

Jsou knihovny vzdělávací instituce?

Vsetín, 21. – 22.11.2012


Zlata Houšková



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Obsah

Knihovny jako vzdělávací instituce

- 📖 **Vnímání obecné, vnímání vlastní, zakotvení**
 - 📖 **Role knihoven v CŽV – naplněné, očekávané a potenciální**
 - 📖 **Knihovny a neformální vzdělávání – východiska, možnosti, formy, příklady**
 - 📖 **Cílové skupiny**
- 

Veřejné knihovny dnes (prý)

- Jsou přirozenou infrastrukturou vzdělávacího systému; jako centra znalostí a informací podporují formální vzdělání všech stupňů a mají významnou úlohu v oblasti celoživotního vzdělávání a učení
- Zajišťují informační zdroje pro výzkum, vývoj a inovace i pro oblast kreativního průmyslu
- Podílejí na podpoře a rozvoji čtenářské a informační gramotnosti, mimořádný je jejich přínos ke gramotnosti funkční;
- Přispívají k rozvoji emocionálních, sociálních a jazykových dovedností dětí, pomáhají rozvíjet jejich estetické cítění, posilovat zájem o literaturu, vědu a umění a stimulovat jejich kreativitu

Důležité momenty

- 📖 **Statuty**
- 📖 **CO lidé chtějí? Koncipování dle požadavku komunity**
- 📖 **Kvalifikace lektorů, diletantismus (jednostranné podléhání trendům, hlásání vlastních „pravd“ apod.)**
- 📖 **Změna zákona o školských pracovnících a její možné důsledky**
- 📖 **E-learning v knihovnách, koncepce, realizace**
- 📖 **Virtuální univerzita – iniciace občanského vzdělávání?**

Celoživotní vzdělávání a učení

📖 Mýtus?

📖 Legenda?

📖 Zbožné přání?

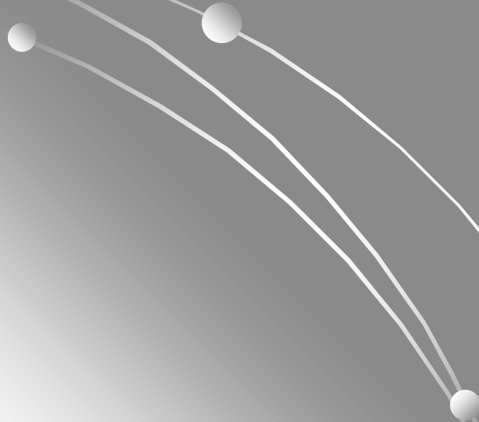
📖 Tvrdá realita!

📖 K pojmům: vzdělávání formální, neformální, informální

📖 Kde je místo knihoven?

Jsou knihovny vzdělávací instituce?

- 📖 Co si o tom myslí ostatní...
- 📖 **Co si o tom myslíme sami...**
- 📖 Jedno ze základních (a záchovných) poslání knihoven



Co si o tom myslí ostatní (1)






- 📖 **To ještě něco takového (= knihovny) existuje? A to se platí z našich daní?**
- 📖 **Jděte do háje s knihovnama, všechno je stejně na internetu.**
- 📖 **Ne, to nepotřebuju.**
- 📖 **Bez knihovny bych nevystudovala!**
- 📖 **Poslední záchrana!**

Co si o tom myslí ostatní (2)

“Knihovny se v globální ekonomice mohou stát důležitým zdrojem pro každého občana i pro dánský obchod, protože mohou rozvinout unikátní vědomostní síť, která každému umožní přístup k informacím, poradenství a pomoci. V současné době se rozrůstá trh pro rozšiřování znalostí ve společnosti...”

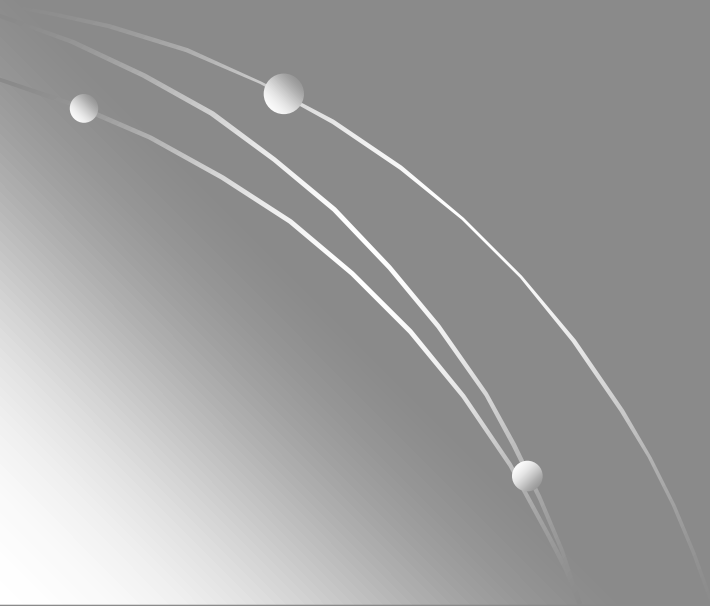
Týdeník Mandag Morgen leden 2006

Co si o tom myslíme sami...


-  **Jasně, knihovny jsou základ vzdělání, bez nás by už vůbec nikdo nečetl... Vždyť jsme poslední místo, kde se ještě doopravdy studuje!**
-  **Asi ne. Obecný trend je vystačit si s internetem.**
-  **Jo, jenže nikdo nás v tomhle smyslu nebere vážně.**
-  **My máme půjčovat knížky, co s tím lidi udělají, je jejich věc.**
-  **Mně je to jedno.**

Ingerence knihoven do vzdělávání

 **Informální vzdělávání – studijní prostředí a prostor, informační podpora**




Ingerence knihoven do vzdělávání

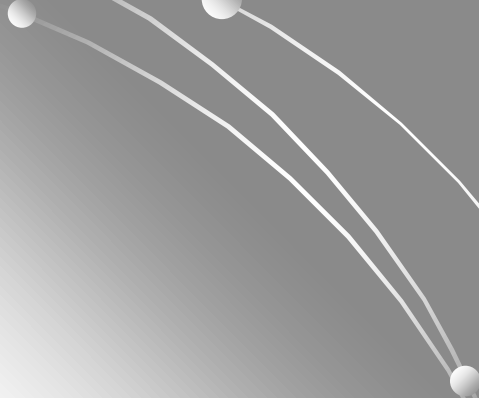
-  **Formální vzdělávání** – podpora informační, studijní, u specializovaných knihoven včetně akademických též výzkumná ad. (poskytování studijní literatury v klasické i elektronické podobě, přístup do databází, referenční služby, faktografické služby (Ptejte se knihovny...), bibliografické služby...)

