

Národní knihovna České republiky



Směrnice IFLA

**SLUŽBY
VEŘEJNÝCH KNIHOVEN**

2., zcela přepracované vydání

K vydání připravily Christie Koontz
a Barbara Gubbin

Praha 2012

IFLA Public Library Service Guidelines / The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) ; ed. by Christie Koontz and Barbara Gubbin. -- 2nd, completely rev. ed. -- Berlin / Munich : De Gruyter Saur, 2010. -- vii, 149 s. -- (IFLA publications ; Nr 147)
ISBN 978-3-11-023214-1

The publication was originally published as
IFLA Public Library Service Guidelines
2010
in English by
The International Federation of Library Associations and Institutions
(IFLA)
The Hague, Netherlands

Upozornění: Bibliografické citace a seznamy literatury vznikly opisem z původního anglického vydání a nebyly upravovány podle domácích standardů.



Národní knihovna České republiky

Směrnice IFLA

SLUŽBY VEŘEJNÝCH KNIHOVEN

2., zcela přepracované vydání

K vydání připravily Christie Koontz a Barbara Gubbin

Praha 2012

© The International Federation of Library Associations and Institutions
(IFLA), The Hague, Netherlands, 2010

© Národní knihovna České republiky, 2012

Translation © Anna Malá, Miroslav Ressler, 2012

ISBN 978-80-7050-620-2

Obsah

Uvedení českého vydání	11
Předmluva	12
Úvod	13
1 Poslání a cíle veřejné knihovny	15
1.1 Úvod	15
1.2 Definice veřejné knihovny	15
1.3 Cíle veřejné knihovny	15
1.3.1 Vzdělávání	16
1.3.2 Informace	18
1.3.3 Osobní rozvoj	19
1.3.4 Děti a mládež	20
1.3.5 Veřejné knihovny a kulturní rozvoj	21
1.3.6 Sociální role veřejné knihovny	22
1.4 Knihovna jako faktor změny	22
1.5 Svoboda informací	23
1.6 Přístup pro všechny	23
1.7 Místní potřeby	24
1.8 Místní kultura	24
1.9 Kulturní kořeny veřejné knihovny	25
1.10 Knihovny beze zdí	26
1.11 Budovy knihoven	27
1.12 Informační a finanční zdroje	28
1.13 Hodnota veřejných knihoven	28
2 Legislativní a finanční zajištění	33
2.1 Úvod	33
2.2 Veřejná knihovna a státní správa	33
2.2.1 Alternativní struktury	34
2.2.2 Národní informační politika	34
2.2.3 E-government	34
2.3 Legislativa veřejných knihoven	35

2.3.1	Související legislativa	36
2.3.2	Autorská práva	37
2.3.3	Právo na veřejné půjčování	37
2.4	Finanční zajištění	38
2.4.1	Priority	38
2.4.2	Partnerství a spolupráce	39
2.4.3	Zdroje financování	39
2.4.4	Poplatky od zákazníků	39
2.4.5	Financování technického vybavení	40
2.4.6	Externí zdroje financí	40
2.5	Řízení veřejné knihovny	41
2.6	Správa veřejné knihovny	42
2.7	Publicita a propagace	42
3	Uspokojování potřeb zákazníků	45
3.1	Úvod	45
3.2	Určení potenciálních zákazníků	46
3.3	Analýza potřeb místní komunity	46
3.4	Služby zákazníkům	47
3.4.1	Poskytování služeb	47
3.4.2	Služby pro děti	48
3.4.3	Služby pro mládež	49
3.4.4	Služby dospělým	50
3.4.5	Celoživotní vzdělávání	51
3.4.6	Volnočasové aktivity	51
3.4.7	Informační služby	52
3.4.8	Služby pro komunitní skupiny	53
3.4.9	Služby skupinám zákazníků se zvláštními potřebami	53
3.4.10	Knihovna v podmínkách komunity	55
3.4.11	Podpora čtení a gramotnost	55
3.4.12	Informační gramotnost	57
3.5	Péče o zákazníky	58
3.5.1	Účast zákazníků	59
3.6	Vzdělávání zákazníků	60
3.7	Spolupráce a sdílení fondů	60
3.7.1	Formální vazby	61
3.7.2	Vztahy se školami	61
3.7.3	Sdílení knihovnických fondů	61
3.7.4	Bibliografické záznamy	62
3.7.5	Meziknihovní výpůjční služby	62

3.8	Elektronické sítě	62
3.8.1	Přístup zákazníků k internetu	63
3.8.2	Vzdálený přístup	63
3.8.3	Přístup personálu	64
3.8.4	Informační navigátor	64
3.9	Přístup ke službám	64
3.9.1	Umístění služeb	64
3.9.2	Provozní doba	65
3.10	Budova knihovny	65
3.10.1	Funkce knihovny	66
3.10.2	Velikost knihovny	66
3.10.3	Určení prostorů	66
3.10.4	Charakteristiky designu budovy a prostorů knihovny	67
3.10.5	Dostupnost knihovních regálů	68
3.10.6	Orientační systém	68
3.10.7	Prostředí knihovny	68
3.10.8	Elektronické a audiovizuální vybavení	69
3.10.9	Bezpečnost	69
3.10.10	Parkování	70
4	Budování knihovních fondů	73
4.1	Úvod	73
4.2	Strategie budování fondů	73
4.2.1	Obsah strategie	74
4.3	Rozsah fondů	75
4.3.1	Fondy	76
4.3.2	Formy dokumentů	76
4.3.3	Pomůcky při výběru	77
4.4	Budování fondů	77
4.4.1	Kritéria kvality fondů	77
4.5	Zásady tvorby fondů	78
4.5.1	Akvizice a vyřazování	78
4.5.2	Rezervní fondy	79
4.5.3	Meziknihovní výpůjční služba	79
4.6	Standardy pro knihovní fondy	79
4.7	Standardy pro vybavení informačními technologiemi	80
4.8	Plán budování fondů v nových knihovnách	81
4.8.1	Fáze zřizování	81
4.8.2	Fáze konsolidace	81
4.8.3	Fáze stabilizovaného stavu	81

4.8.4	Tvorba informačního obsahu	82
4.9	Míra aktualizace fondu	82
4.9.1	Malé knihovny a pojízdné knihovny	83
4.9.2	Zvláštní fondy	83
4.10	Management digitálních sbírek	84
5	Lidské zdroje	87
5.1	Úvod	87
5.2	Dovednosti pracovníků knihoven	87
5.3	Kategorie zaměstnanců	88
5.3.1	Kvalifikovaní knihovníci	88
5.3.2	Kvalifikovaní knihovníci s vyšší a středoškolskou kvalifikací	90
5.3.3	Knihovničtí asistenti	90
5.3.4	Specialisté	90
5.3.5	Pomocný personál	90
5.3.6	Složení personálu	91
5.4	Etické normy	91
5.5	Povinnosti zaměstnanců knihovny	91
5.6	Počet pracovníků	92
5.7	Vzdělávání knihovníků	92
5.8	Školení	92
5.8.1	Mentoring	93
5.8.2	Kontakty	93
5.9	Profesní postup	93
5.10	Pracovní podmínky	93
5.10.1	Zdraví a bezpečnost	93
5.10.2	Problémoví zákazníci	94
5.11	Dobrovolníci	94
6	Management veřejných knihoven	97
6.1	Úvod	97
6.2	Manažerské dovednosti	97
6.2.1	Vedení a motivace	98
6.2.2	Vztahy s řídicími a finančními orgány	98
6.2.3	Plánování a strategie rozvoje	98
6.2.4	Operační plánování	99
6.2.5	„Zelené“ knihovny (šetrné k životnímu prostředí)	100
6.3	Vytváření a udržování sítí	101
6.4	Finanční management	101
6.5	Financování činnosti knihovny	102
6.6	Personální řízení	102

6.7	Plánování a rozvoj knihovních systémů	103
6.8	Management změny	103
6.8.1	Plánování pro budoucnost	103
6.9	Delegování pravomocí	103
6.10	Nástroje řízení	104
6.10.1	Monitorování prostředí	104
6.10.2	Analýza potřeb komunity	105
6.10.3	Sledování a vyhodnocování	105
6.10.4	Ukazatele výkonu	106
6.10.5	Měření výkonu knihovny	107
7	Marketing veřejných knihoven	111
7.1	Úvod	111
7.2	Marketingové nástroje	111
7.2.1	Marketingový průzkum	111
7.2.2	Segmentace trhu	112
7.2.3	Strategie marketingového mixu	112
7.2.4	Plán propagace	114
7.2.5	Hodnocení marketingu	114
7.3	Marketingová a komunikační strategie	115
7.4	Vztahy s veřejností (Public relations – PR)	115
7.4.1	Spolupráce s médii	116
7.4.2	Podpora aktivit v obci	116
7.4.3	Získávání podpory v obci	116
7.4.4	Obhajoba zájmů	116
7.4.5	Spolupráce s řídicími orgány	117
7.4.6	Účast na životě obce	117
 Přílohy		
1.	Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách	119
2.	Finský knihovnický zákon	123
3.	Charta zákazníků knihovnických služeb – Knihovna hrabství Buckinghamshire (Velká Británie)	129
4.	Normy pro budovy knihovny – Ontario (Kanada) a Barcelona (Španělsko)	131
5.	Aktualizace Manifestu IFLA	135
6.	Standardy a směrnice pro veřejné knihovny státu Queensland (Austrálie)	137
Soupis hlavních dokumentů IFLA		141

Dodatky

- I. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) – Česká republika 143
- II. Metodický pokyn Ministerstva kultury ČR k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a krají na území České republiky 157
- III. Zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 183/2000 o knižniciach, o doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 27/1987 Zb. o štátnej pamiatkovej starostlivosti a o zmene a doplnení zákona č. 68/1997 Z. z. o Matici slovenskej z 12. mája 2000 169
- IV. Metodický pokyn Ministerstva kultúry Slovenskej republiky č. MK – 1669/2010-10/7472 z 1. júna 2010 k určení štandardov pre verejné knižnice 193

Uvedení českého vydání

Našim knihovnicím a knihovníkům se dostává do rukou překlad druhého vydání celkově přepracované publikace IFLA Public Library Service – Směrnice pro služby veřejných knihoven.

Aktualizované vydání těchto směrnic je výrazem systematické pozornosti, kterou věnuje IFLA – mezinárodní knihovnická organizace – rozvoji veřejných knihoven na celém světě. Vím se jako červená nit aktivitami IFLA; od přípravy a prosazení první verze Manifestu UNESCO o veřejných knihovnách (1949) přes jeho druhou verzi (1972), vypracování standardů pro veřejné knihovny (1973), vydání prvních „Směrnic pro veřejné knihovny“ (1986)(1) až po třetí verzi Manifestu (1994).

Stálý výbor sekce IFLA pro veřejné knihovny (Standing Committee for Public Libraries) se v posledním období intenzivně věnoval vypracování nových směrnic pro činnost veřejných knihoven na prahu 21. století. Na přípravě tohoto vydání směrnic se aktivně podílela Ing. Libuše Nivnická, ředitelka Knihovny J. Mahena v Brně, která působí jako zástupce Svazu knihovníků a informačních pracovníků ČR v sekci pro veřejné knihovny IFLA.

Českou verzi, k jejímuž publikování jsme dostali souhlas od vedení IFLA, jsme pro větší využitelnost v našem prostředí doplnili texty knihovnických zákonů z České republiky a ze Slovenské republiky, stejně jako národními verzemi standardů pro veřejné knihovny.

Bibliografické citace a seznamy literatury vznikly opisem z původního anglického vydání a nebyly upravovány podle domácích standardů.

Vít Richter
ředitel Knihovnického institutu
Národní knihovny ČR

Předmluva

Tato publikace nahrazuje Směrnice pro veřejné knihovny vydané v roce 2001. Byla navržena pracovní skupinou složenou z členů výboru Sekce veřejných knihoven IFLA.

Veřejná knihovna je dynamickým a primárně veřejně přístupným místem, schopným aktivně reagovat na neustále se měnící informační potřeby. Tyto směrnice jsou koncipovány tak, aby poskytly knihovníkům a informačním pracovníkům pomoc ve většině situací, pomohly jim při rozvoji a budování efektivních služeb, odpovídajících sbírek a všech dostupných formátů informačních zdrojů dle potřeb a dle požadavků místní komunity. V současném vzrušujícím a komplikovaném světě informací je pro knihovníky a informační pracovníky důležité, aby při vyhledávání poznatků, informací a tvůrčích zkušeností uspěli. Doufáme, že směrnice toto vyhledávání usnadní a v konečném důsledkulepší schopnost vzdělávání i kvalitu života lidí v obcích, kterým knihovny slouží.

Děkujeme všem, kteří v minulosti i současnosti připomínkovali práci na těchto směrnících a přispěli k tomu, jak práce od roku 1973 pokročila. Zvláštní dík patří členům Sekce veřejných knihoven IFLA, kteří poskytli praktické příklady k ilustraci textu, a Johnu Lakeovi za jeho redakční schopnosti. Děkujeme také Nicole Straud, expertce na knihovnictví a informační vědu a někdejší absolventce Florida State University, za její pomoc s redakcí knihy i za její přínos k nové kapitole (Management digitálních sbírek). Rádi bychom také ocenili pomoc těch, kteří přispěli ke vzniku dalších nových oddílů: Janet Lynch Forde (o informační gramotnosti); Moniky Antonelli (o „zelených“ knihovnách), Lauren Mandel (o službách typu E-government), Laury Brenkus (o lidských zdrojích) a hlavní redaktorce Christie Koontz (o marketingu).

Trvalý mnohaletý zájem o tuto publikaci je důkazem toho, že veřejné knihovny potřebují směrnice reflektující měnící se informační svět, v němž ony nepřetržitě působí. Věříme, že směrnice budou pro veřejné knihovny na různých úrovních rozvoje v 21. století důležité a pomohou knihovníkům a informačním pracovníkům čelit výzvam a problémům, s nimiž se denně setkávají. Věříme, že tuto přepracovanou publikaci lze nabídnout všem, kteří se podílejí na rozvoji veřejných knihoven na celém světě.

Editorky Christie Koontz a Barbara Gubbin

Úvod

Stejně jako předešlé vydání směrnic z roku 2001 uvádělo příklady poskytování služeb z celého světa, činí tak i tato publikace. Cílem není úplnost nebo výčet pouze samých vynikajících příkladů služeb knihoven. Příklady ilustrují, co se děje ve veřejných knihovnách v různých zemích, a nabízejí letmý pohled na tvůrčí řešení specifických problémů. Uvědomujeme si, že jde o výběr a že by mohlo být využito jako skutečně relevantních i mnoho dalších srovnatelných příkladů. Tyto však ukazují, co se ve světě skutečně děje v oblasti služeb knihoven, poskytovaných pro uspokojení potřeb zákazníků a v místním kontextu. Uvádíme i webové adresy některých iniciativ, abychom umožnili přístup k podrobnějším informacím. Ke každé kapitole jsou nyní připojeny i relevantní zdroje. Seznamy publikací IFLA jsou uváděny mezi jednotlivými kapitolami, jejich sumarizaci najdeme i na konci knihy. Nové přílohy přinášejí mj. standardy a směrnice pro veřejné knihovny státu Queensland v Austrálii a také aktualizaci Manifestu IFLA z roku 2009.

V posledních několika letech způsobil obrovský rozvoj informačních technologií fascinující převrat v oblasti shromažďování, prezentace a zpřístupňování informací. Propojení mezi informacemi a komunikačními technologiemi dovoluje přístup k informacím způsoby, které byly v době vydání směrnic v letech 1986 a 2001 jen těžko představitelné. Rychlost těchto změn se stále zvyšuje. Několik oblastí lidské činnosti zůstává nedotčeno, ale veřejná knihovna, jejímž prvořadým úkolem je poskytování informací, čelí výzvě radikálních změn ve všech aspektech organizace a poskytování služeb.

