenky a metodologie Živé knihovny opravdu nejlépe funguje nejčastěji používaná analogie s knihovnou skutečnou. Přijdete do knihovny, půjčíte si knihu. Přečtete si ji a vrátíte. Pokud máte zájem, půjčíte si další. Hlavní a zásadní rozdíl je pouze jeden – za obálkou knihy se skrývá opravdový člověk se svým životním osudem. Rozhovorem knihy a čtenáře dochází k dialogu lidí, kteří by se spolu za běžných podmínek neseznámili, ve chvíli, kdy jsou oba naklonění porozumět tomu druhému. A právě v tom spočívá smysl pořádání Živých knihoven.

Využití Živých knihoven se s přihlédnutím k předchozímu bodu přímo nabízí. Živé knihy často reprezentují skupinu lidí, kteří mohou být spojeni s nějakým předsudkem či stereotypem a kteří jsou často obětí diskriminace či sociálního vyloučení. Není to ale pravidlem – záleží i na cílech Živé knihovny. Kromě Živých knihoven stereotypů a předsudků tedy můžeme nalézt i Živé knihovny národnosti (pro Čechy např. Němec, Polák a Rakušan), Živé knihovny povolání (např. policista a učitel) nebo Živé knihovny pamětníků (např. účastník odboje, pamětník revoluce). Z tohoto pohledu je metodologie Živé knihovny velmi tvárná. Každá komunita v každé zemi řeší jiné problémy, kterým potřebuje čelit, a proto

si svou Živou knihovnu přizpůsobí svým potřebám. Bez obav se tedy může říci – co Živá knihovna, to originál.

Může být metoda Živé knihovny zajímavá pro knihovny? Odpověď na tuto otázku souvisí do značné míry s tím, jestli na knihovny pohlížíme jako na komunitní centra. Pokud považujeme knihovny za otevřené, neutrální instituce, které by měly sloužit potřebám veřejnosti, propojovat jednotlivce i skupiny a snažit se o spolupráci v rámci komunity, pak by právě Živé knihovny mohly ve výše zmíněném pomoci a navíc nenásilnou formou přispět ke zmírnění některých komunitních problémů.

### **Konkrétní realizace v českých knihovnách**

Živá knihovna proběhla již třikrát v knihovně v Liberci, zde se inspirovala knihovna z Tábora, která dle ochotných rad a připomínek uskutečnila svou Živou knihovnu dle libereckého vzoru. Jak realizace probíhaly, představují následující řádky.

### **Trojí provedení v Liberci**

*Táňa Holčáková*

#### **Rok 2011**

Živá knihovna v Krajské vědecké knihovně v Liberci se poprvé uskutečnila v pondělí 28. března 2011. Uspořádaly ji společně nevládní nezisková organizace Liberecká občanská společnost (LOS), která se zabývá mimo jiné neformálním vzděláváním, a Krajská vědecká knihovna v Liberci (KVK). Březnový termín souzněl s celostátní akcí Březen – měsíc čtenářů. Organizátoři vybrali, oslovili a proškolili osoby – živé knihy, které reprezentovaly různé stereotypy a předsudky. Jaké, to je patrné z jejich názvů: Vyléčená anorektička z Ruska, Sudetský Němec, Polka žijící v ČR, Český černocho, Akční farář, Zamilovaný homosexuál, Židovkou z vlastní vůle, Romka spisovatelka, Ve dvaceti bláznem, Pracovnice K-centra, Němec bez mercedesu. Každá kniha o sobě napsala krátkou anotaci, ze kterých byl sestaven katalog. Budova KVK nabízí vhodné prostory pro takové akce, je velká a otevřená, takže se knihy ani jejich čtenáři nemuseli cítit stísněně a zároveň bylo zachováno dostatečné soukromí pro dialog. Každé knize byl přidělen vlastní stůl, jehož číslo se shodovalo s číslem knihy v katalogu. Knihy i organizátoři měli k dispozici také místnost, kde si mohli odpočinout, občerstvit se, popovídat si. Důležitým místem, jako v každé knihovně, byl informační a výpůjční pult, zde probíhaly registrace čtenářů, kteří se zavázali k dodržování pravidel:

Knihu nebudu pálit, nebudu nad ní jíst ani ji pohazovat po okolí, nebudu ji vynášet z knihovny, ohýbat jí rohy, podtrhávat v ní. Kniha je vzácnost, které si vážím, snadno se otevírá, pokud se jí my sami otevřeme.

Metaforicky tak byl vyjádřen požadavek slušnosti a respektu v dialogu. Výpůjční lhůta byla 30 minut s možností prodloužení výpůjčky, pokud obě strany souhlasily a kniha nebyla žádána dalším čtenářem nebo si nepotřebovala trochu od-



dechnout. Čtenáři mohli své dojmy zaznamenat na jednoduchý dotazník, který sloužil jako zpětná vazba pro organizátory. Ohlasy byly velmi příznivé.

Akce začala v 10:00, skončila v 17:00. Předem byla propagována v médiích, na plakátech, webových stránkách KVK i LOSu. Na desátou a jedenáctou hodinu byly pozvány dvě školní třídy, odpoledne bylo vyhrazeno veřejnosti. Žáků ve třídách bylo samozřejmě více než knih, proto se rozdělili do skupinek po dvou nebo po třech na jednu knihu, lidé z řad veřejnosti přicházeli většinou jednotlivě. Dobrovolníci z řad LOSu upozorňovali na akci v prostorách knihovny a v ulicích města Liberce tradiční (letáčky) i netradiční metodou (objetí zdarma). Knihovníci z řad zaměstnanců KVK se starali o knihovnické činnosti: informace, registrace čtenářů, kontrola výpůjční doby, spolu s dobrovolníky pečovali o knihovný fond. Knihy, knihovníci a dobrovolníci byli oblečeni do zvláštních barevných triček. Kvůli možným problémům byla upozorněna Městská policie, jejíž člen průběžně Živou knihovnu kontroloval. Nedošlo však k žádné kontroverzi, účastníci se vesměs vyjadřovali pochvalně. Celkem přišlo 124 čtenářů. Po skončení akce ji organizátoři i knihy společně zhodnotili, všichni obdrželi certifikát o účasti a knihám byly předány knižní dary z libereckého Fryčova knihkupectví. Záštitu nad celým podnikem převzal Jiří Šolc, náměstek pro školství a kulturu města Liberce, který si také jednu knihu vypůjčil.

### **Rok 2012**

Po skončení úspěšného prvního ročníku se organizátoři dohodli na jeho zopakování s malými změnami. Druhá Živá knihovna se roztáhla do dvou dnů, konala se v pátek 30. a v sobotu 31. března 2012. Oproti prvnímu ročníku se kladl větší důraz na spolupráci se školami, jimž byl vyhrazen pátek od 9:00 do 14:00, sobota od 10:00 do 15:00 byla určena veřejnosti. V pátek dorazili na Živou knihovnu studenti Střední školy gastronomie a služeb v Liberci a žáci Základní školy v Turnově a také žáci školy Jedličkova ústavu v Liberci. Nabídka knih se také trochu změnila, k dispozici byly následující tituly: Politik, Vegouš, Za týden rodím, Monstrum jménem učitel, Arménka? Češka? A nebo...?, Židovkou z vlastní vůle, Polka žijící v ČR, Němka s českou krví, Dobrovolník v nemocnici, Česko-polský Němec, Dnes je jiná doba (učitelka v penzi), Němka u hranic, Černocho žijící v ČR. Pravidla Živé knihovny se proti prvnímu ročníku nezměnila, jen v sobotu bylo k dispozici o něco méně knih než v pátek. Obavy z nízké účasti z řad veřejnosti se nepotvrdily, v sobotu přišlo kolem čtyřiceti čtenářů, o den dříve se akce zúčastnilo 115 žáků, studentů a pedagogů.

### **Rok 2013**

Potřetí se Živá knihovna konala ve středu 27. března 2013. Třetí ročník znamenal návrat k modelu z prvního ročníku, vše v jeden den. Dopoledne od 9:00 do 12:30 bylo vyhrazeno školám, od 12:30 do 16:00 měla prostor veřejnost. Odpoledne přišla též skupina účastníků školení na Živou knihovnu. Do akce se zapojily stejné školy jako v předchozím roce. Některé knihy se zúčastnily již poněkolkrát, pro jiné to byla novinka. Tento rok bylo v nabídce devět knih, například: Nic neumím, půjdu učit! Jsem pěkně stará bichle, Život s bulimií, Dnes je jiná doba, Handicap (tělesně postižená), Farářka. Zájem vypůjčit si knihy a popovídat si

s nimi projevílo více než 100 čtenářů. Několik dnů po skončení akce vyšel v Libereckém deníku pochvalný článek od studenta – účastníka Živé knihovny.

Živá knihovna v Krajské vědecké knihovně v Liberci měla vždy pozitivní ohlas, z řad čtenářů i knih. Můj obdiv mají především knihy, které se nebojí do toho jít, protože ne každý má odvalu „jít se svou kůží na trh“ a mluvit třeba i o nepříjemných zkušenostech. Zároveň jsem vždy obdivovala jejich výdrž a nasazení, protože mnohdy byly vypůjčené skoro pořád. Je dobře, že akce se zaměřuje na školy, pokud jde o veřejnost, tam bývá problém s tím, že ve všední dny se končilo příliš brzy na to, aby se mohli zúčastnit lidé, kteří jdou třeba z práce. Na druhou stranu není možné akci protáhnout až do pozdně odpoledních nebo dokonce večerních hodin, pokud se začíná už ráno, protože to by zejména pro knihy bylo velice náročné, ne-li nemožné. Řešením by možná mohla být obměna knih během dne nebo uspořádání jen odpolední Živé knihovny. Celkově se domnívám, že tato forma neformálního vzdělávání má obzvlášť v knihovnách svou budoucnost.

## Premiéra v Táboře

*Eva Měřínská*

V Táboře se Živá knihovna stala součástí festivalu malých nakladatelů Tabook v roce 2012. Městská knihovna Tábor tak chtěla pro první ročník Živé knihovny využít předpokládanou vyšší koncentraci návštěvníků a potenciálních půjčitelů živých knih. Impuls pro organizaci Živé knihovny přišel právě z Liberce díky osobním kontaktům a článkům v knihovnickém tisku. Velmi jsme uvítali možnost osobní konzultace s libereckými knihovnicemi, což nám usnadnilo startovací pozice pro nový projekt.

Stejně jako v Liberci se knihovna o organizování podělila s místní neziskovou organizací – nízkoprahovým zařízením Cheiron T ([www.cheironi.cz](http://www.cheironi.cz)). Společně s ním bylo vybráno osm témat – knih, která představovaly konkrétní osoby. Společným pojítkem byly v duchu základního hesla myšlenky Živé knihovny „Nesud' knihu podle přebalu“ – předsudky. Čtenáři Živé knihovny se tak mohli setkat s Romkou, queer pride komunitou, vozičkářem, schizofrenikem, aktivní seniorkou, ženou v politice, hospicovou službou, katolickým knězem nebo praktikujícím buddhistou. Knihovna se snažila využít všech tipů a triků z Liberce: S velkým úspěchem bylo na dopoledne pozváno několik školních tříd, každá kniha měla svou anotaci, která byla mimo jiné k dispozici přímo na stolku dané knihy spolu se záchytnými otázkami pro nastartování rozhovoru. Tábořská knihovna nemá tak velkolepé prostory jako v Liberci. Zpočátku se objevovaly obavy, jak se Živá knihovna vejde do prostoru v běžném otevíracím dni. Nakonec vše proběhlo bez potíží. Knihovna v daný den opravdu ožila: knihovnice věnující se živým knihám byly viditelně označeny a případně uváděly vše na pravou míru pro případné běžné čtenáře v rozpacích a mnohdy je dokázaly navadit pro výpůjčku knihy živé. Bohužel jsme v Táboře podcenili zpětnou vazbu a hodnocení celé akce. Zůstalo u pocitů, které byly veskrze pozitivní. Pro další uvedení chceme čtenáře i knihy požádat o vyplnění krátkého dotazníku zaměřeného na jejich spokoje-

nost. I v Táboře se projekt vydařil a na úvod druhého ročníku Tabooku 2013 jej knihovna opět zopakuje.

## Tipy pro projekt Živá knihovna

Závěrem bychom chtěli nabídnout několik tipů pro vlastní realizaci Živé knihovny a několik zajímavých odkazů.

1. Spolupracujte s další místní organizací, rozšíří vám to možnosti pro živé knihy.
2. Komunikujte s živými knihami dostatečně včas a věnujte komunikaci nemalé úsilí a pečlivost.
3. Předávejte živým knihám veškeré informace i písemně, předejdete tak nedorozuměním a případnému nepochopení.
4. Zveřejněte anotace knih s předstihem např. na webu knihovny, abyste nalákali čtenáře.
5. Dejte anotaci k dispozici čtenářům i během výpůjčky, nabídněte kromě ní i zachytné otázky (např. na papírový ubrus stolku, u kterého probíhá výpůjčka).
6. Pište anotace knih anonymně, pokud si kniha nepřeje jinak.
7. Spolupracujte na anotacích s knihami.
8. Jasně označte personál / dobrovolníky, kteří jsou určeni pro „provoz“ Živé knihovny.
9. Ujistěte se, že všichni aktéři Živé knihovny – personál, dobrovolníci, knihy, přesně ví, co mají dělat.
10. Připravte si pro živé knihy pěkné poděkování.

### POUŽITÉ PRAMENY A ZAJÍMAVÉ ODKAZY:

1. LITTLE, Nick et. al. *Don't judge a book by its cover!: The Living Library Organiser's Guide 2011*. Budapest: European Youth Centre Budapest, [2011]. ISBN 978-92-871-7321-8. Dostupné z: <http://www.coe.int/t/dg4/eycb/Source/EYCB%20Living%20Library.pdf>
2. The History of the Human Library. *The Human Library Organisation* [online]. 2000-2012 [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://humanlibrary.org/the-history.html>
3. Komunitní knihovna. *Svaz knihovníků a informačních pracovníků České republiky (SKIP)* [online]. 2010-2013 [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://www.skipcr.cz/odborne-organy/sekce-verejnych-knihoven/skupina-pro-komunitni-aktivitu/komunitni-knihovna>
4. STÁNKOVÁ, Michaela. Živá knihovna v Liberci. *Čtenář*. 2011, roč. 63, č. 7/8, s. 280-282. Dostupné z: <http://ctenar.svkkl.cz/clanky/2011-roc-63/0708-2011/ziva-knihovna-v-liberci-86-961.htm>

# JAK SE DAŘÍ KOMUNITNÍ PRÁCI V BOROVA NECH?

HOW IS PROSPERING COMMUNITY WORK IN BORO VANY?

**Magdalena Hlušítková**

*Knihovna Augustina Dubenského Borovany, knihovna@borovany-cb.cz*

## **Abstrakt**

Knihovna Augustina Dubenského v Borovanech je moderní knihovnou, která se v roce 2009 přestěhovala do nově opravených prostor bývalého augustiniánského kláštera. Příspěvek představuje knihovnu jako instituci, která se snaží zachovat kvalitu tradičních funkcí knihovny a zároveň se profilovala do role komunitního centra. Na příkladech konkrétních akcí ukazuje propojenost s místními spolky a organizacemi v návaznosti na historickou tradici města.

## **Abstract**

The Library of Augustin Dubensky in Borovany is a modern library, which was moved in 2009 to the newly renovated area of the former Augustinian monastery. The contribution intruduces the library as an institution, which tries to maintain the quality of traditional library functions while profilet in the role of community center. On examples of specific action shows interconnectedness with local associations and organizations in order to maintain the historical traditions of the town.

## **Klíčová slova**

Borovany, čítárna, komunita, Knihovna Augustina Dubenského, klášterní knihovna, komunitní knihovna, komunitní práce, retrovýstavy, tradice, výstavy

## **Jak se daří komunitní práci v Borovanech?**

V odborných kruzích se dnes velmi často skloňuje pojem komunita, komunitní práce, komunitní knihovna. Komunitní práce je definována jako metoda řešení komunitních problémů prostřednictvím podpory společenství s cílem ovlivňovat sociální změny a formovat vztahy mezi různými skupinami v komunitě.<sup>[1]</sup>

Komunitní knihovny jsou v komunitě chápány jako instituce, které se svými komunitními aktivitami a projekty snaží o blahobyt a rozvoj pro celou místní společnost, ne pouze pro své zaregistrované čtenáře. Znají a umí plnit potřeby svého regionu, ve kterém sídlí, posilují pozici a význam komunitní knihovny na daném místě. Tím, že umožňují interakci obyvatel svého regionu, přispívají k rozvoji regionální komunity.<sup>[2]</sup>

[1] *Obce, města, regiony a sociální služby*. Praha: Socioklub, 1997, s. 172-177.

[2] *Komunitní.knihovna.cz*. [online]. Dostupné z: <http://komunitni.knihovna.cz/>

Knihovna Augustina Dubenského v Borovanech, obhospodařující téměř 17 tisíc svazků, zaujímá dnes v místní komunitě zcela specifické postavení. V městečku čítajícím něco málo přes 4000 obyvatel funguje na vysoké úrovni Komunitní škola pořádající programy celoživotního vzdělávání dospělých. V obci také od roku 2006 pracuje Mateřské centrum Borovánek, které nabízí mnoho vzdělávacích programů a přednášek pro rodiny s dětmi. Velmi silné postavení má i samostatné oddělení kultury a infocentrum města Borovan. Dalším aktivním článkem v borovanské komunitě je chráněná dílna Nazaret. Kromě vyjmenovaných institucí funguje v Borovanech celá řada aktivních spolků. Všechny tyto organizace nabízejí občanům mnoho zajímavých aktivit. Knihovnu, která od počátku roku 2009 přesídlila do nově opravených prostor bývalého kláštera, bylo potřeba vhodným způsobem profilovat. Při zachování kvality tradičních funkcí knihovny bylo potřeba zaměřit se na další aktivity, které si nebudou konkurovat s akcemi nabízenými ostatními institucemi, budou mít edukativní charakter a zároveň bude naplněn komunitní rozměr knihovny. Zpočátku jsme vymýšleli mnoho akcí s cílem nalákat do knihovny nové potenciaální čtenáře. Brzy se však ukázalo, že prvoplánové aktivity ani „hurá“ akce výsadní postavení knihovně nepřinesou. Zcela programově jsem se tedy začínala zamýšlet nad náročnějšími dlouhodobějšími projekty, které by neodsunovaly knihovnu na druhou kolej a zároveň by ji dokázaly nenásilným způsobem propojit s místní komunitou. V moderním prostředí dnešního světa, který jde stále vpřed a ohromuje novými trendy, jsem se zcela záměrně začala ohlížet k minulosti navázáním na historickou tradici města. To se projevilo ve dvou liniích. Krátkodobější, formou vzpomínkových retrovýstav, a dlouhodobější, navázáním na tradici knižní kultury bývalého augustiniánského kláštera.

V praxi to znamenalo začít systematicky shromažďovat historické prameny, navázat spolupráci s kronikáři, zaznamenávat vzpomínky místních pamětníků a využít je k představování historických témat netradičním způsobem. Touto cestou se zrodily originální historické „vzpomínkové“ mezigenerační retrovýstavy. Výstavy jsou koncipovány tak, aby oslovily a propojily mladou generaci i generaci pamětníků a zároveň posilovaly místní patriotismus. Většina exponátů pochází z majetku místních obyvatel, ale nikdy nechybí ani velmi cenné exponáty s Borovany související, které je nutné pro účely výstav zapůjčit z institucí, pod jejichž správu dnes náleží (např. NPÚ, kláštery apod.). Výstavy jsou vždy doplněny odborným zpracováním daného historického tématu na panelech. Knihovna, která je hlavním organizátorem těchto akcí, funguje jako hlavní koordinátor a propojovací článek mezi spolky, institucemi a organizacemi ve městě.

Tak vznikala např. výstava **Historie svatebních šatů aneb Když si náš dědeček babičku bral**. Od místních obyvatel bylo na základě smlouvy o výpůjčce vysbíráno více než 30 modelů svatebních šatů od 18. do 21. století, fotografie, oznámení a další rekvizity se svatbou související. Výstava byla doplněna panely o historii svateb, kyticí, slavných nevěst, svatební módě. Vernisáž výstavy s módní přehlídkou v dobových modelech přilákala téměř 500 návštěvníků. Za dalších šest týdnů ji navštívilo více než 3000 lidí.



**Obrázek 1:** Módní přehlídka svatebních modelů na výstavě Historie svatebních šatů

Další úspěšnou interaktivní výstavou z cyklu vzpomínkových byla například **Výstava učebnic, slabikářů a školních pomůcek aneb Nostalgické vzpomínání na školní léta**. Vypisky ze žákovských knížek našich dědečků, možnost vyzkoušet si klečení na hrachu, školní třída vybavená pomůckami z roku 1935, staré slabikáře, učebnice, školní móda a fotografie bývalých ročníků žáků Základní školy v Borovanech přilákaly stovky návštěvníků. Výstava byla rovněž doplněna o panely o historii školství v Čechách i Borovanech, a proto byla vyhledávanou školami z okolních měst.



**Obrázek 2:** Školní třída vytvořená pro účely výstavy učebnic, slabikářů a školních pomůcek

Pro komplexnější představu uvedme **Výstavu obrazů, grafik a dřevorytů borovanského rodáka Bedřicha Valdaufa**, dnes již pro mladou generaci téměř zapomenutého. Cílem bylo představit tohoto malíře, jehož obraz visí snad v každé domácnosti starousedlíků v Borovanech, zejména mladší generaci. Pro tuto výstavu zapůjčili místní občané více než 300 obrazů a exponátů.

Cílem vzpomínkových retrovýstav je propojovat místní komunitu, slučovat lidi s podobnými zájmy, seznamovat se s často již zapomenutou historií Borovanska, vytvářet vztah k místu, kde žijeme, a zároveň systematicky mapovat, sbírat a uchovávat kulturní dědictví obce. Tyto velkovýstavy jsou pořádány jednou za rok a je do nich zapojena většina institucí, spolků a organizací Borovan, např. klub tradic, kronikáři, hasiči, základní škola, mateřská škola, chráněná dílna Nazaret, kulturní oddělení, pamětníci, základní umělecká škola, ale i mnoho komerčních firem většinou formou sponzoringu (kadeřnictví, grafické firmy, truhlářství, květinářství apod.). Každá z těchto institucí má při přípravě výstav svou vlastní roli. Úspěšnost výstav je zaručena právě propojeností celé komunity a vzájemnou participací. Výstavy přitahují studenty, ale zároveň i seniory, kteří rádi předávají své vzpomínky a zkušenosti mladším návštěvníkům. Mezi zúčastněnými se utvářejí zcela neformální vztahy.

Druhou linií, kterou jsme začali rozvíjet a která má trvalejší charakter, bylo navázání na tradici knižní kultury bývalého augustiniánského kláštera a oživení odkazu klášterní knihovny, která svého času patřila k největším v Čechách. Cílem tohoto časově náročnějšího projektu vyžadujícího badatelskou práci je postihnout dějiny existence této knihovny, postupně ji představovat veřejnosti a ukázat, že knižní kultura v Borovanech má svou tradici.

Prvním počinem k oživení klášterní knihovny bylo vystavení **prvotisků** z bývalého kláštera augustiniánů, které nám byly na jeden den zapůjčeny z kláštera



**Obrázek 3:**  
Torzo klášterní  
knihovny

ve Vyšším Brodě. Na tuto akci později navázalo vytvoření „torza“ klášterní knihovny jako součásti prohlídkové trasy. Soubor necelých 200 knih uložených od zrušení kláštera v roce 1785 v žalostném stavu na borovanské faře byl po dohodě s biskupstvím částečně zrestaurován a vystaven v samostatné místnosti jako součást nové prohlídkové trasy kláštera.

O rok později se podařilo objevit další čtyři z bývalých klášterních unikátů v klášteře na Strahově. Tyto knihy byly představeny veřejnosti pod odborným dohledem a s výkladem při akci nazvané **Klášterní noc všemi smysly**. Pro tento účel bylo vybudováno interaktivní skriptorium, ve kterém se návštěvníci dozvěděli o vzniku knih ve středověku a mohli si vyzkoušet práci středověkého písaře a iluminátora.

Stále je hlavním posláním knihovny starost o své čtenáře. V květnu letošního roku byla nově otevřena **Letní borůvková čítárna** s vlastním libroboksem na vracení knih. Čítárna se nachází v prostoru bývalé klášterní zahrady pod knihovnou. Mezi rozličnými odrůdami kanadských borůvek pod 150 let starým dřínem bylo vybudováno místo odpočinku a relaxace, tzv. „oáza klidu“ města. Registrovaní čtenáři knihovny mají možnost přečíst si zde denní tisk, časopisy, knihu nebo si zahrát stolní hru zapůjčenou z fondu knihovny. V čítárně pořádáme besedy se spisovateli a další kulturní akce. Její prostory byly také nabídnuty jako místo setkávání borovanským spolkům. Čítárnu v zahradě již aktivně při pěkném počasí využívá Komunitní škola v Borovanech pro své studenty z Univerzity třetího věku. Rodiče s dětmi mohou zahradu využít k posezení a setkání s přáteli.



**Obrázek 4:** Borůvková čítárna s libroboksem



Kromě těchto počinů knihovna pořádá další akce, které lze dnes již považovat za tradiční a zavedené. Pro představu uvedme jejich stručný výčet.

**Noc s Andersenem** – celonoční historicko-vzdělávací hra určená pro dětské čtenáře. Zapojuje borovanské spolky a instituce.

**Retročtení aneb Jak se četlo, když vaši rodiče byli ještě děti** – cyklus promítání pohádek na diaprojektoru Diax doprovázený četbou si oblíbili zejména tatínkové s dětmi.

**Velké říjnové společné čtení** – projekt, do kterého je zapojena mateřská škola, základní škola, školní družiny a klub, Nazaret – chráněná dílna – i veřejnost. Všichni účastníci se střídají v knihovně od rána až do pozdních večerních hodin a předčítají non-stop z připravených knih. Akci odstartuje ráno mateřská škola, kdy paní učitelky předčítají dětem, poté je vystřídá základní škola a školní družiny, odpoledne čtou pracovníci chráněné dílny Nazaret včetně slabozrakých klientů, kteří předčítají veřejnosti v Braillově písmu. Podvečer a večer je určen zástupcům města a veřejnosti a rodinám s dětmi. Akce je zatraktivněna ochutnávkou vína z borovanských klášterních sklepů. Během čtení se všichni zúčastnění podílí na vzniku společného příběhu, jehož text je použit pro soutěž v rychločtení a je každoročně vystaven jako společný projekt na webových stránkách knihovny.