Otázky související

- 📖 **Poskytování studijních pramenů/výpůjčky** – perspektiva?
- 📖 **Přístup do databází** – konkurence?
- 📖 **Referenční služby** – nedělá už někdo lépe?
- 📖 **Bibliografické služby** – perspektiva?
- 📖 **Faktografické služby (Ptejte se knihovny...)** – konkurence? Počet zapojených institucí...

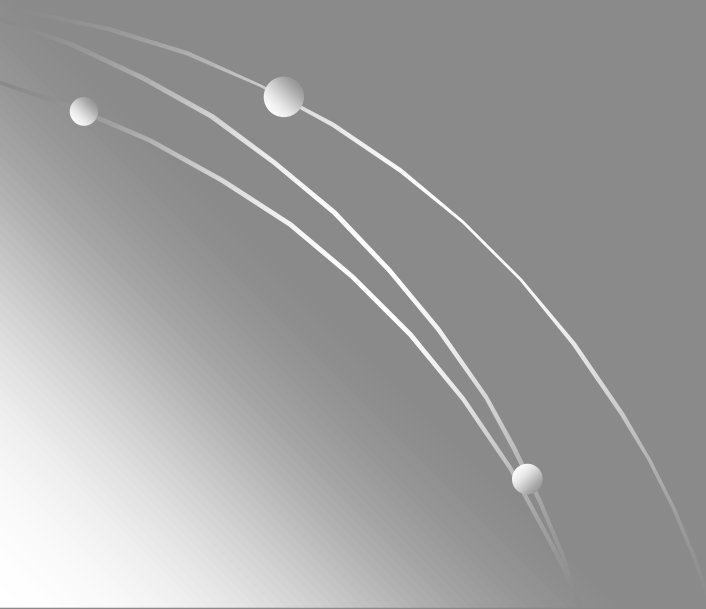
Ingerence knihoven do vzdělávání

 **Neformální vzdělávání** – vlastní vzdělávací aktivity knihoven, partnerské aktivity; málo propagované a medializované, a tudíž veřejností u knihoven v obecné rovině málo reflektované









Moment č. 1 - statuty

- 📖 **Vzdělávací funkce ve statutech a zřizovacích listinách; jak jsme na tom (obecně)???**
- 📖 **A přítomné knihovny???**








Neformální vzdělávání v knihovnách






-  **Návrat k původní funkci a roli knihoven**
-  **Knihovny jako vzdělávací centra, centra CŽV**
-  **Nevyužitý velký potenciál**
-  **Další šance na získání/posílení pozice knihoven
v oblasti vzdělávání**
-  **Možnost rozvoje spolupráce a partnerství**
-  **Růst významu knihovny v komunitě**

Neformální vzdělávání v knihovnách

Děláme, ale:

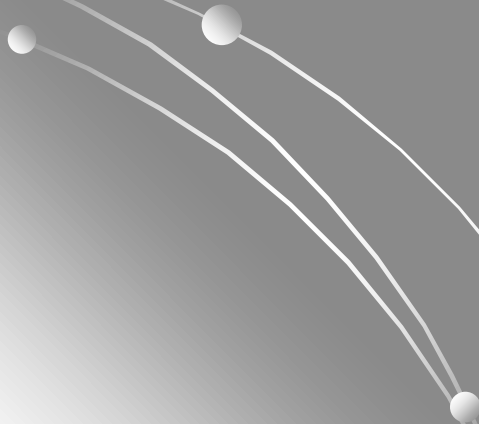
-  **často nekonceptně, nesystemicky, témata vybírána „náhodně“, cestou „nejmenšího odporu“**
-  **často jednorázově/nárazově, bez návazností**
-  **převážně bez evaluace akce/účastníků**
-  **převážně bez měření výsledků/výstupů**
-  **často s problematickou propagací (nedostatek peněz)**

Témata – moment č. 2

-  **CO lidé chtějí? Koncipování dle požadavku komunity**
-  **Výběr témat – spojit s průzkumy spokojenosti?**
-  **Samostatné zjišťování?**
-  **Známe sociologický „obraz“ obce?**
-  **Spolupráce s partnery?**

Lektoři – moment č. 3

- 📖 Výběr témat ve vazbě na lektory, kooperace, partnerství, „výměna“ lektorů
- 📖 Kvalifikace lektorů, diletantismus (jednostranné podléhání trendům, hlásání vlastních „pravd“ apod.)
- 📖 Finance



Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011 - 2015

http://www.mkcr.cz/assets/literatura-a-knihovny/Koncepce_rozvoje_knihoven_2011-2015.pdf




 Podpora vzdělávání a čtenářské gramotnosti



K čemu je užitečná koncepce?

- 📖 Identifikovat kritické faktory pro transformace
- 📖 Vytvořit podklad pro rozhodovací procesy a alokaci finančních zdrojů
- 📖 Nastavit priority dotačních programů
- 📖 Usnadnit formulování priorit, dílčích cílů, akcí, projektů

K čemu je užitečná koncepce?

-  **Vytvořit východisko pro zpracování dílčích koncepcí (kraje, regiony, obce, resorty, skupiny i jednotlivé knihovny)**
-  **Prosadit principy koncepce do strategických materiálů a programů na různých úrovních**
-  **Zlepšit vzájemnou spolupráci mezi knihovnami a získat je a jejich pracovníky k realizaci společných cílů**

9. Podporovat úlohu knihoven jako přirozených center rozvoje občanských komunit a jejich kreativity






Stav, kterého má být dosaženo: rozšíření služeb knihoven, větší orientace činnosti knihoven na potřeby komunity, ve které a pro kterou působí

V souvislosti s rozvojem internetu, masové digitalizace tištěné produkce minulosti i současnosti lze očekávat pokles zájmu o tradiční knihovnické služby. **Knihovnám se otvírá možnost soustředit se více na nové potřeby komunity, ve které působí. Knihovny by měly působit jako přirozená informační, kulturní, vzdělávací a komunitní centra**

10. Zakotvit podporu zvyšování schopnosti efektivně užívat knihovny ve školských vzdělávacích programech a v koncepci celoživotního učení


- 📖 **Stav, kterého má být dosaženo: zvyšuje se počet lidí, kteří jsou dobře informováni o nabídce služeb knihovny a jsou schopni využívat nabízené služby a informační zdroje**
- 📖 **Knihovny jsou přirozenou součástí infrastruktury systému školního a mimoškolního vzdělávání a celoživotního učení i získávání občanských znalostí**
- 📖 **Knihovny plní důležitou úlohu v oblasti neformálního vzdělávání. Díky využití informačních technologií nabízejí široké spektrum sofistikovaných informačních služeb**
- 📖 **Podmínkou pro jejich efektivní využití v procesu vzdělávání i při zvládnutí různých životních situací je získání odpovídající literární, dokumentové, počítačové a informační gramotnosti všech obyvatel**