Mnoho veřejných knihoven na výzvu elektronické revoluce reaguje a využívá příležitosti k rozvoji služeb nově a zajímavě. Ale aby lidé mohli využívat výhod, které informační a komunikační technologie přinášejí, je nutné naplnit dva základní předpoklady: dobrá informační a počítačová gramotnost a spolehlivá telekomunikační síť. Riziko rostoucí propasti mezi informačně bohatými a chudými se zvyšuje. A tato propast není jen problémem mezi zeměmi v různém stadiu vývoje, ale také mezi skupinami a jednotlivci v jednotlivých zemích.

Veřejné knihovny mají vzrušující příležitost pomoci každému, aby se zapojil do globální konverzace, a překlenout to, co se často označuje jako „digitální propast“. Dosahují toho zpřístupňováním informačních technologií veřejnosti, výukou základním počítačovým dovednostem a účastí v programech boje s negramotností. Aby mohly uplatnit princip přístupu pro všechny, musí zachovat i poskytování informací jinými způsoby, například prostřednictvím tisku nebo ústním podáním. Tyto formy šíření informací pravděpodobně zůstanou v dohledné

budoucnosti stále životně důležité. Přestože hlavním cílem veřejných knihoven je stát se branou do světa elektronických informací, je také třeba vynaložit veškeré úsilí na to, aby se neuzavíraly dalším způsobům poskytování poznatků a informací. Tyto faktory jsou pro veřejné knihovny velkou výzvou a jejich reakce významně ovlivní další životnost veřejných knihovnických služeb. S vědomím těchto skutečností jsou formulována doporučení v těchto směrnících.

1 Poslání a cíle veřejné knihovny

„Veřejná knihovna je místní branou do světa vědomostí a základním předpokladem celoživotního vzdělávání, nezávislého rozhodování a kulturního rozvoje jednotlivců i společenských skupin.“

(Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách, 1994)

1.1 Úvod

Tato kapitola je obecnou formulací poslání a cílů veřejné knihovny (jak jsou definovány a stanoveny v Manifestu IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách z roku 1994, Příloha 1). Hlavní body jsou podrobněji vyloženy v následujících kapitolách.

1.2 Definice veřejné knihovny

Veřejné knihovny jsou celosvětovým jevem. Vyskytují se v různých společnostech, v různých kulturách a na různém vývojovém stupni. Ačkoli různorodost podmínek, v nichž pracují, nutně vede k rozdílům v poskytovaných službách a ve způsobu jejich poskytování, mají společné rysy, které lze definovat takto:

Veřejná knihovna je organizace, jež je zřízena, podporována a dotována společností, a to buď prostřednictvím místní, regionální či národní správy nebo jinou formou společenské organizace. Zajišťuje přístup k vědomostem, informacím, uměleckým dílům a celoživotnímu vzdělávání prostřednictvím různých zdrojů a služeb. Je přístupná rovným způsobem všem členům společnosti bez ohledu na rasu, národnost, věk, pohlaví, náboženství, jazyk, zdravotní znevýhodnění, ekonomickou situaci, postavení v zaměstnání a dosažený stupeň vzdělání.

1.3 Cíle veřejné knihovny

Základním cílem veřejné knihovny je poskytovat zdroje a služby různého druhu, které se týkají vzdělávání, informací a osobního rozvoje, včetně rekreace a využívání volného času, k uspokojování potřeb jednotlivců a skupin. Hrají

významnou úlohu v rozvoji a udržování demokratické společnosti tím, že umožňují každému přístup k široké a rozmanité oblasti vědění, idejí a názorů.

- Rada pro veřejné knihovny iniciovala prohlášení o nové vizi pro finské veřejné knihovny: „Knihovna je místem, kde se setkávají myšlenky a lidé. Knihovna inspiruje, překvapuje, posiluje.“
- Směrnice a standardy pro veřejné knihovny státu Queensland (Austrálie) byly zpracovány a navrženy s cílem zlepšit současné pracovní postupy a stanovit dosažitelné cíle. Standardy jsou chápány jako návod k uplatnění osvědčených postupů pro ty, kdo jsou odpovědní za řízení služeb veřejných knihoven.
<<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards>>

1.3.1 Vzdělávání

„Podpora samostatného sebezvzdělání i všech stupňů školského vzdělávání.“
(*Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách, 1994*)

Potřeba instituce, která je dostupná všem a poskytuje všem lidem přístup k poznatkům v tištěné nebo jiné podobě, jako jsou multimédia a internet, a podporuje formální i neformální vzdělávání, je motivem k zakládání a provozu většiny veřejných knihoven a je to podnes základní poslání veřejné knihovny. Lidé potřebují v průběhu svého života vzdělávání buď ve formálních institucích, např. na základních, středních a vysokých školách, nebo méně formálním způsobem v souvislosti se zaměstnáním a každodenním životem. Studium nekončí absolvováním formálního vzdělávání, ale je pro většinu lidí celoživotní aktivitou. Ve stále složitější společnosti potřebují lidé v různých etapách svého života získávat nové dovednosti. Napomáhat tomuto procesu je důležitým úkolem veřejné knihovny.

Veřejná knihovna by měla zajišťovat vhodné materiály v odpovídající formě na pomoc formálnímu i neformálnímu vzdělávání. Zároveň by měla zákazníkům pomáhat, aby studijní zdroje využívali efektivně, a poskytovat jim vybavení, které jim usnadní studium. Přístup k informacím a jejich efektivní využívání je pro úspěšné vzdělávání velmi důležité; veřejné knihovny by měly spolupracovat s ostatními vzdělávacími organizacemi ve výuce informační gramotnosti. Tam, kde existuje vybavení knihoven k podpoře formálního vzdělávání, měla by je veřejná knihovna průběžně doplňovat a rozvíjet.

Veřejná knihovna by měla také aktivně podporovat kampaně k podpoře obecné a informační gramotnosti, neboť gramotnost je klíčovou podmínkou vzdělání a poznání a také k využívání knihoven a informačních služeb. Lidem, kteří se naučili číst a psát teprve nedávno, je třeba usnadnit přístup k vhodné četbě, informačním materiálům a službám, aby si tuto dovednost udržovali a rozvíjeli.

V některých zemích je rozvoj vzdělanosti považován za prvořadou potřebu a hlavním úkolem veřejných knihoven je podpora formálního vzdělávání. Je však mnoho způsobů, jak mohou veřejné knihovny pomáhat formálnímu i neformálnímu vzdělávání. Plnění tohoto úkolu závisí na místních podmínkách a na úrovni dostupných zdrojů.

- V Singapuru je poslání veřejných knihoven formulováno takto: „Poskytovat důvěryhodné, přístupné, globálně propojené knihovní a informační služby tak, aby podporovaly znalostní a angažovanou společnost.“
- V Jižní Africe, kde žije mnoho lidí v nepostačujícím životním prostoru a bez elektřiny, která by jim umožnila studovat, je prioritním úkolem veřejných knihoven poskytovat základní vybavení ke studiu, osvětlení, stoly a židle.
- V některých zemích knihovny plní více funkcí, např. zároveň funkci veřejné a školní knihovny. V Anglii bývá menší pobočka veřejné knihovny kombinována s větší školní knihovnou a umístěna ve volnočasovém zařízení. V USA jsou někdy kombinovány vysokoškolské a veřejné knihovny, jako např. Ústřední knihovna v San José v Kalifornii nebo Harrisova regionální knihovna v Tomballu ve státě Texas. <<http://www.hcpl.net/location/tomball-college-community-library>>
- Ve státě Amazonas ve Venezuele, kde je jen málo školních knihoven, se na pomoc studentům a učitelům ve školách soustřeďují vesnické knihovny.
- Ve španělské provincii Barcelona jsou některé knihovnické služby zaměřeny na podporu distančního studia Otevřené univerzity v Katalánsku.
- Ve státě Queensland v Austrálii navštěvuje pojízdná knihovna městské rady Gold Coast City odlehlé základní školy.
- Norské knihovny zřídily kvalitní internetové stránky s indexovanými odkazy na zdroje vhodné pro vzdělávání občanů různých věkových kategorií. <<http://detektor.deichman.no>>
- Velké městské knihovny, jako např. Queens Borough Public Library v New Yorku nebo Kodaňská veřejná knihovna v Dánsku, nabízejí ve svých budovách zákazníkům speciálně projektovaná výuková centra. Tato střediska mají personál, který poskytuje instruktáž a pomoc při práci s výukovými materiály a počítači.
- Astrachaňská regionální dětská knihovna (Rusko) komunikuje s mladými čtenáři online. Kladené otázky jsou přesměrovávány příslušným oddělením s požadavkem na zpracování do 24 hodin. Ti, kteří bydlí daleko od knihovny, mohou tak nyní získat potřebné knihy i časopisy. <http://www.goroganin.info/index.php?id_a=733>

- „Entrelibros“ (Mezi knihami) je síť uživatelů a knih podporovaná Autonomní vládou Extremadury (Španělsko).
- Ve státě Queensland (Austrálie) poskytují veřejné knihovny materiály a pomoc při zpracování domácích úkolů dětem z vyšších tříd základních a středních škol v klubech domácích úkolů založených v knihovnách. Podpora zpracování domácích úkolů je rovněž poskytována elektronickou formou.
<<http://netlinks.slq.qld.gov.au/>>

1.3.2 Informace

„Veřejná knihovna je místním informačním střediskem, zabývajícím se zpřístupňováním všech druhů vědomostí a informací svým zákazníkům.“
(*Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách*, 1994)

Základním lidským právem je mít přístup k informacím a rozumět jim; přičemž dostupných informací je dnes mnohem víc, než tomu bylo kdy v minulosti. Veřejná knihovna jako služba dostupná všem lidem hraje hlavní úlohu ve shromažďování, organizování a využívání informací, jakož i v zajišťování přístupu k široké škále informačních zdrojů. Veřejná knihovna zvláště odpovídá za shromažďování a pohotové zpřístupňování lokálních informací. Je paměťovou institucí tím, že shromažďuje, uchovává a zpřístupňuje materiály týkající se historie obce i jednotlivců. Poskytováním široké škály informací pomáhá knihovna veřejnosti zaslíbeně projednávat základní otázky a rozhodovat o nich. Při shromažďování a poskytování informací má veřejná knihovna podle možnosti spolupracovat s jinými institucemi, aby byly dostupné zdroje co nejlépe využívány.

Prudký nárůst množství informací a neustálé změny technologií, ovlivňujících způsob zpřístupňování informací, silně působí také na veřejné knihovny a jejich služby. Informace jsou velmi důležité pro rozvoj jednotlivce i společnosti a informační technologie jsou mocným nástrojem pro ty, kteří k nim mají přístup a mohou je využívat. Přes jejich obrovský nárůst nejsou většinou světové populace dostupné a propast mezi informačně bohatými a informačně chudými se v některých oblastech stále rozšiřuje.

Zdroje veřejných informací, jako například televizní vysílání, telefon a jiné mobilní webové služby, vzdělávací instituce a veřejné knihovny jsou v rozvinutých zemích považovány za samozřejmost. V rozvojových zemích je však tato infrastruktura nedostatečná, což omezuje individuální možnosti získávat informace a řešit problémy. Internet je příslibem zlepšení v komunikaci uvnitř i mezi jednotlivými rozvojovými zeměmi. Veřejné knihovny hrají v tomto procesu svou roli a musí překlenout zmíněnou propast poskytnutím co nejširšího přístupu k internetu (pokud je to technologicky možné) a souběžně poskytovat informace tradičními formami. Veřejné knihovny by měly poznat a využít možností, které

poskytuje nepřetržitý a zrychlující se rozvoj informačních a komunikačních technologií, a plnit i nadále funkci důležitého přístupového místa k online službám.

- Některé veřejné knihovny v Jižní Africe poskytují své prostory ke zřízení informačních kiosků a telecenter.
- V pěti afrických zemích (Benin, Mali, Mosambik, Tanzanie a Uganda) zřídili venkovská víceúčelová obecní telekomunikační centra, která umožňují veřejnosti přístup k moderním informačním a komunikačním prostředkům.
- Veřejná knihovna v Memphisu (stát Tennessee, USA) poskytuje také netradiční informace, jako jsou genealogické záznamy, poradenství pro malé podnikání a seznamy pracovních příležitostí. Jiné městské knihovny v USA (např. v texaském Dallasu a kalifornském San Francisku) nabízejí informace z místní, státní a federální správy.
- Veřejné knihovny v Estonsku zřídily veřejně přístupné stanice internetu.
- Městská rada australského města Gold Coast pravidelně pořádá dvoudenní „Techno Expo“, poskytující zákazníkům příležitost prozkoumat a seznámit se se všemi zařízeními, nástroji a koncepcemi, které zahrnují nejnovější technologie.

1.3.3 Osobní rozvoj

„Poskytování příležitostí pro osobní tvůrčí rozvoj.“

(Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách, 1994)

Možnost rozvíjet osobní tvořivost a věnovat se svým zájmům je důležitá pro rozvoj člověka. K tomu potřebují lidé přístup k vědění a k dílům rozvíjejícím imaginaci. Veřejná knihovna může různými prostředky zajistit přístup k bohatému a rozmanitému bohatství poznatků a výsledků tvůrčí práce, které by jednotlivec sám nemohl nikdy získat. Zajištění přístupu k předním sbírkám světové literatury a poznatkům, včetně literární tvorby komunity, již poskytuje služby, je jedinečným přínosem veřejné knihovny a podnes její důležitou funkcí. Přístup k uměleckým dílům a poznatkům významně přispívá k osobnímu vzdělávání a smysluplným rekreačním aktivitám. Knihovny musí rozšířit tradiční bibliografické instruktáže jak vyhledávat v katalozích a využívat tištěné referenční nástroje na školení zákazníků, jakým způsobem pracovat s počítači při vyhledávání informací, a vyhodnocovat jejich kvalitu.

Veřejná knihovna může také zásadním způsobem napomáhat každodennímu životu, sociálnímu a ekonomickému rozvoji, a to přímo informováním lidí; v rozvojových oblastech, např. prostřednictvím programů zaměřených na základní životní návyky, vzdělávání dospělých, boj proti AIDS. V oblastech s vysokým

stupněm negramotnosti by měla veřejná knihovna poskytovat služby negramotným lidem tak, že jim v případě potřeby bude informace i překládat a vysvětlovat. Měla by také poskytovat základní instruktáž o sobě a poskytovaných službách.

- Vesnické zvukové knihovny v Mali distribuovaly informace o hygieně, zdraví, chovu dobytka a jiných otázkách každodenního života tamějších lidí. Obsluhovaly takto 146 vesnic a organizovaly kolektivní poslechy nahrávek.
- V Bolívii jsou veřejné knihovny místem, kde se konají různé společenské aktivity, jako zdravotní kampaně, kurzy o zdravé výživě, kluby maminek s dětmi, kluby mládeže.
- Některé knihovny v USA provozují centra informací o zaměstnání. Uchazeči o zaměstnání zde mohou získat informace o pracovních příležitostech a využít širokou nabídku rozmanitých médií, s jejichž pomocí si zpracují žádost o zaměstnání nebo se připraví na přijímací pohovor. Tyto projekty mohou upevnit vztahy mezi personálem knihovny a příslušnými regionálními pracovními úřady.
- Hlavním cílem knihovnických služeb ve venkovských oblastech Venezuely bylo zlepšit kvalitu života drobných farmářů s omezenými zdroji poskytování informací o zemědělství a chovu dobytka.
- Veřejná knihovna Crandall v Glenn Falls (stát New York, USA) vybavila zdravotnické informační centrum telefonní „horkou linkou“ schopnou podávat odpovědi na dotazy týkající se zdravotní péče.
<<http://www.crandalllibrary.org/programs/programs-consumerhealth.php>>
- Londýnské knihovny nabízejí širokou škálu publikací a dalších informačních zdrojů na pomoc občanům při zlepšování gramotnosti, numerické gramotnosti a dovedností v oblasti informačních technologií.