**Soutěž v rychločtení** – akce určená pro děti i dospělé, čte se jednu minutu na rychlost s kontrolou porozumění textu.

**Už jsem čtenář – kniha pro prvňáčka** – letos poprvé se knihovna zapojila do tohoto projektu určeného na podporu čtenářské gramotnosti nejmenších školáků.

**Síně slávy** – akce pořádaná ve spolupráci se základní školou určená k ocenění nejlepších žáků školy v různých soutěžích. Zároveň jsou v síni slávy ocenění i nejlepší čtenáři roku a rychločtenáři.

Spolupráce mezi knihovnou a ostatními institucemi funguje oboustranně. Knihovna je sběrovým místem přihlášek pro komunitní školu, základní a mateřská škola využívají prostory knihovny k prezentaci svých prací, pro dům seniorů připravujeme výběr knih, knihovna také metodicky pomáhá pěti osadním knihovnám. Dobré vztahy v komunitě jsou podporovány vzájemnou propagací akcí, v knihovně je možné zakoupit lístky na veškeré kulturní akce pořádané v Borovanech. Pro chráněnou dílnu Nazaret iniciujeme charitativní akce (např. výroba a prodej záložek, prodej keramických výrobků). V letošním roce knihovna zorganizovala charitativní akci na podporu projektu **Knihomol** a vyhlásila sbírku anglických a francouzských knih a zároveň finanční sbírku pro nově zřizovanou knihovnu v městečku Buraniro ve státě Burundi v Africe. Oslovila další knihovny a instituce a společně se podařilo vysbírat více než 500 kg knížek (více než 2000 ks), které byly do Afriky z Borovan dopraveny. Výtěžek finanční sbírky byl použit na nákup knih v jazyce kirundi přímo v Africe. Do tohoto projektu se zapojilo mnoho borovanských dobrovolníků a zároveň byla posílena pozice knihovny v rámci regionu.

## **Závěr**

Můžeme říci, že v Borovanech se postupně vytvořila velmi silná aktivní komunita založená na neformálních vztazích a vzájemné spolupráci. Knihovna si v tomto společenství vybudovala silnou pozici a úspěšně plní roli komunitního centra. Důkazem může být pohled do statistiky. Dnes je v knihovně registrováno více než 600 čtenářů, výpůjčky přesahují 21 500 a návštěvnost knihovny v porovnání s rokem 2008 vzrostla na trojnásobek. Moderně vybavená knihovna s novými počítači i technologiemi zůstává tradičně místem, kam se lidé přicházejí vzdělávat, získávat a vyhledávat informace, a zároveň se stala centrem místního kulturního a společenského dění.

## **BIBLIOGRAFIE:**

1. *Komunitní knihovna.cz*. [online]. Dostupné z: <http://komunitni.knihovna.cz/>
2. *Obce, města, regiony a sociální služby*. Praha: Socioklub. 1997. 271 s.

**Tematický blok**

# PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

**Garant: *Mgr. Helena Selucká***

# ONO SE ŘEKNE... KNIHOVNÍK

IT'S EASY TO SAY... LIBRARIAN

**Ivana Vaňková**

*Městská knihovna Velké Meziříčí, vankova@knihovnavm.cz*

## Abstrakt

Článek se snaží odpovědět na otázku: „Jaké kompetence má mít knihovník pro práci s dětmi a mládeží?“ Zmiňuje vymezení typové pozice *knihovník v knihovně pro děti* v národní soustavě povolání. Věnuje se však spíše méně odborným úhlům pohledu. Ze zkušeností a názorů knihovníků, učitelů i veřejnosti vyvozuje návrhy, jak dosáhnout větší profesionality zejména při realizaci aktivit k podpoře dětského čtenářství.

## Abstract

The article tries to answer the question: “Which competences should a librarian have for working with children and the young?” It mentions the specification of the standard position *librarian in the children's library* in the national system of professions. However, it deals with rather less technical points of view. Based on the experience and opinions of librarians, teachers and the public, some suggestions are made how to achieve more professionalism especially while implementing the activities promoting children's reading.

## Klíčová slova

aktivity k podpoře dětského čtenářství, dětské čtenářství, knihovník v knihovně pro děti, knihovník-učitel, kompetence, národní soustava povolání, pedagogické minimum, spolupráce s učiteli, typová pozice, učící knihovník, vývojová psychologie

Na otázku: „Jaké kompetence má mít knihovník pro práci s dětmi a mládeží?“ je vlastně jednoduchá odpověď. Tedy pokud víme o existenci Národní soustavy povolání (NSP, [www.nsp.cz](http://www.nsp.cz)), kde je jasně vymezena typová pozice *knihovník v knihovně pro děti*. Najdeme zde velmi podrobně vše, co o tomto poslání potřebujeme vědět. Vedle výčtu pracovních činností nechybí zmínka o vyhovujícím dosaženém vzdělání. Velká pozornost je věnována zejména požadavkům na nezbytnou úroveň měkkých kompetencí, obecných dovedností, odborných znalostí a odborných dovedností.

Na otázku: „Jaké kompetence má mít knihovník pro práci s dětmi a mládeží?“ je vlastně složitá odpověď. Tedy pokud není položena vysoce fundované expertní skupině, ale autorce textu. Je nutno zmínit, že tato vychází z vlastních zkušeností učitelky českého jazyka a literatury i dějepisu na středních školách, historičky a archivářky místního muzea, ředitelky městské knihovny. Přestože dříve založila žakovskou a vedla muzejní knihovnu, nemá odborné vzdělání a dnes se stává

knihovníci téměř výhradně při přípravě aktivit k podpoře dětského čtenářství. Svůj ne ryze jednostranný pohled na uvedenou problematiku opírá dále o názory kolegů knihovníků, pedagogických pracovníků a v neposlední řadě široké veřejnosti. Následně usiluje o vyvození návrhů, kterak dosáhnout v knihovnách větší profesionality při práci s dětmi a mládeží.

Zajímavou sondou do představ o naší způsobilosti se staly dotazníky rozeslané v červnu tohoto roku do elektronické konference Andersen, dále do jedné mateřské a jedné základní školy, nabídnuté v knihovně náhodně přítomným návštěvníkům. Vyplnilo je nejen 14 knihovnic a 12 učitelek, ale také třída devítiletých žáků, dvojice dvanáctiletých děvčat, hlouček šestnáctiletých studentů, spisovatelka (36 let), účetní (47), invalidní důchodce (51), technik lakovny (58) a bývalá úřednice (74). Věnujme těm myšlenkám, které zazněly opakovaně, pozornost, mohou být podnětné:

*Čím se musí knihovník vyzbrojit pro práci s dětmi a mládeží? Vzděláním.* Cesta k tomu, aby byl kvalifikovaným rádcem, vede přes znalost vývojové psychologie a absolvování pedagogického minima, což postrádají zejména oslovení kolegové, ale nezbytná je rovněž chuť učit se stále novým věcem. *Znalostmi*, na které opět knihovníci kladli zvláštní důraz. Očekáván je široký všeobecný přehled. Je nezbytné průběžně číst dětskou tradiční i nejnovější literaturu, to je dobrý základ pro chystané aktivity na podporu čtenářství. Zvláště besedy (užívejme toto ne zcela správné, ale vžitě označení) kladou vysoké nároky na přípravu. Je nutno perfektně ovládat téma, včetně pikantních podrobností. Značná pozornost byla dopřána také obavám z nutnosti orientovat se v nových informačních technologiích. *Zkušenostmi*. Naprosto jednoznačně téměř všichni respondenti apelují na schopnost přizpůsobit besedu věku posluchačů. Pro běžnou praxi se potom hodí umět vzbudit zájem o knihy, tedy vědět, co se komu bude dobře číst, nebo chceme-li porozumět požadavkům a potřebám čtenáře. Je dobré se pro udržení přehledu stýkat i v soukromí s různě starými potomky příbuzných a přátel. *Porozuměním*. Tento aspekt nebyl překvapivě příliš zajímavý pro pedagogy, ale další oslovení se shodli na prostém a zásadním „mít děti rád“, snažit se je chápat, umět vnímat svět jejich očima. *Smyslem pro humor*, ten zaujal oslovené děti a knihovnice. Vtip, legraci, zábavu, sebeironii opět úplně pominuly učitelky.

*Kým má knihovník ještě být, pracuje-li s dětmi a mládeží? Učitelem.* Zde si notovaly právě tyto dvě skupiny. Naprosto jednoznačně apelují na nutnost obeznámení s vývojovou psychologií a tedy absolvování pedagogického minima. Zaznělo, že v ideálním případě učitel učí a knihovník mu v tom pomáhá. Měl by proto komunikovat, konzultovat a nejlépe spolupracovat s pedagogy. Zajímavým tónem je potřeba odlišit aktivitu v knihovně od výuky ve škole, s důrazem na schopnost připravit poutavou a interaktivní besedu, která žáky doslova pohltí. *Řečnickem*, to bylo zřejmé všem. Jeho rétorické dovednosti jsou na vysoké úrovni, zkrátka umí mluvit, a co víc, umí mluvit s dětmi. Používá jejich výrazy, a to vtipně a s nadhledem. Má silný a klidný hlas, který vynikne při hlasitém čtení. Pochopitelně dbá správné artikulace a oplývá bohatou slovní zásobou. *Hercem*, nejlépe od přírody. Pokud tímto nadáním nebyl obdařen, pomohla by dramatická průprava. Je ne-

zbytné, aby knihovníci v doslovném i přeneseném smyslu uměli hrát divadlo. *Psychologem*. Opět je zmiňována znalost vývojové psychologie. Měli bychom dokázat poradit s problémem, přiznat vlastní neznalost a nechat se poučit od dětí. K posledním dvěma profesím mířily svými poznámkami výhradně knihovnice a učitelky. V širším slova smyslu se očekává, že jsme současně, bez ohledu na pohlaví, *starší sestrou*, moderní ženou i pohádkovou babičkou. Oplýváme jako starší sestra zejména hravostí, dále představitostí, nápaditostí, pohotovostí a nadšením. Umíme se v okamžiku stát i *moderní ženou*. Jsme zvláště kreativní a dokážeme zaujmout. Není nám cizí asertivita, iniciativa, flexibilita. Profese je naším koníčkem, máme chuť a elán do práce, organizační schopnosti i příjemné vystupování. *Pohádkovou babičkou* jsme samozřejmě rovněž. Především se očekává naše nezměrná trpělivost. Máme být laskaví, vstřícní, ochotní, příjemní, hodní a v neposlední řadě dobří posluchači.

*Nač nesmí knihovník nikdy zapomenout při práci s dětmi a mládeží?* Je zajímavé, že na tuto otázku se rozhodli reagovat zejména žáci a studenti, kteří pojali odpověď jako pohled na samotný průběh besedy. Kladou důraz *na schopnost uvítat návštěvu*. Máme uklidit místnost, připravit pohodlné posezení. K příjemné atmosféře přispěje, pokud se představíme a zjistíme jména našich hostů. Šlo o časté poznámky. Nezapomínáme? Očekává se rovněž humor, úsměv, pochvala, což za důležité pokládají i knihovnice. Představujeme knihovnu jako místo, kde se dbá společenských konvencí!

*Čeho se musí knihovník vždy vyvarovat při práci s dětmi a mládeží? Osobnostních nedostatků*, k nimž se opět vyjadřuje hojně veřejnost mladšího věku. Upozorňují nás, že nemáme mluvit sprostě, křičet, nadávat, urážet a zesměšňovat. Také je na škodu přehánět péčí a tvářit se znuděně či přenášet své špatné nálady a problémy na posluchače. Kolegyně k tomu decentně dodávají zákaz napominání, zlehčování a přehlížení. Názory učitelů zcela chybí. *Pedagogických neduhů* si naopak všímají všechny skupiny respondentů stejnou měrou a řadí mezi ně zvláště přehnané předvádění vlastních znalostí, s tím související přehlcování informacemi, dlouhé monology, poučování a povýšené chování. V kombinaci s monotónním, nezáživným přednesem, utíkáním od tématu či zapovídáním se přesčas je to na-prosto odrazující. Několikrát se objevila zmínka o kritizování neznalostí či neschopností dětí. Nalézáme také poznámku o nevhodnosti ponechání volné zábavy či naopak školometského zkoušení a razantního prosazování autority. Neměli bychom sklouznout ani ke spoléhání se na dokonalost jednou vypracovaných podkladů.

*Kdo nebo co nutí knihovníky připravovat aktivity pro děti a mládež?* Celkem nevinný dotaz přinesl překvapivé odpovědi již při vymezení těch, kdož nás ponoukají. Dle všech jsou to s velkou převahou *učitelé škol* a následně vedoucí či *ředitelé knihoven*. Teprve s odstupem jde o chuť nás samotných! Mírně motivující jsou rodiče a nejméně samotní žáci a studenti! Také určení hnací síly není bez zajímavosti. Svoji roli zde hraje *osobnost knihovníka*. Veřejnost se domnívá, že tak činíme pro radost, neboť nás to baví a z dobré vůle. A z lásky ke knihám, což soudí i učitelky. Ty nám přisuzují vlastní iniciativu a snahu zviditelnit se. Knihovnice ostý-

chavě uvedly potřebu podělit se o znalosti a fakt, že některé z nás to vážně baví. Důležitější motivací je nám samotným, zdá se, *loajalita k firmě*, tedy boj o dobré jméno knihovny, snaha přiblížit a nabídnout její služby všem a též touha neustrnout. Jen v omezené míře takto usilujeme o získání nových čtenářů, což je naopak dle pedagogů náš hlavní cíl. *Vztah k dětem* citovali všichni bez rozdílu. Zmiňovali naši chuť podpořit jejich touhu číst si, zajímat se, učit se a odpoutat pozornost od počítačů. *Nuť!* Provokativní slovíčko si vysloužilo i ostré reakce. Na jedné straně, že bychom neměli být nuceni suplovat práci učitelů. Na straně druhé, že tento výraz není v případě knihovníků oddělení pro děti vůbec na místě.

I když v žádném případě nešlo o výzkum v pravém slova smyslu, i když lze potvrdit nejednu shodu tohoto nepatrného poptávání se závěry odborníků, rozhodně je výsledek zajímavý. Přinejmenším tím, že zcela zřetelně hovoří o nutnosti součinnosti knihovníků s učiteli, knihoven se školami, a to na všech úrovních. Připusťme, že stále ještě *převažující jednostranná nabídka či požadavek není totéž, co fungující spolupráce*.

Dokladujme toto tvrzení na zkušenostech Městské knihovny Velké Meziříčí. Začátkem roku 2010 se zde rozhodli, že *je nutné změnit přístup k aktivitám na podporu dětského čtenářství*. Připravili návrh tematických besed a knihovnicko-informačních lekcí pro mateřské, základní i střední školy s platností na probíhající školní rok. Připojili k němu ještě velmi důležitý připomínkový dotazník a obrátili se korespondenčně na úplně všechny učitele uvedených škol v regionu, kteří by mohli vzhledem k aprobaci nebo dřívější spolupráci projevit zájem. Zpět si vyzvedli šedesátku podnětných odpovědí na čtrnáct položených dotazů. Ptali se, která navrhovaná témata jsou zajímavá, která naprosto neatraktivní a která v nabídce naopak zcela scházejí. Zajímalo je také, zda vždy zvolili správnou věkovou kategorii či časovou dotaci. Dotazy směřovaly též ke zjištění, jestli by byly vítány programy pro nejmenší přímo ve školách. Ověřovali možnost vyhradit třídám každoročně hodinu k návštěvě lekce informační výchovy v knihovně.

Na tomto základě upravili nabídku pořadů tak, aby co nejvíce vyhovovala pedagogům i dětem s ohledem na probírané učivo či školní vzdělávací plány. Nezanedbali ani diskuse nad již uchystanými aktivitami, zejména s cílem vložit co nejvíce interaktivních prvků. Následovaly vzájemné následky při samotné realizaci pořadu s navazující debatou o dalších možných vylepšeních. Je pochopitelné, že nabídka je dosud každoročně upravována. Méně žádaná témata nahrazují nová. Rovněž se mění pojetí prezentace podle přibývajících zkušeností. Neutuchající zájem je důkazem toho, že vykročili správnou cestou.

Žáci a studenti k nám často přicházejí až v rámci povinné školní docházky a část z nich tedy rozhodně nedobrovolně. To pro knihovnu není dobrá výchozí pozice. *Využijme možnosti komunikace s pedagogy*. Téma kompetencí knihovníků pro práci s dětmi a mládeží bylo tak konzultováno s učitelem vesnické základní školy a učitelkou gymnázia na malém městě. Autorka vychází rovněž z osobních zkušeností získaných v obou rolích.

Zcela zásadní je, aby učitel byl častým návštěvníkem knihovny, od čehož je krůček k navázání dobrých vztahů. Co můžeme například nabídnout vyučujícím českého jazyka pro jejich každodenní práci? Připravit seznamy knih, které si jejich žáci půjčují ze zájmu, nikoliv z musu. Poskytnout tipy na kvalitní literaturu. Navázat na kolektivní četbu jednoho titulu velkou závěrečnou soutěží (hovoříme o časté praxi některých základních škol). A besedy mohou přinést díky umu knihovníků dnes tolik požadované mezipředmětové vazby, s nimiž si často samotní učitelé nevědí rady. Nebylo by také od věci mít pro vlastní potřebu vždy všechny učebnice a čítanky, podle kterých se zrovna v naší lokalitě učí. Vyžaduje to však každým rokem ověření, zda nedošlo s příchodem nového vyučujícího ke změně. Samozřejmostí by mělo být časové sladění námi navrhovaných aktivit s rytmem školního roku.

Zvláštní pozornost si zaslouží tzv. povinná četba. Dosavadní praxe zadávání totožného díla všem žákům paralelních tříd se nejeví příliš vyhovující. Ani při zapojení domácích, školních a veřejných knihoven vybavených multiplikáty nelze zajistit knihu pro všechny. Nenabídneme učitelům od požadovaného autora širší výběr? Nemluvě o tom, že se tito často tvrdošijně drží poněkud zaprášených klasiků, kteří podání nuceně rozhodně nepřitáhnou žáky k literatuře. Nestálo by za pokus hledat společně novější autory a čtivější tvorbu? Právě zmíněným školním a veřejným knihovnám se tady otvírá prostor k živé spolupráci.

Tento příspěvek se nesnaží postihnout veškeré aspekty zkoumané problematiky, na kterou nahlíží omezenou optikou vycházející z praxe městské knihovny obce s 12 000 obyvateli. Přesto, nebo snad právě proto, vyvozuje pouze návrhy, ***jak dosáhnout větší profesionality knihovníků pracujících s dětmi a mládeží.***

***Střední vzdělání s maturitní zkouškou*** v oboru informační služby a knihovnictví by zřejmě mělo zařadit do učebních plánů ***pedagogické minimum*** včetně *vývojové psychologie*. Dnes se tak buď neděje vůbec, nebo pouze velmi omezeně. Z výše psaného se však zdá, že by to bylo více než žádoucí. V této souvislosti lze okrajově zmínit pojem ***knihovník-učitel***, který je vzdělaný jak v knihovnictví, tak v pedagogice.

***Ředitelé knihoven*** mohou také nemalou měrou pomoci ke zvyšování naší kompetentnosti pro práci s dětmi a mládeží. Zejména uváží-li, že v daných konkrétních podmínkách bude efektivní a realizovatelné zaměstnat specialistu. Pojem ***učící knihovník*** není nijak nový. Představuje referenčního knihovníka, který se podílí na vzdělávacích službách knihovny. Je prozatím častěji spojován s prezentací informačních technologií, ale rozšířením kompetencí by nijak netratil, spíše naopak. (Blíže např. v článku Marie Indrákové nazvaném Učící knihovník.) Ne vždy jde o ideální řešení. Osвіcené vedení umožňuje stávajícím nadšeným knihovníkům intenzivní ***celoživotní vzdělávání***. Vždyť je nabízena velmi pestrá škála nejrůznějších forem vzdělávacích aktivit. I když má ředitel jen omezené možnosti finanční motivace, lze si představit, že „děckaře“ (zmiňme toto familiérní označení) *podporuje i dalšími prostředky*. Třeba vstřícným přístupem k nákupu rekvizit nezbytných pro realizaci besed. Že je to nepodstatné? Právě naopak.



S obrázky na listech vytrhaných z nástěnného kalendáře a umolousanou hračkou z našeho mládí dnešní děti rozhodně neoslovíme. Nebo zajištěním adekvátních cen pro výherce malých i velkých soutěží. Reklamní předměty a bonbony jsou již opravdu silně neatraktivní.

***Samotní knihovníci*** by se naopak neměli spokojit s návštěvou seminářů či absolvováním e-learningového kurzu. Nesmí ustrnout v dosavadním stylu své práce. Nezašla by ta aktivní paní učitelka na kávu? ***Komunikovat. Spolupracovat.*** Je však zjevné, že velmi, velmi záleží na naší osobnosti. Ta do značné míry určuje, zda-li se staneme příslušnými, povolányi, oprávněnými, způsobilými, schopnými, zkrátka kompetentními třeba pro práci s dětmi a mládeží. Tak vidíte, ***ono se řekne ... knihovník.***

#### **PRO PODROBNĚJŠÍ INFORMACE:**

1. INDRÁKOVÁ, Marie. Učičí knihovník. *Wiki Kabinetu informačních studií a knihovnictví Filozofické fakulty Masarykovy univerzity* [online]. 12. 12. 2011 [cit. 2013-06-20]. Dostupné z: [http://kisk.phil.muni.cz/w/index.php?title=U%C4%8D%C3%ADc%C3%AD\\_knihovn%C3%ADk&oldid=23203](http://kisk.phil.muni.cz/w/index.php?title=U%C4%8D%C3%ADc%C3%AD_knihovn%C3%ADk&oldid=23203)
2. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. *Národní soustava povolání* [online]. [cit. 2013-06-20]. Dostupné z: <http://www.nsp.cz/>

# KNIHOVNY A UŽIVATELÉ ANEB VYPLATÍ SE PROGRAM „ŠITÝ“ NA ZAKÁZKU?

LIBRARIES AND ITS USERS OR DOES A PROGRAM “TAILORED” TO ORDER PAYS OFF?

**Božena Blažková**

*Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové, Bozena.blazkova@svkhk.cz*

## **Abstrakt**

Na co nezapomenout v rámci systému informačního vzdělávání uživatelů. Současný stav, možnosti a trendy. Spolupráce knihoven se školami v místě působení. Zapojení knihoven do systému zájmového a celoživotního vzdělávání. Možnosti knihoven v oblasti trénování vyšších úrovní myšlení. Zařazení informačního vzdělávání uživatelů i knihovníků do celostátní koncepce rozvoje knihoven.

## **Abstract**

Necessary things within the system of information education of users. Contemporary condition, possibilities, trends. Cooperation of libraries with schools in the place, where they act. Involvement of libraries into the system of hobby education and lifelong learning. Training of higher levels of thinking and possibilities of libraries in this field. Inclusion of information education into the National Development Policy of Libraries.

## **Klíčová slova**

informační vzdělávání, rámcové vzdělávací programy, program Čtením a psaním ke kritickému myšlení (Kritické myšlení), koncepce knihoven, myšlenkové strategie, Bloomova taxonomie, myšlení pod 6 klobouky

Koncem roku 2009 uskutečnili členové sekce informačního vzdělávání Sdružení knihoven ČR (dále jen IVU SDRUK) v jednotlivých krajích dotazníkové šetření zaměřené na stav informačního vzdělávání v profesionálních knihovnách. Výsledky tohoto šetření jsou stále hodné zamyšlení a vyzývají k řešení. Pro ilustraci budu vycházet z konkrétních zjištění v našem kraji. Z šetření vyplynulo, že téměř všechny knihovny jsou přesvědčeny, že informační vzdělávání poskytují. Spolupracují převážně s mateřskými školami a prvním stupněm základních škol. U druhého stupně poukazují na problém časové dotace (často se jedná o jednu vyučovací hodinu i s cestou) na akci v knihovně. Se středními školami spolupracují knihovny velmi málo, protože v řadě menších měst s profesionálními knihovnami je středních škol poměrně málo a nematuritní obory mají o akce knihovny minimální zájem. Několik knihoven nabízí informační vzdělávání (většinou se jedná o kurzy práce s počítačem a internetem) také seniorům, nezaměstnaným a rodičům na rodičovské dovolené. Informační vzdělávání v knihovnách je stále převážně zaměřeno na orientaci v knihovně a v informačním aparátu knihy. V podstatě navazuje

na bývalé knihovnické lekce (knihovnické minimum, KIV – knihovnicko-informační výchova, KBPM – knihovnicko-bibliografická příprava mládeže). Nově je pozornost věnována elektronickým katalogům, internetu a webovým stránkám. Knihovníci si materiály většinou připravují sami a jen občas využívají materiály získané z ostatních knihoven (vzájemná výměna v rámci porad v pověřených knihovnách). O lekce tohoto typu mají školy stále menší zájem a nahrazují je požadavky na tematické besedy. Knihovníci cítí potřebu změny v nastavení informačního vzdělávání a uvědomují si nutnost vlastního systematického informačního vzdělávání, ale zároveň jedním dechem vyslovují argumenty, proč to nejde.

Zejména menší knihovny nahrazují systém informačního vzdělávání tematickými besedami a zdůvodňují to požadavky škol. V elektronické konferenci Andersen velmi často můžeme číst podobné prosby: „Mám pozítří besedu na téma středověk, zařadila jsem sice nějaké soutěže, ale stále to není ono. Nemáte někdo něco zpracovaného? Prosim pošlete.“ V tomto, bohužel dosti častém, případě jde sice o besedu „šitou na zakázku“, ale myslím si, že tudy cesta nevede. Domnívám se, že podobné požadavky knihoven vedly kolegyni Veroniku Peslerovou z Krajské knihovny Vysočina (současnou předsedkyni sekce IVU SDRUK) k několika různým zamyšlením nad nutností změny v pojetí informačního vzdělávání. Její úvahy se nesou směrem k tzv. „línému informačnímu vzdělávání“ (obdoba líného rodičovství či líného zahradničení, jehož smyslem je ponechat co možná největší volnost růstu s minimálním omezováním a směřováním). Informační vzdělávání by postupně mělo přirozeně pronikat do všech aktivit, které knihovny pro děti i pro dospělé pořádají.