Učit lidi využívat knihovny

-  **Zvyšovat úlohu knihoven v procesu celoživotního učení**
-  **Knihovny jako centra celoživotního vzdělávání a vzdělávací centra obcí**
-  **Využít knihovny pro školení základní počítačové a informační gramotnosti občanů**
-  **Podpořit v knihovnách dostupnost služeb a prostředků pro podporu vzdělávání na internetu**
-  **Zahrnout informační výchovu (informační gramotnost) do výuky základních a středních škol**

11. Propagovat četbu zejména u dětí a mládeže a aktivně podporovat čtenářskou gramotnost realizací aktivit zaměřených na práci s knihou

Stav, kterého má být dosaženo: zlepšení čtenářské gramotnosti a schopnosti vyhodnocovat informace, zvýšení počtu dětí, které využívají knihovny, zvýšení společenské prestiže četby






Strategie celoživotního učení

- 📖 **Přijata vládou**, zpracován Implementační plán (absence knihoven, vzneseny připomínky)
- 📖 **Cíl – podpora osobního rozvoje (OR), sociální soudržnosti (SS), aktivního občanství (AO) a zvýšení konkurenceschopnosti (K) obyvatel ČR**
- 📖 **Kvalita, přístup a otevřenost vzdělávacích systémů**







Strategické směry

- 📖 Uznávání a prostupnost
- 📖 **Rovný přístup (RP)**
- 📖 **Funkční gramotnost (FG)**
- 📖 **Sociální partnerství (SP)**
- 📖 Stimulace poptávky
- 📖 **Kvalita**
- 📖 **Poradenství (P)**




Funkční gramotnost

-  **Výchova/výuka informační gramotnosti (součást FG) žáků a studentů včetně vysokých škol → posílení pozic knihoven (školní, vysokoškolské ad.) v systému počátečního vzdělávání**
-  **Informační gramotnost pro děti i dospělé ve veřejných knihovnách (POZOR informační gramotnost není (jen) ZPG (nová média, nové formy, nové prostředky))**
-  **Konference IVIG a aktivity AK VŠ či KVŠK SKIP, KŠK SKIP a KDK SKIP**

Vzdělávání v oblasti informační gramotnosti – příklady

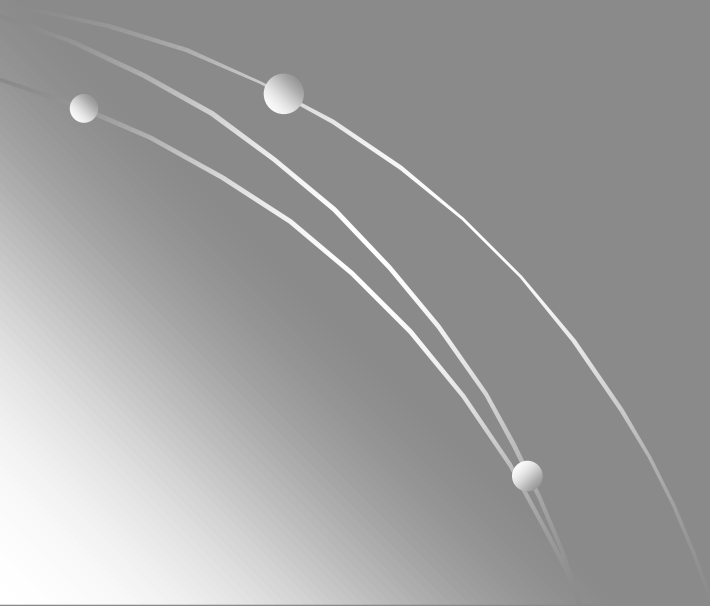
-  **Vysokoškolské knihovny** (Knihovna TU-VŠB Ostrava, Knihovna FS ČVUT...)
-  **Účast knihoven v NPPG**
-  **Aktivity BMI ad.**
-  **ECDL pro veřejnou správu, veřejnost** (Krajská knihovna Karlovy Vary)
-  **Kurzy práce s ICT** (Vsetín, Kroměříž, Olomouc, Gateshead aj.)
-  **Kam dál...?**

Vzdělávání v oblasti IG v obci - možnosti

-  **Základní informační gramotnost, elektronické zdroje, nástroje Google, databáze, blogging... vyhledávání... e-banking... čtečky, tablety... pro seniory, maminky na/po MD, nezaměstnané; ...děti učí seniory... (FG, RP, SP)**
-  **Tématické kufříky (FG)**
-  **Aktuální téma: Bezpečí na internetu (pro děti, rodiče, učitele...) (+P)**

Moment č. 4

- 📖 **Novela zákona o školských pracovnících**
- 📖 **První negativní projevy a varovné hlasy**



Vzdělávání pro nezaměstnané v obci (SS, SP, K)

📖 **Kurzy počítačové a informační gramotnosti**

📖 **Komunikace** (písemně i ústně)

📖 **Jak napsat CV**

📖 **Motivační a další kurzy...**

📖 **Příklady** (MVK Vsetín, KK Kroměříž, KK Karlovy Vary...)

Podpora kořenů a vztahu k obci (SS, AO, SP)

 **Občanské vzdělávání, výchova k evropanství**

 **Naše město** (příroda, historie, památky, současnost, veřejná správa města, podnikání, služby, osobnosti...)

 **Atraktivita lokální historie** (též na webu, digitalizace lokální historie)

 **Další lokální a regionální témata**






Příklady netradičního přístupu

- 📖 **Poznej svou rodnou hroudu, Hry bez hranic, My všichni jsme Východočeši** (KDK SKIP)
- 📖 **Lázeňské lesy** (KK K. Vary)
- 📖 **Rok Pravdy** (MK Jarošov nad Nežárkou)
- 📖 **Měsíce lokální historie v GB**







SS, AO, RP: Dobré soužití v obci

- 📖 **Soužití generací** (rodiče a děti, prarodiče a vnuci, trojgenerační soužití...) – **aplikovaná psychologie a sociologie ve vzdělávacích cyklech**
- 📖 **Soužití s minoritami** (multikulturní a interkulturní výchova, o – a pro, kurzy češtiny pro imigranty, kurzy reálií, čteme společně, kde co hledat na webu, zdroje pro imigranty...)
- 📖 **Integrace lidí s handicapem** (o - a pro...)
- 📖 **Vzdělávání pro skupiny i společné...**

Příklady

-  **Knihovny jako brány k integraci imigrantů;**
projekty českých knihoven
-  **Knihovny v Nizozemsku**
-  **Krajská knihovna K. Vary** (tlumočení
vzdělávacích akcí do českého znakového jazyka)
-  **Krajská knihovna Liberec** (kurzy češtiny pro
cizince)
-  **Masarykova veřejná knihovna Vsetín** (Senioři
vítání)