1.3.4 Děti a mládež

„Vytváření a posilování čtenářských návyků od raného dětství.“

(*Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách*, 1994)

Veřejná knihovna by měla vyhovět potřebám všech skupin společnosti bez ohledu na věk, fyzické, ekonomické nebo sociální podmínky. Zvláště zodpovědná je však za uspokojování potřeb dětí a mládeže. Probudí-li se v dětech zájem o vzrušující svět poznání a představitosti již v raném věku, je pravděpodobné, že z těchto důležitých zdrojů osobního rozvoje budou těžit po celý život, který tak bude bohatší a společnosti prospěšnější. Děti mohou také povzbudit rodiče a další dospělé, aby knihovnu využívali. Je také důležité, aby mladí lidé, kteří se

těžko učí číst, měli přístup do knihovny a dostali zde vhodné materiály (viz odstavce 3.4.2 a 3.4.3).

- Ústřední veřejná knihovna v ruském Novouralsku zavedla informační službu prostřednictvím mobilních telefonů zaměřenou na mládež a nazvanou „Hledám odpověď“ s cílem poskytnutí okamžité informace online. <<http://www.publiclibrary.ru/readers/services/virtual-spravka-child.htm>>
- Projekt „Čítatel.ru“ nebo (anglicky) „Reader.ru“ vytvořený Centralizovaným systémem městských knihoven v Omsku (Rusko) je zaměřen na mládež. Online menu nabízí možnost „vyhledat některé zajímavé knihy a citáty slavných autorů“.
- Centralizovaný systém knihoven v ruském Pskově zjistil prostřednictvím průzkumu uživatelů, že adolescenti/teenageři jsou stále nekonformnější. Webová stránka knihovny „ABC neformálních“ <<http://www.bibliopskov.ru/neformal/index.htm>> vysvětluje podstatu subkultury, filozofie, psychologie a životního stylu „náctiletých“.

1.3.5 Veřejné knihovny a kulturní rozvoj

Důležitým úkolem veřejné knihovny je zaměřit se na rozvoj kultury a umění a přispívat k formování a upevňování kulturní identity komunity. Toho lze dosáhnout spoluprací s příslušnými místními a regionálními organizacemi, poskytnutím prostoru pro kulturní aktivity organizováním kulturních programů a také tím, že kulturní zájmy komunity jsou zastoupeny ve fondech knihovny. Činnost knihovny má odrážet rozmanitost kultur v dané komunitě. Má poskytovat materiály v jazycích, jimiž hovoří a čte komunita, a rozvíjet místní kulturní tradice. Knihovny by se měly snažit zaměstnávat také personál, který hovoří jazyky, jimiž mluví příslušníci obsluhované populace.

- Knihovníci ve státě Amazonas ve Venezuele jsou odborně připraveni na funkci prostředníka mezi různými kulturami, neboť mnoho lidí, žijících ve venkovských komunitách, hovoří jen svým domorodým jazykem.
- Veřejná knihovna v Newarku (stát New Jersey, USA) zřídila ve spolupráci s Komisí pro historii státu New Jersey Informační centrum Charlese Cummingsa v New Jersey zaměřené na historii místa a státu New Jersey.
- Ústřední knihovny Chorvatské republiky nabízejí všem etnickým menšinám knihovní služby včetně půjčování knih v jejich mateřském jazyce, vhodných výstav, literárních a jiných kulturních akcí a poskytování MVS jako doplňku saturujícího místní etnické potřeby.
- Australské Knihovny města Gold Coast pořádají oslavy „Kultury na pobřeží“ s multikulturním programem; každý měsíc je organizují a realizují různé skupiny, jež se v zásadě snaží pozvednout kulturní povědomí v komunitě.

1.3.6 Sociální role veřejné knihovny

Veřejná knihovna hraje důležitou úlohu jako veřejný prostor a místo setkávání. Je to zvláště důležité tam, kde je takových míst málo. Knihovna je někdy nazývána „obývákem obce“. Využívání knihovny pro výzkum, vzdělávání a volnočasové zájmy umožňuje lidem neformální kontakty a poskytuje pozitivní sociální zkušenost. Vybavení knihoven by mělo být navrženo a realizováno tak, aby podporovalo společenské a kulturní aktivity, které pomáhají rozvíjet zájmy komunity.

- Dánské knihovny potvrzují, že i když tradiční využívání internetu pro vyhledávání informací je stále běžné, jeho využívání jako komunikační platformy exponenciálně roste.
- Projekt identifikující „23 potřeb“ veřejné knihovny USA Charlotte & Mecklenburga <<http://www.plcmc.org>> ukazuje i potřebu rozšíření kvalifikace personálu knihoven na úroveň vytváření sociálních sítí typu web 2.0. <http://splq.info/issues/vol41_2/06.htm>
- Finská knihovna Entresse je umístěna v nákupním centru. Je to multikulturní knihovna s personálem tak různorodým jako její zákazníci. Cílové skupiny zahrnují dospívající mládež i přistěhovalce. Knihovníci procházejí zařízením s mobilními telefony a laptopy a poskytují služby těmto občas těžko dostupným skupinám populace. <<http://english.espo.fi/default.asp?path=32373;37337;45340;37077;70550;83170>>
- Knihovna 10 je pobočka Městské knihovny v Helsinkách umístěná ve středu města, poskytující zákazníkům inovativní služby, jako např. nahrávací studio nebo zkušebny, kde si mohou klienti zahrát nebo nahrávat hudbu. „Jeviště“ je místem pro kulturní představení, diskuse a jiné produkce. <<http://www.lib.hel.fi/>>

1.4 Knihovna jako faktor změny

Tím, že plní svou úlohu v těchto klíčových oblastech, se veřejná knihovna stává faktorem sociálního a osobního rozvoje a může pozitivně ovlivňovat společenské změny v komunitě. Poskytováním široké škály materiálů na podporu vzdělávání a zpřístupňováním informací všem lidem může veřejná knihovna přinášet ekonomické a sociální výhody jednotlivcům i komunitě. Přispívá k vytváření a udržování dobře informované a demokratické společnosti, pomáhá lidem rozvíjet a obohacovat život svůj i život společnosti, v níž žijí.

Veřejná knihovna by měla znát problémy, o nichž se v komunitě diskutuje, a poskytovat pro tyto diskuse vhodné informace.

1.5 Svoboda informací

„Fondy ani služby by neměly být ideologicky, politicky, ani z náboženských důvodů cenzurovány a neměly by být pod komerčním tlakem.“

(*Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách*, 1994)

Veřejná knihovna by měla být schopna reprezentovat všechny obory lidského poznání a zkušeností bez rizika cenzury. V některých zemích pomáhá dodržovat tato práva Zákon o svobodném přístupu k informacím (platný například ve Spojených státech). Knihovníci a řídicí orgány knihoven by měli hájit tato základní lidská práva a čelit nátlaku jednotlivců i skupin omezovat dostupnost materiálů ve veřejné knihovně.

- V Dánsku knihovny stimulují občany k účasti na politické diskusi a k aktivnímu podílu na demokracii projektem „Knihovna jako výkladní skříň demokracie“. Ve městě Herning spolupracuje knihovna s místními novináři a politiky na stimulaci kulturní diskuse, která probíhá jak na internetu, tak ve fyzickém prostoru. <http://splq.info/issues/vol42_1/04.htm>
- Australská knihovnická a informační asociace se domnívá, že knihovnické a informační služby určitým způsobem zaručují podporu a uchování svobodného toku informací a myšlenek. <<http://www.alia.org.au/policies/free.access.html>>

1.6 Přístup pro všechny

Základním principem veřejné knihovny je, aby její služby byly dostupné všem a nikoliv jen jedné společenské skupině s vyloučením ostatních. Měla by být přijata taková opatření, která zajistí stejnou dostupnost služeb menšinovým skupinám, které z nějakého důvodu nemohou využívat hlavní služby, např. jazykovým menšinám, lidem s fyzickým nebo smyslovým znevýhodněním nebo těm, kteří žijí ve vzdálených lokalitách a nemohou přijít do budovy knihovny. Rozsah finančních prostředků, služby, konstrukce knihoven a provozní doba mají být plánovány se zřetelem k všeobecné dostupnosti jako základnímu principu (viz kapitola 3. Uspokojování potřeb zákazníků a diskuse o některých národních zákonech, které vyžadují, aby knihovny poskytovaly služby vyhovující populaci s postižením).

Budování fondů by mělo vycházet z principu přístupu pro všechny a zahrnovat formáty materiálů vhodných pro specifické skupiny zákazníků, např. knihy v Braillově písmu a zvukové knihy pro nevidomé. Informační a komunikační technologie (ICT) by měly být využívány k umožnění přístupu ke knihovním fondům a jiným informačním zdrojům dostupným na internetu jak v rámci knihovny, tak ze vzdálených PC.

1.7 Místní potřeby

Veřejné knihovny jsou místní službou ve prospěch místní komunity a měly by poskytovat komunitní informační služby. Služby a fondy, které poskytují, by měly vycházet z místních potřeb, které je třeba pravidelně sledovat. Bez této zásady ztratí veřejná knihovna kontakt s těmi, jimž má sloužit, a v důsledku toho nebude využívána v plné míře. Knihovníci by si proto měli uvědomovat změny ve společnosti, které vyplývají z faktorů, jako je sociální a ekonomický vývoj, demografické změny, věková struktura, úroveň vzdělanosti a zaměstnanosti a vznik dalších vzdělávacích a kulturních zařízení (viz kapitola 6.10.1 Monitorování prostředí).

1.8 Místní kultura

Veřejná knihovna by měla být klíčovou institucí místní komunity z hlediska shromažďování, ochrany a propagace místní kultury v celé její rozmanitosti. Dosahuje toho různými způsoby, např. uchováváním sbírek k místní historii, výstavami, orálními historiemi, vydáváním materiálů a pořádáním interaktivních programů s lokální tematikou. Tam, kde je důležitou formou komunikace ústní podání, měla by veřejná knihovna napomáhat jejímu rozvoji.

- Vesnické čítárny v Botswaně jsou středisky, která shromažďují literaturu v jazyce Setswana, prosazují kulturu v tomto jazyce a organizují diskusní skupiny, besedy a představení s tradičními písněmi a tanci.
- Asijské knihovnické středisko v Singapuru poskytuje služby v místních jazycích, tj. čínštině, malajštině a tamilštině.
- Knihovny na Kubě jsou místem setkávání básníků, pomáhají také při výzkumu a uchování slovesné tradice venkovanů.
- „Vesnické knihovny“ v Indii jsou platformou pro dokumentaci tradičních poznatků. Jsou vydávány knihy napsané vesničany.
- „Memoria Viva“ je soubor informačních zdrojů o občanské válce ve Španělsku, které jsou k dispozici v barcelonských knihovnách.
- Městská knihovna v Hämeenlinna (Finsko) zřídila na principu Wikipedie webovou stránku věnovanou místní historii nazvanou „Häme-Wiki“ a učí místní občany, jak editovat wikizdroje. Projekt je kombinací reflexe života ve městě a školení o využívání sociálních médií. <<http://www.hamewiki.fi/wiki/Etusivu>>
- Státní knihovna australského státu Queensland poskytuje standardy k místním studiím zaměřené na udržování a poskytování přístupu k dílčím fondům, které dokumentují historický vývoj komunity. <<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards>>

- Regionální vědecká knihovna v ruském Archangelsku nabízí portál vytvořený na bázi regionální informační sítě, věnovaný popularizaci poznatků o historii a kultuře Archangelské oblasti. Všechny informace jsou soustředěny do tematických sekcí: Folklor, Literatura, Lidové umění a řemesla, Divadlo, Vizuální umění, Hudba, Architektura a Tradice a obyčej. V každé sekci jsou seznamy osob a bibliografické informace spolu s aktualizovanými odkazy na internetové zdroje a seznamy literatury.
<<http://www.cultnord.ru>>
- Národní knihovna Karelské republiky je účastníkem projektu na vytvoření integrovaného systému lokalizace památek knižní kultury v Rusku. Projekt byl zahájen Ruskou státní knihovnou v rámci federálního cílového programu „Kultura Ruska“.
<<http://library.karelia.ru/cgi-bin/monuments/index.cgi>>
- Ve Španělsku představují projekty digitalizace místní historie, které financuje Ministerstvo kultury, otevřený repozitář OAI/PMH a knihovnu Biblioteca Virtual de Prensa Historica (Virtuální knihovna historické literatury).
<<http://prensahistorica.mcu.es/es/estaticos/contenido.cmd?pagina=estaticos/oai>>
- RODA (Repositorio de Objetos digitales y de aprendizaje) je projekt nabízející fondy tištěných historických materiálů Veřejné knihovny v Cáceres, jež obsahují celkem 118 303 barevných obrazů, původně dědictví Antonia Rodrigueze a Mary Monino Breyové.
<<http://roda.culturaextremadura.com>>

1.9 Kulturní kořeny veřejné knihovny

Pro dlouhodobý úspěch knihovny je důležité, aby vycházela z kultury nebo kultur země nebo oblasti, v níž působí. Je málo pravděpodobné, že veřejná knihovna uspěje, jsou-li formy a struktura služeb převzaty ze země nebo oblasti s velmi odlišným kulturním zázemím.

Vedení knihovny může identifikovat potřebné služby prostřednictvím průzkumů současných i potenciálních uživatelů, na veřejných shromážděních, komunikaci s cílovými skupinami a dalšími metodami umožňujícími účast respondentů v širším měřítku.

- Centralizovaný knihovní systém Kemerovo (Rusko) vytvořil projekt „BiblioVita“, aby umožnil zákazníkům osobní růst a sebepoznání a v druhém plánu rozšířil porozumění hloubce a šířce služeb knihoven.
<<http://www.kemcbs.com/index.php?page=bv>>

- Systém veřejných knihoven v Jacksonville (Florida, USA) <<http://jpl.coj.net/res/sites/historyfl.html>> nabízí sbírky zaměřené na historii a kulturní dědictví státu a specifické populace, jako jsou např. Afroameričané v tomto regionu.

1.10 Knihovny beze zdí

Při vypracování koncepce rozvoje, úkolů a cílů veřejné knihovny je třeba klást důraz na poskytování služeb. V zájmu uspokojování potřeb komunity poskytuje knihovna řadu služeb, z nichž některé, např. uchovávání rozsáhlých fondů tištěných dokumentů, lze účinně zajistit pouze v budově knihovny. V mnoha případech je však účelnější poskytovat služby mimo zdi knihovny. Příklady se v různých společnostech liší, ale princip plánování rozvoje knihoven spíše z hlediska služeb než z hlediska budovy má vždy velký význam pro dlouhodobý úspěšný rozvoj veřejné knihovny a jejích služeb. Rozvoj služeb s využitím informační a komunikační techniky otevírá možnost poskytovat informační a knihovnické služby přímo domů nebo na pracoviště.

Při poskytování služeb obyvatelům málo zalidněných oblastí jsou využívány různé způsoby dopravy. Poskytování knihovnických a informačních služeb lidem, kteří nemohou navštívit knihovnu pro fyzické či smyslové postižení, nebo např. proto, že neexistují dopravní spoje, odpovídá principu dostupnosti služeb všem uživatelům, a to i v jejich domovech nebo na pracovišti bez ohledu na jejich životní podmínky.

Služby „mobilních knihoven“ jsou někdy zajišťovány s využitím automobilu – dodávky nebo autobusu. Pojízdne knihovny nezajišťují jen půjčování knih, ale i půjčování multimédií a stále častěji zpřístupňují i internet. Poskytují-li pojízdne knihovny i tuto poslední službu, říká se někdy těmto vozidlům „infomobily“ nebo „infobusy“.