Kolegyně Lenka Navrátilová z poličské knihovny, členka sekce IVU SDRUK, zase vidí cestu v novém, atraktivním zpracování lekcí informačního vzdělávání, které by se měly stát plnohodnotnou vyučovací hodinou. Klade důraz na kvalitní spolupráci a dohodu se školou (vedením školy). Znalosti získané prostřednictvím lekcí informačního vzdělávání se v jejím pojetí týkají hlavně základních druhů gramotnosti (čtenářská, literární, mediální, informační...). Dovednosti v souladu s rámcovým vzdělávacím programem chápe jako soubor kompetencí (kompetence k učení, řešení problémů, sociální a personální...), které je zapotřebí prostřednictvím informačního vzdělávání cíleně rozvíjet.

Obě zmiňované kolegyně se v současné době informačnímu vzdělávání v knihovnách systematicky a cíleně věnují více než kdokoliv jiný. Jejich myšlenky a názory jsou pro většinu knihovníků čitelné a v praxi použitelné. Přesto bych ráda poukázala na některá úskalí, na která bychom v knihovnické praxi neměli zapomínat.

Domnívám se, že už není zapotřebí diskutovat o potřebě změny v oblasti práce s informacemi v knihovnách. Než se však do změny ve vlastní praxi pustíme, měli bychom si položit následující otázku: Chceme uživatele vychovávat, učit nebo vzdělávat? Doba, kdy byly knihovny stejně jako ostatní kulturní a osvětové instituce tlačeny do výchovné role, je našťěstí už za námi. Učení máme všichni spojené se školou a školní docházkou. Vzdělávání je širší pojem a stále více se ukazuje nutnost celoživotního vzdělávání. Knihovny jsou (měly by být) přirozenými

centry vzdělávání, která doplňují a rozšiřují školní výuku. Velké a dosud stále málo využívané možnosti mají knihovny právě v oblasti mimoškolního (zájmového) a celoživotního vzdělávání.

Souhlasím s kolegyní Peslerovou, že informační vzdělání (nikoliv výchova) by mělo prostupovat všemi aktivitami knihoven. Úskalí „líné“ informační výchovy vidím zejména v tom, že je na první pohled zdánlivě jednodušší a snáze aplikovatelná. Mnohé uštvané knihovnice, které se snaží stihnout a pro své čtenáře připravit všechny knihovnické aktivity – Březnem počínaje a Dnem dětské knihy konče –, určitě přivítají, že vlastně nemusí nic dalšího chystat. Kdo se chce vzdělávat, může, a kdo nechce, nemusí. Jenomže ono i to „líné“ chce svoji přípravu a nabídku. Líný může být uživatel, nikoliv knihovník. Ten totiž musí vymyslet rafinovaný systém, který zaujme, a přitom zcela nenápadně vzdělává. Příprava takového systému mi trochu připomíná princeznu Koloběžku (bosá – obutá, nahá – oblečená, od všeho trošku a zároveň nic). Zcela určitě je však možné pro začátek považovat informační vzdělávání za jakousi přidanou hodnotu, kterou budeme cíleně doplňovat všechny doposud pořádané akce a aktivity.

Kolegyně Navrátilová při přípravě svých lekcí informačního vzdělávání vychází z Kritického myšlení, tedy přesněji řečeno z programu Čtením a psaním ke kritickému myšlení (RWCT). Tento program je určen pedagogům a je přímo zaměřen na školní výuku. Sama jsem v počátcích tento program absolvovala a snažila jsem se ho aplikovat do knihovnické praxe. Opět to není tak jednoduché, jak to na první pohled vypadá. Jiné možnosti má škola a jiné knihovna. V době absolvování programu jsem pracovala ve školní knihovně, kde byly velmi dobré podmínky pro systémovou práci s dětmi i pro získávání zpětné vazby. Později ve veřejné knihovně už aplikace tak jednoduchá nebyla. Jedná se totiž o certifikovaný program, který nelze volně upravovat podle vlastních potřeb. Je však možné a zcela určité i vhodné se tímto programem inspirovat. Vzhledem k tomu, že se jedná o program, jehož základními kameny jsou čtení, psaní a myšlení, lze používat i některé základní metody programu (čtenářská dílna, dílna psaní, myšlenkové mapy). Pracovat s nimi by však měl pouze ten, kdo absolvoval alespoň základní kurz programu RWCT a chápe jeho význam a smysl.

V této souvislosti bych ráda připomněla tzv. Bloomovu taxonomii (taxonomii vzdělávacích cílů), kterou lze velice snadno aplikovat na práci s informacemi. Jedná se o šest úrovní myšlení: **znalost** (zapamatovat si), **pochopení** (popsat, shrnout, vysvětlit), **aplikace** (použít, zařadit, uspořádat), **analýza** (najít smysl, prozkoumat, roztřídit), **syntéza** (řešit, kombinovat, organizovat) a **hodnocení** (obhájit, diskutovat, kritizovat). Podle modernějších úvah jsou tři nejnižší úrovně uspořádané systematicky a navazují na sebe a tři vyšší úrovně jsou stejně důležité. V digitálním světě jsou úrovně myšlení definovány následovně: **pamatovat si** (získat informaci), **pochopit** (zpracovat informaci), **aplikovat** (najít nejlepší postup – editovat různé druhy dat), **analyzovat** (určit věrohodnost a serióznost zdroje), **vyhodnotit** (zvolit nejlepší produkt) a **vytvořit** (kreativita jako hlavní kompetence pro život, vlastní tvorba je nejvyšší úrovní myšlení). Tyto základní úrovně myšlení bychom měli mít na mysli při přípravě informačního vzdělávání

v knihovnách. Pokud se nám to podaří, budeme umět připravovat vzdělávací akce podle potřeb uživatelů. V knihovnách máme velký potenciál k rozvoji myšlení vyššího stupně, než je znalost a pochopení.

Dále bych ještě chtěla připomenout autora koncepce laterálního myšlení a teorie myšlenkových pochodů Edwarda de Bono, který je považován za autoritu v oblasti cíleného vyučování myšlení. Jeho teorie jsou s úspěchem využívány zejména v podnikání, ale dají se využívat v každé situaci, která potřebuje zhodnotit z různých úhlů. Pokud se naučíme strategii šesti myslitelských klobouků, získáme nástroj, který nám umožní objektivně hodnotit jakoukoliv situaci. Tato strategie je snadno použitelná a umožňuje zaměřovat pozornost na jednu stránku problému po druhé. Symbolická povaha šesti různých klobouků poskytuje snadný způsob, jak někoho (včetně sebe) požádat, aby přehodil výhybku a mluvil výhradně o záporných stránkách věci, nebo naopak, aby s tím přestal. Další předností této strategie jsou jasná pravidla hry. Šest myslitelských klobouků stanoví jasné role a každý názor vyslovený v rámci „role“ je vítán a přispívá ke společnému dílu. (Bono, s. 29–32)

Informační vzdělávání pod úhlem šesti myslitelských klobouků E. de Bona (příklad):

**Bílý klobouk** (je neutrální, objektivní, používá fakta, čísla, ověřené informace)

*O informační vzdělávání zaměřené na orientaci v knihovně, knize a na internetu není ze strany škol velký zájem. Více jsou požadovány tematické besedy doplňující výuku. Hodně se využívají i soutěže. Chybí materiál, který by shrnoval všechny současné trendy v informačním vzdělávání a zároveň poskytoval ukázkové lekce. Více než 80 % knihovníků má zájem se v této oblasti dále vzdělávat. Podle standardu pro dobrou knihovnu má každý pracovník věnovat 48 pracovních hodin svému dalšímu odbornému vzdělávání.*

**Černý klobouk** (mapuje negativní aspekty a hledá argumenty, proč něco nejde)

*Pedagogové nevnímají knihovníky jako rovnocenné partnery. Akce v knihovně jsou pro ně pouze doplňkovými aktivitami, které jim zpestřují výuku. Během roku se jednotlivé knihovny účastní velkého množství společných akcí a nezbývá jim čas na vlastní vzdělávání. Pro zřizovatele je důležitý pouze vlastní provoz knihovny. Zavedení nových trendů a další systematické vzdělávání knihovníků bude vždy narážet na požadavky jednotlivých zřizovatelů knihoven.*

**Červený klobouk** (emocionální, vyjadřuje hlavně city a pocity)

*Knihovny byly, jsou a budou vzdělavacími a informačními institucemi. Takové množství informací a vnitřních zážitků nemůže poskytnout žádná jiná instituce či organizace. Učení v knihovnách probíhá nenásilnou formou a je doprovázeno množstvím zážitkových aktivit. V knihovně má každý možnost zažít pocit úspěchu.*

**Žlutý klobouk** (pozitivní myšlení, konstruktivní přístup, hledání příležitostí)

*Informační vzdělávání uživatelů zařazuje knihovny mezi informační a vzdělávací instituce a je zapotřebí vytvořit meziknihovní systém tohoto vzdělávání. V místě svého působení má každá knihovna různé podmínky pro svoji činnost. V první řadě je zapotřebí se zamyslet nad vlastními možnostmi (a zejména nad možným způsobem jejich rozšíření), dále je zapotřebí zmapovat informační potřeby potenciálních uživatelů a pro ně vytvořit vlastní nabídku. Tato nabídka musí být srozumitelná, anotovaná a cílená pro konkrétní cílové skupiny. Nemusí se jednat pouze o spolupráci se školou.*

## **Zelený klobouk** (tvořivost a nové myšlenky)

*Co umíme v knihovnách lépe než v jiných organizacích? Umíme pracovat s informacemi a právě tato dovednost by měla být základem informačního vzdělávání v knihovnách. Musíme se zaměřit na prezentaci možností informačního vzdělávání v knihovnách. Webové stránky knihoven musí toto vzdělávání cíleně nabízet. Současné trendy vedou k vytvoření kvalitních nabídek služeb, které jsou připravovány na zakázku podle požadavků zákazníka. Od cílových skupin se nabídka přesouvá ke konkrétním jednotlivcům. Knihovny musí nabízet i možnost individuálního informačního vzdělávání.*

## **Modrý klobouk** (řízení a organizace myšlenkových pochodů)

*V oblasti informačního vzdělávání uživatelů v knihovnách už bylo hodně uděláno, ale ještě je mnoho společné práce před námi. Musíme především věnovat pozornost vlastnímu vzdělávání knihovníků a zařadit tuto problematiku do nově připravované celostátní koncepce knihoven. Problematika informačního vzdělávání v knihovnách a jeho systematická nabídka uživatelům potřebuje podrobné celostátní zpracování. Zároveň se však jednotlivé regiony (i knihovny) musí touto otázkou zabývat a pro své uživatele připravovat konkrétní akce a náměty. Informační lekce pro školy jsou pouze jednou z forem informačního vzdělávání v knihovnách. Vytvářením podmínek pro rozvoj různých myšlenkových strategií a cílením akcí na vyšší úroveň myšlení mohou knihovny přispět k tolik potřebnému budování občanské společnosti.*

Tolik můj příspěvek k diskusi o informačním vzdělávání. Svůj příspěvek končím citáty z článku Hany Landové, který podle mého názoru nejlépe vystihuje smysl informačního vzdělávání nejen ve vysokoškolských knihovnách, ale ve všech typech knihoven:

- „Schopnost informačních institucí komunikovat svůj obsah – sbírky, zdroje, služby, znalosti – směrem ke klientům. Schopnost vytvořit bezpečné prostředí příznivé pro proces učení, kladení otázek a hledání odpovědí. Prostředí příznivé pro dialog, pomoc, odhalování minulosti, pohledy do budoucnosti. Prostředí pro všechny.“ (Landová, s. 21-22)
- „Ráda si představuji systém informačního vzdělávání jako velmi hustou síť s malými oky, ve které se nám podaří zachytit většinu uživatelů.“ (Landová, s. 29)
- „V oblasti informačního vzdělávání existuje mnoho možností inspirace, mnoho příkladů dobré praxe. Takže nezbyvá než se inspirovat, sdílet zkušenosti, zkoušet nové věci, objevovat nová témata a navazovat nová partnerství. V našem prostředí – jak ve vysokoškolských, tak ve veřejných knihovnách – toho bylo již mnoho uděláno. Komunitní i vzdělávací funkce knihoven se rozvíjejí. Je čas se v této problematice ponořit více do hloubky, dosud zavedené aktivity dále propracovat a především se detailně věnovat potřebám našich uživatelů.“ (Landová, s. 29-30)

## BIBLIOGRAFIE:

1. BLAŽKOVÁ, Božena. Co jsme zjistili o informačním vzdělávání uživatelů v knihovnách. *UNás: knihovnicko-informační zpravodaj Královéhradeckého kraje*. 2010, roč. 20, č. 1, 3 s. Dostupné z: [http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf\\_archiv/1128.pdf/](http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf_archiv/1128.pdf/)
2. DE BONO, Edward. *Šest klobouků aneb Jak myslet*. Vydání první. Praha: Argo, 1997. ISBN 80-7203-128-7.
3. LANDOVÁ, Hana. Informační vzdělávání v novém hávu: Jak budeme učit naše uživatele v příštích letech?. In: KOVÁŘOVÁ, Pavla. *Trendy v informačním vzdělávání*. Zlín: VeRBuM, 2012, s. 21–31. ISBN 978-80-87500-18-7. Dostupné z: <http://www.svkhk.cz/getattachment/f2735cc2-102c-4e7b-8408-b403383fceb5/Trendy-v-informacnim-vzdelavani.aspx>.
4. NAVRÁTILOVÁ, Lenka. Informační vzdělávání – 1: obsah a cíle IV. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2012, roč. 64, č. 12, s. 430–432.
5. NAVRÁTILOVÁ, Lenka. Informační vzdělávání – 2: atraktivní lekce?!. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2013, roč. 65, č. 1, s. 7–8.
6. NAVRÁTILOVÁ, Lenka. Informační vzdělávání – 3: osnova a průběh lekce. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2013, roč. 65, č. 2, s. 55–57.
7. NAVRÁTILOVÁ, Lenka. Informační vzdělávání – 4: ukázky lekcí. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. 2013, roč. 65, č. 3, s. 97–98.
8. PESLEROVÁ, Veronika. Informační výchova jinak (líp?). *UNás: knihovnicko-informační zpravodaj Královéhradeckého kraje*. 2009, roč. 19, č. 3, s. 10–13. Dostupné z: [http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf\\_archiv/1073.pdf](http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf_archiv/1073.pdf)

# „CO S VOLNÝM ČASEM?“

“WHAT WITH FREE TIME?”

**Míla Linc**

*Městská knihovna v Praze*

## **Abstrakt**

Článek se nejprve snaží definovat pojem „mládež“ vzhledem k zájmům a potřebám knihovny – jde o skupinu „odrástajících dětí“ a „mladých dospělých“. Dále hledáme odpovědi na otázky, jak tyto skupiny v knihovně udržet a co jim nabídnout – od tradičních akcí, které připravuje každá knihovna, až k událostem jedinečným, s nimiž knihovny teprve začínají (např. LARPy). Pozornost je věnována i samotnému prostoru, který je pro teenagery důležitý – a nápadům, které by byly skvělé, „kdyby to někdy vyšlo...“

## **Abstract**

This article starts by trying to define the term “teenager” in relation to the interests and needs of library – it is group of “maturing children” and “young adults”. We seek answers to question how these groups keep in library and what to offer them – traditional events which prepares every library, and unique events which are libraries just starting with (for example LARP). Attention is also paid to the space, which is important for teenagers – and new ideas, that would be great, “if fit ever came out”

## **Klíčová slova**

fantastika, literární dílny, mládež, počítače, teenageři, vybavení knihoven, workshopy

Knihovny umí pracovat s dětmi, a to velmi dobře. Avšak když před některými knihovnicí vyslovíte slovo „mládež“, ztrácí svou jistotu. Jakoby ono slovo mělo kouzelnou moc a vymazávalo všechny dovednosti, které máme. A přitom se není čeho bát – já mám stejný strach v případě, že přede mnou někdo řekne „prvňáček“. Pokud nemám partáka, tak se do otevřené lví tlamy první třídy neodvažují ani pohlédnout.

Mládeží – má mnoho různých pojmenování v závislosti na tom, o jaký věk jde – rozumíme skupinu ve věku 13–30 let. Různé teorie nabízí mnohá vysvětlení, pro knihovnicí jde v zásadě o dvě skupiny:

Pubertáci 13–18: přestávají být dětmi, nebaví je předčítání pohádek a vystřihování z papíru. Z knihovny odcházejí, přestávají ji vnímat jako partnera a přestávají číst (naše knížky). Ty chceme zaujmout, aby u nás zůstali.

Mladí dospělí 18–30: je to ten okamžik, kdy jsou teoreticky dospělí, ale dosud studují, žijí s rodiči a teprve se připravují na roli člověka, který se o všechno stará



sám (a pár takových, kteří se o vše starají sami, ale odmítají si to připustit). Mají docela dost času a spoustu nápadů. Ty chceme přesvědčit, že knihovna jim má co nabídnout i poté, co přestanou studovat nebo když kvůli práci přestanou „mít čas“ na čtení.

Na druhou stranu, nechceme asi zaujmout všechny. Noční můra, kdy se několik tisíc pubertáků nahrne do knihoven, by vydala na horor hodný Stephena Kinga.

Takže, co s tím? Na tyto otázky se nyní v Městské knihovně v Praze pokoušíme nalézt odpovědi.

V okamžiku, kdy vznikají tyto řádky, máme velké množství plánů a postupně je přetavujeme v realitu a vytváříme koncepci našich služeb pro tuto specifickou věkovou skupinu.

Nejde ale pouze o přípravu několika nezávislých akcí, které proběhnou a vyšumí a práce s jejich přípravou se ukáže zbytečná. Snahou je vše (a mnohé aktivity zdánlivě nemají s knihami nic společného) orámovat právě knihovnou, podporou čtenářství a podporou lepšího a smysluplnějšího trávení volného času.

### **Máme štěstí, že je na co navazovat:**

Už několik let cíleně působíme na fanoušky science fiction a fantasy. Pořádáme pro ně setkání, přednášky a besedy, z nichž největší popularitu si získal podzimní CONiáš. Kromě toho jsou tu různé soutěže a další pořady; a samozřejmě knihy. Docela blízko nim stojí skupina hráčů. Začali jsme s občasnými turnaji (třeba ve scrabble), pokračovali sběratelskou karetní hrou Magic, a nyní rozbíháme herní kluby deskových a společenských her (a samozřejmě i jejich absenční půjčování). Chystáme se na RPG a LARPy (rolové hry, jedny se hrají u stolu, druhé naživo). A nesmíme zapomenout ani na herní konzole s ovladači Wii, které si u nás získaly vcelku velkou oblibu.

Pro mladé, kteří rádi tvoří, máme (zatím) dvě literární dílny – jednu určenou právě pro fanoušky fantastiky, jednu pro mladé autory ve věku 12–15 let (ale chodí i mladší, i starší).

Mohli bychom pokračovat i dál, protože akcí je mnohem víc. Třeba i tak nudné a obyčejné věci, že je někdo zapomíná počítat – autorská čtení, křty knih nebo obyčejná setkání u knih...

O tom, co připravujeme, by se dalo popsat několik dalších stránek. Pokud nám to všechno vyjde, pochlubíme se. V plánu jsou taneční, divadelní, literární a mnohé další pravidelné workshopy, literární kluby, soutěže a jednorázové, například noční, akce.

Ruku v ruce s tím jde i úprava prostor, aby byly teenagerům příjemnější. Plány máme obří, začínáme s drobnostmi. Mezi ně patří i postupné vybavování poboček novými technologiemi. Některé z nich už nejsou v knihovnách žádnou novinkou, jiné teprve prozkoumáváme z bezpečné vzdálenosti.

O čem nikdo nepochybuje, je přístup na internet. Zajímavostí je, že čím dál tím méně teenagerů vyžaduje pevné počítače – mají často vlastní zařízení, chytré telefony apod. (což se dá dobře využít při lekcích pro gymnázia). Stejně tak velké množství knihoven nabízí různé hry, ať už jde o herní konzole nebo počítače s výukovými hrami (většinou pro nejmenší).

Pro lepší práci s počítačovými programy (video, zvuk, grafika) máme k dispozici iMacy – jejich možnosti jsou při přípravě mnohých akcí inspirující. Stejně tak zkusíme další technickou novinku, kterou jsou tablety. A proč jsme třeba ještě nepoužili chytré telefony? Protože zatím nad tím přemýšlíme a učíme se, jak s nimi pořádně zacházet. Ale do roka a do dne...

I web se snažíme teenagerům přiblížit – ani tady naše stránka není průlomová, ale stále ještě není standardem ve všech našich knihovnách (a někdy ani v těch zahraničních), aby mladí měli vlastní webovou stránku.

A dál? Proč nemít videokameru? Proč nemít rovnou nahrávací studio? Proč nemít „digitální laboratoř“, kde by se video dalo natáčet, stříhat, nahrávat hudbu (samozřejmě s půjčováním hudebních nástrojů) a tak dále. V zahraničí věc vcelku běžná, u nás již tolik ne – a pokud, tak ve formě pro mladé nepříliš přístupné (kdejaká hudební knihovna má dobré vybavení, ale většinou někde „schované“).

Občas zaslechnu otázku: „k čemu takové věci v knihovně? Nemělo by nám jít hlavně o knihy?“ Kacířskou myšlenkou možná je, že na knihy teenagery nenalákáme. Lákejme je tedy na to, co je baví – a doufejme, že knihy objeví sami, když budou chtít. V ten okamžik přijde na řadu knihovník, který pro teenagera díky těmto akcím nebude cizincem. Až nás mladí začnou opravdu potřebovat (třeba před maturitou nebo když dostanou na starost mladšího sourozence, který se knih tolik neštítí), tak budou vědět, kde nás najdou.

A my budeme připraveni.

# „SUK – ČTEME VŠICHNI“ – CELOSTÁTNÍ ČTENÁŘSKÁ ANKETA DĚTÍ

„SUK – WE ALL READ“  
– NATIONAL READER SURVEY OF CHILDREN

**Alice Košková**

*Sukova studijní knihovna literatury pro mládež, Národní pedagogické muzeum  
a knihovna J. A. Komenského*

## **Abstrakt**

V roce 2013 proběhl již 21. ročník ankety, ve které děti, učitelé a knihovníci hodnotí knižní produkci uplynulého roku a hlasují pro nejoblíbenější dětskou knihu vydanou v příslušném roce. Anketa probíhá ve spolupráci se Svazem knihovníků a informačních pracovníků (SKIP), především s Klubem dětských knihoven a v posledních letech také s Klubem školních knihoven. V rámci akce jsou udělovány následující ceny: Cena dětí, Cena knihovníků, Cena učitelů za přínos k rozvoji dětského čtenářství (jediná porotní cena), Cena Noci s Andersenem. Stručná historie ankety a její předpokládaný vliv na rozvíjení čtenářské gramotnosti dětí.

## **Abstract**

There was held the 21<sup>st</sup> volume of survey, in which children, teachers and librarians evaluate book production of the previous year and vote for the favorite children's book published during that year. The survey is carried out in the cooperation with SKIP (Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic), especially with Children's Libraries Club and nowadays with School's Libraries Club. There are following prizes in this event: The Children's Prize, The Librarian's Prize, The Teacher's Prize for the Contribution to the Development of Children's reading (the only jury prize), The Andersen's Night Prize. Brief history of the survey and its supposed impact on the development of reading literacy of children.

## **Klíčová slova**

anketa SUK, Sukova studijní knihovna literatury pro mládež, ankety, děti, Svaz knihovníků a informačních pracovníků, Klub dětských knihoven, literární ceny, čtenářská gramotnost, děti

Národní pedagogické muzeum a knihovna J. A. Komenského vyhlásí v listopadu 2013 již 22. ročník celostátní ankety dětských čtenářů „SUK – Čteme všichni“. Cílem akce, realizované ve spolupráci s Klubem dětských knihoven a Klubem školních knihoven Svazu knihovníků a informačních pracovníků (SKIP), je upozornit učitele, rodiče i širokou veřejnost na nové tituly v oblasti literatury pro děti a mládež.

## Stručná historie ankety

Myšlenka vyhlásit anketu o nejoblíbenější novinku v oblasti literatury pro děti vznikla na počátku 90. let a u jejího zrodu stála Ivana Hutařová, dlouholetá pracovníce pedagogické knihovny. Situace na knižním trhu byla na počátku 90. let značně nepřehledná, živelně vznikalo mnoho nových nakladatelství a úroveň knižní produkce byla velmi různá.

Anketa, ve které by děti hlasovaly pro nejoblíbenější knížku vydanou v uplynulém roce, měla do jisté míry pomoci knihovníkům a učitelům českého jazyka orientovat se v nabídce nově vznikajících nakladatelství a zároveň poznat čtenářské preference současných školáků.

Anketa byla poprvé vyhlášena v roce 1993 a byla pojmenována po profesoru Václavu Františku Sukovi (\*29. 11. 1883 – †1. 7. 1934), předním českém pedagogovi a zakladateli Společnosti přátel literatury pro mládež. Zakládající členové Společnosti přátel literatury pro mládež v čele s Václavem Františkem Sukem zahájili také budování *Knihovny českých spisů pro mládež* – dnešní Sukovy studijní knihovny literatury pro mládež. Základ Knihovny spisů pro mládež tvořilo několik stovek knih pro děti, které byly v roce 1919 vyčleněny z knihovny Pedagogického muzea Komenského.

První ročník ankety o nejhezčí knihu roku 1993 proběhl ještě pod názvem „Čteme všichni aneb Velký knižní trh pro malé“. Významnou součástí soutěže se hned od počátku stala porotní cena učitelů za přínos k rozvoji dětského čtenářství. V roce 1993 zvítězila u dětí trilogie J. R. R. Tolkiena *Pán prstenů* a porota učitelů udělila první cenu knížce Františka Nepila *Pohádková lampička*.

Během nemnoha následujících let, především díky trpělivé práci knihovnic dětských oddělení veřejných knihoven, anketa získala na popularitě a hlasovalo stále více dětí z celé České republiky (v posledních letech byla cena dětí udílěna na základě hlasování asi tři až čtyř tisíc dětských čtenářů). V roce 1996 přibyla další cena – anketní cena knihovníků dětských oddělení veřejných knihoven. V letech 2008–2010 se anketa stala na krátkou dobu součástí resortního projektu ministerstva školství na podporu čtenářské gramotnosti a cena učitelů změnila název na cenu ministra školství za přínos k rozvoji dětského čtenářství.