AO, SS, RP: Další témata

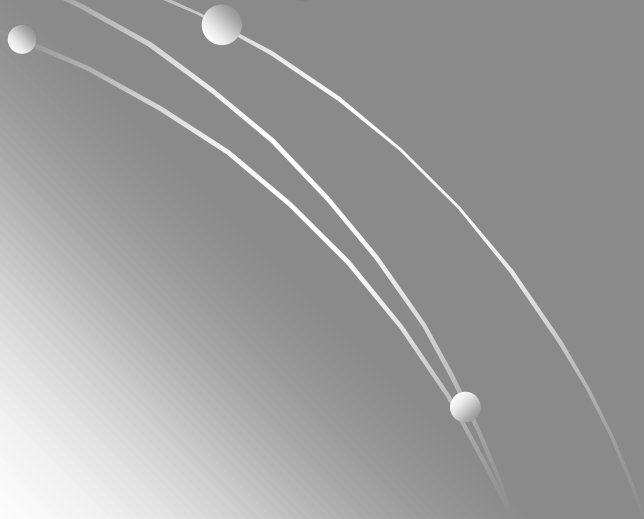
-  **Environmentální výchova**
-  **Ekonomická a právní témata**
-  **Bezpečnostní prevence seniorů, dětí** (ve větších městech velmi aktuální – linky bezpečí a důvěry, týrání rodinou, násilníci, podvodníci...); **spolupráce s policií; setkání s politiky**)
-  **Péče o zdraví, wellness** (řada knihoven)
-  **Jazykové kurzy** (př. MěK Děčín, ObK Protivanov)
-  **Kurzy trénování paměti** (řada knihoven)

Další témata



 **Dějiny umění** (hudby, výtvarného umění, divadla, filmu, architektury, literatury)

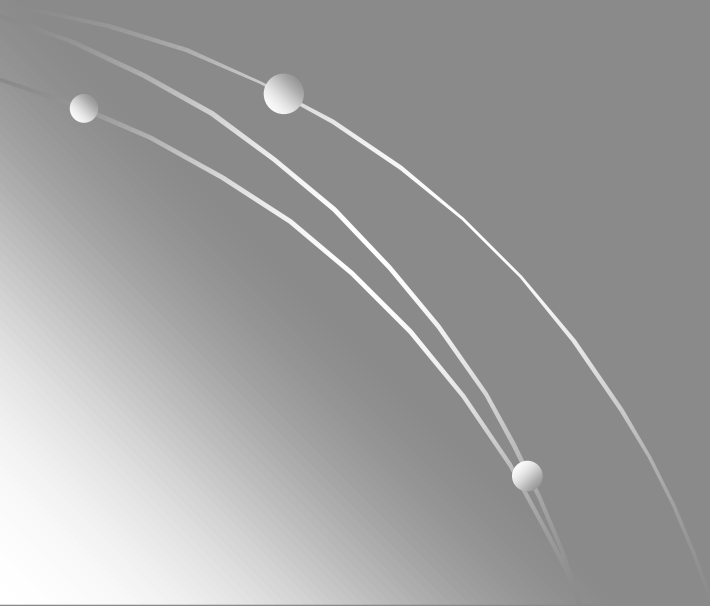
 **Krajina a les, Světové/české dějiny, Vybrané kapitoly z...** (lékařství, méně exaktní vědy a matematika...)

 **Pohybem ke zdraví**




OR: Naše „vlastní“




-  **Dějiny literatury, současná literatura, žánry, národní literatury, osobnosti literatury**
(návaznost na besedy)
-  **Další druhy umění – teoreticky i prakticky**



Příklady

- 📖 **SVK Hradec Králové, KKD Vyškov...** (literární cykly)
 - 📖 **MěK Sedlčany** (kurzy kresby a malby)
 - 📖 **KJM Brno, MěK Tábor** (dějiny hudby)
 - 📖 **MěK Louny** (výtvarné dílny)
 - 📖 **Další...**
- 

OR: Zájmové vzdělávání

-  **Cestopisné cykly** (řada knihoven)
-  **Koníčky** (chovatelství, pěstování, vaření, kutilství, ruční práce pro ženy, sběratelství apod.)
-  **Obecní knihovna Býšť** (praktické rukodělné výtvarné dílny)

Polytematické cyklické formy

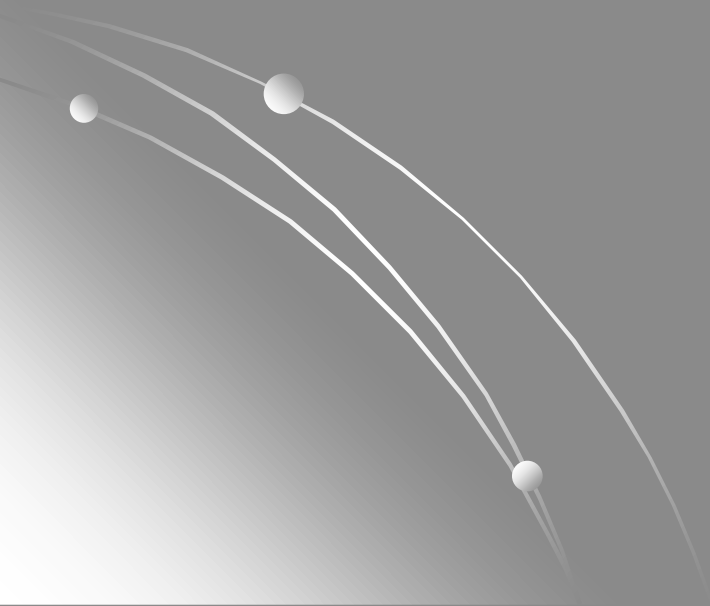
- 📖 Univerzita třetího věku (U3V); virtuální U3V
- 📖 Akademie třetího věku (A3V)
- 📖 Univerzita volného času (UVČ)
- 📖 Akademie volného času (AVČ)
- 📖 Lidová univerzita (LU)
- 📖 **Cykly, moduly, tématické řady**
- 📖 **Aktivizační formy** (využití neformálnosti prostředí a trvalé přítomnosti informačních zdrojů)

Příklady

- 📖 **U3V** (KK Kroměříž, MěK Litomyšl, MěK Bohumín...) –
častá spolupráce s VŠ
- 📖 **A3V** (KKD Vyškov, MěK Kopřivnice, MěK Znojmo,
SKKS Chomutov...)
- 📖 **UVČ** (MěK Litvínov, MěK Tišnov, KKV Havl. Brod, MěK
Česká Třebová...)
- 📖 **AVČ** (MěK Č. Těšín, Husova knihovna v Polné...)
- 📖 **LU** (MěK Praha...)
- 📖 **Cykly** (MěKBN Domažlice...)
- 📖 **CŽV seniorů** (MěK Třebíč, MěK Louny...)