- Veřejné knihovny v Chile poskytují různé mobilní služby, využívající pojízdne knihovny, čluny s knihami, knižní schránky a batohy, kola. Tyto služby nabízejí knihy a kulturní aktivity pro všechny věkové kategorie a v různě dostupném terénu. Zajíždějí také do domovů seniorů, nemocnic a věznic.
- Ve španělské provincii Katalánsko poskytuje síť mobilních knihoven knihy, multimédia a přístup k internetu.
- Pojízdna knihovna v Leppävirta (Finsko) je knihovnou a komunitním multifunkčním centrem služeb. Je zde pracovní stanice internetu, středisko zdravotnických informací, lze zde též koupit známky, léky, obstarat nákup, vyprat nebo si prostřednictvím této pojízdne knihovny nechat poslat domů těžší poštovní zásilku. Průzkum uživatelů ještě

před zavedením této mobilní jednotky naznačil, po jakém typu služeb starší a hendikepovaní občané touží.

- Městská rada Gold Coast City (Austrálie) zavedla první pojízdnou knihovnu svého druhu se třemi rozšiřitelnými pódii – technologickými centry pro dospělé i děti.
<http://www.goldcoast.qld.gov.au/library/t_library.aspx?pid=7731>
- Bibliobus je název pro moderní pojízdnou knihovnu, resp. centrum poskytující aktuální knihovní fondy, přístup k internetu, specializované databáze a audiovizuální zařízení pro místní vzdělávací a kulturní akce. Pojízdná knihovna umožňuje obyvatelům vzdálených venkovských regionů přístup k informačním službám a vzdělávání a pomáhá překonat digitální rozdělení společnosti. Bibliobusy jsou úspěšně využívány ve Velké Británii, USA, Německu, Finsku a Rusku.
<<http://www.library.ru/3/focus/bibliobus.php>>
- V Etiopii oslí „posilují“ služby pojízdných knihoven a dopravují knihy do odlehlých vesnic.
<<http://www.ethiopiareads.org/programs/mobile>>

1.11 Budovy knihoven

Budovy knihoven hrají důležitou úlohu v zajišťování knihovnických služeb. Konstrukce budovy by měla odpovídat funkcím knihovnických služeb, měla by být dostupná všem a dostatečně flexibilní, aby mohla pojmout nové a měnící se služby. Budova knihovny má být umístěna poblíž dalších veřejných budov, např. obchodů, kulturních a dopravních center. Kdekoliv je to možné, má být knihovna k dispozici veřejnosti, např. pro schůze a výstavy, větší budovy i pro divadelní představení, hudební, audiovizuální a jiné mediální pořady. Dobře využívaná veřejná knihovna bývá velkým přínosem společenskému životu města, důležitým studijním a společenským centrem i místem setkávání, zejména v odlehlých venkovských oblastech. Knihovníci by proto měli zajistit efektivní využívání a správu budovy knihovny tak, aby její zařízení bylo k prospěchu celé společnosti.

- Hlavní knihovna v Turku (Finsko) představuje architekturu 21. století, která podporuje inovativní koncepce poskytovaných služeb knihoven.
<<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=12503&culture=en-US&contentlan=2>>
- Ústřední knihovna v městě Hjørring je popisována jako přední příklad knihovny 21. století a nejmarkantnější ukázka toho, jak má knihovna vypadat.
<http://splq.info/issues/vol41_4/07.htm>

- Nová budova knihovny v Koldingu (Dánsko) je umístěna poblíž centra s jedinečným výhledem „na jezero a někdejší hrad Koldinghus“. S průhledy, otevřenými prostory a lehkými dřevěnými interiéry zastupuje pokračování minimalistické koncepce skandinávského stylu projektování knihoven.
<<http://www.librarybuildings.info/denmark/kolding-library>>
- Dánská dětská knihovna (více nebo méně) bez knih je navržena tak, že potřeby dětí jsou v co nejvyšší míře respektovány a uváděny do kontextu s dnešní informační společností.
<http://splq.info/issues/vol41_3/07.htm>
- Ruská asociace knihoven provozuje portál „Budovy knihoven: architektura, projektování, organizace prostoru“. Webová stránka <<http://rba.okrlib.ru/biblioteki/fotogalereya>> nabízí fotografie knihoven a projekty jejich budov.

1.12 Informační a finanční zdroje

Veřejná knihovna musí mít odpovídající prostředky k tomu, aby mohla uspokojivě plnit svou funkci, a to nejen v okamžiku, kdy je zřízena, ale i v kontinuálním provozu. Musí průběžně reagovat na vznik nových technologií, aby bylo možné udržovat a rozvíjet služby uspokojující potřeby obsluhované populace. To znamená, že by měla poskytovat všechny typy dokumentů, všechny formy služeb a pravidelně je aktualizovat tak, aby plynule uspokojovala měnící se potřeby skupin a jednotlivců. Knihovna by měla být schopna nahrazovat dokumenty a informační technologie novými, pokud jsou dostupné s potřebnými finančními zdroji. Měla by mít personál na odpovídající kvalifikační úrovni a dostatečné finanční prostředky k zabezpečení všech forem služeb, potřebných k plnění její významné role v komunitě. Následující kapitoly definují a vysvětlují význam prostředků pro zajištění optimálních služeb veřejné knihovny.

1.13 Hodnota veřejných knihoven

Je známo, že veřejné knihovny mají pro komunitu, které slouží, velkou hodnotu. Tato hodnota je často dána tím, jaké druhy dokumentů a služeb veřejnosti poskytuje. V minulosti nabízely knihovny především tištěné informace a sloužily komunitě jako veřejný společenský prostor k setkávání. Ve věku digitálním se s nástupem nových technologií jejich role a hodnota zvyšuje. Knihovny mohou poskytovat veřejné počítačové stanice s rostoucí přenosovou rychlostí a pořádat školení počítačové gramotnosti. V některých lokalitách jsou dnes veřejné knihovny jediným poskytovatelem volného přístupu k internetu.

Hodnota veřejných knihoven je v souvislosti s poskytováním těchto služeb předmětem častých diskusí. Četné studie nabízejí různé ekonomické modely

(viz kapitola 6 Management veřejných knihoven, resp. některé kvantifikovatelné ukazatele výkonů).

- Americká knihovna vytvořila integrovanou komunikační kampaň prostřednictvím kabelové televize, inzerce veřejných služeb, webových stránek a interaktivního televizního programu, kde diváci mohou „hovořit“ s knihovníkem naživo. Kampaň je zaměřena na zlepšení veřejného povědomí o hodnotě služeb veřejných knihoven.
- První podrobná australská studie o hodnotě, kterou veřejné knihovny přinášejí obsluhované populaci, je nazvána „Knihovny budují obce (komunity)“. Obsahuje názory a myšlenky více než 10 000 lidí prostřednictvím online průzkumů, tištěných dotazníků a průzkumu cílových skupin.
<http://www2.slv.vic.gov.au/about/information/publications/policies_reports/plu_lbc.html>

Informační zdroje

- Aabø, S. (2005). "The role and value of public libraries in the age of digital technologies." *Journal of Librarianship and Information Science* vol. 37(4), pp. 205–211.
(<http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/37/4/205> accessed 1/01/2010)
- Berk & Associates, Inc. (2005). The Seattle Public Library Central Library: Economic benefits assessment.
(http://www.spl.org/Documents/branch/CEN/SPLCentral_Library_Economic_Impacts.pdf accessed 30/12/2009)
- Bertelsen, E., and Cranfield, V. (2001). *Act Regarding Library Services*. Copenhagen: Danish National Library.
(http://www.bs.dk/publikationer/english/act/pdf/Act_reg_library_ser.pdf accessed 1/01/2010)
- Česko. (2003). *Law No. 257/2001 Coll. of 29 June 2001 on Libraries and Terms of Operating Public Library and Information Services (Library Act)*. Prague: National Library of the Czech Republic.
(http://knihovnam.nkp.cz/english/sekce.php3?page=04_Leg/02_LibAct.htm&PHPSESSID=3658c047e024d207dc073e8bc945a775 accessed 1/01/2010)

- Cologne city. (n.d.). World literature: Library literature in Cologne.
(<http://www.stadt-koeln.de/5/stadtbibliothek/bibliotheken-archive/literatur-welt> accessed 1/01/2010)
- Cologne Library Association. (n.d.). Cologne Library Association minibib (kiosk in the park).
(<http://www.foerderverein-stadtbibliothek-koeln.de/> accessed 1/01/2010)
- Freedominfo.org. (n.d.). Freedominfo.org: The online network of freedom of information advocates.
(<http://freedominfo.org/> accessed 1/01/2010)
- Goethe-Institut. (n.d.). Sau Paulo – Wissen – Bibliothek – Goethe-Institut: favela projects in Brasil.
(<http://www.goethe.de/ges/prj/kue/kon/zmz/lis/ver/deindex.htm> accessed 1/01/2010)
- Governo do Estado do Paraná. (n.d.). Projects of the Regional Government of Paraná.
(<http://www.cidadao.pr.gov.br/> accessed 1/01/2010)
- Hage, C. (2004). *The public library start up guide*. Chicago: American Library Association.
- IFLA. (1995). *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, The Hague: IFLA.
(<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm> accessed 1/01/2010)
- IFLA. (1999). *IFLA/UNESCO School Library Manifesto*.
(<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999> accessed 1/01/2010)
- IFLA. (2002). *The IFLA Internet Manifesto*.
(<http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto> accessed 1/01/2010)
- Kekki, K., Wigell-Ryynänen, H. (2009). Finnish Public Library Policy 2015. National strategic areas of focus. Publications of the Ministry of Education.
(http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2009/kirjasto_ohjelma.html?lang=en accessed 1/01/2010)
- Larsen, J., and Wigell-Ryynänen, B. (2006). *Nordic public libraries in the knowledge society*. København : Danish National Library Authority.
(<http://www.bs.dk/publikationer/english/nnpl/pdf/nnpl.pdf> accessed 1/01/2010)
- Latimer, K., and Niegaard, H. (2007). *IFLA library building guidelines: Developments & reflections*. München: K. G. Saur.
- Levin, Driscoll & Fleeter. (2006). Value for money: Southwestern Ohio's return from investment in public libraries.
(<http://9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudy.pdf> accessed 1/01/2010)
- Library Council of New South Wales, J. L. Management Services, and State Library of New South Wales. (2008). *Enriching Communities: The Value of Public Libraries in New South Wales*. Sydney: Library Council of N.S.W.
- Maine State Library. (n.d.). Library use value calculator.
(<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm> accessed 1/01/2010)
- Mattern, S. (2005). *Public places, info spaces: creating the modern urban library*. Washington: Smithsonian Books.

- MD Brasil Ti & Telecom. (n.d.). MD Brasil Ti & Telecom: Sao Paulo, Brazil favela „Monte Azul“ (www.monteazul.com.br accessed 1/01/2010) LINK BROKEN 5.25.2010
- Pestell, R., and IFLA Mobile Libraries Round Table. (1991). *Mobile library guidelines*. Professional report #28. The Hague: IFLA. (Currently being revised)
- Romero, S. (2008). *Library Architecture: Recommendations for a comprehensive research project*. Barcelona: Colegio de Arquitectos de Catalunya.
- SirsiDynix (n.d.). SirsiDynix Institute.
(<http://www.sirsidynixinstitute.com/> accessed 1/01/2010)
- State Library of Queensland. (n.d.) Standards and guidelines.
(<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards> accessed 1/01/2010)
- Thorhauge, J. (2002). *Danish Library Policy: A Selection of Recent Articles and Papers*. Biblioteksstyrelsen. Copenhagen: Danish National Library Authority.
(http://www.bs.dk/publikationer/english/library_policy/pdf/dlp.pdf accessed 1/01/2010)
- Urban Libraries Council and The Urban Institute. (2007). Making cities stronger: Public library contributions to local development.
(http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075_stronger_cities.pdf accessed 1/01/2010)

Budovy knihoven

- Bisbrouck, M. et al (2004). *Libraries as places: Buildings for the 21st century*. IFLA Publications Series 109. München: K. G. Saur.
- Bryan, C. (2007). *Managing facilities for results: optimizing space for services*. Chicago: American Library Association.
- Dewe, M. (2006). *Planning public library buildings: concepts and issues for the librarian*. Aldershot, England: Ashgate.
- Hauke, P. (2009). *Bibliotheken bauen und ausstatten*. Bad Honnef: Bock + Herchen. (<http://edoc.hu-berlin.de/oa/books/ree8FL3pymekE/PDF/25Gh3Uywl-6dlY.pdf>)
- IFLA Section on Library Buildings and Equipment, *Intelligent library buildings: proceedings of the tenth seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherlands, 24–29 August, 1997*, Marie-Françoise Bisbrouck and Marc Chauveinc (eds), IFLA Publication – 88, Munich, K. G. Saur, 1999.
- Koontz, C. M. (1997). *Library Facility Siting and Location Handbook*. Westport, CT: Greenwood Press.
- Latimer, K., and Niegaard, H. (2007). *IFLA library building guidelines: developments & reflections*. Munich: K. G. Saur.
- Niegaard, H., Schulz, K., and Lauridsen, J. (2009). *Library Space: Inspiration for building and design*. Copenhagen, Danish National Library Authority.

2 Legislativní a finanční zajištění

„Odpovědnost za provozování veřejných knihoven náleží místním a státním úřadům. Činnost veřejných knihoven musí být založena na speciální legislativě a financována místní samosprávou a státní správou. Musí být nezbytnou součástí jakýchkoli dlouhodobých programů zabývajících se kulturou, zpřístupňováním informací, gramotností a vzděláváním.“

(Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách, 1994)

2.1 Úvod

Veřejné knihovny jsou komunitními institucemi, které zajišťují na místní úrovni přístup k poznatkům a informacím různého druhu ve prospěch jedinců a celé společnosti. Aby mohly udržet úroveň služeb a plnit své funkce, měly by být veřejné knihovny podpořeny legislativou a průběžně financovány.

2.2 Veřejná knihovna a státní správa

Existuje mnoho různých modelů vztahů mezi veřejnými knihovnami a státní správou. Stejně tak zákony, které řídí činnost a financování veřejných knihoven, jsou různé a složité. V různých zemích odpovídají za knihovnické služby zcela nebo částečně provincie, regiony, stát nebo městská samospráva. Protože veřejné knihovny jsou především místní službou, je ve státní struktuře nejvhodnějším odpovědným orgánem místní správa. V některých zemích jsou však veřejné knihovny spravovány na regionální nebo státní úrovni a odpovědnost za služby veřejných knihoven nese národní knihovna. Na zajišťování služeb spolupracují orgány dvou nebo více úrovní státní správy.

- Estonský zákon o veřejných knihovnách (1998) stanovuje podrobně odpovědnost každého stupně státní správy. Uvádí, že veřejnou knihovnu zřizuje orgán místní správy a že okresní nebo městská knihovna odpovídá za koordinaci knihovnických služeb, meziknihovní výpůjční službu a pojízdné knihovny. Místní správa odpovídá za platy zaměstnanců, ale na financování knihovnických materiálů se podílí místní orgán a stát.

- Státní knihovna australského státu Queensland zpracovala směrnice a standardy pro veřejné knihovny státu Queensland za účelem zlepšení současné praxe a stanovení dosažitelných cílů pro veřejné knihovny státu (viz Příloha 6).
<<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards>>
- Asociace konsorcií regionálních knihoven (ARBICON) v Rusku vznikla, aby koordinovala aktivity knihoven a zlepšila služby modernizační správy zdrojů.
<<http://www.arbicon.ru>>

2.2.1 Alternativní struktury

V některých zemích má sice místní správní orgán nominální odpovědnost za veřejnou knihovnu, nemá však dostatek prostředků. Praktický provoz knihovnických služeb pak přebírají nevládní organizace nebo soukromé nadace. K zajištění trvalého rozvoje a postavení v informační síti je však nutné, aby veřejná knihovna byla pevně spjata s příslušným stupněm veřejné správy a jím financována. Konečným cílem by mělo být začlenění veřejných knihoven do formální státní správní struktury, která je řízena národní legislativou a disponuje odpovídajícími finančními prostředky.