## Současnost ankety „SUK – Čteme všichni“

Soutěž je pravidelně vyhlašována koncem kalendářního roku a děti i knihovníci mají zhruba tři měsíce na hlasování. Z došlých hlasovacích lístků je každý rok vylosováno 50 dětí, které získávají dárek v podobě knížky. Knihy pro dětské výherce získáváme zdarma od významných českých nakladatelství Albatros, Mladá fronta, Knižní klub, Edice ČT a dalších, kterým za tuto podporu děkujeme.

V rámci akce jsou udělovány následující ceny:

1. Cena dětí,
2. Cena knihovníků,
3. Cena učitelů za přínos k rozvoji dětského čtenářství,
4. Cena Noci s Andersenem.

První dvě ceny jsou anketní a hodnotí se knihy pro děti a mládež českých i zahraničních autorů, vydané v České republice v předcházejícím roku, v němž je cena udělována. Ceny dětí a ceny knihovníků se udělují vždy třem titulům s nejvyšším počtem získaných hlasů. O ceně Noci s Andersenem rozhodují hlasováním děti, které nocují v knihovnách po celé republice v rámci Noci s Andersenem.

Cena učitelů za přínos k rozvoji dětského čtenářství je udělována na základě rozhodnutí poroty složené z učitelů českého jazyka a je udělována maximálně pěti českým novinkám bez určení pořadí. Tuto cenu může získat pouze kniha českého autora, která vyšla v příslušném kalendářním roce v prvním vydání, přičemž není rozhodující, zda se jedná o beletrii nebo o tzv. naučnou literaturu. Základními kritérii pro hodnocení poroty jsou literární kvalita textu, celkové zpracování knihy a využitelnost při vyučování, případně při mimoškolních aktivitách.

Ocenění získávají autor díla (v případě překladu překladatel), ilustrátor a nakladatel. Cenu tvoří diplom s emblémem stromu (grafika výtvarnice Naděždy Potůčkové), na kterém je uvedena kategorie, v níž je cena udělována, pořadí a jména všech oceněných.

Slavnostní vyhlášení výsledků probíhá tradičně na počátku dubna v Památníku národního písemnictví za účasti dětských čtenářů, autorů, ilustrátorů a vydavatelů oceněných knih. Termín je svázán s datem narození dánského pohádkáře Hanse Christiana Andersena (2. dubna 1805).

Na základě hlasování dětí je kromě toho každoročně sestavován žebříček dvaceti nejčtenějších knížek vydaných v uplynulém roce. Z hlediska vypovídací hodnoty ankety je třeba přihlídnout k tomu, že ankety se zúčastní především děti, které navštěvují veřejnou knihovnu, tedy děti, které více méně pravidelně čtou.

Výsledky předchozích ročníků ankety „SUK – Čteme všichni“ jsou zveřejněny na webu Národního pedagogického muzea a knihovny J. A. Komenského, jehož je knihovna součástí: [www.npmk.cz](http://www.npmk.cz), konkrétně na webu Sukovy studijní knihovny literatury pro mládež: <http://www.npmk.cz/node/24>.

Anketa „SUK – Čteme všichni 2013“ bude vyhlášena koncem roku 2013. Na webu budou vystaveny hlasovací lístky pro děti a knihovníky a všechny potřebné informace včetně termínů. Vyhlášení výsledků 22. ročníku čtenářské ankety dětí je plánováno na 9. dubna 2014.

**Tematický blok**

# KONCEPCE ROZVOJE KNIHOVEN

*Garant: PhDr. Vít Richter*

# ČTENÁŘI A ČTENÍ V ČESKÉ REPUBLICĚ (2013)

READERS AND READING IN THE CZECH REPUBLIC (2013)

**Jiří Trávníček**

*Ústav pro českou literaturu AV ČR, v. v. i., travnicek@ucl.cas.cz*

## **Abstrakt**

Příspěvek přináší první sumu výsledků ze třetího reprezentativního výzkumu čtenářů a čtení v České republice (populace 15+). Šetření navazuje na dva předchozí výzkumy (2007 a 2010) a je organizováno Národní knihovnou ČR a Ústavem pro českou literaturu AV ČR. Hlavním tématem letošního výzkumu byl knižní trh, nicméně příspěvek se věnuje především veřejným knihovnám.

## **Abstract**

This paper brings a sum of results from the third representative statistical readership survey in the Czech Republic (population 15+). This survey goes in trace of the two previous ones (2007 and 2010) and is organized by National Library of the Czech Republic and Institute of Czech Literature – Czech Academy of Sciences. The main topic of this years survey is a book market; this paper, however, is devoted to public libraries in particular.

## **Klíčová slova**

čtenáři, čtení, 2013, Česká republika, statistika, reprezentativní výzkum, populace 15+, veřejné knihovny, první výsledky, srovnání 2007–2010–2013

## **Úvod**

V roce 2007 se nám společným úsilím Národní knihovny a Ústavu pro českou literaturu, a díky laskavé finanční podpoře Ministerstva kultury ČR, podařilo uspořádat vůbec první statistický výzkum čtenářů a čtení v ČR, a to se zaměřením na dospělou populaci. Už na počátku jsme si řekli několik věcí, které by bylo dobré – při příznivé institucionální a finanční konstelaci – dodržovat: (1) opakování, a to zpočátku po třech letech, poté je možno frekvenci snížit (5 let). Tento požadavek zazněl od knihovníků, kteří chtěli vědět, jak jejich postavení a dílčí služby proměňuje probíhající digitální revoluce. (2) spojení kvantitativní a kvalitativní linie; dva roky po započetí prvního statistického (kvantitativního) výzkumu jsme rozjeli pilotní fázi druhé linie – kvalitativní; ta pracuje s menším počtem respondentů, nicméně snaží se jít do hloubky (k motivacím a důvodům); její metodou jsou čtenářské biografie, tj. strukturovaný rozhovor narátora nad jeho čtenářskou životní dráhou. Jejím výstupem má být především portrét současných čtenářských generací, dále pak bližší pohled na socializační instance čtení (rodinu, školu, knihovnu) a interpretace dílčích jevů, jak je přinesou samotné rozhovory s narátory (různé čtenářské módy a klíčové fenomény, odpadání od čtení atd.) V průběhu šetření vytanula potřeba zabývat se i (3) dětskými čte-

náři (rovněž v jednotě kvantitativního a kvalitativního přístupu); tento výzkum bude realizován letos na podzim (opět díky finanční podpoře MK). Od druhého výzkumu se ukázalo jako nutné včlenit baterii otázek na čtení ve vztahu k digitalitě (co v digitálním prostředí čteme a na jakých přístrojích, jak často tam pobýváme, jaký je vztah mezi čtením digitálním a tradičním).

Snahou bylo využít co nejvíce zkušeností ze současných výzkumů v zahraničí. Jednak proto, abychom se zorientovali, odkud kam se tento obor v době digitální revoluce posunul, jednak abychom získali co největší srovnatelnost, jež by nám umožnila české výsledky vidět na pozadí výsledků z jiných zemí. Nejvíce jsme se inspirovali v Polsku a v Německu; dále pak ve Velké Británii, Izraeli, Spojených státech amerických, Maďarsku, na Slovensku, dílem i ve Francii, Rusku, skandinávských zemích či Austrálii.

Tento příspěvek se rodí ve chvíli, kdy ještě probíhají poslední dojednávání s agenturou, jež byla letos pověřena jeho praktickou realizací, proto se omezíme jen na několik základních údajů. A protože je určen primárně knihovnické obci, soustředíme se v něm na údaje týkající se veřejných knihoven. Jinak hlavní výsledky a jejich interpretace budou české veřejnosti, odborné i širší, představeny ve sledu, jak tomu bylo u výzkumů předchozích: tisková konference (konec září), webové prezentace, výstupy v časopisech (odborných a kulturně-literárních), knižní monografie, která se pokusí o prohloubenější a kontextově více ukotvené interpretace jednotlivých dat (podzim 2014).

### **Charakteristika výzkumu**

Velikost vzorku je 1584 respondentů, což představuje statistickou chybu 2,5 procenta; jedná se o reprezentativní vzorek obyvatel ČR starších 15 let, přičemž kontrolovanými znaky (kvótami) jsou: pohlaví, věk, vzdělání, velikost sídla, region (kraj); metodou byly osobní rozhovory na základě připraveného dotazníku, jež proběhly především v domácnostech; průměrná délka dotazníku byla asi 30 minut a sběr dat proběhl v období od 2. do 25. května 2013, čili před povodněmi. Na základě výběrového řízení byla vybrána agentura ppm factum, jež realizovala praktickou fázi výzkumu. U dvou předchozích výzkumů to byla agentura DEMA, proto jsme sami byli zvědaví, jak silně ovlivní podobu výzkumu tato změna.

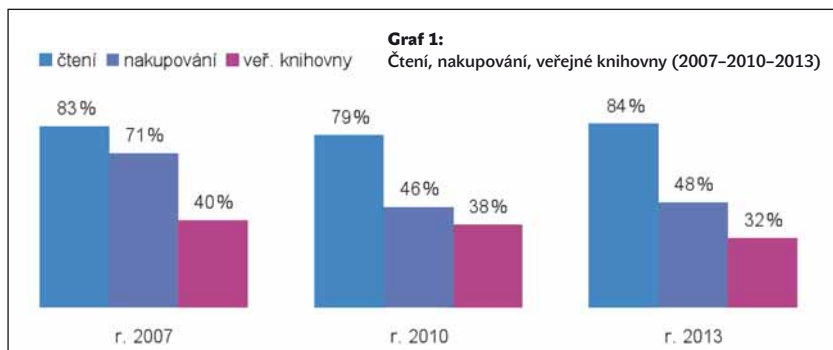
Cílem zkoumání je nalézt hlavní rysy české čtenářské kultury; v časovém aspektu pak zachytit její trendy a směry budoucího vývoje. V dílčím pohledu zkoumáme: kolik čteme, co čteme, jak často čteme, jak knihy nabýváme (kterými kanály), kolik prostředků ročně za knihy vynakládáme, jak velké jsou naše domácí knihovny, podle čeho se rozhodujeme při nákupu knih, zda chodíme do veřejných knihoven, které služby v nich preferujeme, proč do nich nechodíme, co by nás podnítilo, abychom do nich chodili, jak je to s užíváním jiných médií, jak souvisí čtení se zaměstnáním, co nás v našem vztahu ke čtení nejvíce ovlivnilo.



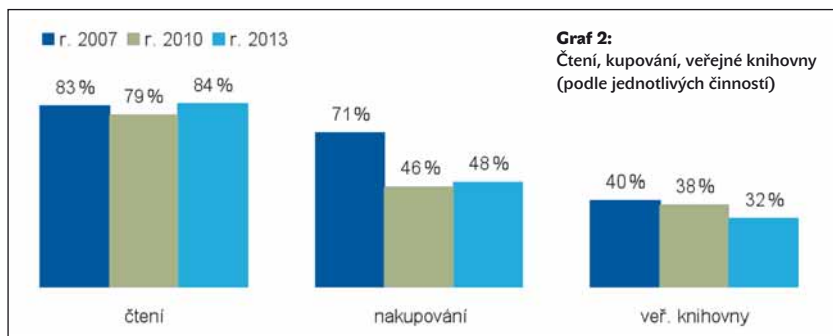
## Základní údaje

Máme co činit již se třetím výzkumem, proto se nabízí vést představení výsledků, jakož – především – jejich interpretaci v časovém srovnání. Rada, jež obsahuje šest let a tři údaje, ještě tak nedává zcela věrohodný obraz o trendech, ale přece jenom už umožňuje zhlédnout něco, co má povahu více než jednorázového zjištění.

Za základní obrys české čtenářské kultury považujeme tři údaje: čtení knih, jejich kupování a návštěvu veřejných knihoven. Přitom pokud jde o první údaj, jenž je ze všech nejdůležitější, je založen na deklaraci respondenta. Jinými slovy: statistickým čtenářem se stává ten, kdo deklaruje přečtení aspoň jedné knihy za rok (jakékoli: beletristické, věcné, odborné), k jakémukoli účelu a v jakémkoli médiu (ať tištěná nebo elektronická). Dané kritérium nebere tedy primárně ohled na čtení pouze ve volném čase, pro zábavu atd. To proto, že s tím, jak se neustále zvyšuje (formální) úroveň vzdělanosti, zvyšuje se i počet lidí duševně pracujících. Ruku v ruce s tím jde skutečnost, že se stále více zastírá hranice mezi motivy, proč čteme. Nicméně i toto kritérium (souvislost čtení se zaměstnáním) nás zajímá – věnujeme mu jednu samostatnou otázku.



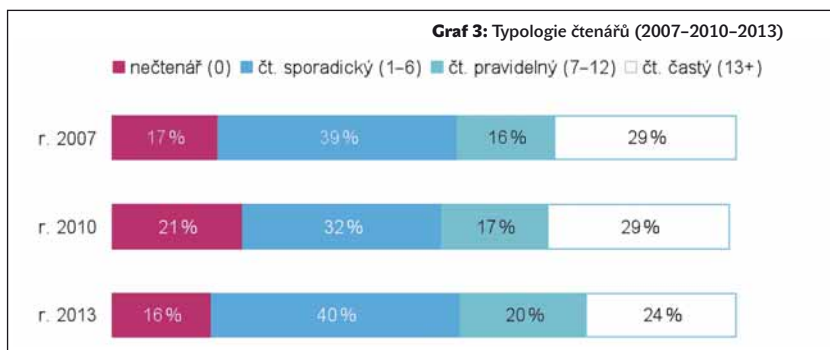
Jednoznačně se nám ukazuje jasná hierarchie jednotlivých činností: nakupujeme knihy a půjčujeme si je především proto, abychom je četli, třebaže subtilnější pohled na nabývání a půjčování by ukázal, že vztah mezi těmito třemi činnostmi je daleko propletenější – s množstvím nepravidlostí. Pokud si tento graf pro přehlednost transformujeme na jednotlivé činnosti, dostaneme obraz posunutý v čase.



Co to znamená? Velmi malé výkyvy ve čtení. Pohybujeme se na hladině 80 % (jen pro srovnání: v Polsku se v poslední době toto číslo pohybuje kolem 50 %). Nakupování – velký pokles v roce 2010, jenž se za tři roky zastavil. Důvodem mohla být zhoršená ekonomická situace, v níž se kniha stala jednou z prvních zbytných komodit; dalším důvodem mohlo být přesycení trhu, takže se v něm čtenáři přestali postupně orientovat a posléze přestali mít zájem si knihy i kupovat. Další důvod je i ryze technický: mezi prvním a druhým výzkumem se měnila podoba otázky na nabývání. U veřejných knihoven sledujeme postupný úbytek zájmu, přičemž mezi druhým a třetím výzkumem má tento úbytek podobu menšího skoku. Na to, proč tomu tak je a které faktory tento úbytek způsobují, se pokusíme dát dílčí odpověď v další části (a poté především v knižní monografii).

### Typologie čtenářů

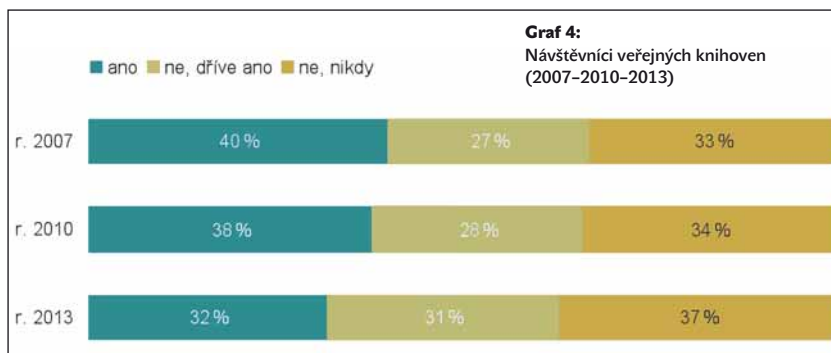
Podle počtu (deklarovaných) přečtených knih během roku si čtenáře dělíme do čtyř hlavních kategorií.



Výkyvy nejsou nijak dramatické, nicméně něco z nich přece jenom vyčíst lze. Rozložení českého čtenářstva se v roce 2013 víceméně vrátilo k podobě z roku 2007. Viditelně však v posledním výzkumu ubylo těch, kdo čtou nejvíce, třebaže se – oproti roku 2010 – snížil i počet nečtenářů. Jsme tedy svědky posilování průměru při současném oslabování krajností na obou koncích. Pokud bychom se podívali blíže na sociodemografické charakteristiky, tak největší pokles čtenářů častých najdeme ve věkové kohortě 15–24 let (v roce 2007 jich bylo 36 %; 2010: 39 %; 2013: 23 %). Čili: mladí ne že by nečetli, nicméně čtou, protože čtou; dílem proto, že musí, dílem, že si navykli, ale časté (habitualizované) čtení se u nich přílišnému zájmu netěší. Uvidíme, co se bude dít dále.

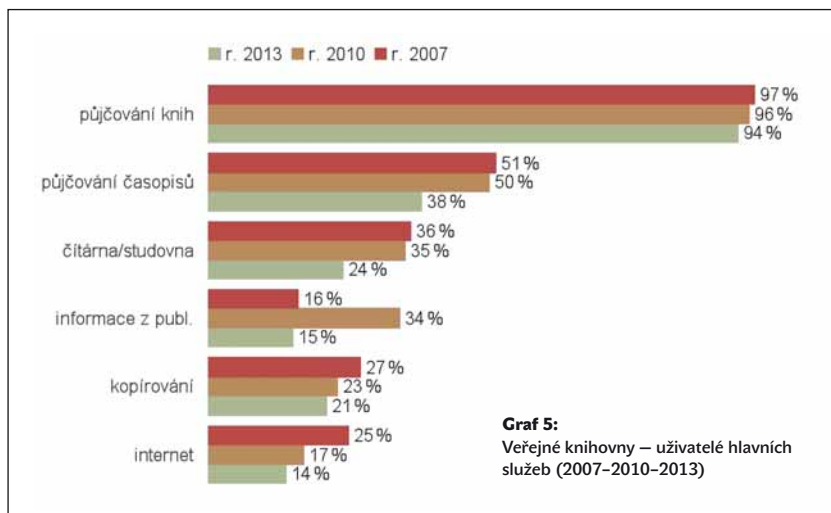
### Veřejné knihovny

Byly hlavním tématem prvního šetření a představují – společně s knihovnami domácimi – tradiční chloubu české čtenářské kultury. Ve srovnání s ostatními zeměmi vykazuje Česká republika značně vysoká čísla návštěvníků. Je tu však probíhající digitální revoluce, která značně zásadním způsobem mění poměr uživatelů k těmto institucím. Navíc skončila doba, kdy veřejné knihovny, zejména v malých městech, byly jedinými centry veřejného internetu.



Jednoznačně ubývá těch, kdo veřejnou knihovnu během uplynulého roku navštívili; souběžně s tím přibývá i těch, kdo ji nenavštívili nikdy; logicky jde především o nejmladší věkovou kohortu. Prostřední kategorie – to jsou ti, kdo od knihovny odpadli, ale je velká naděje, že se do ní vrátí (zejména příslušníci středního věku).

Podívejme se, jak se v průběhu šesti let proměnilo spektrum hlavních služeb, jež knihovny nabízejí.



Pozn.: Jde o odpovědi „užívám – neužívám“, tj. zbytek do 100 % je „neužívám“.

U půjčování knih sledujeme jen velmi pomalý pokles, přičemž tato služba je zdaleka ze všech nejdominantnější. Velký pokles naopak v roce 2013 zaznamenáváme u půjčování časopisů; důvodem může být digitalita – přechod na elektronickou podobu. Nastává pokles i u čítáren/studoven (důvody hledejme ve značné míře také v digitalitě, tj. v stále širší dostupnosti zdrojů on-line); markantní je i pokles využívání internetu, přičemž důvodem je zřejmě to, co jsme konstatovali

výše – knihovny přestávají být jedinými centry veřejného internetu v malých městech. Více by ukázaly sociodemografické profily jednotlivých služeb (kdo co užívá), jakož i profily toho, která skupina obyvatel zaznamenala největší ztráty. To vše je však prací na jemnější a další interpretace.

### **Závěry**

Je na ně příliš brzy. Pracujeme zatím s „horkými“ daty, která ještě nemáme správně osazena a relevantně přečtena. Je zřejmé, že hlavní interpretační práce letošního výzkumu bude vedena po linii srovnání s dvěma výzkumy předchozími. V úhrnu je však potřeba říci, že česká čtenářská kultura, zejména pokud ji srovnáme s tím, co se děje v okolních zemích, si ve svém celku nestojí špatně.

# SLUŽBA POHLEDEM UŽIVATELE (Aneb proč se nebát mystery shoppingu v knihovnách?)

THE SERVICE FROM THE USER'S POINT OF VIEW

**Magdalena Jirásková, Monika Machovská, Tomáš Messerschmidt,  
Anna Mikulášková, Hana Ohlidalová, Ladislava Zbiejczuk Suchá**

*KISK FF MU*

## Abstrakt

Metoda mystery shoppingu je kvalitativní metodou výzkumu, která se zaměřuje na kvalitu služeb, jejich rychlost, získávání informací o produktech a službách apod. Při aplikaci této metody vystupuje fiktivní uživatel, který podle předem daných parametrů a metodik ohodnotí svoji zkušenost při průchodu službou. Mystery shopping se zaměřuje na interakci mezi uživatelem a poskytovatelem služeb. Příspěvek představí metodu mystery shoppingu jako formu uživatelského výzkumu v knihovnách. Ukáže zajímavé příklady uplatnění mystery shoppingu ze zahraničí, ale představí i zkušenosti z prvních testování v českých knihovnách, které provedl tým studentů a knihovníků Mys3 z Kabinetu informačních studií a knihovnictví FF MU.

## Klíčová slova

mystery shopping, knihovny, hodnocení knihoven, výzkum v knihovnách, design služeb, uživatelské hodnocení

## Proč mystery shopping?

Mystery shopping je metoda marketingového výzkumu, v níž vystupuje „fiktivní zákazník“, který podle předem daných parametrů a metodik ohodnotí svoji zkušenost při nákupu, reklamaci či jiné předem určené akci. Mystery shopping se zaměřuje na interakci mezi uživatelem a poskytovatelem služby. Při návštěvě knihovny je jedním z důležitých faktorů chování referenčních knihovníků – tento faktor je natolik rozhodující, že Asociace referenčních a uživatelských služeb (RUSA), která je oddělením ALA, vytvořila v roce 1996 Směrnici pro chování referenčních a informačních pracovníků, kterou doposud aktualizuje. Chování zaměstnanců a jejich interpersonální dovednosti jsou stěžejní součástí zákaznických služeb. Referenční pracovníci by si měli vzít k srdci obchodní poučku, která říká, že „zákazníkovi nezáleží na tom, kolik toho zaměstnanec ví, pokud vidí, že o něj pečuje“. Studie založené na nenápadném pozorování byly proto v knihovnách prováděny již v pozdních 60. letech, ačkoli jen malé množství z nich bylo metodou mystery shoppingu.<sup>[1]</sup>

Knihovny ve světě zajímá hodnocení kvality jejich služeb. Tomuto tématu je věnovaná např. mezinárodní konference zaměřená na provádění měření a výzkumů

v knihovnách a informačních službách, která se koná na univerzitě v Yorku ve Velké Británii již desátým rokem<sup>[2]</sup>, nebo „Konference hodnocení knihoven“ pořádaná ve městě Charlottesville ve Virginii.<sup>[3]</sup> Metoda mystery shoppingu je však stále v knihovnách využívána méně často než např. tradiční dotazníky.

Některé zahraniční knihovny používají ke svému hodnocení mystery shopping i přesto, že není v této oblasti preferovaným nástrojem. Jako příklad můžeme uvést provedený mystery shopping v devíti veřejných knihovnách ve státě Michigan v USA nebo ve Stanislaus County Free Library v Kalifornii. Oba dva tyto průzkumy prokázaly dobrou úroveň knihovních služeb z hlediska správnosti jejich poskytování. Ve všech knihovnách však testující postrádali „přidanou hodnotu“ služeb.<sup>[4]</sup> To potvrzuje naši domněnku, že knihovny se příliš nezaměřují na samotný design služeb, ale pouze na jejich funkčnost.

Dalším zajímavým příkladem mystery shoppingu v knihovnách je testování vybraných knihoven na Novém Zélandu.<sup>[5]</sup> Všechna tato testování se zaměřovala na celkový uživatelský zážitek z návštěvy knihovny (kvalita služeb, jednání zaměstnanců, prostředí knihovny). Velmi se osvědčilo doplnění mystery shoppingu další výzkumnou metodou, např. focus group nebo dotazníkovým šetřením. Tak mohla knihovna získat komplexní pohled na kvalitu svých služeb a dostatek podnětů k jejich vylepšení. Jako klíčové se ukázalo seznámení zaměstnanců s touto metodou a upozornění na možnou návštěvu mystery shoppera, což odbouralo jejich negativní náhled a obavy z této metody. Ve městech Waitakere a Upper Hutt byl návrh i provedení výzkumu zcela ponechán na externí firmě, což se v praxi neosvědčilo. Externí pracovníci neznali prostředí knihoven ani požadované chování jejich zaměstnanců, a často tak bylo jejich hodnocení neadekvátní.

Další postřehy z provedeného mystery shoppingu nabízí případová studie od Candice Benjes-Small a Elizabeth Kocevar-Weidinger.<sup>[6]</sup> Autorky popisují zkušenosti s mystery shoppingem prováděným od roku 2007 v knihovnách Radfordské a Longwoodské univerzity. Zdůrazňují dodržování etických zásad, především zachování anonymity zaměstnanců při popisu uživatelských zkušeností. Velmi důležitá je také pečlivá tvorba metodiky zajišťující standardizaci postupu při tes-

[1] Virginia R. Kinman, et al. "Why And How To Mystery Shop Your Reference Desk." *Reference Services Review* 38, n. 1, (2010): 28-43. Library, Information Science & Technology Abstracts. Web. [cit. 2012-10-23] Dostupné z: EBSCO

[2] Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. *The University of York* [online]. 2011 [cit. 2012-10-23]. Dostupné z: <http://www.york.ac.uk/about/departments/support-and-admin/information-directorate/events/performance-conference-2011/>

[3] *Library Assessment Conference: Building Effective, Sustainable, Practical Assessment* [online]. 2012 [cit. 2012-10-23]. Dostupné z: <http://libraryassessment.org/index.shtml>

[4] CALVERT, Philip. It's a mystery: Mystery shopping in New Zealand's public libraries. *Library Review* [online]. 2005, roč. 54, č. 1 [cit. 2012-10-23]. Dostupné z: <http://search.proquest.com/docview/218297440/139DB3358E9BC7E42C/1?accountid=16531>

[5] tamtéž

[6] BENJES-SMALL, Candice a ELIZABETH KOCEVAR-WEIDINGER. Secrets to successful mystery shopping: A case study. *College & Research Libraries News* [online]. 2011, roč. 72, č. 5 [cit. 2012-10-23]. Dostupné z: <http://crl.n.acrl.org/content/72/5/274.full>

tování i zaznamenávání jeho výsledků. Stejně jako v předcházejících případech, i pro tento mystery shopping byly vybrány osoby pohybující se v prostředí knihoven – studenti ekonomických fakult daných univerzit. V neposlední řadě tato studie zdůrazňuje, že cílem mystery shoppingu není zaměstnance nacytat při nevyhovujícím jednání, ale získat podněty pro zlepšení jejich komunikace se zákazníky.