A mnohé další

 **Cokoli chcete** (chtějí obyvatelé obce) **a můžete...**

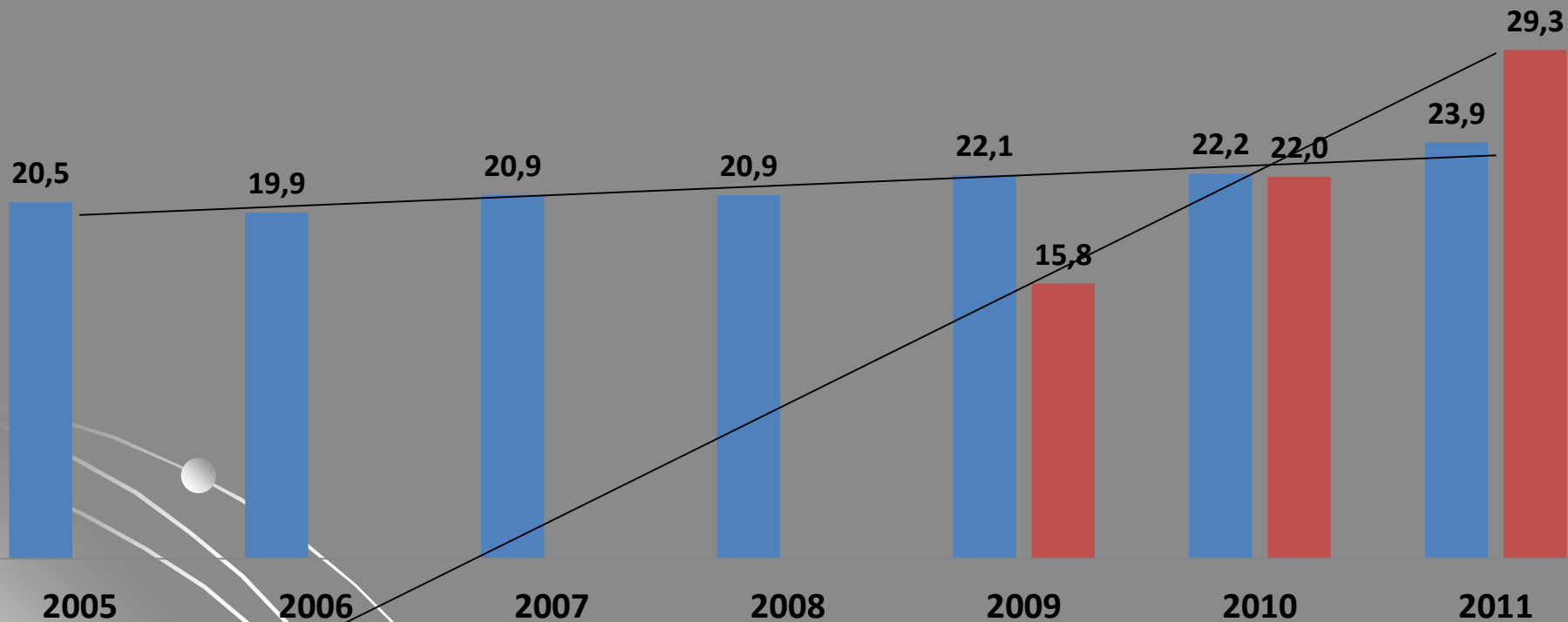


E-learning – trendy, vazby

- 📖 **Nové služby v digitálním prostředí (vzdělávání)**
- 📖 **Nabídka tradičních služeb v digitálním prostředí (vzdělávání; př. Skype-přednáška v Karviné)**
- 📖 **EIZ, e-knihy ve vazbě na vzdělávání**
- 📖 **Návštěvy – fyzické, on-line (viz grafy)**
- 📖 **Provozní doba, on-line přístup do systému**
- 📖 **Vybavení ICT – web, OPAC**