- Argentina zřídila veřejné knihovny a zajišťuje jejich chod prostřednictvím nevládních organizací nebo obecních úřadů, jež se řídí národní legislativou.

2.2.2 Národní informační politika

S cílem co nejefektivnějšího využívání knihovnických a informačních zdrojů i plného využití možností, které přináší rozvoj informačních technologií, zpracovává řada zemí svou národní informační politiku. Veřejné knihovny by měly být hlavním prvkem této politiky a knihovníci by se měli podílet na jejím naplňování.

- CePSE (Dodavatelské centrum a služby pro zajištění speciálních potřeb) se zaměřuje na poskytování služeb a vytváření fondu odborné literatury k zásadnímu zlepšení současné praxe a pracovních postupů veřejných a školních knihoven v Katalánii (Španělsko).
<<http://cultura.gencat.cat/cepse>>

2.2.3 E-government

E-government (tzn. elektronická vláda či správa) usiluje o aktivní zapojení občanů do správy věcí veřejných soustředěním zájmu na jednotlivce, a klade tudíž důraz na vývoj kvalitních služeb veřejné správy s využitím účelných a efektivních způsobů

jejich zprostředkování prostřednictvím nových technologií. E-government orientovaný na občana znamená, že vláda a veřejná správa budou poskytovat služby a zdroje šité na míru aktuálním potřebám jejich uživatelů, tj. občanů, zaměstnanců vládních a místních úřadů a ostatních obyvatel. Pro knihovny je klíčovou záležitostí, aby poskytováním občansky orientovaných služeb typu e-government mohly být pověřeny právě obecní knihovny. Jsou totiž často považovány za optimální partnery pro poskytování služeb e-governmentu, poněvadž jsou nejlogičtějším veřejně přístupným místem. Proto by jim měla veřejná správa poskytnout k zajištění těchto služeb další finanční zdroje. Nezbytné je odpovídající technické vybavení, internetové připojení a vyškolený personál s odpovídajícími odbornými znalostmi.

Úkolem veřejných knihoven je poskytování veřejných služeb. Přesto v programech e-governmentu nejsou veřejné knihovny často připraveny nebo předem upozorněny na vládní uzavření či vypuštění personalizovaných služeb občanům, které se přesouvají do webového prostředí. K tomu, zda a jak bude knihovna poskytovat služby e-governmentu v souladu se svým posláním a dostupnými zdroji, musí být provedena příprava a přijata strategie. Doporučuje se prověřit odborné znalosti zaměstnanců a současný stav spolupráce se správními orgány, aby byla zajištěna optimální příprava na místě pro tento, zdá se nevyhnutelný trend v obcích.

- Veřejná knihovna v Pasco na Floridě (USA) zřídila pozici knihovníka poskytujícího služby typu e-government a provozuje na svém webu speciální stránky věnované e-governmentu. Například stránka „Online Government Service“ nabízí nejžádanější vládní, městské, státní a federální služby občanům.
 - <<http://pascolibraries.org>>
 - Státní knihovna v New Jersey (USA) vytvořila a provozuje webovou stránku, která pomáhá občanům v ekonomicky obtížné době. Stránka přináší informace o pracovních příležitostech, finančních otázkách, bydlení, zdraví, rodičovství a otázkách spojených s problémy seniorů. Každá oblast nabízí odkazy na další tematicky související informace e-governmentu.

2.3 Legislativa veřejných knihoven

Veřejné knihovny by se měly opírat o legislativu, která zaručuje jejich kontinuitu a místo ve struktuře státní správy. Legislativa veřejných knihoven má různé formy. V některých zemích nebo regionech mají veřejné knihovny vlastní legislativu, kdežto jinde je součástí širší legislativy, vztahující se k různým typům knihoven. Liší se také svým obsahem. Může být jednoduchá, umožňující zřízení veřejné knihovny, ale úroveň služeb ponechává na starosti správnímu orgánu, který je za knihovnu odpovědný, nebo úplnější a specifikovat, jaké služby má knihovna poskytovat a na jaké úrovni.

Protože struktura státní správy různých zemí je tak rozdílná, bude se pravděpodobně výrazně lišit i forma a detaily legislativy pro veřejné knihovny. Tato legislativa by však měla stanovit, který stupeň státní správy odpovídá za jejich provoz a jak mají být financovány. Měla by také vymezit jejich místo v rámci knihoven v zemi či regionu jako celku.

- Mexiko a Venezuela mají zvláštní legislativu pro veřejné knihovny, kdežto v Kolumbii a Brazílii existuje legislativa pro informační služby, v níž jsou zahrnuty i veřejné knihovny.
- Knihovní zákon ve Finsku (1998) stanoví, že veřejnou knihovnu zřizuje městská samospráva buď nezávisle, nebo ve spolupráci s jinými veřejnými knihovnami, že veřejné knihovny mají spolupracovat s jinými typy knihoven a že městská samospráva vyhodnocuje knihovnické a informační služby, které provozuje (viz Příloha 2).
- Ústava Jihoafrické republiky z roku 1996 tvoří rámec pro zajišťování knihovnických a informačních služeb v Jižní Africe. Uvádí „jiné než národní knihovny jako oblast výlučně v kompetenci legislativy provincie“. To znamená, že provincie odpovídá za vypracování legislativy, v jejímž rámci mohou být poskytovány knihovnické a informační služby.
- V Arménii zodpovídají za financování a provoz veřejných knihoven místní správní orgány. Zákon o místní samosprávě (1996) stanoví jejich povinnosti v zabezpečení a rozvoji veřejných knihoven.
- Ruská federace má dva zákony vztahující se ke knihovnám na federální úrovni, a to Knihovní zákon a Zákon o povinném výtisku. Netýkají se jen veřejných knihoven, ale velká část Knihovního zákona se jimi zabývá.
- Italská ústava ukládá regionům dohled na veřejné knihovny zřízené správními orgány měst nebo provincií. Některé regiony vydaly knihovní zákon, který upravuje spolupráci mezi knihovnami, informačními, dokumentačními, kulturními a výchovně vzdělávacími institucemi a stanoví kvalitativní standardy.
- Rada Evropy a EBLIDA (Evropská kancelář knihovních, informačních a dokumentačních asociací) vydaly směrnice o knihovní legislativě a politice v Evropě.

2.3.1 Související legislativa

Na veřejné knihovny se vztahuje též obecná legislativa, která se netýká výhradně samotných knihoven. Může zahrnovat legislativu finančního řízení, ochrany údajů, zdravotních, bezpečnostních a pracovních podmínek personálu a mnoho dalších. Vedoucí pracovníci knihoven by měli znát veškerou legislativu, ovlivňující provoz veřejné knihovny. Měli by být informováni i o globálních obchodních

jednáních, jejichž výsledkem mohou být dohody a strategie s vážnými důsledky pro veřejné knihovny. V takových případech by měli knihovníci využít každé příležitosti k seznámení veřejnosti a politických činitelů s vlivem těchto strategií na veřejné knihovny.

2.3.2 Autorská práva

Autorskoprávní legislativa (copyright) je pro veřejné knihovny velmi důležitá, zvláště ve vztahu k elektronickým publikacím. Je průběžně doplňována a revidována a knihovníci by měli sledovat její průběžné úpravy se zřetelem ke všem médiím. Měli by autorskoprávní legislativu propagovat a prosazovat, neboť vede ke spravedlivé rovnováze mezi právy původců děl a potřebami uživatelů.

- Svaz knihovníků a informačních pracovníků v České republice (SKIP) se z vlastní iniciativy účastnil projednávání přípravy zákona o autorském právu. Po diskusích na Ministerstvu kultury ČR a v kulturním výboru Parlamentu ČR byly přijaty změny ve prospěch knihoven.

2.3.3 Právo na veřejné půjčování

V některých zemích platí legislativa o veřejném výpůjčním právu, jíž se zavádí poplatek autorovi a dalším tvůrcům knihy za to, že ji veřejné knihovny mohou půjčovat prezenčně i absenčně. Je důležité, aby finance na tento poplatek nebyly čerpány z prostředků, které mají knihovny na nákup knihovního fondu. Je-li poplatek vyplývající z legislativy veřejného výpůjčního práva (Public Lending Right) placen ze zvláštních fondů, znamená pomoc autorům, aniž zatěžuje rozpočty veřejných knihoven. V některých případech může být také vhodným podkladem pro statistiku výpůjček knih určitých autorů. Knihovníci by se měli podílet na tvorbě systému veřejného výpůjčního práva, aby zajistili, že poplatky nepůjdou z rozpočtů knihoven.

- V Dánsku poskytuje prostředky na financování práva veřejné výpůjčky vláda. Jsou jimi placeni dánsští autoři, překladatelé, výtvarní umělci, fotografové a skladatelé, kteří přispěli k vydání tištěného díla. Je to definováno jako podpora kultury.
<<http://www.bs.dk>>
- V Austrálii je financování veřejného výpůjčního práva zajišťováno Odborem životního prostředí, vodního hospodářství, kulturního dědictví a umění, které hradí oprávněným autorům a vydavatelům ušlé zisky vzniklé zpřístupněním jejich děl veřejným půjčováním v knihovnách. PLR (Public Lending Right) tak podporuje růst a rozvoj australského písemnictví a vydavatelské činnosti, a tím i obohacování australské kultury.
<<http://www.arts.gov.au/literature/lending-rights/guidelines>>

2.4 Finanční zajištění

Pro úspěšné plnění funkce veřejné knihovny je základní podmínkou přiměřená výše jejího financování. Bez dlouhodobého přiměřeného financování není možné zajistit knihovnické služby a efektivně využívat dostupné informační zdroje. Dokládá to řada příkladů: nová budova knihovny bez prostředků na údržbu, fondy nových knih bez peněz na doplňování, výpočetní systémy bez prostředků na údržbu a aktualizaci. Finančních prostředků je třeba nejen při zřizování veřejné knihovny, ale průběžně a pravidelně s tím, že o jejich potřebě jsou informováni zákazníci obsluhované populace.

- Jedna knihovna v USA nabízí (online) kalkulačku k odpovědi „Jakou má pro vás vaše knihovna cenu? Kolik byste byl ochoten zaplatit z vlastní kapsy za knihovní služby?“
<<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>>
- Vláda státu Queensland prostřednictvím Státní knihovny vymezuje povinnosti provozování bezplatné veřejné knihovny.
<http://www.slq.qld.gov.au/data/assets/pdf_file/0017/122048/SLQ_-_Service_Level_Agreement_-_September_2008.pdf>
- Vladimírská oblastní všeobecná vědecká knihovna zpracovala příručku „Placené služby městských knihoven“.
<http://www.library.vladimir.ru/load/metod_03.doc>
Příklady výročních zpráv jsou zveřejněny na webové stránce knihovny.
<<http://slib.admsurgut.ru/inf13.htm>>
- Ústřední městská knihovna pro děti v Kemerovu (Rusko) pořádá výroční veřejná setkání se čtenáři <http://www.okrilib.ru/chitatelny-am/biblioteka_kak_ona_est/>, aby je informovala o práci a úspěších knihovny, připravovaných aktivitách a statistických datech o využívání knihovny. Tyto zprávy pomáhají také doložit výdaje knihoven.

2.4.1 Priority

Veřejná knihovna a její služby jsou dlouhodobou investicí ve prospěch společnosti, i proto mají být patřičně financovány. Je známo, že ani v nejbohatších společnostech nebývá vždy možné zajistit dostatek financí pro všechny služby. Proto je nutné, aby se služby rozvíjely plánovitě a s jasně vytyčenými prioritami. Takový postup je nutný vždy, ať je výše finančních prostředků na knihovnické služby jakákoliv. Pro strategické plánování a dodržení dohodnutých priorit je třeba písemně formulovat koncepci služeb, pravidelně ji sledovat a v případě nutnosti revidovat.

2.4.2 Partnerství a spolupráce

Žádná veřejná knihovna, jakkoliv velká a dobře finančně zajištěná, nemůže sama uspokojit všechny potřeby svých zákazníků. Spolupráce, partnerství, účast v sítích knihoven a nejrůznějších odborných organizacích a sdruženích umožňuje veřejné knihovně rozšiřovat okruh dalších zdrojů, zprostředkovat k nim přístup, a tím lépe uspokojovat informační potřeby svých klientů.

- Veřejná knihovna v Queensu (Queens Borough Public Library, stát New York, USA) spolupracuje s brooklynským muzeem pro děti Brooklyn Children's Museum a muzeem Exploratorium (Exploratorium: the museum of science, art and human perception) v San Francisku, která jí zapůjčují muzejní exponáty do dětského oddělení. Projekt „Věda v kostce“ chce usnadnit studium vědy, matematiky a techniky a zpřístupnit relevantní materiály mladým zákazníkům a jejich rodičům ve společenství, kde se hovoří téměř 97 jazyky.
<<http://www.queenslibrary.org/index.aspx>>

2.4.3 Zdroje financování

Existuje řada zdrojů financování veřejných knihoven, ale výše financí z každého zdroje se v každé zemi mění podle místních podmínek.

Primární zdroje:

- daně na místní, regionální nebo ústřední úrovni,
- granty na ústřední, regionální nebo místní úrovni.

Sekundární zdroje příjmů mohou být:

- dotace z nadací nebo od soukromých osob,
- příjem z komerční činnosti, např. z vydavatelství, prodeje knih, výtvarných děl a řemeslných prací,
- příjem z uživatelských poplatků, např. pokut,
- příjem z poplatků za individuální služby zákazníkům, např. z fotokopí a tisku,
- sponzorování externími organizacemi,
- výnosy z loterií při zvláštních příležitostech.

2.4.4 Poplatky od zákazníků

Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách říká: „Služby veřejných knihoven musí být v zásadě bezplatné.“ Vybírání poplatků od zákazníků za služby nebo členství nemá být zdrojem příjmů veřejných knihoven, neboť tím by se platební schopnost stala kritériem určujícím, kdo může používat veřejnou

knihovnu, omezil by se přístup a porušil základní princip, že veřejná knihovna je dostupná všem. Je známo, že v některých zemích se vybírá registrační poplatek nebo poplatky za určité služby. Tyto poplatky nutně zabraňují v přístupu těm lidem, kteří si je nemohou dovolit. Mělo by to tedy být pouze dočasné řešení, nikoliv stálý zdroj financí veřejné knihovny. V některých zemích zavedli pro uživatele poplatky nebo pokutu za nevrácení výpůjčky ve stanoveném termínu. Je to někdy nutné pro to, aby dokument zůstal v oběhu a nebyl dlouhou dobu zdržován jediným uživatelem. Pokuta nemá být tak vysoká, aby někoho odradila od využívání knihovny. Někdy jsou také vybírány poplatky za osobní služby, např. za kopírování nebo použití tiskárny. Ani tyto poplatky by neměly být tak vysoké, aby uživatele odradily.

2.4.5 Financování technického vybavení

Kdykoliv je to možné, musí veřejné knihovny používat nové technologie ke zlepšení stávajících nebo zavedení nových služeb. Jde o vysoké investice do různých typů elektronického zařízení a do jejich provozu při poskytování služeb. K udržení efektivitě služeb je třeba tato zařízení modernizovat a nahrazovat novějšími typy. To má ovšem značný vliv na financování, proto by knihovny měly mít vypracovaný plán modernizace a inovace technického vybavení.

- Státní knihovna australského státu Queensland nabízí na své webové stránce návrh zásad efektivního využití techniky a příslušných technologií jako integrálních součástí služeb veřejné knihovny.
<http://www.slq.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0006/162726/SLQ_-_Queensland_Public_Library_Standards_and_Guidelines_-_Technology_Standard_-_April_2010.pdf>

2.4.6 Externí zdroje financí

Knihovníci mají být iniciativní při hledání externích zdrojů financí pro veřejnou knihovnu. Neměli by však přijmout finance od kohokoli v případě, že by to ohrozilo status veřejné knihovny jako instituce přístupné všem lidem. Např. komerční organizace mohou nabídnout finanční prostředky za podmínek, které by narušily univerzální charakter služeb veřejné knihovny. Všechny nabídky by měly být projednány a schváleny všemi zúčastněnými stranami, než vstoupí v platnost.