Příkladem by nám mohla též být londýnská univerzitní knihovna ve Westminsteru, která provádí každoročně dotazníky spokojenosti. V roce 2003 se v komentářích uživatelů zvýšil počet negativních názorů na knihovníky, přestože tato otázka nebyla součástí dotazníku. Na základě toho se knihovna rozhodla ještě téhož roku provést mystery shopping. Cílem projektu bylo získat objektivní hodnocení týmu zaměřeného na péči o zákazníky. Každý člen tohoto týmu knihovnu navštívil třikrát. Výstupem byla jedna celková hodnotící zpráva a jedna individuální. Návštěvy probíhaly od konce září do konce listopadu. Mystery shopperi byli vybaveni studentskou ID kartou, instruktážním listem reálných a rozumných dotazů a též fotografiemi knihovníků sloužících k přesné identifikaci. Testováno bylo 15 knihovníků a projekt vyšel v přepočtu téměř na sto tisíc korun. Rok 2004 pak ukázal výrazné zlepšení. Komentáře byly více pozitivní a ubylo těch negativních. Knihovníkům se doporučuje oznámit přibližné datum trvání projektu a alespoň třikrát knihovnu navštívit, jelikož každý může mít někdy špatný den. Se zaměstnanci, kteří v hodnocení nedopadli dobře, se doporučuje citlivě jednání, naopak ti úspěšní by měli být uznáni či odměněni. Podobný mystery shopping probíhal v londýnských knihovnách již od roku 1999. Role mystery shopperů se tehdy ujali výše postavení zaměstnanci knihoven, kteří tak testovali služby v partnerských knihovnách.<sup>[7]</sup>

Dalšími univerzitními knihovnami, které se rozhodly vyzkoušet metodu mystery shoppingu za účelem zjištění její vhodnosti pro měření zákaznických služeb v knihovně, byly americká Longwood University a Radford University.<sup>[8]</sup> Knihovny se rozhodly použít mystery shopping nejen na měření úrovně zákaznického servisu, ale také k určení oblastí ke zlepšování, přizpůsobování, napravení nedostatků a poté znovupoužití metody mystery shoppingu ke zjištění, zda se jim to podařilo. Mystery shopping je zde tedy metodou pro neustálé zlepšování spíše než metodou „jak nacytat zaměstnance, když zrovna neplní závazky“.

Univerzity mystery shopping prováděly samostatně šitý na míru každé knihovně a jejímu personálu, přesto ale spolupracovaly. Sdílely zdroje, setkávaly se společně s marketingovými experty a prováděly si vzájemně zpětnou vazbu. Sdílely výsledky z individuálních studií a došly k závěru, že bude výhodné výsledky kombinovat, aby se tak mohly rozšířit hranice trendů pro vylepšení služeb. Cílem

[7] SALTER, Elaine. Mystery shopping project: Report for M25 Working Group on Quality. *M25: Consortium of academic libraries* [online]. 2004 [cit. 2012-10-24].

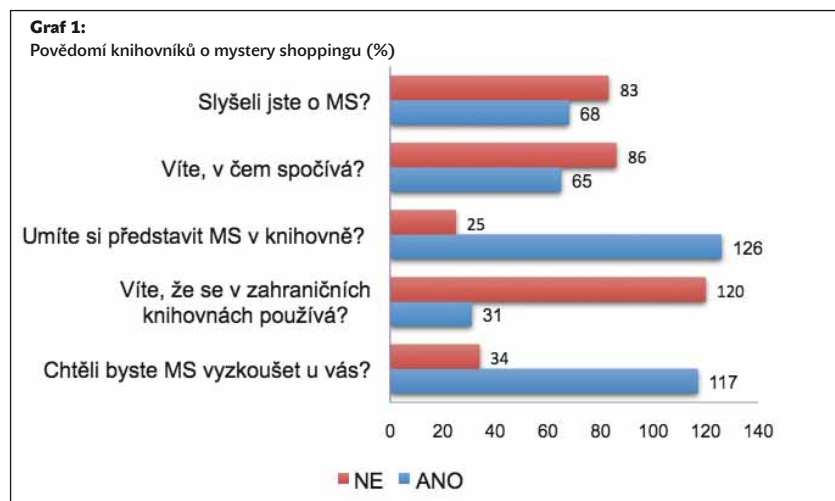
Dostupné z: [http://www.m25lib.ac.uk/mystery\\_shopping\\_project\\_2.html](http://www.m25lib.ac.uk/mystery_shopping_project_2.html)

[8] Virginia R. Kinman, et al. "Why And How To Mystery Shop Your Reference Desk." *Reference Services Review* 38, n. 1, (2010): 28–43. *Library, Information Science & Technology Abstracts. Web.* [cit. 2012-10-23] Dostupné z: EBSCO

studie bylo určit, zda je metoda mystery shoppingu efektivní pro měření zákaznických služeb v knihovně na referenčním pultu. Mystery shopping byl prováděn v obou knihovnách během jarního a podzimního semestru roku 2008. Zkušební mystery shoppeři zaznamenávali chování personálu a jejich odpovědi na referenční dotazy. Knihovníci měli též možnost vyjádřit se o svých dosavadních zkušenostech. Na závěr autoři provedli metaanalýzu z těchto dat.

## Zájem o mystery shopping v českých knihovnách

Na podzim 2012 provedl tým Mys3 z Kabinetu informačních studií a knihovnictví průzkum mezi českými knihovnami, který si kladl za cíl zmapovat povědomí a poptávku po mystery shoppingu v českých knihovnách.



Přestože mystery shopping a jeho metody nejsou známy všem (okolo 55 % respondentů metodu nezná), až 80 % respondentů uvedlo, že se tato metoda dá aplikovat na knihovny, a přibližně 77 % jich mělo zájem vyzkoušet si mystery shopping v knihovně (přímý zájem projevilo 40 % respondentů). Stejně tak u dalších možností, jako je účast na workshopech s touto tematikou a výuková videa, projevila zájem více jak polovina dotazovaných. Pozitivní byl zejména výsledek, že téměř 97 % z respondentů považuje zjišťování spokojenosti uživatelů za důležité.

## Projekt Mys3 a metodika mystery shoppingu pro knihovny

V návaznosti na analýzu mystery shoppingu, zahraničních zkušeností a domácí poptávky vznikl pod Kabinetem informačních studií a knihovnictví na FF MU studentský projekt Mys3. Projekt se zabývá tématem zlepšování designu služeb poskytovaných v knihovnách za pomoci metody mystery shoppingu.

Jedním z prvních výstupů projektu byla metodika mystery shoppingu – hodnotící standard pro knihovny, který vznikl v několikakolovém připomínkovém ří-



zení, na kterém se podíleli zástupci z řady českých knihoven. Prvky, které se v rámci mystery shoppingu sledují, shrnuje následující tabulka:

	Poznámka	Slovní hodnocení
<b>1. Prostředí</b>		
Měl jsem si kam sednout	– ke studiu? – ke skupinové práci? – pohodlně se čtením?	
Bylo v knihovně čisto?		
Jaký byl stav sociálního zařízení?	čistota množství	
Je v knihovně dostatečné osvětlení?	celkově u studijních míst	
Je zde nějaké místo k odložení osobních věcí?	skříňky, věšáky	
Jak je toto místo zabezpečené?		
Je vstup do knihovny bezbariérový?	pro handicapované	
Je interiér knihovny přehledně, uživatelsky příjemně uspořádán?	rozmístění PC a tiskáren (ne daleko od sebe), WC, regály, studijní místa	
Bylo snadné knihovnu v daném místě nalézt?	ve městě, v areálu univerzity	
Je na knihovně viditelně umístěná otevírací doba?		
Je v knihovně jasně označené místo, kam si můžu přijít pro informace?	informační pult, jakýkoli zaměstnanec „po ruce“	
Je v knihovně snadná orientace?	víš kam jít, orientace, cedule, šipky	
Jsou v knihovně místa určena k občerstvení?	dostatečnost	
<b>2. Funkčnost / funkce</b>		
Je v knihovně vysvětlené řazení fondu?	způsob řazení – přehlednost	
Je řazení fondu jednoduše pochopitelné?	přehlednost, srozumitelnost (i z pohledu jiných – malé děti, staří lidé...)	
Je v knihovně dostatečný počet	zásuvek počítačů kopírovacích zařízení, tiskáren skenerů selfcheck bibliobox	
Je v knihovně připojení k wifi síti? Fungovalo bezproblémově?		
Jsou v knihovně přístupné elektronické informační zdroje?		
Jsou k dispozici návody na práci s EIZ?		
Jsou v knihovně letáky/pozvánky/propagace dalších akcí knihovny?		

Je otevírací doba přizpůsobena uživatelům? Je dostatečná doba otevření knihovny?		
<b>3. Služby</b> – hodnocení kritérií na základě scénáře		
Jak knihovník zareagoval na váš telefonický/e-mailový dotaz?	rychlost reakce	
	zdvořilost, vstřícnost	
	kompetentní odpověď	
Byl v knihovně z vašeho pohledu dostatek pracovníků vzhledem k počtu uživatelů?		
Všimli si zaměstnanec knihovny, že potřebujete poradit?		
Byli pracovníci knihovny vhodně oblečení?	možnost rozepsat do hodnocení výrazné výkyvy apod.	
Byl zaměstnanec knihovny zdvořilý? Pozdravil, rozloučil se?		
Byl pracovník knihovny vstřícný, přátelský?		
Věnoval mi knihovník dostatek času?	v závislosti na situaci	
Projevil knihovník snahu najít alternativní řešení?	dle scénáře	
Projevil knihovník dostatečnou odbornost při řešení požadavku?	dle scénáře	
Reagoval knihovník přiměřeně na nepříjemné situace?	dle scénáře – hluk, jídlo atd.	

**Tabulka 1:** Tabulka pro hodnocení mystery shoppingu

## První realizované mystery shoppingy

Tým Mys3 realizoval na jaře 2013 šest pilotních mystery shoppingů v pěti českých knihovnách. Mystery shoppingy byly vždy provedeny „na zakázku“ vedení knihovny a výsledná analýza byla předána k rukám ředitele nebo ředitelky knihovny. Jednotlivé výsledky ukazují *tabulka 2*:

<b>SEZNAM PROVEDENÝCH MYSTERY SHOPPINGŮ A VÝSLEDKY KNIHOVEN</b>		
<b>Knihovna</b>	<b>Typ knihovny</b>	<b>Celkové hodnocení v %</b>
Knihovna města Ostravy – Ústřední knihovna	městská	87,75
Knihovna města Ostravy – pobočka Opavská	městská	83,78
Městská knihovna v Jevíčku	městská	88,20
Ústřední knihovna Univerzity Palackého v Olomouci	univerzitní	94,40
Knihovna Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně	univerzitní	96,51
Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové	vědecká	90,45

V současné době se připravuje zpětné hodnocení přínosu mystery shoppingů ze strany knihoven.

Více informací o projektu Mys3 včetně shrnutí jednotlivých mystery shoppingů lze najít na adrese [mys3.cz](http://mys3.cz). Na stejných stránkách lze najít i informace o možnostech otestování knihovny formou mystery shoppingu.

#### **BIBLIOGRAFIE:**

1. BENJES-SMALL, Candice a Elizabeth KOCEVAR-WEIDINGER. Secrets to successful mystery shopping: A case study. *College & Research Libraries News* [online]. 2011, roč. 72, č. 5 [cit. 2012-10-23]. Dostupné z: <http://crln.acrl.org/content/72/5/274.full>
2. CALVERT, Philip. It's a mystery: Mystery shopping in New Zealand's public libraries. *Library Review* [online]. 2005, roč. 54, č. 1.
3. KINMAN, Virginia et al. "Why And How To Mystery Shop Your Reference Desk." *Reference Services Review* 38, n. 1, (2010): 28-43. *Library, Information Science & Technology Abstracts. Web.*
4. *Library Assessment Conference: Building Effective, Sustainable, Practical Assessment* [online]. 2012 [cit. 2012-10-23]. Dostupné z: <http://libraryassessment.org/index.shtml>
5. Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. *The University of York* [online]. 2011 [cit. 2012-10-23]. Dostupné z: <http://www.york.ac.uk/about/departments/support-and-admin/information-directorate/events/performance-conference-2011/>
6. SALTER, Elaine. Mystery shopping project: Report for M25 Working Group on Quality. *M25: Consortium of academic libraries* [online]. 2004 [cit. 2012-10-24]. Dostupné z: [http://www.m25lib.ac.uk/mystery\\_shopping\\_project\\_2.html](http://www.m25lib.ac.uk/mystery_shopping_project_2.html)

# PRIORITA Č. 12 – PODPOROVAT VYTVÁŘENÍ KNIHOVNÍCH FONDŮ

PRIORITY NO. 12 – SUPPORT THE CREATION  
OF LIBRARY COLLECTIONS

**Šárka Kašpárková**

*Knihovna Kroměřížska – p. o., kasparkova@knihkm.cz*

## Abstrakt

Článek přibližuje návrh řešení priority č. 12, která se ve zkratce zabývá podporou doplňování knihovních fondů, zejména cizojazyčnou literaturou v rámci Koncepce rozvoje knihoven ČR 2012–2015. Přibližuje provedení průzkum v knihovnách, zabývá se dalšími dílčími cíli priority a návrhem pilotního projektu na rok 2014.

## Abstract

The article proposed solution Priority No. 12 which deals with the support creation of library collections especially about foreign literature in the Concept Development Libraries of the Czech republic from 2012 to 2015. The article informed about research in libraries, deals with other aims of this priority and pilot project propose for 2014.

## Klíčová slova

cizojazyčná literatura, doplňování fondů knihovny, finanční podpora, koncepce knihoven, pilotní projekt, pracovní skupina, průzkum, zdravotně znevýhodnění uživatelé

Celý název této priority zní **Podporovat vytváření knihovních fondů. Zvýšit objem financování nákupu knihovních fondů v knihovnách ČR a vytvořit tak základní předpoklad pro zlepšení obsahu a kvality veřejných knihovnických a informačních služeb.** Touto prioritou se zabývá pracovní skupina, kterou vede Světlana Knollová z Národní knihovny ČR. Členové jsou z různě velkých knihoven, aby složení bylo co nejlépe zastoupeno specialisty v oboru. A to se samozřejmě osvědčilo a osvědčuje i v praxi při řešení konkrétních cílů této priority. Zpravodajem Ústřední knihovnické rady je autorka článku.

Priorita má tyto dílčí cíle:

- Podporovat doplňování literatury pro potřebu rozvoje jazykových dovedností obyvatel (cizojazyčná beletrie a populárně naučná literatura, jazykové příručky, slovníky).
- Podporovat doplňování literatury v jazycích národnostních a etnických menšin trvale žijících na území ČR.
- Podporovat doplňování literatury a informačních zdrojů pro znevýhodněné skupiny obyvatel, zejména zrakově postižené.

- Podporovat doplňování odborné literatury pro potřeby profesního rozvoje uživatelů a aktivní využívání meziknihovnických služeb včetně mezinárodních.

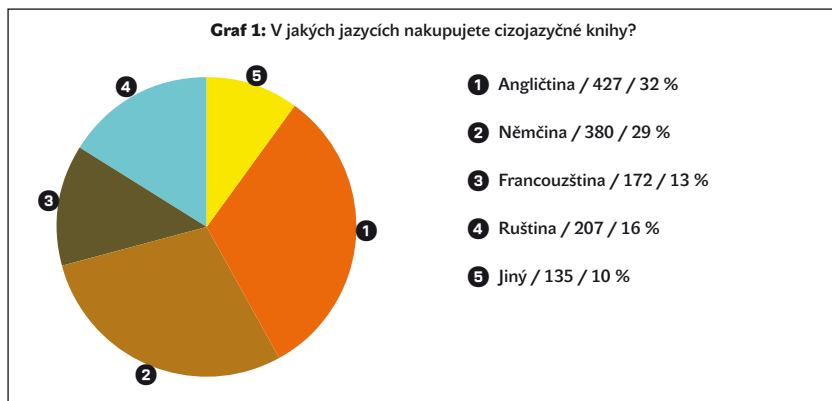
Bylo nejprve nutné prodiskutovat na pracovních jednáních jednotlivé dílčí cíle, což se ukázalo jako velmi podnětné. Z toho vznikaly další postupy, na kterých jsme se dohodli. Jedním z prvních postupů byla realizace dotazníkového šetření, které bylo provedeno S. Knollovou mezi uživateli Národní knihovny ČR. S výsledky S. Knollová seznámila členy skupiny na pracovním jednání formou prezentace. Výstupem z jednání bylo, že se celá pracovní skupina dohodla, že je nutné udělat a vyhodnotit průzkum ve veřejných knihovnách. Na sestavení návrhu průzkumu se podílely dvě kolegyně, a to Mgr. Eva Janišová z Knihovny Jiřího Mahena v Brně a RNDr. Lenka Prucková z Knihovny města Olomouce. Návrh průzkumu byl doporučen k realizaci za spolupráce Knihovnického institutu. Průzkum byl zveřejněn ve formě webového dotazníku od 12. 12. 2012 do 4. 1. 2013.

Tabulky a grafy jsou použity ze zveřejněného průzkumu (viz Bibliografie).

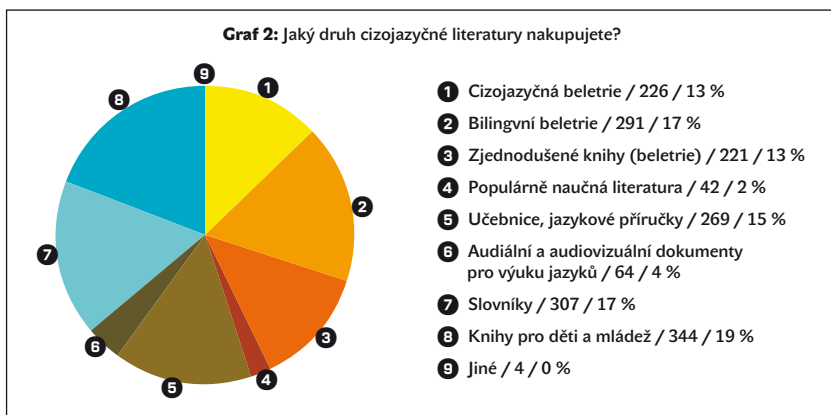
	Zúčastnilo se průzkumu	Celkem v ČR
Obecní nebo městská knihovna	467	697
Knihovna pověřená výkonem regionálních funkcí	82	85
Krajská knihovna	11	14

V tabulce je vidět, jak masivní bylo zastoupení knihoven v průzkumu. Bližší informace samozřejmě naleznete ve zveřejněném průzkumu. Jsou zveřejněny i další informace o procentuálním zastoupení jednotlivých krajů.

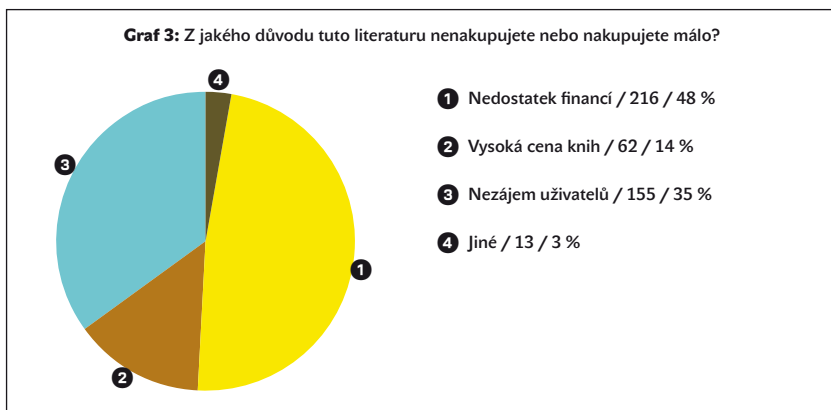
K dalšímu grafu není potřebný komentář. I procentuální zastoupení nákupu podle jednotlivých krajů odpovídá cílovým skupinám uživatelů.



Ptali jsme se, jaký druh cizojazyčné literatury je nakupován. Opět vidíte na grafu procentuální zastoupení.



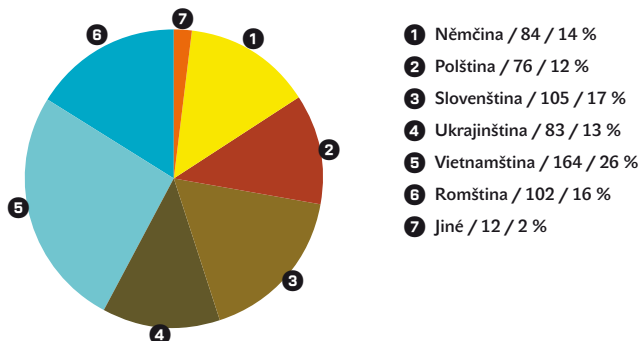
Zajímalo nás také, proč knihovny nenakupují to, co eventuálně požadují uživatelé



Rovněž jsme se ptali, zda knihovny nakupují také pro národnostní menšiny. Uvádím zde pouze graf jazykového složení nákupu pro národnostní menšiny. Dále musím konstatovat, že 52 % knihoven odpovědělo, že nemají zájem nakupovat pro národnostní menšiny, 44 % by zájem mělo a 22 % na tuto otázku neodpovědělo. Je rovněž zajímavý důvod, proč knihovny nenakupují pro národnostní menšiny. Zdůvodnění naleznete ve zveřejněném průzkumu priority č. 12: <http://www.ukr.knihovna.cz/koncepce-rozvoje-knihoven-cr-na-leta-2011-2015-/>.

Ty knihovny, které by rády nakupovaly, vyjádřily své potřeby takto...

Graf 4: V jakých jazycích byste měli zájem nakupovat literaturu pro národnostní menšiny?



V průzkumu se také můžete blíže seznámit s procentuálním zastoupením podle jednotlivých krajů i s celkovými výsledky.

Vyhodnocený průzkum, se kterým ještě pomohli PhDr. Vít Richter a Mgr. V. Pilerová, dal základ k vytvoření pilotního projektu, který byl nejprve konzultován v pracovní skupině. Poté byl pilotní projekt k prioritě č. 12 předložen Ústřední knihovnické radě, následně SDRUKu a Ministerstvu kultury ČR.

Celý pilotní projekt je samozřejmě zveřejněn a zaměříme se ve zkratce na podstatu. Pokud bude projekt finančně podpořen, bude realizován v průběhu příštího roku v pěti krajích: **Královéhradecký, Jihomoravský, Zlínský, Ústecký a Jihočeský kraj**. Krajské knihovny pomohou s výběrem vždy tří center v kraji, která by dostala státní podporu na nákup cizojazyčné literatury ve výši 30 000 Kč. Nákup byl proveden na základě zpracované nabídky, na které by se podíleli vybraní akvizitěři. Celý systém by musela organizačně zaštitit knihovna zřizovaná Ministerstvem kultury. Pilotní projekt řeší nákup cizojazyčné literatury, neřeší nákup literatury pro národnostní menšiny. Pokud tedy pilotní projekt proběhne, bude následovat vyhodnocení a eventuelně navrženo pokračování této finanční podpory na základě získaných zkušeností.

Závěrem mi dovoluji krátké shrnutí dalších dílčích cílů priority č. 12. Pracovní skupina rovněž navrhla v rámci druhého dílčího cíle vytvoření centrální knihovny pro národnostní menšiny v sídle Domu národnostních menšin v Praze, který je zřizován Magistrátem hl. m. Prahy. Další jednání je také nutné vést i s Ministerstvem zahraničí. Třetí cíl priority se týká doplňování fondů pro zdravotně znevýhodněné. Zde se jeví jako nejlepší systémové řešení provázání se sekci SKIP pro znevýhodněné uživatele a připravovaný návrh „certifikace“ knihoven. Zde by stačilo posílit program Knihovna 21. století. Část tohoto cíle rovněž pomáhá naplňovat Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana v Praze. Poslední dílčí cíl je příliš široce koncipován. Tento cíl byl do priority implementován později, jeho naplnění vidíme od začátku jako velmi problematické.

## **BIBLIOGRAFIE:**

1. KAŠPÁRKOVÁ, Šárka: Návrh pilotního projektu ke koncepci priority č. 12.  
In: *Ústřední knihovnická rada ČR: koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011-2012* [online]. 2012 [cit. 2013-07-15].  
Dostupné z: <http://www.ukr.knihovna.cz/koncepce-rozvoje-knihoven-cr-na-leta-2011-2015-/>
2. Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011-2015. *Ústřední knihovnická rada ČR* [online]. 2012. [cit. 2013-07-15]. Dostupné z: <http://www.ukr.knihovna.cz/koncepce-rozvoje-knihoven-cr-na-leta-2011-2015-/>
3. PRUCKOVÁ, Lenka et al. Podpora doplňování literatury pro potřebu rozvoje jazykových dovedností obyvatel a pro potřebu migrantů a národnostních menšin: průzkum.  
Praha: Národní knihovna ČR, 2013, 25 s. In: *Ústřední knihovnická rada ČR: koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011-2012* [online]. 2012 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z: <http://www.ukr.knihovna.cz/koncepce-rozvoje-knihoven-cr-na-leta-2011-2015-/>



# PRIORITA „LIDSKÉ ZDROJE“ V POLOČASE

THE PRIORITY "HUMAN RESOURCES" IN ITS HALF TIME

**Zlata Houšková**

zlata.houskova@gmail.com

## Abstrakt

Práce na prioritě 20 „Lidské zdroje“ Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011 až 2015 pokračují podle harmonogramu zejména tam, kde nejsou knihovníci závislí na dalších orgánech. Zpracována byla polovina typových pozic v Národní soustavě povolání, více než třetina profesních kvalifikací v Národní soustavě kvalifikací, provedena a publikována byla Analýza věkové, vzdělanostní a mzdové situace v knihovnách ČR a další analýzy. Bohužel se dosud nedaří definovat akreditační proces na Ministerstvu kultury ČR. Koncepce celoživotního vzdělávání knihovníků v první verzi je těsně před dokončením.