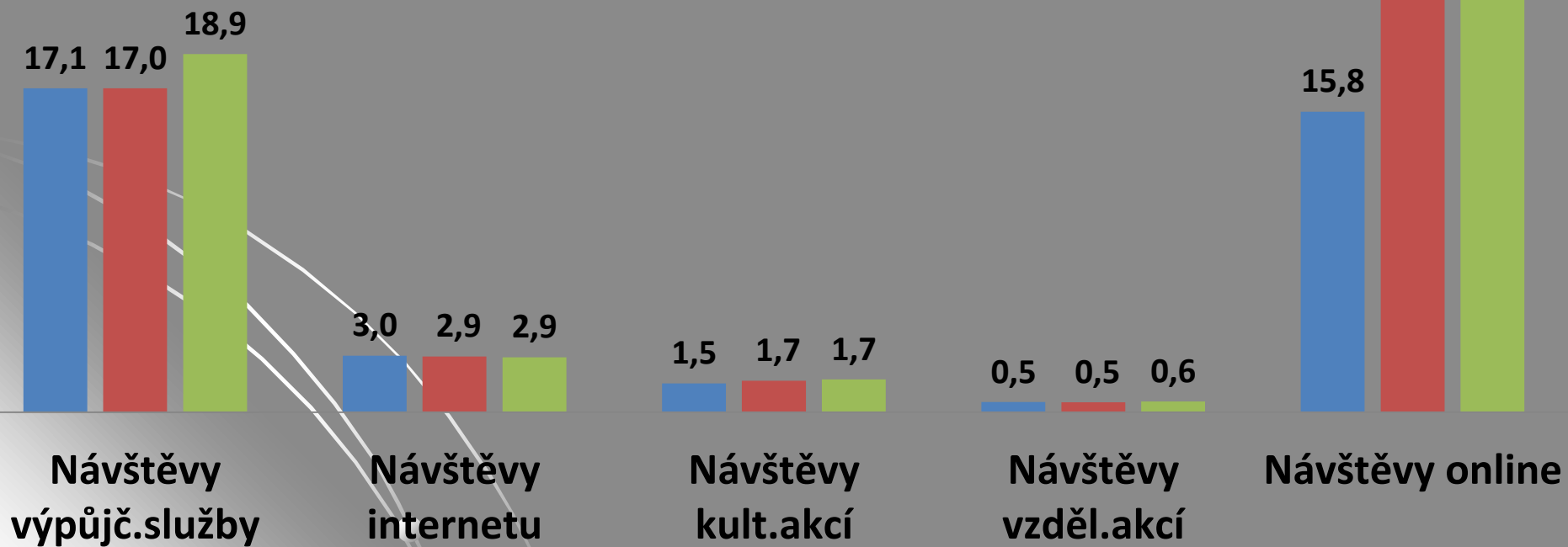
Návštěvníci knihovny

Fyzické návštěvy Online návštěvy

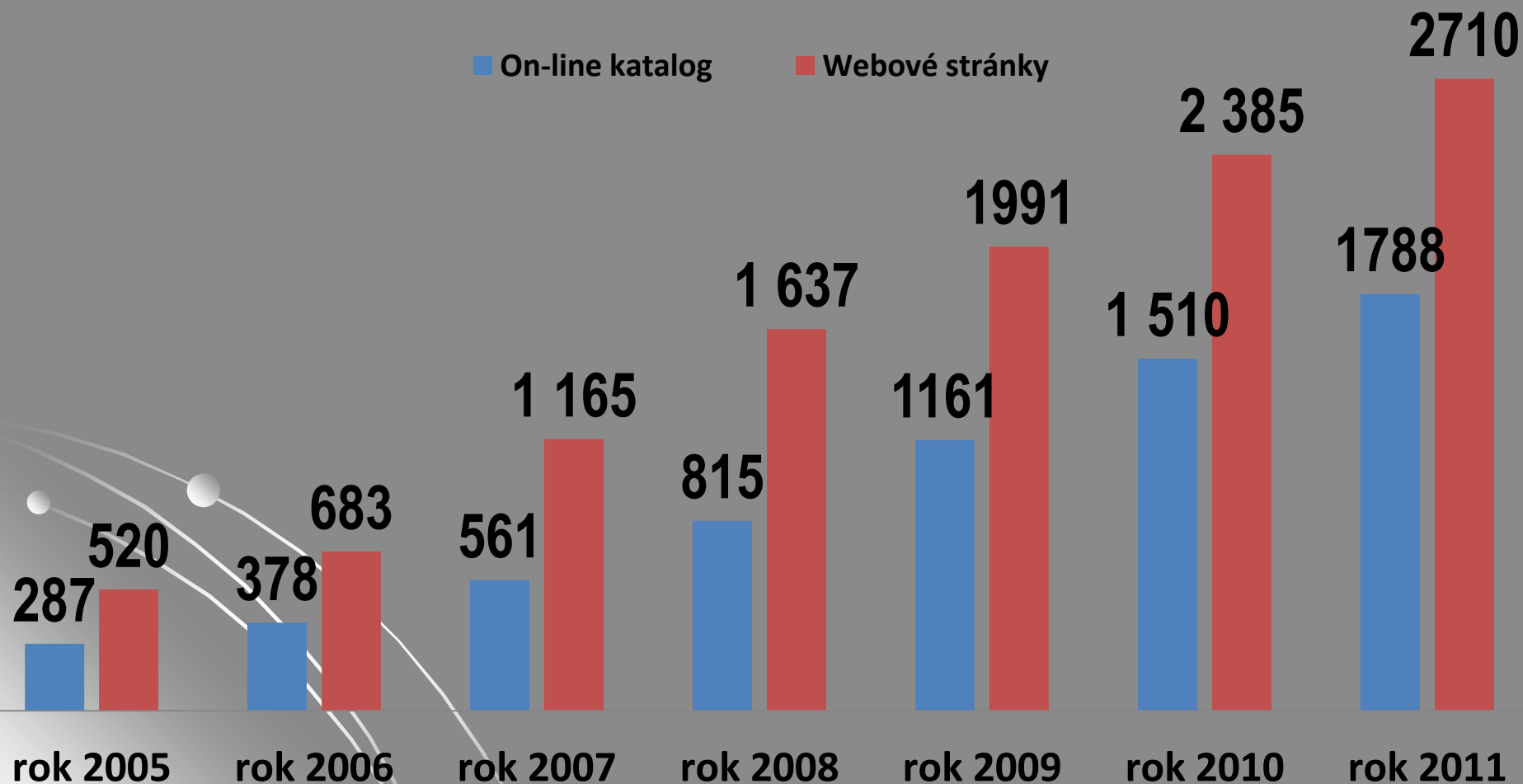


Návštěvy

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011,0



OPAC a webové stránky veřejných knihoven





E-learning – moment č. 5

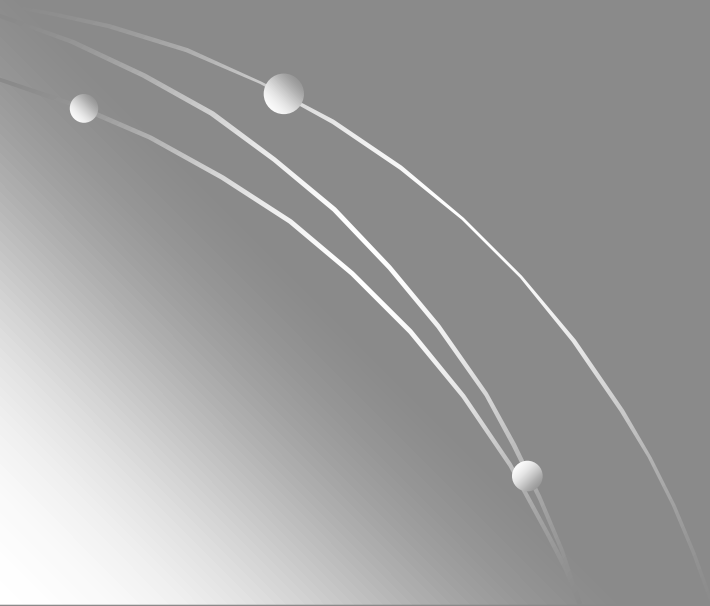
- 📖 **(Ne)existence e-learningu v českých knihovnách**
(nevyužitá šance)
- 📖 **Využití stávajících možností, spolupráce s partnery:**
Virtuální U3V (MěK Sedlčany); existující kurzy ZPG, IG pro veřejnost, jazykové kurzy, kurzy pro dyslektiky ad.) – **OV do virtuální U3V?**
- 📖 **Koncepce vlastních kurzů**
- 📖 **Lektoři, metodika, „výměna“ kurzů, centrální tvorba ad.**
- 📖 **Knihovna jako spolehlivé místo zkoušek pod dozorem**

Východiska




- 📖 Velké možnosti – téměř neomezený tématický záběr, ale...
- 📖 **1. Nutno vycházet z potřeb a požadavků obce nebo jejích segmentů; čím a komu můžeme prospět, co od nás očekávají (?) chtějí (?) potřebují (!?).**
- 📖 Čili **analýza potřeb komunity**
- 📖 **POMOZTE OBCI/KOMUNITĚ ŘEŠIT PROBLÉM** (↔ peníze)