- Veřejná knihovna v Tarragoně ve Španělsku dostala k zajišťování komerčních a ekonomických informačních služeb finanční prostředky od podnikatelských subjektů ve městě.

- Nadace Veřejné knihovny v Chicagu je neziskovou organizací, která podporuje fondy a programy této knihovny. Nadace poskytla finanční prostředky na zahájení nových programů, např. technologických, a na rozšíření provozní doby v neděli a ve večerních hodinách.
<[http:// www.chicagopubliclibraryfoundation.org/about/](http://www.chicagopubliclibraryfoundation.org/about/)>

2.5 Řízení veřejné knihovny

Veřejné knihovny by měly být řízeny zvláště k tomu ustaveným orgánem, jehož členy jsou převážně zástupci místní komunity, včetně těch, kteří byli zvoleni do místního zastupitelstva nebo knihovní rady. Knihovní výbory a rady mají mít stanovena pravidla jednání a jejich schůze mají být přístupné veřejnosti. Měly by se scházet pravidelně a zveřejňovat zápisy z jednání, výroční zprávy a výkazy finančního hospodaření. Řídící orgán je obvykle odpovědný spíše za koncepční otázky než za každodenní chod knihovny. Vedoucí knihovny však má mít v každém případě otevřený přístup na zasedání řídicího orgánu knihovny a má s ním úzce spolupracovat. Strategické materiály mají být dostupné veřejnosti a kde je to možné, mají být občané zapojeni do jednání o rozvoji veřejné knihovny.

Knihovníci veřejných knihoven musí být plně odpovědní za své jednání jak řídicímu orgánu, tak místním občanům; za tím účelem podávají zprávy, svolávají veřejné schůze a poskytují konzultace. K výkonu svých povinností i jako poradci řídicího orgánu musí mít vysokou profesionální úroveň. Konečná rozhodnutí v koncepčních otázkách přijímá řídicí orgán a knihovník, je však třeba hledat způsoby, jak zapojit občany, kteří jsou aktivními nebo potenciálními uživateli knihovny. V některých zemích byla vypracována „Charta (služeb) knihovny“, v níž jsou zveřejněny služby, které veřejná knihovna poskytuje, a jejich úroveň (viz Příloha 3 – vzor). Jde o určitou „smlouvu“ mezi veřejnou knihovnou a uživateli. Charty jsou důvěryhodnější, vznikají-li ve spolupráci s uživateli.

- Jedna finská univerzitní knihovna zpracovala návody na lepší řízení e-služeb, e-médií a e-sbírek. Témata zahrnují: doporučení pro používání technických zařízení, školení, telekomunikace a zvyšování rychlosti připojení, filtrování přístupu k webovým stránkám, technické a technologické standardy, jako např. počet počítačů na jednoho obyvatele, a plán inovace zařízení.
<<http://www.docstoc.com/docs/29302907/Joensuu-University-Library>>
- Státní knihovna v Queenslandu (Austrálie) nabízí standardy a směrnice pro minimální soubor provozovaných služeb, které umožní obsluhované komunitě efektivní přístup k zařízením, službám a sbírkám knihovny (viz Příloha 6).

2.6 Správa veřejné knihovny

Veřejné knihovny mají být řízeny a spravovány co nejlépe. Správa veřejné knihovny má být zaměřena na zvyšování kvality služeb zákazníkům, neměla by být samoúčelná. Má být efektivní a přehledná. K dosažení optimálních výsledků je třeba, aby se administrativní a manažerský personál velké veřejné knihovny skládal ze specialistů z mnoha oborů, např. knihovníků, účetních, odborníků na vztahy s veřejností a systémových manažerů. Někdy je třeba využít expertízy specialistů nadřízeného orgánu nebo jiné příbuzné organizace, např. právníků, odborníků na mzdy a důchody apod.

2.7 Publicita a propagace

Veřejné knihovny pracují ve stále složitější společnosti, která klade mnoho nároků na čas a pozornost lidí. Proto je důležité, aby knihovny o sobě dávaly vědět a propagovaly poskytované služby. Propagační činnost je různá, od jednoduchých forem, jako je označení budovy knihovny, letáky s popisem služeb a provozní dobou, až po promyšlenější metody propagace služeb, jako jsou marketingové programy a využívání webových stránek k propagaci služeb a akcí knihovny (viz kapitola 7 Marketing veřejných knihoven).

Informační zdroje

Bertot, J., Jaeger, P., and McClure, C., "Citizen-centered e-government services: benefits, costs, and research needs." *Proceedings of the 2008 international conference on Digital government research*.

(<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1367832.1367858> accessed 01/01/2010)

IFLA. (n.d.) Public libraries section: Acts on library services.

(<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm> accessed 1/01/2010).

IFLA Section of Public Libraries. (1998). *The public library as the gateway to the information society: the revision of the IFLA guidelines for public libraries, proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries, 1997*. The Hague: IFLA.

Karppinen, D., and Genz, M. (2004). *National information policies: improving public library services?* Thesis (M.S.)--Florida State University.

(<http://etd.lib.fsu.edu/theses/available/etd-08232004-225005/> accessed 01/01/2010)

- Kretzmann, J., and Rans, S. (2005). *The Engaged Library: Chicago Stories of Community Building*. Chicago, Ill: Urban Libraries Council.
(http://www.urbanlibraries.org/associations/9851/files/ULC_PFSC_Engaged_0206.pdf accessed 1/01/2010)
- Maine State Library. (n.d.). Library use value calculator.
(<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm> accessed 1/01/2010).
- Online Computer Library Center, Inc. (2008). From awareness to funding: a study of library support in America.
(<http://www.oclc.org/reports/funding/fullreport.pdf>)
- Sarkodie-Mensah, K. (2002). *Helping the difficult library patron: new approaches to examining and resolving a long-standing and ongoing problem*. New York: Haworth Information Press.
- Susman, T. (2002). *Safeguarding our patrons' privacy: what every librarian needs to know about the USA PATRIOT Act & related anti-terrorism measures : A satellite telekonference cosponsored by American Association of Law Libraries, American Library Association, Association of Research Libraries, Medical Library Association, Special Libraries Association*. Washington, DC: Association of Research Libraries.
- United States Department of Justice. (n.d.). Freedom of Information Act (FOIA).
(<http://www.justice.gov/oip/> accessed 1/01/2010).
- Urban Libraries Council, and The Urban Institute. (2007). Making cities stronger: Public library contributions to local development.
(http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075_stronger_cities.pdf accessed 1/01/2010)
- Walker, J., Manjarrez, C. (2003). *Partnerships for free choice learning: public libraries, museums, and public broadcasters working together*. Washington DC: Urban Institute.
- World Intellectual Property Organization. (n.d.). Collection of laws for electronic access (CLEA). (<http://www.wipo.int/clea/en/> accessed 1/01/2010).
- Woodward, J. (2007). *What every librarian should know about electronic privacy*. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Yarrow, A., Clubb, B., Draper, J., and IFLA Public Libraries Section. (2008). *Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation*. Professional reports, #108. The Hague: IFLA.
(<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-108>)

3 Uspokojování potřeb zákazníků

„Služby veřejné knihovny se poskytují bez rozdílu všem, nezávisle na věku, rasovém původu, pohlaví, víře, národnosti, jazyku či sociálním postavení.

V zájmu celostátní koordinace a kooperace knihoven musí legislativa a strategické plány rozvoje definovat a podporovat budování celostátní sítě knihoven založené na sdílených standardech služeb.

Síť veřejných knihoven se buduje ve vztahu k národním, regionálním, vědeckým a specializovaným knihovnám a školním, vysokoškolským a univerzitním knihovnám.

Služby veřejné knihovny musí být fyzicky dostupné kterémukoli občanu obce. Předpokládá to dobré situování budovy knihovny, zajištění dobrých podmínek pro četbu a studium, vybavení přiměřenou technikou a vymezení výpůjční doby v čase výhodném pro uživatele. Samozřejmostí je poskytování služeb mimo budovu knihovny občanům, kteří do ní nemohou docházet. Knihovnické služby se musí přizpůsobit odlišným potřebám obcí ve venkovských a v městských oblastech.“

(Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách, 1994)

3.1 Úvod

Aby mohla veřejná knihovna úspěšně plnit své úkoly, musí být v plném rozsahu přístupná všem potenciálním zákazníkům. Termín zákazník se používá v celé Směrnici (jako ekvivalent termínů uživatel, stálý zákazník nebo možná klient), neboť bere v úvahu i ne-uživatele knihovny jako jejího potenciálního zákazníka. Tento termín zároveň implicitně vyjadřuje přání a potřeby všech jednotlivců, jež mají být vnímány a uspokojovány. Zákazníci knihovny mají v konečném důsledku možnost volby, zda budou nabízené služby veřejné knihovny využívat, či nikoliv. Proto také jakékoliv omezení přístupu, ať už úmyslné nebo náhodné, oslabuje schopnost veřejné knihovny plnit její nejdůležitější poslání a roli, tj. uspokojovat potřebu knihovních a informačních služeb komunity. Pro efektivní služby veřejné knihovny jsou důležité tyto prvky:

- určení potenciálních zákazníků,
- analýza potřeb zákazníků,

- poskytování služeb skupinám a jednotlivcům,
- zpracování strategie péče o zákazníky,
- podpora vzdělávání zákazníků v knihovnách,
- spolupráce a sdílení zdrojů,
- vytváření elektronických sítí,
- zajištění dostupnosti služeb,
- provoz budov knihovny.

3.2 Určení potenciálních zákazníků

Cílem veřejné knihovny je poskytovat služby všem občanům a skupinám. Žádný člověk není příliš mladý ani příliš starý, aby nemohl využívat služeb knihovny fyzicky nebo online. Potenciálními uživateli veřejné knihovny jsou tyto skupiny:

- Lidé každého věku a v každém životním období:
 - děti,
 - mládež,
 - dospělí,
 - senioři.
- Jednotlivci a skupiny lidí se zvláštními potřebami:
 - lidé z různých kultur a etnických skupin včetně původních obyvatel,
 - lidé s postižením, např. fyzickým, nevidomí či slabozrací, sluchově postižení,
 - lidé připoutaní k domovu,
 - lidé umístění v různých zařízeních, např. nemocnicích, věznicích,
 - lidé bez jakýchkoliv znalostí o službách veřejné knihovny.
- Instituce v rámci širší komunitní sítě:
 - výchovně vzdělávací, kulturní a dobrovolnické organizace a skupiny v obci,
 - podnikatelské subjekty,
 - řídicí orgán zřizovatele, např. obecní/městský úřad.

Protože zdroje jsou omezené dokonce i v nejbohatší společnosti, není vždy možné poskytnout všem zákazníkům služby na stejné úrovni. Knihovna musí stanovit priority podložené analýzou potřeb současných i potenciálních uživatelů a jejich přístupu k alternativním službám.

3.3 Analýza potřeb místní komunity

Důležité je zjistit, kdo využívá a kdo nevyužívá služeb knihovny a průběžně shromažďovat a analyzovat data o těch potřebách jednotlivců a skupin v komunitě, které může uspokojit veřejná knihovna (viz kapitola 6.10 Nástroje řízení).

3.4 Služby zákazníkům

Veřejná knihovna musí poskytovat služby vycházející z analýzy knihovnických a informačních potřeb místní komunity. Při plánování služeb je třeba stanovit priority a vytvořit strategii, koncepci služeb ve střednědobém až dlouhodobém výhledu. Služby pro určité cílové skupiny by měly být připraveny a poskytovány pouze tehdy, když takové skupiny v místní komunitě existují.

Knihovnické služby nemají podléhat žádné formě ideologického, politického, náboženského ani komerčního nátlaku. Musí být schopny přizpůsobit se a rozvíjet tak, aby odrážely změny ve společnosti, např. změny ve struktuře rodiny, zaměstnanosti, změny demografické, kulturní rozmanitost a změny způsobů komunikace. Mají brát zřetel jak na tradiční kulturu, tak na moderní technologie, tzn. podporovat jak lidovou slovesnost, tak využívání informační a komunikační techniky. V některých zemích jsou služby, které knihovna musí zajišťovat, vymezeny knihovnickou legislativou.

3.4.1 Poskytování služeb

Veřejné knihovny poskytují řadu služeb v zájmu uspokojování potřeb svých zákazníků, a to jak v knihovně, resp. zprostředkovaných knihovnou, tak v rámci společnosti. Knihovna by měla umožnit přístup ke svým službám všem lidem, včetně těch, kteří jej mají ztíženy v důsledku fyzického či psychického znevýhodnění. Prostřednictvím celé škály různých forem médií a internetu by měly být zákazníkům lehce dostupné tyto služby:

- (absenční) půjčování knih a jiných dokumentů/dalších médií,
- poskytování knih a jiných dokumentů prezenčně v knihovně,
- informační služby s využitím tištěných a elektronických médií,
- poradenské služby čtenářům včetně rezervací,
- informační služby pro místní komunitu,
- vzdělávání zákazníků knihovny včetně podpory programů zvyšování gramotnosti,
- organizování programů a akcí,
- využívání moderních komunikačních nástrojů jako jsou blogy, zprávy přes mobilní telefony a sociální sítě jak pro referenční služby, tak také pro Public Relations (vztahy s veřejností).

Soupis není vyčerpávající, vytkl pouze některé klíčové služby veřejné knihovny. Jejich rozsah a úroveň závisí na velikosti knihovny a obsluhované populace. Každá knihovna by měla být aktivně zapojena do jedné nebo několika sítí knihoven, což umožní uživatelům přístup k široké škále dokumentů a služeb, ať je přístupové místo jakkoliv malé. Služby by se neměly omezovat jen na prostory knihovny, ale měly by jít přímo za uživatelem, pokud

není přístup do knihovny možný. Služby v rámci knihovny i mimo ni by měly využívat informační a komunikační technologie stejně jako tištěné dokumenty. Soupis některých zdrojů, které má mít knihovna k dispozici, je podrobněji uveden v kapitole 4.3.1 Fondy.

3.4.2 Služby pro děti

Veřejné knihovny zajišťují velké množství materiálů a akcí, aby umožnily dětem prožívat radost z četby a vzrušující objevování poznatků a uměleckých děl. Děti a jejich rodiče by se měli učit, jak nejlépe využívat knihovnu a rozvíjet své schopnosti využívat tištěná i elektronická média.

Veřejné knihovny mají zvlášť velkou odpovědnost za upevňování návyku čtení u dětí a za šíření dětských knih a jiných materiálů. Výzkumy naznačují, že nerozvine-li se návyk čtení a návštěv knihovny už v dětském věku, není pravděpodobné, že se tak stane v dospělosti. Knihovny proto musí pořádat speciální akce pro děti, jako je vyprávění příběhů (storytelling) a aktivity vztahující se ke službám a zdrojům knihovny. Děti by měly být podněcovány ke čtení a rozvíjení dovedností v oblasti informační gramotnosti a měly by využívat knihovnu už v raném věku. Ve vícejazyčných zemích mají mít děti k dispozici knihy a audiovizuální materiály ve svém mateřském jazyce.

- Některé veřejné knihovny ve Francii organizují ve spolupráci se zdravotnickými zařízeními programy pro rodiče s dětmi během čekání na lékařskou prohlídku. Programy jsou určeny dětem od narození do tří let a mají podnětiti rodiče, aby dětem nahlas četli a navštěvovali veřejnou knihovnu.
- Městská knihovna v Bukurešti v Rumunsku pořádá letní programy vedené dobrovolníky a určené 11–14letým dětem, jejichž rodiče jsou v práci.
- Veřejné knihovny v Nizozemsku zacvičují skupiny lidí nad padesát let, aby tito lidé předčítali dětem ve školách, mateřských školkách a střediscích péče o děti.
- Australský stát Queensland má veřejné knihovny, které organizují množství akcí pro děti: besedy pro děti do pěti let, jejich rodiče a pečovatele, vyprávění příběhů, návštěvy školních tříd, seznamování s knihovnou, čtenářské kroužky, kurzy práce s internetem a kluby domácích úkolů.
- Knihovny v Johnson County v Kansasu v USA připravily pro děti od předškolního věku až do jejich vstupu do první třídy balíčky „knih, s kterými vyrosteš“. Každý balíček měl své téma a obsahoval 5 knih, 1 audiopásku, 1 videopásku a 1 pracovní sešit.