## Abstract

The work on the priority 20 "Human Resources" of the Concept of Development of Libraries for 2011–2015 continues as scheduled, mainly in sections where librarians are independent on other bodies. Half of type positions in the National System of Professions and more than one third of professional qualifications in the National System of Qualifications were processed and published; the National Survey of the Age, Education and Salary Structure of the Library Employees in the Czech Republic and other analysis were processed and published. Unfortunately, the accreditation process at the Ministry of Culture of CR has not been defined yet. The concept of librarian lifelong learning in its first version is almost completed.

## Klíčová slova

akreditace, akreditační proces, analýza, autorizující orgán, celoživotní vzdělávání, koncepce, kvalifikace, lidské zdroje, Ministerstvo kultury ČR, Národní soustava povolání, Národní soustava kvalifikací, priorita, profesní kvalifikace, typová pozice, Ústřední knihovnická rada, vzdělávací aktivity

Připomeňme si nejprve, jak byla definována a zdůvodněna priorita č. 20 „Lidské zdroje“ v Konceptu rozvoje knihoven v ČR na léta 2011–2015 a jaké dílčí úkoly a cíle byly při jejím naplňování stanoveny. Prioritou tedy je „**zvyšovat kvalifikační úroveň pracovníků knihoven s cílem adaptovat je na rychle se měnící odborné nároky jejich profese**“, neboť „dosažení cílů Koncepce rozvoje knihoven není představitelné bez kvalifikovaných profesionálů. Profese knihovníka a informačního pracovníka se velmi rychle proměňuje s vazbou na široké využívání informačních technologií při získávání, zpracování, uchování a zpřístupnění tištěných i elektronických dokumentů a další společenské změny. Pracovníci knihoven musí být kvalifikovanými specialisty, kteří jsou schopni podporovat své uži-

vatele při vyhledávání a využívání informací“. A stav, kterého má být dosaženo: „**V knihovnách působí odborně vzdělaní a motivovaní pracovníci s vysokou úrovní počítačové a informační gramotnosti, kteří jsou schopni být aktivním spojovacím článkem mezi uživatelem, knihovními fondy a informačními zdroji.**“ Dílčí cíle, projekty a aktivity, které povedou k dosažení kýženého stavu, jsou:

- na základě analýzy současného stavu zpracovat koncepci celoživotního vzdělávání (CŽV) pro oblast knihovnictví s důrazem na požadavky praxe,
- koncipovat a zavést systém akreditovaného celoživotního vzdělávání profesionálních knihovníků a informačních specialistů,
- pokračovat v podpoře zvyšování kvalifikace neprofesionálních pracovníků knihoven formou pořádání vzdělávacích aktivit,
- zpracovat typové pozice knihovnických profesí v Národní soustavě povolání,
- vytvořit dílčí kvalifikace v rámci Národní soustavy kvalifikací,
- periodicky proškolovat manažery knihoven v oblasti moderního řízení lidských zdrojů.

Nelze bohužel říci, kde se knihovny v ČR obecně nacházejí, pokud jde o naplňování hlavního cíle priority 20, sdělit však lze, které z vytyčených kroků již byly učiněny a které jsou dosud před námi.

- Byla provedena **Analýza věkové, vzdělanostní a mzdové situace v knihovnách ČR** za rok 2011 a její výstupy byly publikovány na webu NK ČR a v odborném oborovém tisku, prezentovány byly na řadě odborných akcí; zájemcům jsou poskytovány skupinové výstupy, např. komparace regionálních výsledků s celkovým stavem v ČR apod., výsledky Analýzy byly využity pro zpracování první verze koncepce CŽV pro oblast knihovnictví, k argumentaci pro některé zřizovatele apod.
- Dokončuje se analýza stávajících neformálních studijních programů z oblasti knihovnictví.
- Dokončuje se návrh **první verze koncepce CŽV pro oblast knihovnictví** na základě výše zmíněných analýz a dalších podkladů. Koncepce bude předložena Ústřední knihovnické radě a odborné veřejnosti k připomínkám. Po připomínkovém řízení a následném dopracování koncepce CŽV lze přistoupit k dalším krokům (evaluace, standardizace a další doporučení). Předpokládáme přesah plnění tohoto dílčího úkolu (definitivní verze koncepce CŽV pro oblast knihovnictví) do roku 2014. Zatím je dobrý předpoklad splnění všech kroků do konce roku 2015.
- **Jednání na Ministerstvu kultury ČR (MK ČR) o procesu akreditace kurzů CŽV** pro oblast knihovnictví nepřineslo zatím bohužel žádoucí výsledky. První stanovisko po dvouletém jednání je odmítavé: MK ČR (prý) nepřísluší akreditovat kurzy profesního vzdělávání v rámci CŽV knihovníků. Bez akreditačního procesu nebude ovšem možná plná a systematická implementace efektivního funkčního systému CŽV, jak je předpokládána v připravované koncepci. Ústřední knihovnická rada proto pokračuje v jednáních s MK ČR s cílem dosáhnout nastavení a spuštění akreditačního procesu. Prognózy jsou v tomto případě zatím nejasné.

- Bez ohledu na harmonogram naplňování Koncepce rozvoje knihoven v ČR či koncepci oborového CŽV samozřejmě **probíhají četné vzdělávací aktivity** v oblasti profesního vzdělávání knihovníků neprofesionálních i profesionálních knihoven včetně vzdělávání manažerů; to vše ve velkém množství (bez přílišného přehánění lze konstatovat, že těchto aktivit je nadbytek) a občas sporné kvalité. Vynakládání veřejných prostředků, ať na organizaci nebo na účast, je pak u takovýchto akcí samozřejmě poněkud problematické. **Vytvoření a zavedení funkčního systému oborového CŽV s garancí kvality** je do značné míry odvislé od dosažení předchozích cílů/kroků, nicméně podle současného stavu věcí není třeba se obávat, že by vzdělávání (a „vzdělávání“) knihovníků ustalo, i kdyby jich dosaženo nebylo.
- **Pozice knihovnických profesí v Národní soustavě povolání (NSP):** zpracovány byly všechny typové pozice ze struktury pro středoškolskou úroveň (knihovník akvizitér, katalogizátor, pracovník správy fondů, knihovník v přímých službách, referenční knihovník, knihovník v knihovně pro děti), publikovány byly s výjimkou jedné (knihovník – správce digitální knihovny). Zpracovány a publikovány byly dále tři typové pozice pro úroveň 6 (VOŠ, Bc.): samostatný knihovník akvizitér, samostatný knihovník katalogizátor, samostatný referenční knihovník; pracuje se na PK samostatného knihovníka pracovníka správy fondů a samostatného knihovníka v oddělení pro děti. Zpracovány a publikovány byly dvě typové pozice na úrovni 7, tedy plně vysokoškolské (knihovník specialista katalogizátor a referenční knihovník specialista). Zároveň „off-line“ probíhají dílčí revize zpracovaných typových pozic, které bude třeba do NSP zapracovat. Tvorba dalších typových pozic se předpokládá v roce 2014 a 2015. Projekt NSP převzal Národní vzdělávací fond, jeho další rozvoj a doplňování je v současné době předmětem jednání. Více na [www.nsp.cz](http://www.nsp.cz).
- **Knihovnické kvalifikace v Národní soustavě kvalifikací (NSK):** byly zpracovány všechny profesní kvalifikace (dále PK)<sup>[1]</sup> pro středoškolskou úroveň (šest PK je před procesem definitivního schválení a publikování – vypořádány byly poslední připomínky autorizujícího orgánu, sedmá PK byla předložena stvrzovatelům k připomínkám). Předloženy stvrzovatelům byly také první tři PK pro úroveň 6 (samostatný akvizitér, samostatný katalogizátor a samostatný referenční knihovník), dokončuje se PK samostatný knihovník – správce fondů. Pro rok 2014 je plánováno zpracování sedmi PK (dokončení úrovně 6 – samostatný knihovník v knihovně pro děti, samostatný knihovník správce digitální knihovny, samostatný metodik, samostatný systémový knihovník) a první tři PK úrovně 7 (knihovník specialista akvizitér, knihovník specialista katalogizátor a referenční knihovník specialista). Zbývající PK budou dokončeny v roce 2015. Od okamžiku schválení prvních PK (a nastavení procesu autorizace na MK ČR, které bude autorizujícím orgánem pro knihovnické PK) se mohou hlásit subjekty o autorizaci a poté může začít zkoušení zájemců. Nastal vhodný čas, aby se potenciální (a žádoucí!) zájemci o autorizaci na tuto možnost začali připra-

[1] Pojmy „dílčí kvalifikace“ a „úplná kvalifikace“ používané v době tvorby Koncepce rozvoje knihoven... byly v NSK postupně nahrazen pojmy „profesní kvalifikace“ a „úplná profesní kvalifikace“.

vovat. Očekáváme, že zájem projeví oborové školy, velké knihovny, profesní spolky ad. Bližší informace o projektu naleznete v oborových periodikách z let 2011-2013 a na webu: [www.narodnikvalifikace.cz](http://www.narodnikvalifikace.cz) (pozor na změnu adresy!). Práce v obou projektech (NSP, NSK) má závazné termíny, které korelují s harmonogramem Koncepce rozvoje knihoven v ČR na léta 2011-2015, lze tedy očekávat splnění úkolů do konce roku 2015.<sup>[2]</sup>

Tolik stručná rekapitulace. V letošním roce tedy pro skupinu zabývající se prioritou 20 – „Lidské zdroje“ ještě zbývá urychleně dokončit a předložit k diskusi Koncepci ČZV pro oblast knihovnictví, zabývat se sjednocením obsahu pořádaných rekvalifikačních knihovnických kurzů, dosáhnout schválení předložených PK v rámci NSK a procesu akreditace na MK ČR. Práce to není málo, s trochou optimismu lze však věřit v její úspěch.

#### **BIBLIOGRAFIE:**

1. HOUŠKOVÁ, Zlata. Knihovnické profese v Národní soustavě povolání a Národní soustavě kvalifikací. In: *Knihovny současnosti 2012: sborník z 20. konference konané ve dnech 11. až 13. září 2012 v areálu Univerzity Pardubice*. Ostrava, Sdružení knihoven ČR, 2012. Dostupné z: <http://www.sdruk.cz/sdruk/konference-knihovny-soucasnosti/>
2. HOUŠKOVÁ, Zlata a Vladana PILLEROVÁ. *Analyza věkové, vzdělanostní a mzdové struktury pracovníků knihoven v České republice v roce 2011: zpráva z průzkumu* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2013 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/ZpravaAnalyzaPracovniku2011.pdf>
3. MINISTERSTVO KULTURY ČR. *Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011-2015 včetně internetizace knihoven* [online]. Praha, 2011 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z: <http://knihovnam.nkp.cz/>
4. *Národní soustava kvalifikací* [online]. 2006-2013 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z: [www.narodnikvalifikace.cz](http://www.narodnikvalifikace.cz)
5. *Národní soustava povolání* [online]. [cit. 2013-07-15]. Dostupné z: [www.nsp.cz](http://www.nsp.cz)

---

[2] O obou projektech jsme mnohokrát informovali odbornou veřejnost, mimo jiné též na předchozích konferencích Knihovny současnosti (viz sborníky); informace jsou na webu SKIP, v oborových periodikách ad. Zájemce o podrobnosti odkazujeme na tyto zdroje, případně též na autorku příspěvku.

# VNÍMANÁ HODNOTA SLUŽEB POSKYTOVANÝCH VEŘEJNÝMI KNIHOVNAMI – MEZIKNIHOVNÍ SROVNÁNÍ

THE PERCEIVED VALUE OF SERVICES PROVIDED BY PUBLIC LIBRARIES  
– INTERLIBRARY COMPARISON

**Jan Stejskal, Petr Hájek**

*Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní,  
jan.stejskal@upce.cz, petr.hajek@upce.cz*

**Tomáš Řehák**

*Městská knihovna v Praze, tomas.rehak@mlp.cz*

## Abstrakt

Příspěvek přináší výsledky výzkumu, který byl zaměřen na výzkum hodnoty knihovních služeb v České republice. V příspěvku je uveden důkaz o aplikovatelnosti vytvořené metody, který spočívá ve srovnání výsledků zjištěných ve dvou různých knihovnách (odlišující se jak geografickou lokací, velikostí města, tak počtem čtenářů i rozsahem poskytovaných služeb).

Výzkum byl proveden kontingentní metodou oceňování, jež byla aplikována v Městské knihovně v Praze a Městské knihovně Tábor. V příspěvku jsou uvedeny i vnímané hodnoty (resp. ocenění vnímaných služeb čtenáři) jednotlivých služeb, které předmětné knihovny poskytují.

## Abstract

This paper presents results of research that was focused on the research of library services value in the Czech Republic. The paper gives a proof of the developed method applicability, which consists in comparing the results obtained in two different libraries (differing by geographic location, the size of the city, and the number of readers and scope of services).

The research was realized by contingent valuation method, which was applied in the Municipal Library of Prague and Tabor Municipal Library. The paper presents the perceived values (resp. valuation of perceived services by readers) of individual services that libraries provide.

## Klíčová slova

hodnota, knihovna, kontingentní metoda, ochota platit, služba, veřejné finance, veřejná organizace, vnímaná hodnota služby,

## 1. Úvod

Současná situace ve veřejných rozpočtech nutí poskytovatele veřejných prostředků k zamyšlení nad otázkou, do kterých institucí a organizací veřejného sek-

toru alokovat veřejné prostředky k zajištění veřejných služeb. Příslušná alokace by v tržním prostředí odpovídala výkonnosti, resp. zcela jasnému hodnocení efektivnosti. To však vyžaduje znalost jak vstupů (nákladů), tak výstupů (jednotky výkonů). Ve veřejném sektoru mají náklady běžné tržní ocenění, výstupy jsou problematicky měřitelné. Důvodem je zejména fakt, že jde o služby (bez hmotné podstaty), které se těžko převádějí na jednotky výkonů.

I přes problémy, které kvantifikaci výstupů veřejných organizací sužují, je nezbytné věnovat této problematice zvýšenou pozornost. Současný stav poznání již poskytuje metody, kterými je možné přesněji kvantifikovat či jinak měřit veřejné výkony – například služby veřejných knihoven. Tento příspěvek má ambici poskytnout čtenáři základní přehled o těchto metodách a zejména publikovat závěry empirických šetření ve dvou vybraných knihovnách, na kterých je možné prokázat využitelnost jedné vybrané metody.

## **2. Metody měření ekonomické hodnoty služeb**

Vzhledem k absenci ustálené a ověřené praxe v oceňování veřejných služeb je nezbytné vycházet ze studií, které byly realizovány v různých státech světa, a podrobit je podrobnému zkoumání.

V posledních deseti letech se objevuje několik podrobných studií zaměřených na ocenění činností knihoven jak na celostátní, tak na místní úrovni. Z rozboru metod je patrné, že každá z nich určuje specifickým způsobem hodnotu služeb. Ty jsou hodnoceny na základě těchto oceňovacích metod:

- určení spotřebitelského přebytku,
- využití kontingentního oceňování,
- využití ocenění času.

Mnoho knihoven používá (v závislosti na kontextu nebo na konkrétním účelu jejich hodnocení) i různé kombinace. Většina knihoven například stále využívá měření fyzických výstupů – počet kusů knih, které jsou k dispozici uživatelům, počet poskytnutých informačních služeb, počet vzdálených přístupů na web knihovny. Nebo knihovna provádí řadu empirických šetření, která mají prokázat potřebnost (nutnost existence) služeb knihoven a jejich knihovních souborů.

Jednotlivé metody (uvedené např. v Missingham, 2005; Kotatkova a kol., 2012; nebo Stejskal a kol., 2012) lze dále rozčlenit do tří skupin, a to v závislosti na sledovaných činnostech a výkonech knihovny. První vlnu využívaných metod lze obecně popsat jako „studie účinnosti“ nebo studie orientované na výstup. Tyto studie určují hodnotu knihoven na základě provozní efektivity při řízení lidských a materiálních zdrojů. Tento typ hodnocení analyzuje náklady a poukazuje na výstupy, kterých bylo dosaženo při daných nákladech. Prostřednictvím jejich porovnávání je demonstrována relativní účinnost.

Většina knihoven využívá v této souvislosti benchmarkingu. Díky aplikaci této metody jsou vedoucí pracovníci schopni porovnat výsledky a neustále zlepšovat jednotlivé procesy a snižovat náklady. Studie ukazují, že knihovny umí velmi efektivně řídit a používat své zdroje. Tyto studie ovšem neposkytují manažerům

a dalším zúčastněným stranám informace, které bezprostředně dokumentují, že je nabízeno a poskytováno správné portfolio služeb nebo že z existence knihoven vyplývají konkrétní benefity.

Druhá vlna metod pro vyčíslení hodnoty knihoven je spojena se zcela jiným přístupem. Těžiště těchto studií je přesunuto na prokázání úspěšnosti knihoven:

- v generování finančních zdrojů (výnosů) organizace – v případě firemních knihoven a knihoven organizací,
- ve veřejném financování výzkumu studentů, zejména v případě terciárního vzdělávání – v případě univerzitních a školních knihoven.

Uvedené přístupy druhé skupiny však nezahrnují všechny druhy knihoven, neboť u běžných veřejných knihoven v městech či obcích není reálné zjistit relevantní podklady pro vyčíslení finančních přínosů vyplývajících z použití informací získaných v knihovně. Dalším problémem je diskutabilní relevance mezi finanční úspěšností a přínosem knihovny.

Tyto studie poskytly nový pohled na hodnotu služeb. Nezdá se však, že tyto studie budou mít schopnost zcela přesvědčit politiky o potřebnosti financovat knihovny podle tohoto kritéria.

V roce 1990 se objevila nová (třetí) vlna studií, jež přináší širší pohled na hodnotu knihoven. Metody využívané v těchto studiích se snaží určit hodnotu knihoven pro vedoucí pracovníky (manažery), vlastníky (politickou reprezentaci města, regionu, státu) a uživatele. V této souvislosti se vyvíjí metoda *balanced scorecard*, která poskytuje konkrétní data, jež mohou být využita ke stanovení cílů a jejich následné hodnocení. Cíle jsou stanoveny na základě posouzení, které služby by měly být oproti původnímu stavu změněny (samozřejmě zlepšeny). Následně je možné hodnotit i jednotlivé procesy, které ke zlepšení vedly. Podrobněji je možné metodiku charakterizovat takto:

Metoda vychází z empirického šetření, které se snaží odhalit a porovnat rozdíly ve vnímání hodnoty služeb pracovníků a manažerů knihovny. Metoda využívá porovnání vnímání u těchto indikátorů: počet vyřízených žádostí, úspora času a nákladů zahrnutých v hodnotě služby, počet použití elektronických zdrojů a referenčních služeb a časopisů.

Tento nástroj umožňuje objasnit vize organizace, definovat očekávané výsledky v oblasti finančního výhledu (spíše než v oblasti výnosů, v oblasti cash flow), zákaznické perspektivy, interních (organizačních) procesů, učení a růstu zaměstnanců. Knihovny jsou využíváním této metody schopny prokázat hodnotu tím, že propojí své činnosti s (účetní) nákladovou stránkou.

Vrchol této vlny lze spatřovat v nových analytických postupech za pomoci metody spočívající ve výpočtu **návratnosti investic a kontingentního oceňování**. Obě z uvedených metod využívají nalezení hodnoty služeb prostřednictvím definování užiteků a nákladů prostřednictvím vnímání užítku spotřebitelem (např. čtenářem). Uvedená metoda kontingentního oceňování využívá spotřebitelských preferencí, kdy respondent ohodnocuje veřejné služby na hypotetickém trhu, a to

prostřednictvím své ochoty za služby zaplatit (stanovit maximální cenu služby) nebo přijmout určitou minimální kompenzaci za to, že nebude moci službu spotřebovat (ohodnotí ztrátu blahobyti v podobě nespotebované služby).

Kontingentní oceňování je ekonomická analytická metoda používaná ke stanovení hodnot, které spotřebitel přiřazuje jednotlivým statkům nebo službám (Misingham, 2005; Aabo, 2005; Aabo, 2007). Tato metoda je založena na schopnosti stanovit hodnotu statku jednotlivcem – spotřebitelem, občanem či příjemcem externality ad. Snaží se zjistit, kolik jsou jednotlivci ochotni platit, aby mohli spotřebovat určitý veřejný statek. Druhou možností je hodnota, kolik peněz by byli ochotni přijmout za zhoršení kvality života, za něž by jim náležela určitá kompenzace.

### 3. Metodika výzkumu

Výzkum je realizován v rámci projektu „Metodika měření hodnoty služeb knihoven“, který je financovaný Ministerstvem kultury ČR a řešený v letech 2010–2013. V rámci něj proběhlo několik pilotních šetření, která ověřila schopnost získat empirické údaje od respondentů (čtenářů knihovny) prostřednictvím správně sestaveného dotazníku. Pilotní šetření i hlavní empirická zjišťování prováděla sociologická agentura Sociores.

Proběhlo několik vln empirického zjišťování, z nichž pouze dvě jsou předmětné tomuto příspěvku. Jde o empirické zjišťování v Městské knihovně v Praze a v Městské knihovně Tábor (Černý, 2013). Jedná se o dvě různé velké knihovny, které byly vybrány ke komparaci záměrně. Cílem bylo ověřit rozdílnost vnímané hodnoty služeb knihovny v různých městech a různých velikých knihovnách.

#### 3.1 Charakteristika empirických šetření

První základní panel respondentů tvořili pouze uživatelé **Městské knihovny v Praze** (dále jen „MKP“). Mezi respondenty byly zařazeny pouze osoby, které byly starší 15 let, realizovaly v roce 2010 alespoň jednu výpůjčku a souhlasily se zařazením do panelu. Celkový počet respondentů, kteří dotazník řádně vyplnili, byl 2227 (z toho 1613 žen a 511 mužů), návratnost byla 20 %. Dotazník byl distribuován elektronickou formou (typ CAWI) v období července a srpna 2012.

Druhý základní panel tvořili pouze uživatelé **Městské knihovny Tábor** (dále jen „MKT“). Podmínky výběru respondentů do panelu byly shodné jako u MKP. Celkově bylo osloveno 2020 čtenářů, z nichž 387 dotazník řádně vyplnilo (návratnost 19 %). Dotazník byl realizován elektronickou formou (typ CAWI) v prosinci 2012.

V kapitole 3.2 bude věnována pozornost zejména MKT. Výsledky z šetření služeb poskytovaných MKP jsou uvedeny v literatuře (Hájek, Stejskal, 2012a, 2012b; Hájek, Stejskal, Řehák, 2013).

#### 3.2 Hodnota služeb knihovny MKT a jejich důležitost

V souladu s podstatou kontingentního oceňování dostali respondenti obou základních souborů otázky týkající se vyjádření hodnoty výpůjčky tohoto znění:



„Představte si, že by se zcela změnil systém financování MKT a MKT by byla financována pouze za to, jaké služby za rok čtenářům poskytnete, 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: (druhy služeb)?“

Výsledky empirického šetření jsou uvedeny v tabulce 1.

**Tabulka 1:** Vnímané hodnoty jednotlivých služeb v MKT (v Kč/jednotka)

	Medián	Průměr	Směr. odch.	Min	1. kvartil	3. kvartil	Max	Počet (N)
<b>P16Aa</b> [Půjčení knihy, časopisu vyhledaných bez pomoci knihovníka]	10	14,13	20,14	0	5	20	300	361
<b>P16Ab</b> [Půjčení knihy, časopisu, CD ze skladu, vyhledaných s pomocí knihovníka]	10	17,58	15,15	0	10	20	100	331
<b>P16Ba</b> [Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně – vyhledaných samostatně]	5	6,61	7,84	0	1	10	70	312
<b>P16Bb</b> [Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně – vyhledaných s pomocí knihovníka]	7	9,77	10,67	0	4	11,5	80	301
<b>P16C</b> [Kopírování nebo tisk dokumentů]	2	2,74	2,28	0	2	3	20	316
<b>P16D1</b> [Vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně]	1	2,89	6,76	0	0	5	100	304
<b>P16D2</b> [Využití odborných elektronických databází (např. Anopress) na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny (kromě použití knihovního katalogu)]	5	9,64	15,96	0	2	10	203	290
<b>P16D3</b> [Využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace apod. (nikoli pro práci s katalogy a databázemi)]	15	18,64	21,35	0	10	25	300	299
<b>P16E1</b> [Vyhledávání v katalogu na webových stránkách knihovny]	1	3,05	7,82	0	0	5	100	294
<b>P16F2a</b> [Požádání knihovníka o pomoc s nalezením nějaké informace v knihovně či na internetu, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)]	10	11,82	13,91	0	5	15	100	290
<b>P16F2b</b> [Požádání e-mailem či telefonicky o pomoc s nalezením nějaké informace, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)]	10	14,59	61,51	0	2	15	1010	278
<b>P16G</b> [Účast na vzdělávacím či kulturním programu v knihovně nebo na programu pořádaném knihovnou mimo prostory knihovny (např. v kavárně AUX Café, na Dnu republiky, Dnu pohádek apod.)]	50	42,93	31,72	0	20	50	200	293

<b>P16H1a</b> [Využití elektrických zásuvek pro vlastní počítač, tablet či podobné zařízení]	10	15,75	32,29	0	5	20	510	291
<b>P16H1b</b> [Použití wifi připojení v knihovně]	10	12,78	13,36	0	2	20	100	291
<b>P14I</b> [Pobyt v knihovně pro osobní relaxaci a odpočinek, studium jiných dokumentů než materiálů knihovny nebo setkání a povídání se známými apod. (tedy čas strávený v knihovně navíc nad čas nezbytný pro vyřízení výpůjček a dalších výše zmíněných služeb knihovny)]	1	9,28	15,76	0	0	10	100	295

Zdroj: vlastní zpracování

Z uvedené tabulky vyplývá, že čtenáři vnímají hodnotu jednotlivých služeb a dá se očekávat, že ji posuzují zejména podle aktuální užitečnosti. Ta souvisí s důležitostí, která byla zkoumána v rámci výzkumu také (nejvyšší důležitost označena jako 1, nejmenší jako 5). Přehled výsledků je uveden v tabulce 2. Tučně jsou vyznačeny zřejmě nejvyšší hodnoty důležitostí v jednotlivých úrovních (1-5). U některých služeb nebyli spotřebitelé schopni důležitost ohodnotit (výsledky jsou uvedeny ve sloupci s označením 0).