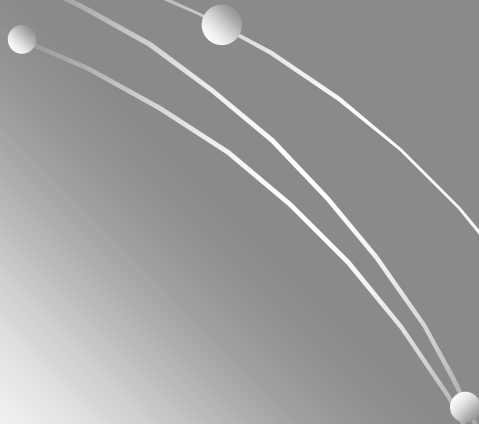
Východiska

-  **2. Zvážit vlastní podmínky, možnosti, priority, perspektivy, koncept a strategii instituce a cíle (nejen) v oblasti vzdělávání veřejnosti**
-  **3. Vybrat si své/svá „vzdělávací pole“**






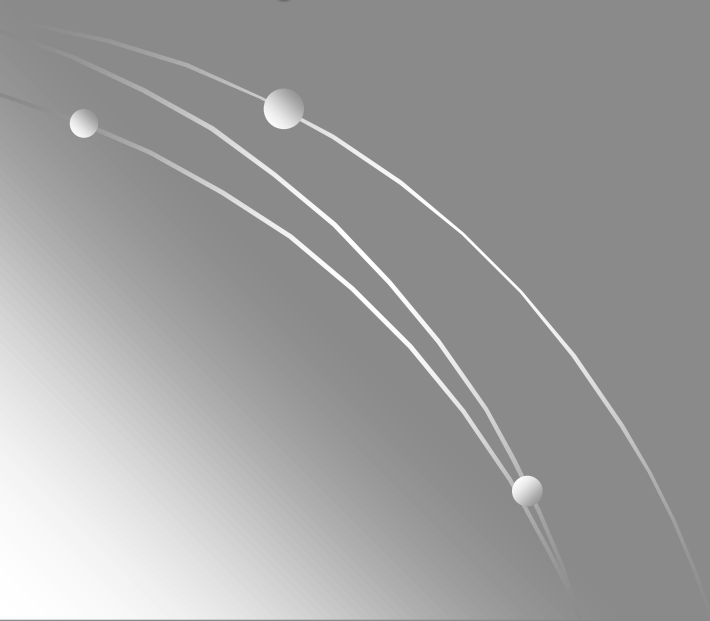
Východiska

-  **4. Vytvořit projekt/projekty** (cíle, cílovou skupinu, téma/ta, lektory, finanční a organizační zajištění...)
-  **5. Sledovat situaci** (změny) **v obci a projekty** přizpůsobovat
-  **6. Hledat** (a přesvědčovat) **partnery**



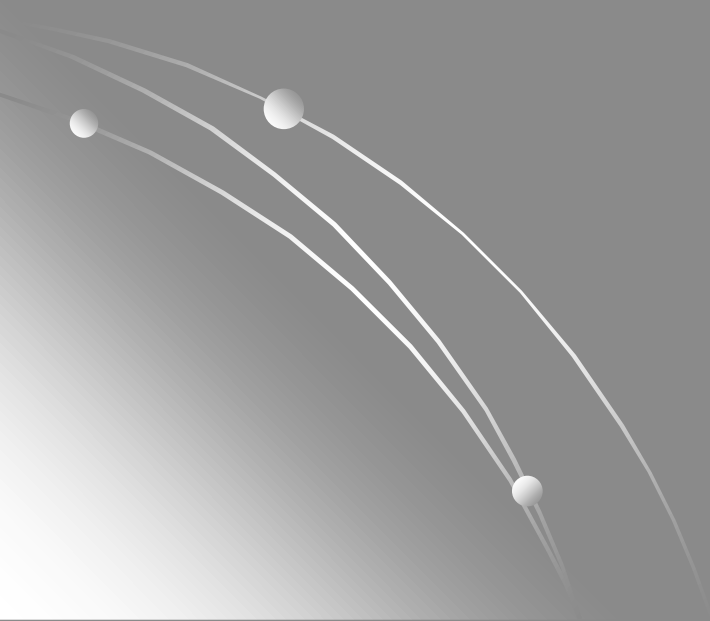
Východiska

-  **7. Sázet na dlouhodobější, cyklické aktivity (!)**
-  **8. Vybírat pouze kvalitní lektory (zkušenost, reference...)**
-  **9. Vyhodnocovat a následně zlepšovat, upravovat, měnit, je-li to třeba...**



Východiska

-  **10. Hledat cesty k akreditaci a certifikaci**
-  **11. Využívat osvědčené modely, distribuovat metodiky, sdílet**
-  **12. Dělat propagaci a marketing těchto služeb, budovat PR**



RP: Zajímavé cílové skupiny

- 📖 **Senioři** (početní nárůst, mají zájem a mohou mít čas; rok 2012 vyhlášen Evropskou unií "Evropským rokem aktivního stáří a mezinárodní solidarity" (naši nejvěrnější uživatelé a čtenáři – aktivní starší lidé!)
- 📖 **Osoby ohrožené sociální exkluzí** (imigranti, menšiny, matky na/po MD, lidé s handicapem, nezaměstnaní, bezdomovci (?)....)

Helping Your Children BECOME READERS



When you open a book with your children, you are opening the world for them.

You are making them think and wonder, and want to know more. You are helping them to do well in school. Best of all, you are enjoying time together as a family.

Here are ways to interest your little ones in books and help them learn skills that will lead to reading.



1 Talk with your children

as you play, shop, or work around the house. Listen to what they say. Ask questions. When you talk to your children, you are helping them learn to use words.

2 Read to your children.

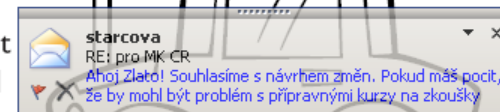
Try to read to them at the same time every day. Bedtime or before a nap is a good time. Let *them* choose the story.

7 Keep books, magazines, and newspapers around your home

so you and your children will always have something to read. Read aloud other things you see during the day. Read street signs, milk cartons, cereal boxes, and signs in store windows.

8 Plan outings for your children.

Children learn from what they see and do. Take them to a park or a parade, or just out for a walk. Church and community groups also





or before a nap is a good time. Let *them* choose the story.

3 Let your children see you read. That is the best way to show them that you think reading is important and that you enjoy it, too.

4 Ask older children to read to younger ones. The older children will be proud of their skills. The younger children will want to read like their older brothers, sisters, or friends.

5 Go to the library together. Ask the librarian for help in finding books your children will enjoy. If you don't have a library card, ask for one. With a card, your family can borrow books.