- V Singapuru bylo od roku 1992 zřízeno ve spolupráci s místními občanskými organizacemi 41 knihoven pro děti mladší deseti let. Mají fond o 10 000 svazcích, internet a zvláštní místnost pro vyprávění. Na jejich financování se podílí knihovní rada a místní organizace.
- Mnoho knihoven v severských zemích nabízí při první návštěvě střediska zdravotnické péče o matku jako stimul k návštěvě knihovny knižní dárek.
- „Desatero příkázání pro budoucí dětskou knihovnu“ je nová zpráva nabízející doporučení a pokyny pro poskytování služeb knihoven dětem v Dánsku.
<http://splq.info/issues/vol41_3/04.htm>
- Zpráva „Knihovna snů pro mládež“ naznačuje, že mladí v Dánsku by chtěli knihovnu, která by je přijímala takové, jací jsou. „Knihovna snů“ je dobře navržená a snadno přístupná. Mladí lidé doufají, že knihovníci budou akceptovat jejich „mladistvé chování“ a budou jim k dispozici v případě potřeby.
<http://splq.info/issues/vol40_1/04.htm>
- Centralizovaný systém městských knihoven v Omsku (Rusko) realizoval kulturně vzdělávací projekt „Svět knih pro děti“ s cílem stimulačního postoje ke čtení u dětí předškolního věku, jejich rodičů, pečovatelu a výchovných institucí pro předškolní děti.
<<http://www.lib.omsk.ru/csmb.php?page=pp33>>
- Ústřední městská knihovna pro děti A. P. Gajdara v Moskvě nabízí informace dětem s postižením a jejich rodičům.
<http://www.gaidarovka.ru/index.php?option=com_content&task=category§ionid=6&id=87&Itemid=292>

3.4.3 Služby pro mládež

Mladí lidé mezi dětstvím a dospělostí se vyvíjejí jako individuální členové společnosti se svou vlastní kulturou. Veřejné knihovny musí mít pochopení pro jejich potřeby a svými službami je uspokojovat. Měly by opatřovat dokumenty včetně elektronických informačních zdrojů, které jsou odrazem zájmů a kultury dospívajících. Někdy to znamená získávat dokumenty na různých médiích, které odpovídají kultuře mladých a nejsou tradiční součástí knihovnických fondů, např. populární romány, knižní a televizní seriály, hudba, DVD, časopisy pro náctileté, plakáty, počítačové hry a komiksy. Aby se zajistilo, že dokumenty skutečně odpovídají jejich zájmům, je vhodné získávat mladé lidi jako pomocníky při jejich výběru. Ve větších knihovnách mohou tyto dokumenty v prostředí s přiměřeným vybavením tvořit specializované oddělení knihovny pro mládež. To pomůže mladým cítit se v knihovně jako doma a překonat pocit odcizení, který není v této věkové skupině

ničím neobvyklým. Je třeba organizovat pořady a besedy na témata blízká dospívajícím (viz *Směrnice IFLA pro služby knihoven dospívající mládeži*).

- V Hamburku (SRN) pomáhají mladí lidé při výběru a nákupu různých médií do fondu knihovny pro mládež v rámci projektu EXIT. Výběr médií odpovídá jejich kultuře. Mladí zorganizovali a získali sponzora pro vlastní internetovou kavárnu.
<<http://www.buecherhallen.de>>
- V australském Queenslandu je personál veřejných knihoven speciálně školen pro práci s dospívajícími. Školení se týká péče o čtenáře, přípravy programů, vedení poradních skupin a klubů domácích úkolů. Řada knihoven zřídila ve spolupráci s místními mladými lidmi zvláštní prostory pro mládež.
<<http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm>>
- V Singapuru byla v centru obchodní čtvrti zřízena knihovna pro mladé lidi ve věku 18–35 let. Skupiny těchto mladých lidí pomohly při profilování fondu a návrhu designu knihovny.
- Ve Spojených státech doporučuje Směrnice pro služby veřejných knihoven pro mládež ve státě Massachusetts <<http://www.masslib.org/yss/REVISIONFeb051.pdf>> poskytování referenčních služeb při řešení domácích úkolů a také osobních, profesních a studijních informací s využitím telefonických a online kontaktů. Knihovníci ve Veřejné knihovně v Haverhillu (stát Massachusetts) okamžitě reagují na případné dotazy zasláním textových zpráv, e-mailů či telefonicky, aby komunikace s mládeží byla co nejlepší.
<<http://www.haverhillpl.org/Services/askalibrarian.html>>

3.4.4 Služby dospělým

Dospělí lidé mívají v různých situacích svého studia, zaměstnání a osobního života různé požadavky na knihovnické a informační služby. Tyto požadavky mají být analyzovány a výsledkům analýzy mají odpovídat služby. Mají podporovat zejména:

- celoživotní vzdělávání,
- volnočasové aktivity,
- informační potřeby,
- veřejné aktivity,
- kulturní aktivity,
- rekreační čtení.

Služby odpovídající těmto požadavkům by měly být dostupné i dětem a mladistvým.

3.4.5 Celoživotní vzdělávání

Veřejná knihovna podporuje celoživotní vzdělávání, spolupráci se školami a dalšími vzdělávacími institucemi a pomáhá studentům všech věkových kategorií ve formálním vzdělávání. Aktivní podpora vzdělávání dává veřejným knihovnám příležitost spolupracovat s učiteli a dalšími pracovníky z oblasti vzdělávání. Knihovna by měla zajišťovat širokou škálu materiálů z různých oborů, které umožňují lidem rozvíjet jejich zájmy a formální i neformální vzdělávání. Měla by rovněž zajišťovat materiály na podporu gramotnosti a osvojení základních životních dovedností. Navíc by měla poskytovat i studijní vybavení a technické prostředky studentům, kteří nemají dostatečnou nebo žádnou možnost studia doma.

Rozvoj distančního studia má vliv na veřejné knihovny. Studenti distančního studia, kteří se učí doma, navštěvují často místní knihovnu jako primární zdroj informací a dokumentů. Mnozí z nich požadují přístup k internetu a veřejná knihovna jim ho má umožnit. Veřejné knihovny hrají stále významnější úlohu v síti vzdělávacích institucí a v zájmu uspokojování těchto požadavků by měly poskytnout své prostory a přístup k dokumentům.

- Knihovna v jižním Dublinu v Irsku poskytuje prostory pro sebevzdělávání dospělých, které jsou vybaveny počítačem a audiovizuálními materiály pro studium jazyků. Cílem je poskytnout zákazníkům neutrální a podnětné prostředí, kde se každý může učit svým vlastním tempem.
- Dvě knihovny v Oklahomě v USA sponzorují s pomocí grantů od Národní nadace pro humanitní vědy diskusní skupiny začínajících dospělých čtenářů. Skupina přečte vždy určitou knihu, zpravidla klasického autora, a pak o ní s pomocí skupinového moderátora diskutuje.

3.4.6 Volnočasové aktivity

Lidé potřebují informace, aby se mohli ve volném čase věnovat svým zájmům. K hlavním úkolům veřejné knihovny patří uspokojování těchto potřeb prostřednictvím množství informačních zdrojů různého druhu. Veřejné knihovny musí brát zřetel na kulturní, sociální a ekonomické změny ve společnosti a rozvíjet služby, které by na tyto změny pružně reagovaly. Veřejná knihovna má napomáhat zachování kultury, historie a místních tradic a pohotově je zpřístupňovat.

Tím, že organizuje různé akce a využívá svých fondů, podporuje veřejná knihovna umělecký a kulturní vývoj lidí všech věkových kategorií. Knihovna je také významným společenským centrem, kde se scházejí jednotlivci i skupiny, formálně i neformálně. Zvláště důležité je to v lokalitách, kde nejsou jiná vhodná místa k setkávání.

3.4.7 Informační služby

Rychlý rozvoj informačních technologií přinesl velké množství informací všem, kteří mají přístup k elektronickým médiím. Poskytování informací bylo vždy hlavním úkolem veřejné knihovny, ale způsoby shromažďování, zpřístupňování a poskytování informací se v uplynulých letech radikálně změnilo. V poskytování informací má veřejná knihovna řadu úkolů:

- zajišťovat přístup k informacím na všech úrovních,
- shromažďovat a zpřístupňovat informace o místní komunitě, často ve spolupráci s dalšími organizacemi,
- učit lidi každého věku využívat informace a pracovat s odpovídající informační technologií,
- vést zákazníky k odpovídajícím informačním zdrojům,
- umožňovat lidem s postižením nezávislý přístup k informacím,
- působit jako brána do světa informací, zajišťovat k nim přístup všem a pomáhat tím překlenout propast mezi „informačně bohatými“ a „informačně chudými“.

Prudký rozvoj internetu je do značné míry nestrukturovaný a neřízený. Množství informací dostupných pomocí internetu má různou kvalitu i správnost. Úkolem knihovníka je vést uživatele k správným informačním zdrojům, které uspokojí jejich požadavky.

- V Horsens v Dánsku zřídila veřejná knihovna informační stánek, kde poskytuje lidem informace vládního, regionálního a místního charakteru, pomáhá jim vyplňovat formuláře nebo najít správný odbor státní správy. Zodpovídá také otázky spotřebitelského charakteru. Pracuje při tom s tištěnými dokumenty a s internetem.
<<http://horsensbibliotek.dk/>>
- V kolumbijském Medellinu založila veřejná knihovna v Comfenalco webovou stránku s aktuálními informacemi o městě, jeho institucích, osobnostech, kulturních pořadech a veřejných službách. Vydává rovněž průvodce s odpověďmi na nejčastěji kladené otázky v knihovně.
<<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>>
<<http://www.comfenalcoantioquia.com/Bibliotecas.aspx>>
- „Knihovny a občan“ je národní kampaň podporovaná dánskými veřejnými knihovnami, která stimuluje veřejnost, aby navštěvovala známý internetový portál. Webová stránka je zřízena na pomoc občanům při zvládnutí osobní komunikace s úřady.
<http://splq.info/issues/vol42_3/07.htm>

3.4.8 Služby pro komunitní skupiny

Veřejná knihovna musí být centrem komunity, má-li se plně účastnit jejích aktivit. Má proto spolupracovat s ostatními organizacemi a skupinami dané komunity. Jde o orgány státní a místní správy, podnikatelskou sféru anebo dobrovolnické organizace. Má provádět analýzu informačních potřeb těchto orgánů a zajišťovat služby k jejich uspokojování. Pomůže tak nejen těmto organizacím, zároveň prakticky dokazuje hodnotu veřejné knihovny těm lidem v komunitě, kteří mohou mít vliv na další rozvoj služeb knihoven. Mnoho veřejných knihoven poskytuje informační služby např. politikům a úředníkům místní správy, čímž prakticky demonstřují hodnotu veřejné knihovny.

- Knihovna hrabství Essex v Anglii zřizuje webové stránky pro dobrovolnické organizace. Knihovna vybírá malý poplatek, který je výrazně nižší než na komerční bázi.
- V Arizoně v USA byla z grantových prostředků zřízena v knihovně laboratoř s počítačem, kterou používají děti a dospělí z domorodého kmene Hualapai.
- V západní oblasti centrální Anglie byl vypracován s podporou prostředků z Evropského regionálního rozvojového fondu projekt INTER – ALL, který poskytuje informace malým podnikům. Třináct knihoven téže oblasti zřídilo studijní a informační střediska s patnácti pracovníky na plný úvazek.

3.4.9 Služby skupinám zákazníků se zvláštními potřebami

Potenciální zákazníci, kteří z jakýchkoliv příčin nejsou schopni využívat běžné služby knihovny, mají stejné právo přístupu ke všem službám jako ostatní veřejnost. Ve Velké Británii musí všechny knihovny dodržovat Zákon proti diskriminaci osob se zdravotním postižením a ve Spojených státech Zákon o Američanech s postižením. Knihovna proto musí najít způsob, jak zpřístupnit knihovní dokumenty a služby těmto zákazníkům. Vedoucí pracovníci knihoven by měli být důvěrně seznámeni s místními vyhláškami a předpisy a dodržovat je. Jde např. o:

- zvláštní způsob dopravy, např. pojízdné knihovny (bibliobusy, bibliočluny) a jiné formy dopravy knih lidem žijícím v odlehlých oblastech,
- služby do domu lidem, kteří jsou upoutáni k domovu,
- služby zaměstnancům do továren a průmyslových závodů,
- služby lidem umístěným v různých institucích, např. věznicích, nemocnicích,
- speciální vybavení a dokumenty pro osoby s tělesným či smyslovým postižením, např. pro sluchově a zrakově postižené,
- speciální vybavení a dokumenty pro lidi s poruchami učení, např. snadno čitelné materiály a multimédia,

- služby na pomoc přistěhovalcům a novým občanům, aby našli svůj způsob života v odlišné společnosti a měli přístup k materiálům své kultury,
- elektronickou komunikaci, např. internet, elektronické databáze a jiné online zdroje.

Služby lidem se speciálními potřebami je možno zlepšit použitím moderní techniky, např. syntetizátorů řeči pro zrakově postižené, online katalogů pro lidi v odlehlých oblastech nebo upoutané k domovu, vzdáleným přístupem ke zdrojům pro distančně studující. Hlavní část služeb, např. online čtenářské katalogy (OPAC), může být upravena tak, aby vyhovovala potřebám lidí s fyzickým a smyslovým postižením. Ti, kteří by mohli mít největší užitek z vymožeností technologického rozvoje, mají často nejmenší možnost si je pořídit. Je proto třeba, aby veřejná knihovna vypracovala inovační plány využití moderní techniky ke zpřístupňování knihovnických služeb co největšímu počtu lidí.

Služby etnickým skupinám v komunitě a původním obyvatelům by měly být organizovány po dohodě s těmito skupinami. Patří sem:

- zaměstnávání příslušníků etnické skupiny v knihovně,
 - vybudování fondu literatury vlastní etnické skupině a zachycující lidovou slovesnost a nepsané znalosti lidí,
 - uplatňování zvláštních podmínek, které byly vytvořeny ve spolupráci s místními lidmi a jsou blízké jejich kultuře.
- Informační centrum v Univerzitní nemocnici v Odense je jednou z nejstarších knihoven pro pacienty v Dánsku. Nabízí ojedinělé multidisciplinární služby pro pacienty a jejich příbuzné, jakož i informace o zdraví a specifických nemocech.
- Dánský výzkum integrace etnických menšin se zaměřuje na služby knihoven pro tyto skupiny populace a prosazuje teorie „posílení a rozvoje nového publika“ s cílem zlepšení stávajících a zavedení nových služeb.
<<http://www.odense.dk/web/eksperimentarium/english.aspx>>
- Oddíl nazvaný „Soucítění“ na webových stránkách Ústřední veřejné knihovny v Novouralsku (Rusko) představuje sbírku informací a osvědčených pracovních postupů knihoven a různých jiných organizací, které slouží osobám se zdravotním postižením.
<<http://www.publiclibrary.ru/readers/mercy/about.htm>>
- Veřejná knihovna v Oslu v Norsku poskytuje „na míru šité“ webové služby, resp. stránku pro jazykové menšiny ve 14 jazycích. Obsahuje informace o knihovnách, kultuře, norské společnosti, o tom jak se učit norsky a informuje o organizacích pro etnické menšiny.
<<http://bazar.deichman.no>>

- Veřejné knihovny v Chorvatsku pořádají programy věnované gramotnosti a čtení a také dalším tématům a oborům, jako je například biblioterapie a logobiblioterapie (příprava lehčeji čitelných materiálů) pro občany se zdravotním postižením.