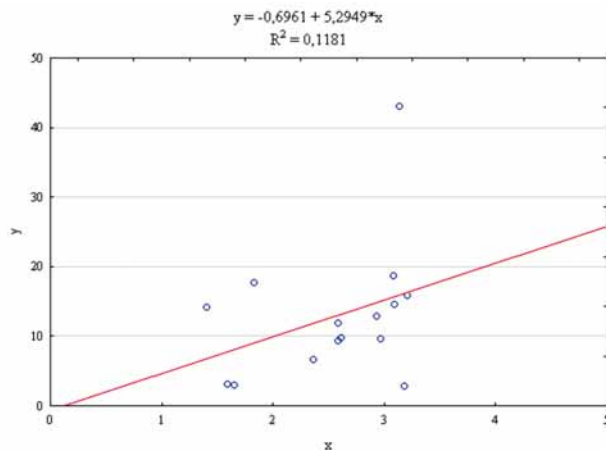
**Tabulka 2:** Důležitost jednotlivých služeb podle čtenářů MKT

Služba // Důležitost	1	2	3	4	5	0
P16Aa	73,90 %	12,92 %	5,43 %	0,78 %	3,36 %	3,62 %
P16Ab	47,55 %	15,76 %	18,09 %	4,65 %	1,81 %	12,14 %
P16Ba	29,72 %	17,57 %	21,45 %	9,30 %	6,98 %	14,99 %
P16Bb	19,38 %	16,54 %	23,26 %	10,59 %	7,49 %	22,74 %
P16C	13,44 %	12,92 %	20,67 %	13,18 %	20,93 %	18,86 %
P16D1	56,59 %	16,28 %	7,24 %	2,33 %	4,91 %	12,66 %
P16D2	13,95 %	12,40 %	13,70 %	9,56 %	14,47 %	35,92 %
P16D3	17,05 %	10,08 %	16,80 %	7,24 %	21,45 %	27,39 %
P16E1	60,98 %	12,40 %	6,72 %	2,07 %	4,91 %	12,92 %
P16F2a	23,00 %	16,54 %	19,12 %	8,79 %	10,85 %	21,71 %
P16F2b	13,18 %	11,37 %	18,09 %	10,08 %	17,05 %	30,23 %
P16G	7,75 %	14,21 %	27,91 %	17,31 %	11,63 %	21,19 %
P16H1a	12,14 %	12,92 %	16,28 %	12,92 %	19,90 %	25,84 %
P16H1b	17,57 %	13,18 %	12,92 %	9,30 %	17,31 %	29,72 %
P14I	24,03 %	22,48 %	19,90 %	10,59 %	11,63 %	11,37 %

Zdroj: vlastní zpracování

Z tabulky 2 jasně vyplývá, že některé ze služeb jsou spotřebiteli vnímány jako zásadní – například obě *výpůjční služby*, stejně tak *vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně* a *vyhledávání v katalogu na webových stránkách knihovny*. Naopak některým službám nepřikládají spotřebitelé žádnou důležitost. Jsou jimi *využití odborných elektronických databází v knihovně*, *informační služby* (mimo dotazy ohledně knih), *využití zásuvek pro elektronická zařízení a připojení wi-fi v knihovně*. Tato zjištění odpovídají technologickému vývoji a aktuálním možnostem jednotlivých čtenářů.

Při podrobnějším zkoumání závislosti vnímané důležitosti jednotlivých služeb a vyjádření jejich vnímané hodnoty nebylo potvrzeno, že existuje závislost mezi důležitostí a hodnotou. Dokládá to graf 1, kde na ose x je uveden stupeň důležitosti a na y pak hodnota služeb. Na hladině významnosti  $p=0,1$  neměla důležitost služeb vliv na jejich hodnotu, jednoduchým regresním modelem se podařilo vysvětlit pouze 11,81% rozptylu v hodnotě služeb.



**Graf 1**  
Závislost hodnoty jednotlivých služeb v MKT na jejich důležitosti

Zdroj:  
vlastní zpracování

### 3.3 Srovnání vnímané hodnoty knihovních služeb v MKP a MKT

Vzhledem ke stejným metodikám výzkumu je možné provést srovnání vnímané hodnoty knihovních služeb ve dvou předmětných knihovnách (MKP a MKT). Přehled hodnot je uveden v tabulce 3.

**Tabulka 3:** Srovnání vnímaných hodnot knihovních služeb v MKP a MKT (v Kč/jednotka)

Služba	MKP – medián	MKP – průměr	MKT – medián	MKT – průměr
P16Aa	10	13,40	10	14,13
P16Ab	10	16,71	10	17,58
P16Ba	5	5,51	5	6,61
P16Bb	5	8,44	7	9,77
P16C	2	3,05	2	2,74
P16D1	0	1,94	1	2,89
P16D2	5	7,39	5	9,64
P16D3	15	6,01	15	18,64
P16E1	0	17,36	1	3,05
P16F2a	5	2,06	10	11,82
P16F2b	5	18,47	10	14,59
P16G	50	12,60	50	42,93
P16H1a	10	3,95	10	15,75
P16H1b	5	8,09	10	12,78
P14I	0	8,78	1	9,28

Zdroj: vlastní výpočty a zpracování

Z výsledků vyplývá potvrzení hypotézy, že čtenáři běžným dotazováním nejsou schopni vyjádřit adekvátní hodnotu výpůjčky (absenční či prezenční). Vnímaná hodnota se pohybuje kolem 13 Kč za výpůjčku, což je jen zlomek ceny, kterou je možné zjistit jako tržní substitut (a to jak nákupem na trhu, tak nákupem v antikvariátu). Výsledkem výzkumu je jasné doporučení zkoumat hodnotu výpůjčky jako samostatnou výzkumnou kategorii a nejprve ověřit správnost dotazovací techniky. Základním vodítkem by měla být hodnota tržního substitutu (nejbližším je koupení knihy v antikvariátu).

Z tabulky 3 také vyplývá jednoznačný závěr, že přes nespornou rozdílnost jak obou knihoven, tak nejspíše i socioekonomických podmínek jejich lokalit, jsou jednotlivá ocenění obou knihoven a jejich služeb pozoruhodně vyrovnaná. To poskytuje jasný důkaz, že navržená metodika je využitelná jak ve velkých městech, tak menších obcích, aniž by došlo k výraznému ovlivnění výsledků ve vnímané hodnotě knihovní služby.

#### **4. Závěr**

Prezentované dílčí výsledky výzkumu ukazují, že metoda kontingentního oceňování je vhodnou a použitelnou metodou pro zjišťování hodnoty veřejných služeb. Jejich spotřebitelé jsou schopni určit a vyjádřit vnímanou hodnotu, která vyplývá z jejich vlastní ochoty zaplatit za předmětnou službu, pokud by nebyla běžně k dispozici jako smíšený kolektivní statek.

Výzkumem navržený postup aplikace kontingentního oceňování v praxi byl ověřován na různých základních souborech v různě velkých městech a obcích, a různě velkých a vyspělých knihovnách. Je až překvapivé, že různě velké soubory oslovených čtenářů z různě velkých měst a knihoven vnímají hodnotu služby stejně. Rovněž se potvrdila potřeba podrobného zkoumání hodnoty výpůjčky, neboť oba základní soubory respondentů ji po základním dotazování ohodnotily přibližně 13 korunami, což se výrazně odlišuje od předpokládané hodnoty zjištěné za pomoci jiných metod (např. tržním substitutem).

Jednoznačně se však potvrdilo, že navržená metodika pro určování hodnoty veřejné služby na příkladu veřejných knihoven je využitelná bez nutné úpravy. Výsledky z různých prostředí (při zachování techniky dotazování a způsobu zpracování výsledků) jsou téměř totožné.

#### **Poděkování**

Tento příspěvek vznikl za finanční podpory Ministerstva kultury ČR jako výstup z projektu „Metodika měření hodnoty služeb knihoven“ č. 163/MK-S 4743/2013 OULK řešeného v roce 2013.

#### **POUŽITÁ LITERATURA:**

1. AABO, S., 2005. Are public libraries worth their price?: A contingent valuation study of Norwegian public libraries. *New Library World*, Vol. 106, Iss: 11/12, pp. 487–495.
2. AABO, S., 2007. Public libraries and valuation: A Norwegian study applying a non-market approach. *Informacijos Mokslai*, pp. 115–124.

3. ČERNÝ, P., 2013. *Metodika měření hodnoty služeb Městské knihovny Tábor*. Srovnávací dotazníkové šetření 2012. Výzkumná zpráva z dotazníkového šetření, 2013.
4. HÁJEK, P., STEJSKAL, J., ŘEHÁK, T., 2013. Bibliomining Users and their Willingness to Pay – Empirical Evidence from Municipal Library of Prague. In: P. Jedlička (ed.). *Proceedings from the Int. Conf. Hradec Economic Days 2013*, Hradec Králové, 2013, pp. 95–100.
5. HÁJEK, P., STEJSKAL, J., 2012a. Analysis of User Behavior in a Public Library using Bibliomining. In: *Proceedings from the 3<sup>rd</sup> Int. Conf. on Arts and Culture (ICAC'12)*, Montreux, 2012, pp. 339–344.
6. HÁJEK, P., STEJSKAL, J., 2012b. Bibliomining Analysis of the Portfolio of Services of Public Libraries – The case of the Municipal Library of Prague. In: *Proceedings from the 3<sup>rd</sup> Int. Conf. on Arts and Culture (ICAC'12)*, Montreux, 2012, pp. 345–350.
7. KOŤÁTKOVÁ STRÁNSKÁ, P. et al., 2012. Přístupy ke zjišťování hodnoty veřejných služeb vnímané spotřebiteli – aplikace na služby veřejných knihoven. In: *Sborník příspěvků z konference Knihovny současnosti 2012*, Ostrava, Sdružení knihoven ČR, 2012, pp. 225–237.
8. MISSINGHAM, R., 2005. Libraries and economic value: a review of recent studies. *Performance Measurement and Metrics*, pp. 142–158.
9. STEJSKAL, J. et al., 2012. Public Services Value Determining – Case of Public Libraries. In: *Proceedings from the 4<sup>th</sup> WSEAS World Multiconference on Applied Economics, Business and Development (AEBD 12)*, Porto, 2012, pp. 140–145.

# NÁRODNÍ DIGITÁLNÍ KNIHOVNA – PRVNÍ ROK PROVOZU

NATIONAL DIGITAL LIBRARY  
– THE FIRST YEAR OF OPERATION

**Luděk Tichý**

*Národní knihovna ČR, luděk.tichy@nkp.cz*

## **Abstrakt**

Zkušenosti s provozem Národní digitální knihovny. Hledání pozice Národní digitální knihovny ČR jako leadera v oblasti digitalizace. Režim výrobní linky v prostředí knihoven, připravenost instituce na digitalizaci jako součást její existence. LTP – mnoho otázek a ještě více odpovědí, konfrontace teorie a praxe. Rozhodující vliv historie vývoje projektu na jeho udržitelnost. Vysoké procento manuální práce vzhledem k ostatním ICT projektům. Nepředvídatelně vysoké personální náklady ve vztahu k tempu digitalizace.

## **Klíčová slova**

aplikace, digitalizace, elektronizace, formát, garance, kopie, linka, skenování, ukládání, vývoj, zpřístupnění.

Digitalizace obecně se stává poměrně populární a často diskutovanou disciplínou v oblasti ICT a velmi těsně souvisí s deklarovanou elektronizací veřejných služeb. Připravuje se a realizuje poměrně dlouhá řada projektů s tímto tématem spojená, je akcelerován vývoj nejen aplikací, ale i technologií s tímto souvisejících. Rád bych naznačil, jaké zkušenosti NK ČR jako realizátor nabyly při realizaci ojedinělého projektu, jaké zkušenosti nabývá při provozu a v jaké se v tomto okamžiku nachází fázi. Pochopitelně, záležitosti, které se u menších digitalizací jeví jako nepodstatné, v našem rozměru bývají často zásadní.

Projekt Národní digitální knihovny (dále jen NDK) se zrodil v Národní knihovně České republiky zhruba před sedmi lety. Realizátorem je partnerská dvojice NK ČR a MZK. Obě instituce mají ve svém sídle identické pracoviště pro digitalizaci a společně plní předepsané indikátory. Dnes jsme ve fázi, kdy NDK je chápána jako projekt v ostrém provozu. Projekt je financován z fondů EU, konkrétně IOP, a aby bylo možno dotaci proplatit, je třeba dodržet indikátory, které jsou v projektu deklarované. Tento fakt má zásadní vliv na vznik, řešení a odstraňování problémů s provozem NDK. Sledovaným indikátorem je počet naskenovaných publikací do konce roku 2014. Pro účely sledování výkonu digitalizačních pracovišť ve vztahu k indikátoru si provozovatelský tým stanovil normu výkonu, která je prezentována počtem naskenovaných stran formátu A4 za časovou jednotku. Konkrétně je to 26 000 stran denně na jednom pracovišti. Plnění indikátoru, jak je uvedeno dříve, je závazné ve vztahu k proplacení dotace, a proto je

nutno dodržet výkon linky a při řešení jakéhokoli problému v provozu je třeba toto vzít v úvahu. Z právě nabytých zkušeností víme, že veškeré problémy skenovacího provozu mají vliv na výkon linky, a to jak přímý, tak nepřímý. Například testování nových release může způsobit odhalení chyby, kterou je třeba odstranit. Jakmile dojde k tomu, že se implementace nezdaří, díky odhalené chybě, musí se zachovat původní verze a opravená release se implementuje následně. Výsledkem je nárůst odstávky provozu na dvojnásobek a výpadek ve výkonu. Způsobený výpadek je třeba následně eliminovat a dohnat ztrátu. Pokud navýšíme výkon linky, hrozí vyšší procento poruchovosti v důsledku přetížení. Je ověřeno v provozu, že pokud linka jede na vyšší výkon, než je optimalizována, je schopna tohoto provozu bez poruchy jen po omezenou dobu. Pokud je tato doba překročena, linka generuje chyby, které nelze exaktně popsat, resp. definovat jednoznačně jejich symptomy. Z uvedeného vyplývá, že je nutno nahlížet na linku z pohledu zásad řízení výroby. Zásadním prvkem, který chyběl již ve fázi tvorby projektu a nyní se jeví jako nezbytný, je v první řadě riziková analýza celého provozu a následně nastavení systému pro řízení kontinuity provozu. Disciplína řízení kontinuity byla ve vysoké míře záležitostí komerční sféry a právě v našem případě se vyskytuje případ, kdy je to nezbytné. Souvisí s tím i fakt, že obecně knižní skenery jsou poměrně poruchové. Řešení této situace ex-post je poměrně náročné a tato náročnost se promítá hlavně do finanční stránky projektu. Nastavení kontinuity provozu se netýká jen pracovních postupů, ale i monitorování systému a sledování parametrů výkonu linky. K tomu je nutno provést i systémové úpravy a programové zásahy, což jsou finančně náročné kroky, které se nejvyšší měrou dotýkají ekonomických parametrů projektu. Tuto problematiku lze shrnout do konstatování, že původní záměr obecně nepočítal s tak rozsáhlou dokumentací, jakou vyžaduje prostředí s charakterem výroby.

Další získaná zkušenost se týká čistě projektové stránky implementace, ale promítá se výrazně do následného rutinního života NDK. V životním cyklu každého projektu je velmi důležité, aby pilíře projektového týmu byli lidé, kteří stojí u jeho zrodu a doprovází ho až do uvedení do rutinního provozu. Je to podstatné z hlediska zachování vědomí spojeného se záměrem samotným, stanovenými cíli a dosažením všech deklarovaných efektů. V projektu NDK se toto z různých důvodů nestalo. Tyto důvody nejsou podstatné, a proto se jimi nezabýváme, a to mimo jiné i proto, že nemají vliv na řešení způsobených důsledků (tedy v technicko-provozní rovině). Pokud se stane, že tým, který projekt připravoval, a tým, který ho realizuje, jsou odlišné (a k tomu navíc odlišný tým ho provozuje), je naprosto nezbytné, aby došlo k preciznímu předávání dokumentace, administrace, finančních záležitostí, ale i jakési skici záměru, neboť následně pro každý tým se mění implementace či provoz v detektivní pátrání po záměrech předchůdce. Tento fakt nám způsobil nemalé potíže právě v provozní fázi, kdy existuje poměrně zásadní nesoulad mezi plánováním financí a lidských zdrojů. Nicméně, dnes můžeme říci, že po odhalení několika indicií už víme, kam směřoval záměr původního týmu, a navazujeme na něj. Týká se to například spolupráce s krajskými digitalizacemi. Personální disproporce je způsobena chybným odhadem podílu manuální práce při samotné digitalizaci a s tím souvisí poměrně značný

nárůst personálních nákladů. Dnes již víme, že pokud by NK ČR již ve studii proveditelnosti (dále StP) připustila možnost sanace této služby dodavatelsky, byla by dnešní situace jednodušší. Zde je viditelné jasné provázání na problém s chápáním projektu jako výrobní linky, kdy komerční subjekt je z hlediska prokázání optimální nákladovosti nucen zvažovat různé možnosti a formy pořízení služby v návaznosti na předepsaný výkon (u nás počet stran), což v rozpočtové organizaci není zatím obvyklé, nicméně do budoucna to bude zřejmě nutné.

Zásadní problematikou je samotné elektronické zpracování pořízeného digitálního obrazu a následná práce s ním, resp. jeho uložení do garantovaného úložiště LTP a dodržení základní úlohy LTP. NDK dnes plní beze zbytku svoji úlohu, která byla stanovena StP. Ukládá získané Master Copy k dlouhodobé archivaci a vedle toho kopie určené ke zpřístupnění do aplikace Kramerius. Ovšem ukazuje se, že rozvoj problematiky digitalizace má na vlastní linku daleko větší dopad, než bylo očekáváno. Provoz prokázal, že zpracovaná studie měla jisté menší nedostatky, které se v čase a v závislosti na rozvoji ICT projeví jako nepominutelné problémy. Mezi ty zásadní patří například zpracování periodik a více svazků, migrace již existujících digitalizovaných děl, parametrizace validace a mnoho dalších. Dnes máme seznam asi 100 nových požadavků na vývoj a rozvoj systému, které nejsou způsobeny tím, že by je NK ČR opomněla uvést v projektu, ale proto, že vznikly na základě provozu a rozvoje IT jako takového. Tímto faktem chci prokázat, že je nutno klást u systémů určených pro digitalizaci důraz na flexibilitu a customizovatelnost systému. Projektu NDK je často vyčítáno, že se jedná o 100 % vývoje na míru a že by bylo možno pořídit za srovnatelné finanční prostředky systém již hotový. Při dnešní znalosti situace mohou zodpovědně říci, že právě skutečnost, že je možno systém customizovat a rozvíjet ho dle našich představ, se jeví jako strategické rozhodnutí. Pokud by NDK byla sestavena ze standardních komponent, tak by jeho úprava v některých směrech možná nebyla vůbec, a pokud ano, bylo by to finančně náročné. Projekt NÁRODNÍ digitální knihovny si zajisté zaslouží být ojedinělý a měl by jistým způsobem mít možnost reflektovat národní zvyklosti. Příkladem mohou uvést třeba problematiku formátu ukládání. Existují dvě možnosti, jak ukládat digitální obrazy. Buď je systém flexibilní a multiformátový a dokáže uložit de-facto cokoliv, anebo je zvolena cesta striktního převodu pro jednotný formát pro uložení do LTP. Nelze říci, že jeden z těchto způsobů je dobře a druhý špatně. Jedná se o dvě různé cesty vedoucí k těmto cílům. Pokud úlohou LTP má být garance, že uložený obraz budu moci zobrazit i po neomezeně dlouhé době, tak zajisté dojde v cyklu života uloženého digitálního obrazu k migracím či reformátování. Výsledkem bude v případě multiformátového úložiště následné zužování počtu ukládaných formátů a sjednocování. V případě jediného formátu toto bude jednodušší, nicméně naopak bude složitější fáze pořizování dat, kdy bude náročný proces na převádění a validaci rozličných formátů a stanovení metodiky. Takže lze konstatovat, že NK ČR si zvolila svoji cestu a tato cesta se ukazuje jako opodstatněná a funkční.



V poslední řadě je zajímavé téma, kde získáváme spoustu nových zkušeností, otázka zobrazování. Pomineme širokou problematiku autorských práv, která je řešena na legislativní úrovni, a i když se snažíme iniciovat změny, které by vedly ke zlepšení situace, je v tento okamžik nepodstatná (tedy pro provoz NDK). Systém NDK je v tento okamžik navázán na aplikaci Kramerius, který je vyvíjen ve spolupráci s Knihovnou Akademie věd, MZK a společností InCad. Veškerý obsah pořízený NDK je přenesen do této aplikace a je k dispozici veřejnosti (v souladu s autorským zákonem). Při komunikaci s veřejností jsme došli k závěru, že je neekonomické využívat tak robustní zdroj informací, jakým NDK bezesporu je, pouze k jednomu účelu a ještě k tomu v jediné aplikaci. Z uvedeného důvodu jsme zahájili jednání o záměru využít informace shromážděné v NDK pro jiné účely. Současně je velmi aktuální téma vzdělávání a školství. Tato témata mají ze své podstaty velmi blízko ke knihám a knihovnám obecně. Tudíž se zabýváme myšlenkou vytvořit univerzální rozhraní pro tvorbu ostatních aplikací. Tyto aplikace by mohly vznikat napříč resorty a možná i v komerční sféře a tudy vede cesta k poslednímu zajímavému tématu, a to je financování digitalizace.

V předchozím textu se velmi často ukazují odkazy na ekonomickou náročnost digitalizace. Ano, pokud chceme digitalizovat či pracovat s elektronickými zdroji informací, ukazuje se nutnost zvyšovat investice do vybavení hw, sw, aplikace a prostředky pro vizualizaci. Dle mého názoru se blíží doba, kdy bude nutná změna v pohledu na financování i ve vlastních knihovnách. Bude potřeba klást důraz na otázku, jak a z jakých zdrojů financovat jejich provoz a nejen to, i rozvoj (což se týká elektronizace). Zde vidím poměrně vysoký potenciál, a to ne z pohledu tvorby zisku, nýbrž pokrytí vyšší části provozních či investičních nákladů. Právě elektronizace je oblast, která nabízí množství již vyzkoušených modelů financování a zajištění si vlastního rozvoje. Z uvedeného vyplývá, jak cenným obsahem disponuje NDK a co může pro oblast knihovnictví představovat v blízké budoucnosti. Pro NK ČR je projekt NDK prvním příznakem přerodu v knihovnu nového typu, v prostor pro propojení minulého a budoucího času, a hlavně dalším důkazem, že představuje odbornou a technologickou špičku ve svém oboru.

# KONCEPCE TRVALÉHO UCHOVÁNÍ A ZPŘÍSTUPNĚNÍ TRADIČNÍCH TEXTOVÝCH DOKUMENTŮ

NATIONAL POLICY OF THE TRADITIONAL BOHEMICAL PRINTED  
DOCUMENTS PRESERVATION AND ACCESSIBILITY

**Tomáš Foltýn, Jiří Polišenský**

*Národní knihovna ČR*

## Abstrakt

Knihovní sbírky v současnosti představují nesmírné kulturní a historické bohatství nevyčísitelné ceny. Knihovny tvoří jeden z pilířů naší kultury a identity, jsou nepostradatelným základem pro výzkum a vývoj, pro celoživotní vzdělávání, odborné činnosti a různé další aktivity, které obohacují náš život a naplňují naše kulturní a intelektuální potřeby. Bohatá síť knihoven, dědictví našich předků, umožňuje sdílet obsah uložený v našich knižních sbírkách občanům jak velkých měst, tak regionů. S rozvojem digitalizace a výpočetní techniky obecně se knihovnám otevírají další možnosti zhodnocení uchovávaného obsahu. Nedílnou součástí tohoto procesu jsou však i potřeby na dlouhodobé uložení digitálních dat, které do jisté míry kopírují dosavadní schéma uložení tištěných dokumentů. Uvedená proměna funkcí dává knihovnám nový život ve virtuálním světě informací a přibližuje ji stávajícím potřebám společnosti. Knihovny by však neměly zapomínat ani na svoje tradiční poslání, to jest uchovávat kulturní dědictví v tištěné podobě, na což se kvůli výše uvedeným změnám poněkud zapomíná, a to včetně přístupu k adekvátnímu financování. Přesto se však najdou aktivity, jež trvalé uchování knižního dědictví podporují. Jde zejména o Koncepti trvalého uchování a zpřístupnění tradičních textových dokumentů, která je pevně ukotvena ve schválené koncepci rozvoje knihoven Ministerstva kultury ČR, dále pak o aktivity spojené s řešením projektu NAKI „Vytvoření kooperativního systému pro budování a správu novodobých konzervačních knižních sbírek v České republice a vývoj potřebných nástrojů“ a v blízké budoucnosti i v současné době promyšlený doplněk k programu VISK 7.

## Abstract

Libraries have always belonged among the ground pillars of the national identity. Although their function changes so much nowadays, especially because of the current needs of society for the quick and unlimited access to the information, there is still the aspect of permanent preservation of their collection, both in the electronic and printed form. Long-term preservation of the digital content is generally supported pretty well, but also the preservation of printed documents recently discovered considered efforts for the conceptual solution. They are connected with the “National policy of the traditional bohemical printed

documents preservation and accessibility” and the National Library of the Czech republic project called “Virtual Deposit Library”, which is supported by NAKI funding.

### **Klíčová slova**

tištěné dokumenty, trvalé uchování, koncepce MK ČR

### **Úvod**

Uchování národního knižního dědictví nejvíce závisí na čtyřech konzervačních sbírkách budovaných a spravovaných třemi knihovnami. Konzervační sbírky se vytvářejí z exemplářů povinných výtisků, které knihovny dostávají od vydavatelů zdarma na základě zákonů a které musí trvale uchovávat. Národní knihovna ČR spravuje dvě konzervační sbírky, Národní konzervační fond, který má archivní charakter a který se využívá jen výjimečně v těch případech, kdy není k dispozici další exemplář ve veřejných knihovnách v ČR. Dále spravuje Univerzální knihovní fond sloužící prezenčním výpůjčním službám a reprografickým službám. Další dvě konzervační sbírky jsou spravovány Moravskou zemskou knihovnou a Vědeckou knihovnou v Olomouci. Obě sbírky mají charakter obdobný Univerzálnímu knihovnímu fondu NK ČR. Regionální knihovny jsou příjemci regionálního povinného výtisku. Knižní dědictví je v těchto konzervačních sbírkách zachováno nerovnoměrně. Je to dáno historií povinných výtisků i skutečností, že v minulosti nebyla na právo povinného výtisku vázána povinnost trvalého uchování. Relativní úplnost lze předpokládat pro období posledních dvaceti let. Poměrně uspokojivé zastoupení je pravděpodobné i pro období od konce války do 90. let. Knižní dědictví z předcházejících období je však zachováno neúplně. To platí jak pro celé 19. století, tak i pro první polovinu 20. století – ztracené, chybějící nebo poškozené exempláře se doplňují nebo nahrazují spíše výjimečně, a to i přesto, že všechny veřejné knihovny musí ostatními institucím nabízet vyřazované knihy, mezi kterými se vyskytují i chybějící exempláře.