6 Give your children books about their special interests. Do they like animals, sports, or magic? Surprise them with books or magazines about their favorite interests or activities.

or a parade, or just out for a walk. Church and community groups also plan trips that your family might want to go on.



9 Say rhymes and poetry, or sing songs. Rhymes and songs are easy for kids to remember, so they can say them and sing them along with the rest of the family. Rhymes also help them learn letter sounds.

10 Tell stories about your family and stories you enjoyed when you were a child. Ask grandparents and other family members to tell stories, too. Write down some of these stories and the ones your children tell. Save them to read aloud at another time.

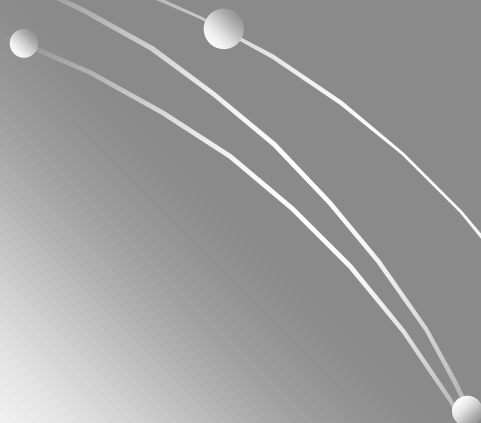


If you are interested in more ideas and advice about encouraging children to read, visit RIF's website at **www.rif.org**.



Zajímavé cílové skupiny


- 📖 **Rodiče** (aktivizace sdružení rodičů?)
- 📖 **Pracovníci veřejné správy**
- 📖 **Děti** (cyklicka pro děti? technologie a čtení?)
- 📖 **Zájmové skupiny**
- 📖 **Další...**

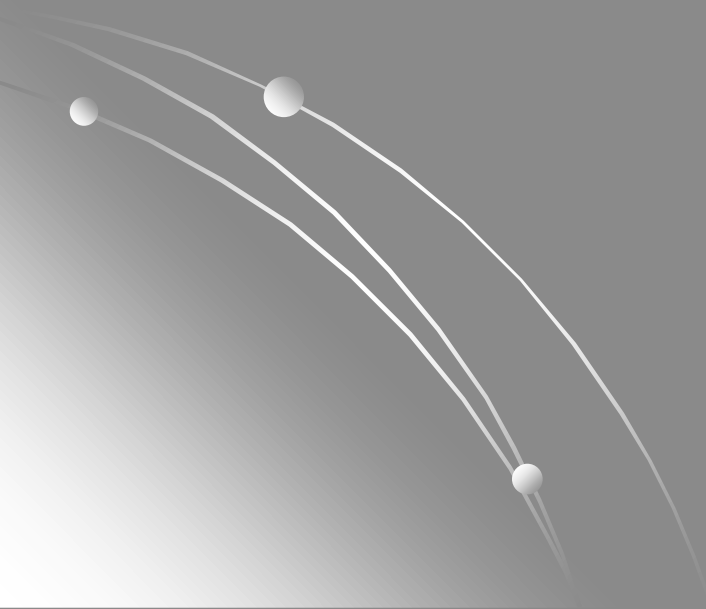


Doporučení

- 📖 **Přebírat vyzkoušené modely** (⇔ sdílet, publikovat)
- 📖 **Připravovat akreditace, certifikáty, osvědčení o absolutoriu, diplomy**
- 📖 **Vyhledávat spolupracovníky – dobrovolníky** (je jich víc, než tušíme... kantoři, kronikáři, nadšenci, písmáci, kravaťáci, firmy (!) – příklad MěK Louny)

Doporučení


-  **Společenský rozměr** (pamětní listiny, fotografie, podpisy do „profesorské“ knihy, kroniky, slavnostní setkání, „abiturientské“ srazy...)



Nebezpečí

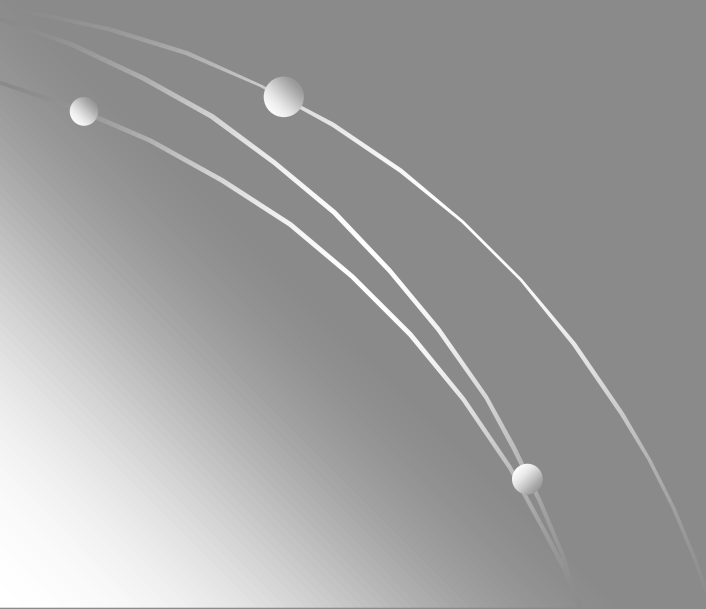
- 📖 **Neznalost potřeb a podmínek v obci**
- 📖 **Přecenění vlastních kapacit a podmínek („mnoho psů – zajícova smrt“)**
- 📖 **Podceňování klimatu v knihovně**
- 📖 **Nárazovitost bez návazností, kampaňovitost**
- 📖 **Nekvalita lektorů**

Bez čeho to nepůjde

- 📖 **Vlastní chuť, změna, organizace práce...**
 - 📖 **Zájem (části) veřejnosti**
 - 📖 **Partneři**
 - 📖 **Kvalitní lektoři**
 - 📖 **Propagace, marketing, PR**
- 

Co nás (možná) limituje

- 📖 **Rozdíly ve velikosti knihoven/obcí** (malá obec = malé možnosti x možná větší zájem; velká obec = velké možnosti x možná menší zájem)
- 📖 **Peníze**
- 📖 **Obojí lze řešit – viz předchozí a další příklady...**



Díky za trpělivost, pozornost a inspiraci!

Zlata Houšková, Národní knihovna ČR.
Klementinum 190, 110 00 Praha 1, ČR

Tel.: +420-221-663-339

GSM: +420-603-844-932

E-mail: zlata.houskova@nkp.cz



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Vize 2020

Klient říká:

„V krásné, přívětivé a pohodlné knihovně rychle obsloužen příjemným, kvalifikovaným, očividně spokojeným a motivovaným personálem nebo z pohodlí domova bez ohledu na národnost či handicap, v kteroukoliv denní či noční dobu získám bezplatně požadovanou kvalitní službu“