Dostatečný počet dochovaných exemplářů v daném systému institucí a jejich geografické rozmístění patří k základním předpokladům dlouhodobého dochování jednotlivých dokumentů. Pro trvalé uchování tradičních textových dokumentů nelze spoléhat na exempláře institucí stojících mimo systém nebo v soukromých sbírkách. Bohužel dosud neexistují spolehlivé nástroje pro evidenci počtu dochovaných exemplářů. Zvláštní pozornost vyžadují poslední dochované exempláře daného vydání či ještě vzácnější poslední exempláře jediného dochovaného vydání (v tomto případě není znám jiný exemplář daného vydání nebo kteréhokoliv jiného). Unikátně dochovaná díla by měla být přednostně digitalizována, odkyselena či restaurována, pokud to jejich stav vyžaduje, a příp. doplněny další exempláře do sbírek dalších konzervačních knihoven v daném systému, pokud se je podaří získat.

V zahraničí jsou známy depozitní knihovny shromažďující vyřazovanou, málo žádanou národní produkci (Norská národní knihovna) nebo účelové depozitní knihovny různých knihovních konsorcií (univerzitní knihovny v USA). Jsou zná-

my i studie zabývající se problematikou posledních exemplářů (last copies) a posledních vyjádření (last expressions) a průzkumem ztracených knih za určité období, který byl realizován na vybraném vzorku knih. Teprve tyto studie poukázaly na nebezpečí ztracených knih z veřejných knihoven v průběhu nedávné historie. Za zvláště ohrožené lze považovat ty publikace, které se vyskytují jako unikátní a u kterých není známo, nebo se nedochovalo, ani žádné jiné vydání. Zjišťování unikátnosti výskytu publikací v katalozích není, s ohledem na častý výskyt různých druhů duplicit v případě katalogizačních záznamů, snadné. Porovnávání počtu dochovaných exemplářů u stovek tisíc záznamů již nelze bez využití výpočetní techniky. Podobné průzkumy nebyly v případě českých knihoven provedeny, jsou známy pouze výsledky prováděných revizí a odpisy nezvěstných dokumentů. Nebyly však provedeny kvantifikace a exaktní vyhodnocení rizik spojených se ztrátami dokumentů.

Z výše uvedených důvodů je klíčové vyvinout takovou aplikaci, která by na jedné straně umožnila mapovat přesný počet exemplářů jednotlivých dokumentů uložených v konzervačních knihovnách včetně jejich reálného fyzického stavu a na straně druhé by automatizovala distribuci nabídkových seznamů, což umožní tyto sbírky přímo obohacovat. Konzervační knihovny by měly díky systému automaticky generovaných on-line poptávkových listů unikátní možnost chybějící dokumenty samy vyhledávat, a to nejen oproti nabídkám dalších knihoven, ale i vůči darům z řad veřejnosti či nabídkám antikvariátů. Aby tyto procesy bylo možné zautomatizovat, je třeba nejprve shromáždit informace z jednotlivých knihovních katalogů či interníchází, unifikovat je na stejný profil a co nejlépe porovnat.

Mimo virtuálního prostředí je však třeba budovat i zázemí fyzické. Je třeba se zabývat možností vytvoření reálné depozitní knihovny, ochranou a restaurováním fondů například prostřednictvím zvažovaného Mezioborového centra restaurování a konzervace, samotným průzkumem fyzického stavu fondů a přípravou klíčových metodik, které by jednotlivé knihovny zavázaly k jednotnému postupu při správě a ochraně svých sbírek. Je třeba realizovat přesné analýzy předpokládaných objemů skladovaných dokumentů a procesní analýzu fungování depozitní knihovny. Pro tyto účely by měla vzniknout Komise pro trvalé uchování tradičních textových dokumentů, která by tyto činnosti koordinovala a výsledky zaštitila svým jménem.

## **Koncepce trvalého uchování a zpřístupnění tradičních textových dokumentů**

### **Základní vývojové tendence a předpoklady plnění koncepce**

Knihovny v České republice nebyly naštěstí postiženy ničivými dopady dvou světových válek v minulém století, což se pozitivně odrazilo na úplnosti uchovávaných sbírek. Obdobně ztráty způsobené přírodními katastrofami a rozsáhlými haváriemi a požáry jsou v našem prostředí minimální. S výjimkou požáru knihovny v Liberci a ztrát při povodních v r. 1997 na Moravě (knihovna bývalého VÚ kožedělného) a v r. 2002 v Čechách, přežily naše knihovny bez úhony. Negativní

dopady však byly způsobeny dlouhým obdobím po r. 1948, kdy došlo k úpadku významu knihoven. Nebyly financovány stavby nových budov a depozitářů, scházely finanční prostředky na provoz knihoven i nákup literatury. Knihy byly uchovávány v nevhodných klimatických podmínkách, nebyly prostředky na budování restaurátorských a konzervátorských kapacit. Značné škody byly způsobeny rušením řady institucí a jejich knihoven a aktualizacemi knižních sbírek, motivovanými politickými hledisky. Po dlouhé období před r. 1989 bylo z politických důvodů omezeno vydávání velkého množství knih a periodik, byly ostře cenzurovány rozsáhlé tematické oblasti a velké množství autorů nesmělo veřejně publikovat. To po r. 1989 vedlo k výraznému nárůstu počtu vydávaných titulů. Tento boom, v rozporu s tehdejšími předpověďmi, trvá prakticky do současnosti a ani hospodářské krize neznamenaly výrazné snížení počtu vydávaných titulů. Tato situace klade vyšší nároky na investiční prostředky, kterých se v oblasti knihoven trvale nedostává. Důsledkem toho pak bývá rozsáhlejší vyřazování méně žádaných dokumentů, které je v konečném důsledku na úkor trvalého uchování našeho národního knižního dědictví.

### **Ekonomické předpoklady a potřeba investic do infrastruktury**

Trvalé dochování tradičních dokumentů je závislé na specializovaných, účelově vybavených stavbách skladů knih. Využívání starších budov, sloužících původně jiným účelům, se neosvědčilo a náklady na skladování dokumentů v těchto případech bývají podstatně vyšší. Obdobně vybavení moderními skladovacími technologiemi je finančně náročnější, pokud vůbec lze stávající prostory těmito technologiemi vybavit.

Pro zabezpečení optimálních skladovacích podmínek a šetrného transportu se stále ve větším měřítku uplatňují automatizované bezobslužné sklady ASRS (Automated Storage and Retrieval System) a pásové dopravníky, které nahrazují technologii telelift. V některých případech se kombinují obě technologie. ASRS systémy šetří mzdové náklady, zrychlují výrazně proces expedice a umožňují uchovávat dokumenty ve výrazně odlišném skladovacím prostředí (snížený obsah kyslíku, nižší teplota a vlhkost). Tyto systémy se využívají jak pro sklady s dokumenty s vyšší frekvencí využívání (univerzitní knihovny), tak v depozitních skladech, které slouží rozsáhlému regionu, nebo jsou využívány jako celonárodní depozitář (Norsko). Využití technologie ASRS předpokládá kompletní zpracování dokumentů v automatizovaném knihovním systému a využití čárových kódů, nebo RFID čipů. Toto je okolnost, která v řadě případů bude komplikovat využití této technologie v České republice. Důraz by tak měl být kladen zejména na zabezpečení stabilních klimatických a fyzikálních podmínek, které jsou pro uložení fondů určující a ve srovnání s výše uvedenými možnostmi nepředstavují pro knihovny tak velkou finanční zátěž.

### **Nástroje, organizační a technologické předpoklady pro trvalé uložení tištěných dokumentů s cílem vybudování Centrální depozitní knihovny**

Trvalé uchování tradičních textových dokumentů může garantovat pouze systém institucí s jasně definovanými odpovědnostmi a opírající se o danou legislativu,

který bude využívat potřebné nástroje a bude mít k dispozici dostatečné finanční zdroje. Zdrojem pro budování a doplňování knihovních sbírek bude povinný výtisk vycházející z platné legislativy, dary a odpisy dokumentů vyřazovaných veřejnými knihovnami a v budoucnu i centrální depozitní knihovna, která bude vytvořena z rezervních fondů konzervačních knihoven. Výjimečně se bude využívat pro retrospektivní doplňování dokumentů nákup financovaný z rozpočtu dané instituce nebo účelové dotace MK ČR. Pro účely retrospektivního doplňování konzervačních sbírek budou vytvořeny nástroje, které umožní zjišťovat unikátně dochované exempláře a prověřovat výskyt konkrétního dokumentu v daném systému knihoven. Vyvíjené nástroje budou maximálně využívat automatizované procesy a již existující a v knihovnách používané nástroje (jako knihovní systémy, databáze, různé typy identifikátorů apod.). Trvalé uchování dokumentů musí být kontinuální proces s definovanými procesy a parametry. Každé přerušení činnosti souvisejících s trvalým uchováním dokumentů může způsobit ohrožení jednotlivých dokumentů, některých jejich typů nebo i celých sbírek.

Systém institucí, které budou zabezpečovat trvalé dochování tradičních textových dokumentů, by měly tvořit knihovny s právem povinného výtisku, a to jak neperiodické, tak periodické literatury, zejména Národní knihovna ČR, Moravská zemská knihovna, Vědecká knihovna v Olomouci, Městská knihovna v Praze, Knihovna Národního muzea, všechny krajské knihovny, které jsou příjemci regionálního povinného výtisku, a centrální specializované knihovny. Protože legislativa vztahující se k povinnému výtisku plně nepokrývá všechny instituce, které se budou podílet na trvalém dochování národní knižní produkce, bude nutné využít pro další instituce možnosti evidence knihovních sbírek v CES podle Zákona 122/2000. Jejich postavení tak bude obdobné jako konzervačních knihoven s právem povinného výtisku. Všechny knihovny v systému budou povinny respektovat metodiky zaměřené na trvalé uchování tradičních textových dokumentů a pokyny MK ČR a příslušného řídicího výboru. Řídicím a doporučujícím orgánem systému by se měla stát Komise pro trvalé uchování tradičních textových dokumentů, která by měla podávat svá stanoviska Ústřední knihovnické radě. Odborná komise bude připravovat plány činnosti a zprávy o činnosti za daný rok a vytvářet normativní a koncepční materiály za danou oblast. Ústřední knihovnická rada bude schvalovacím orgánem, který bude předkládat doporučení formulovaná komisí ministru kultury.

Pro potřeby trvalého uchování novodobých dokumentů bude navržena metodika pro budování a správu konzervačních sbírek. Metodika by měla zohlednit dva typy sbírek, archivní, jejímž zatím jediným zástupcem je Národní konzervační fond, a provozní, tvořící sbírky konzervačních knihoven, které se běžně využívají pro služby veřejnosti. Dokumenty v těchto sbírkách by měly být využívány pouze v prezenčním režimu, knihovny by měly získávat také další exempláře, které nemají konzervační charakter a mohou být využívány v absenčních službách. Metodika by měla ošetřit postup v případě, že se zjistí poslední exemplář daného vydání (last copy) nebo dokonce poslední exemplář jakéhokoliv vydání (last expression). V případě těchto dokumentů bude zavedena kategorie „archivní exemplář“ a zřízena báze archivních exemplářů uchovávaných mimo Národní

konzervační fond. Takovéto dokumenty by měly být přednostně reformátovány (digitalizovány), plná digitální kopie (master copy) by měla být uložena ve spolehlivém repozitáři (LTP systém) a uživatelská kopie zpřístupněna prostřednictvím digitální knihovny. Tyto exempláře by dále měly být odkyseleny, případně by měly podstoupit další ošetření, pokud to bude třeba. Pravidla pro zpřístupnění by měla respektovat skutečnost, že se jedná o unikátně dochované výtisk (primárně půjčovat pouze reformátované kopie). V rámci metodiky by měl být stanoven potřebný počet exemplářů garantující dlouhodobé dochování po definované dobu (survival probability rate), vycházející z odhadu roční míry degradace a ztrát (annual loss rate).

Velký problém, před kterým knihovny v ČR stojí zejména v souvislosti s potřebou trvalého uchování bohemikálních dokumentů, je špatný fyzický stav našich novodobých fondů. Příčinou je jak postupující degradace kyselého papíru u velkého množství dokumentů, tak i vysoká míra využívání, neadekvátní manipulace při transportu, kopírování, digitalizace atd. a konečně nevhodné podmínky pro skladování dokumentů. V první řadě bude třeba zajistit pořízení a provoz odkyselovací technologie, která bude primárně sloužit pro potřeby konzervačních knihoven. Dále bude třeba, jak ukazují dílčí průzkumy, vybudovat pracovní kapacity, které se budou specializovat na konzervaci a opravy poškozených konzervačních dokumentů. Akutní jsou zejména zásahy před nebo po digitalizaci, odkyselování apod. Budou navrženy postupy a metodiky a budou ověřeny nebo vyvinuty nové materiály pro opravy knih, jako lepidla, plátna, prostředky na čištění různých typů nečistot atd. Kapacity by se měly postupně navyšovat, aby odpovídaly potřebě konzervačních knihoven. Zátěž vysoce frekventovaných dokumentů by se měla přesunout na půjčovní exempláře a digitální kopie, aby se tím snížily nároky na opravy a konzervaci exemplářů.

Dalším východiskem pro zaručení trvalého uchování je vytvoření tzv. centrální depozitní knihovny, celonárodního depozitáře pro potřebu uložení dotčené tištěné produkce, kde by se uchovával přesně určený počet exemplářů potřebných titulů. Ostatní tituly by tak bylo možné používat pro jiné účely (například destruktivní digitalizace, absenční výpůjčky atd.) a v případě ztráty je z depozitní knihovny nahradit. To by vedlo k úsporám prostředků v jednotlivých knihovnách, byť za cenu velkých vstupních nákladů na vybudování tohoto centrálního depozitáře.

Depozitní knihovna v ČR by měla vzniknout ve dvou fázích. Nejprve bude vytvořena virtuální knihovna (databázová aplikace) zajišťující některé automatizované služby a obsahující záznamy dokumentů uchovávaných v rezervních fondech konzervačních knihoven. Pro doplňování depozitní knihovny vznikne již v této fázi automatizovaný nabídkový a poptávkový systém, urychlující ověření nabízených titulů. Obdobně centrální poptávkový seznam konzervačních knihoven bude k dispozici pro antikvariáty i dárce. Pro automatizaci operací spojených s trvalým uchováváním textových dokumentů bude nutné dokončit retrokonverzi bohemikální produkce v konzervačních knihovnách včetně údajů o exemplářích. Tato fáze je v současné době v plné realizaci v rámci aktivit projektu

NAKI „Vytvoření kooperativního systému pro budování a správu novodobých konzervačních knižních sbírek v České republice a vývoj potřebných nástrojů“, na jehož řešení se podílejí odborníci z Národní knihovny České republiky, Moravské zemské knihovny a Vědecké knihovny Olomouc.

Ve druhé fázi by měla být vytvořena fyzická centrální depozitní knihovna uchováající rezervní exempláře bohemikálních publikací pro potřeby doplňování konzervačních sbírek v případě ztrát, chybějících nebo poškozených výtisků. K jejímu vzniku by bylo možné využít některou z budov či pozemků ve vlastnictví Ministerstva kultury ČR (vhodným prostorem by pro svoji polohu a rozlohu bylo například Nákladové nádraží Žižkov) či částečně prostory vzniklé další etapou výstavby depozitáře NK ČR v Praze Hostivaři. První varianta by byla výhodnější i s ohledem na vybudování návazného Mezioborového centra restaurování a konzervace novodobých dokumentů, tedy pracoviště, které v našem prostoru zoufale chybí, neboť pracoviště v Národní knihovně ČR není na takové cíle dimenzováno. Toto centrum by mimo své hlavní funkce poskytovalo metodologickou pomoc v případě masivního odkyselování novodobých knihovních fondů a pomáhalo při likvidaci škod způsobených živelními pohromami. V tomto kontextu by bylo ideální vybudovat společně s depozitní knihovnou i záložní depozitní prostor pro celé spektrum paměťových institucí napříč Českou republikou, kam by mohly být evakuovány vzácné sbírky v případě jejich ohrožení.

Depozitní knihovna bude uchovávat dva až pět exemplářů bohemikálních publikací. Zdrojem pro doplňování depozitní knihovny budou rezervní fondy konzervačních knihoven, dary institucí i soukromých subjektů, exempláře vyřazované knihovnami, výjimečně nákup (např. rozsáhlých pozůstalostí za výhodnou cenu). Dokumenty uložené v depozitní knihovně budou mít minimální popis a základní majetkovou evidenci.

Jak již bylo uvedeno výše, část nástrojů pro funkci depozitní knihovny bude vytvořena již v rámci schváleného projektu NAKI. Dále bude provedena analýza požadavků na objem skladovaných dokumentů, procesní analýza fungování depozitní knihovny včetně případných poskytovaných služeb a bude zpracována stavební studie (včetně rozpočtu) zohledňující několik variant řešení. Podmínky a doporučení pro skladování konzervačních sbírek, zakotvené v příslušné metodice, by měly být respektovány i v případě depozitní knihovny vzhledem k tomu, že dokumenty, které zde budou uchovávány, se v budoucnosti stanou součástí některé z konzervačních sbírek.

### **Možný harmonogram plnění cílů koncepce**

Hlavním úkolem, na kterém je třeba v průběhu let 2013–2014 pracovat, je zprovoznění aplikace Virtuální depozitní knihovna, která se má stát jedním z hlavních pilířů celého systému. V tomto roce budou podniknuty hlavně hlubší funkční testy, bude se optimalizovat rutinní práce s harvestovanými daty či propojení na další knihovní systémy – zejména na aplikaci pro průzkum fondů. Dalším cílem musí být stanovení metodiky pro průzkum novodobých fondů a pro odhad potřebného počtu exemplářů jednotlivých dokumentů v systému konzervačních



knihoven, který by garantoval jejich pravděpodobné dochování pro definované časové období (survival probability). Zde budou hrát ohled nejen dokumenty dochované v klasické formě, nýbrž i jejich deriváty vzniklé retrokonverzí (digitalizace, mikrofilmování). Poslední důležitou aktivitou jdoucí paralelně s činnostmi realizovanými prostřednictvím výše uvedeného projektu NAKI je mapování fyzického stavu fondů NK ČR a MZK Brno, tedy dvou největších českých knihoven. Rozsáhlé průzkumy novodobých knihovnických fondů jsou nezbytné z hlediska tvorby metodik pro ochranu knihovnických fondů a pro hledání obecných východisek pro jejich optimální uložení a péči. Z doposud získaných výsledků se zdá být nejdůležitější proces odkyselování, neboť zjištěné hodnoty pH papíru jsou velmi nízké. Mimo činností napojených na řešení projektu NAKI bude třeba realizovat analýzu předpokládaného objemu skladovaných dokumentů při zavedené fyzické depozitní knihovny a procesní analýzu jejího fungování. Tyto analýzy by měly vznikat v rámci výše uvedené Komise pro trvalé uchování tradičních textových dokumentů, do níž by měl být v roce 2013 transformován původní tým, jenž se zabýval zpracováním prvních podkladů pro Koncepti trvalého uchování a zpřístupnění tradičních textových dokumentů. Na tyto aktivity by měly již v příštím roce navázat přesnější plány na vybudování Mezioborového metodického centra konzervace včetně návrhu jeho institucionálního zakotvení, dále detailní ekonomická analýza variant depozitního ukládání bohemikálních dokumentů včetně infrastrukturního zabezpečení a praktické ověření metodik pro dlouhodobé ukládání tradičních textových dokumentů. Koncem roku 2015 by tyto metodiky měly být zakotveny v oficiálních dokumentech Ministerstva kultury ČR a kooperativní systém rozšířen do dalších knihoven na území České republiky včetně formalizovaných dohod.

V dlouhodobějším horizontu let 2016 až 2020 by již měla být vybudována centrální depozitní knihovna včetně výše uvedených návazných pracovišť, optimalizován systém povinných výtisků a realizován samostatný program pro podporu a ochranu konzervačních sbírek. V případě osvědčení tohoto systému ve spektru veřejných knihoven může být dalším krokem i realizace sdíleného depozitáře pro knihovny vysokých škol.

## **Závěr**

Všechny výše uvedené aktivity směřují k hlavnímu cíli koncepce – tj. k minimalizaci škod na dochovaném knižním dědictví, efektivnímu doplňování chybějících či ztracených dokumentů a jejich náležité správě a ochraně – tedy k činnostem, které jsou pro knihovny vlastní a určují jejich smysl v širokém spektru paměťových institucí. V současné době je však nejen pro tyto aktivity složité najít kontinuální a adekvátně vysokou finanční podporu. I přes tento nedostatek je však třeba se trvalému uchování tištěných dokumentů aktivně věnovat, byť cestou dílčích kroků, jimiž jsou třeba již několikrát zmíněný projekt NAKI, průběžné odkyselování knihovnických fondů a jejich zmapování a zanášení do evidence či ochranné reformátování například prostřednictvím programu VISK 7.

## OBSAH

ÚVOD ...003

PROGRAM ...007

### TRENDY V KNIHOVNICTVÍ

- **Judith Gregor:** 1997–2011 The long way towards the City Library at Mailänder Platz / 1997–2011 dlouhá cesta k městské knihovně na Mailänder Platz ...012
- **Simon May:** Beyond the comfort of what we know / Vize pro budoucnost ...013
- **Maija Berndtson:** The New Library / Nová knihovna ...033

### KNIHOVNA JE SLUŽBA

- **Alena Matuszková:** Vysokoškolská knihovna a „Kniha přání a stížností“ aneb Kudy, kudy, kudy, cestička... ...046
- **Pavlna Lonská:** Na cestě po Nizozemsku – Co mi otevřelo oči ...051
- **Jan Šlajs:** Transformace oborové knihovny na oborovou informační bránu zemědělského rezortu ...058
- **Radka Římanová:** Efektivní a efektní knihovna ...063
- **Šarka Kašpárková:** Pochvaly, připomínky i ... ve veřejné knihovně ...072
- **Roman Giebisch, Hanuš Hemola:** Děravá pavučina spolupráce českých knihoven ...076
- **Petr Žabička:** Centrální portál knihoven a knihovní systémy ...087
- **Radka Římanová, Lenka Šatavová:** E-čtečky v českých knihovnách ...092
- **Pavla Švástová:** Instalace K4 a migrace dat mezi starým a novým Krameriem ...099
- **Jiří Nechvátal:** Obálky knih zas a znova ...104
- **Veronika Ševčíková, Lenka Válková:** Všichni na jedné židli?! Spolupráce knihoven v rámci Ptejte se knihovny ...107
- **Hanuš Hemola, Věra Tafatová:** Půlstoletí tváře knihovny v zrcadle času ...118
- **Václava Morongová, Helena Šimánová:** Geografická bibliografie ČR online: GEOBIBLINE ...126

### NEPŘIZPŮSOBIVÍ UŽIVATELÉ KNIHOVEN

- **Jaroslava Dosedlová:** Profesionalita a komunikační styl ...134
- **Kateřina Zoufalá:** Fenomén bezdomovectví a knihovny ...140
- **Jana Poláková:** Specifika komunikace s Romy s ohledem na prostředí knihoven ...148
- **Vladimíra Kurialová, Soňa Piškulová:** Dvě organizace, dva názory, jedna budova – hledání společné cesty ...158

## KOMUNITNÍ ROLE KNIHOVEN

- **Pavel Zajíc:** Vaše knihovna ...162
- **Táňa Holčáková, Eva Měřinská, Michaela Staňková:** Živá knihovna  
– dva pohledy na stejnou věc ...167
- **Magdalena Hlušítková:** Jak se daří komunitní práci v Borovanech? ...173

## PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

- **Ivana Vaňková:** Ono se řekne ... knihovník ...182
- **Božena Blažková:** Knihovny a uživatelé aneb Vyplatí se program „šitý“  
na zakázku? ...188
- **Míla Linc:** „Co s volným časem?“ ...194
- **Alice Košková:** „SUK – Čteme všichni“ – celostátní čtenářská anketa dětí ...197

## KONCEPCE ROZVOJE KNIHOVEN

- **Jiří Trávníček:** Čtenáři a čtení v České republice (2013) ...202
- **Magdalena Jirásková, Monika Machovská, Tomáš Messerschmidt,  
Anna Mikulášková, Hana Ohlidalová, Ladislava Zbiejczuk Suchá:**  
Služba pohledem uživatele (Aneb proč se nebát mystery shoppingu  
v knihovnách?) ...208
- **Šárka Kašpárková:** Priorita č. 12 – podporovat vytváření knihovních fondů ...215
- **Zlata Houšková:** Priorita „lidské zdroje“ v poločase ...220
- **Jan Stejskal, Petr Hájek, Tomáš Řehák:** Vnímaná hodnota služeb  
poskytovaných veřejnými knihovnami – meziknihovní srovnání ...224
- **Luděk Tichý:** Národní digitální knihovna – první rok provozu ...233
- **Tomáš Foltýn, Jiří Polišenský:** Koncepce trvalého uchování a zpřístupnění  
tradičních textových dokumentů ...237

# konference **Knihovny současnosti**

Sborník z 21. konference, konané ve dnech 10. až 12. září 2013  
v areálu Univerzity Palackého v Olomouci  
Vydáno za podpory programu Ministerstva kultury ČR Knihovna 21. století

Sestavili Mgr. Lenka Juračková, Ing. Jiří Mika  
Korektury Mgr. Lenka Šimková, Olga Vašková  
Návrh loga Mgr. Lucie Linhartová  
Fotografie na obálce Jaroslav Konečný  
Grafická úprava a sazba Kateřina Bobková  
Tisk a vazba LSE Integration, s. r. o., Praha 4  
Vydalo Sdružení knihoven ČR, Prokešovo nám. 9, 728 00 Ostrava  
1. vydání, 2013  
Náklad 180 výtisků

ISBN 978-80-86249-68-1  
ISSN 1805-6962