3.4.10 Knihovna v podmínkách komunity

Služby knihovny nejsou omezeny budovou knihovny. Mohou být poskytovány či zpřístupňovány na všech důležitých místech obce. Poskytování služeb na takových místech, kde se lidé scházejí, umožní knihovně kontakt s těmi, kterým činí potíže navštěvovat knihovnu fyzicky.

- V Santiagu v Chile poskytují knihovny své služby ve stanicích metra.
- Ve španělském Katalánsku a v Portugalsku zřizují v letních měsících knihovny na plážích.
- Knihovny využívají různé druhy dopravy. Pojízdné knihovny jsou běžné v mnoha zemích. Čluny s knihami mají v Norsku a v Indonésii používají kola a drožky, v Peru dopravují osli přenosné počítače i knihy, v Keni jsou to velbloudi, v Zimbabwe vozy tažené osly. Mopedy dopravují knihy do domu nebo do úřadu v holandském Apeldoemu.
- V některých částech Jižní Afriky jdou knihovnické služby i do neformálních sídlišť a nedovoleně obsazených míst (squatů) bez infrastruktury. Děje se tak různými způsoby, např. z kufru auta, z kovových skříněk na klinikách, z korby nákladního auta, pod stromem; jsou poskytovány jednotlivci nebo jsou v obchodech materiály předávány jiným členům komunity. Do škol a domovů důchodců jsou někdy poskytovány soubory knih. Ve střediscích pro rekonvalescenci dětí, které nemohou navštívit knihovnu, probíhá vyprávění příběhů, jsou poskytovány informace ke školním projektům.
- V Kolumbii se v místech shromažďování lidí připravily lavice, vývěsní tabule a kovové skřínky asi s třemi sty knihami. Přístupné byly cca dvě hodiny denně.
- V nákupním středisku v Manassas ve Virginii, USA, sídlí první státní elektronická knihovna. Nepůjčuje knihy, ale poskytuje místním obyvatelům bezplatné kurzy výpočetní techniky a služby virtuální knihovny.

3.4.11 Podpora čtení a gramotnost

Čtení, psaní a schopnost pracovat s čísly jsou základními předpoklady k tomu, aby byl člověk plnohodnotným a aktivním členem společnosti. Čtení a psaní je

rovněž základním předpokladem k využívání moderních komunikačních systémů. Veřejná knihovna má podporovat aktivity, umožňující lidem optimálně využívat moderní technologie. Má také podporovat jiné instituce, které bojují proti negramotnosti a podporují mediální kompetence (gramotnost). Dosáhne toho tím, že bude:

- propagovat čtení,
- zajišťovat odpovídající materiály pro lidi s nízkou gramotností,
- spolupracovat s dalšími organizacemi angažovanými v boji proti negramotnosti,
- zúčastňovat se kampaní proti negramotnosti a za zvýšení znalosti základních početních úkonů,
- organizovat akce podněcující zájem o čtení, literaturu a nová média,
- propagovat a organizovat výcvik ve využívání výpočetní techniky,
- prosazovat informovanost o novinkách na trhu s médii,
- pomáhat lidem najít potřebnou informaci ve vhodné formě,
- spolupracovat s učiteli, rodiči a dalšími kontaktními osobami s cílem pomoci novým občanům v osvojení základního vzdělání, které jim usnadní život v nových podmínkách.

Veřejná knihovna poskytuje velký výběr umělecké literatury a používá různých propagačních metod, aby obrátila pozornost čtenářů k pestrému sortimentu této literatury. Může také organizovat interaktivní programy, které umožní čtenářům vyměňovat si názory na přečtené knihy.

- Interaktivní program ve Wandsworthu v Anglii používá multimediální software, aby přivedl čtenáře k experimentování s četbou a k účasti v diskusi o přečtených knihách.
- Projekt „Kniha zabírá“ zpracovaný Kodaňskými knihovnami (Dánsko) ve spolupráci s mnoha vydavateli rozesílá část románu e-mailem přibližně tisíci předplatitelů tak, aby po týdnu obdržel každý celou první kapitolu.
<<http://bogbidder.dk/>>
- Knihovny v hrabství Offaly a Limerick v Irsku jsou aktivními činiteli v šíření gramotnosti, spolupracují s těmi, kteří se učí číst a psát, s učiteli, s místními organizátory šíření gramotnosti, s Národní agenturou pro gramotnost dospělých. Zajišťují široký výběr knih a dalších materiálů pro dospělé studující a pro jejich učitele a různými způsoby propagují kulturu čtení.
- V Singapuru pracuje knihovna se svépomocnou skupinou pomáhající ženám, které se učí angličtinu. Vyučování probíhá v knihovně, která zajišťuje potřebné materiály.

- Knihovna v Comfenalco v kolumbijském Medellinu má každý týden svou stránku v hlavních novinách města, na níž přináší přehledy a komentáře o knihách pro děti.
- Projekt „Láska ke čtení“ v Dánsku usiluje o stimulaci potěšení z bilingvního čtení u dětí inspirativním výběrem oblíbených knih různých žánrů a úrovní čtenářské náročnosti. Současně nabízí návod k využití knihovny. Tento projekt se snaží posílit postavení knihovny jako aktivního účastníka dění v místní komunitě a jejím okolí.
<<http://gammel.bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/biblioteksudvikling/projekter/projekt-leselyst>>

3.4.12 Informační gramotnost

Veřejná knihovna musí pomáhat svým klientům rozvíjet informační gramotnost definovanou jak dovednostmi, jež by měly jednotlivci umožnit rozeznat, kdy je informace relevantní, tak i jako schopnost tuto relevantní informaci začlenit do širších souvislostí, zhodnotit a efektivně využít. Zatímco žáci ve škole, studenti na univerzitě a odborníci pracující v institucích formálního vzdělávání mohou komunikovat s profesionálním knihovníkem, jehož odbornost jim pomůže rozvinout jejich nezávislost a samostatnou orientaci, pokud jde o vyhledávání informací, velká část populace, které by knihovny měly sloužit, tuto možnost nemá. Co opravdu klienti mají, jsou informační potřeby a rychle se rozvíjející technologie. V lepším případě mají k dispozici přiměřeně personálně vybavenou a financovanou knihovnu, která je může usměrnit.

Současné informační prostředí může zahltit každého, kdo vyhledává informace. Proto si veřejní knihovníci v 21. století uvědomují, že musí dělat víc.

- Ve Španělsku podporuje ministerstvo kultury skupinu expertů, která se zabývá plánováním aktivit veřejných knihoven ke zlepšení informační gramotnosti populace.
<<http://www.mcu.es/bibliotecas/index.html>>
- Vzdělávací centra REAL Glasgow, jež jsou součástí sdružení Knihoven města Glasgow, ustavila ze svých zaměstnanců nový tým „Referenti na podporu vzdělávání“ (včetně vzdělávacích portfolií, informačních a komunikačních technologií a personálních agend). Projekt je výsledkem spolupráce mezi Knihovnamí města Glasgow a Obchodní komorou.
- Personál knihovny v Muphalanze a následně dalších venkovských knihoven v Jižní Africe byl školen, aby si zvýšil dovednosti v oblasti informační gramotnosti, takže „může zlepšit úroveň poskytovaných služeb a vylepšit profil veřejné knihovny školením uživatelů knihovny“.

- Přístupu k World Wide Webu s výhodou využívali zákazníci knihoven celého světa prostřednictvím počítačů a připojení k internetu díky velkorysé podpoře Nadace Billa a Melindy Gatesových.
- Vzdělávací centrum Ústřední knihovny v Birminghamu je integrováno do veřejné knihovny, pokud jde o poskytování zdrojů z „kamené“ i virtuální knihovny pro samostatné i skupinové celoživotní vzdělávání.
- Knihovny města Christchurch (Nový Zéland) poskytují přístup do tří vzdělávacích center. Nabízejí prostory pro vzdělávací aktivity, služby a technologii, která umožňuje realizovat vzdělávací programy ve skupinách a umožňuje výuku zaměřenou přímo na práci s počítačem.
- V regionu zvaném Wuhan zahájila jedna čínská knihovna školení čtenářů zaměřené na oblast informačních znalostí a informačních technologií.
- Knihovny po celé planetě pořádají kurzy týkající se bezpečnosti internetu pro děti. Např. regionální systém veřejných knihoven okresu Tampa-Hillsborough v USA využívá program NetSmartz Kids k výuce bezpečnosti na internetu.
<<http://www.hcplc.org/hcplc/justkids/adults/internet.html>>
- Síť 25 knihoven <<http://smartinvesting.ala.org>> zpřístupňuje nyní zdroje více než 8 milionům uživatelů knihoven v USA prostřednictvím služby Smart investing@your library. Mnohé z těchto knihoven využívají nových způsobů, jak oslovit aktivní i potenciální uživatele včetně You Tube, virtuálního světa „Second life“ a dalších nástrojů sociálních sítí.

3.5 Péče o zákazníky

Koncepce a postupy knihovny mají vycházet z potřeb a zájmů zákazníků a nikoli ze zájmů organizace a jejího personálu. Kvalitní služby poskytuje ta knihovna, která citlivě reaguje na potřeby svých zákazníků a organizuje své služby tak, aby těmto potřebám vyhovovaly. Spokojení uživatelé jsou nejlepšími zastánci knihovnických služeb.

Veřejná knihovna má mít pozitivní koncepci péče o uživatele. To znamená, že pozitivní vliv na uživatele má být prvořadým aspektem plánování, koncepce knihovny, systémů, provozních postupů i návrhů informačních a propagačních materiálů. Koncepce péče o zákazníky by měla zahrnovat níže uvedené prvky:

Prvky související se zaměstnanci knihovny:

- obraz, který o sobě knihovny vytvářejí, musí být nestranný a objektivní,
- personál má být vždy zdvořilý, laskavý, uctivý a ochotný,

- knihovna má mít program průběžného školení personálu v péči o uživatele,
- veškerý personál má projít základním školením, aby dovedl pracovat s lidmi s postižením a s příslušníky etnických menšin,
- při telefonování má být personál vřídý a informačně pohotový,
- všechny formy komunikace, slovní i písemné, se musí vyhnout používání žargonu,
- všechny tištěné informace o službách by měly být dostupné ve vhodných alternativních formách (např. velkým písmem, na CD, v digitálním formátu) a podle potřeby i v dalších alternativních jazycích,
- při komunikaci se zákazníky je třeba používat různé metody, např. vývěsní tabule, bulletin, webové stránky,
- zákazníci knihovny by měli dostat odpověď v co nejkratší době; na dopisy a jiné formy komunikace by se mělo odpovídat rychle a zdvořile.

Služby a vybavení knihoven:

- služby knihovny mají být řádně plánované, dostatečně připravené a spolehlivé,
- prostředí knihovny má být co nejpříjemnější a nejpřitažlivější,
- provozní doba má vyhovovat většině zákazníků,
- katalogy knihovny a její webové stránky mají být přístupné online tak, aby je klient mohl využívat z domova a i mimo provozní dobu,
- měly by být poskytovány účinné a pohotové služby prodloužení a rezervace včetně zajištění vzdáleného přístupu (např. telefonním spojením 24 hodin denně nebo online přístupem),
- pokud to potřeby uživatelů vyžadují, mají být služby poskytovány i mimo budovu knihovny,
- knihovna má mít zařízení, které usnadňuje její využívání, např. biblioboxy na vracení půjčených dokumentů mimo provozní dobu, samoobslužné zařízení pro půjčování a vracení dokumentů v knihovně, telefonní záznamníky, e-mail a hlasovou schránku umožňující komunikaci s knihovnou nepřetržitě i mimo provozní dobu,
- knihovny by měly poskytovat kvalitní elektronické vybavení včetně speciálních zařízení pro zrakově a sluchově postižené.

3.5.1 Účast zákazníků

Uživatele je třeba zapojit do rozvoje knihovnických služeb tím, že:

- realizují se průzkumy toho, jaké služby zákazníci využívají a vyžadují,
- vyřizují se a analyzují stížnosti zákazníků,
- sledují se a vyhodnocují reakce zákazníků na nové služby a aktivity,
- podněty a připomínky veřejnosti jsou využívány v plánování a rozvoji služeb,
- udržuje se zpětná vazba s uživateli týkající se jejich přínosu k rozvoji služeb,
- zpřístupňují se schránky na podněty a připomínky zákazníků a průběžně se vyřizují jejich stížnosti a doporučení,

- tvoří se sdružení přátel knihovny a zájmových skupin zákazníků knihovny,
- shromažďují se informace od potenciálních zákazníků, kteří nevyužívají služby knihovny.

3.6 Vzdělávání zákazníků

Veřejná knihovna má pomáhat svým zákazníkům, aby si osvojili dovednosti, které jim umožní efektivně využívat fondy a služby knihovny. Pracovníci knihovny jsou informačními navigátory, kteří pomáhají uživatelům všech věkových skupin využívat informační a komunikační techniku. Knihovna by měla mít vypracované programy vzdělávání uživatelů. Protože moderní technika je stále dostupnější, je význam veřejné knihovny pro usnadnění přístupu k ní i pro to, aby se jí lidé naučili efektivně využívat, mimořádně důležitý.

Prohlídky knihovny s výkladem by měly být pravidelnou akcí, aby se lidé seznámili s budovou a službami a naučili se používat katalogy a technická zařízení. Prohlídky musí být pečlivě připraveny se zřetelem k potřebám konkrétních účastníků. Skupinové prohlídky mají být organizovány ve spolupráci s institucí, odkud skupina pochází.

- Veřejné knihovny v Singapuru pořádají orientační programy pro nové i stávající uživatele. Prohlídky knihovny se organizují pro školní třídy a mateřské školy. Programy informační výchovy jsou pořádány na různých úrovních a pomáhají zákazníkům správně vyhledávat informace.
- Deset knihoven v New Jersey v USA dostalo granty pro vybudování školicích středisek výpočetní techniky. Bylo možno koupit osobní počítače a uspořádat kurzy práce s počítačem na různá témata.
- Dánské veřejné knihovny jsou aktivními partnery v národních programech, které usilují o zlepšení dovedností občanů využívat informační technologie (IT). Tento požadavek vyplývá z Dánského knihovnického zákona a je podpořen dvěma smlouvami o spolupráci s Národní agenturou pro IT a společností Telecom.
<http://splq.info/issues/vol42_3/05.htm>

3.7 Spolupráce a sdílení fondů

Všechny služby veřejnosti mohou být kvalitnější, pokud knihovny spolupracují při výměně informací, služeb, názorů a odborných znalostí. Výsledkem spolupráce je snížení duplicity služeb, maximálně účinné využívání knihovnických fondů a celkové zlepšení služeb veřejnosti. V některých případech mohou cennou pomoc knihovně při plnění zvláštních úkolů nebo projektů poskytnout i jednotliví členové komunity.

Knihovna by měla usnadnit přístup k online katalogům jiných knihoven prostřednictvím vlastního online katalogu (OPAC) pomocí odkazů na důvěryhodné webové stránky, např. na katalogy regionálních knihovnických systémů a národní knihovny.

- Litteratusiden.dk (v překladu Literární strana) je webová stránka dánských knihoven, která informuje veřejnost o nových i klasických počinech ze světa literatury a doporučuje ke čtení hodnotnou literaturu. Projekt byl zpracován a je financován organizací „Foreningen Litteratusiden“.
<<http://www.litteratusiden.dk/>>

3.7.1 Formální vazby

Knihovna má navazovat formální vazby s jinými organizacemi v místní komunitě, např. se školami, kulturními institucemi, muzei, galeriemi, archivy, s projekty na podporu gramotnosti, s obchodními komorami a výbory. Tyto vazby mají být využívány ke koordinaci vynakládaných prostředků a úsilí jednotlivých partnerů tak, aby se společnými silami zlepšovaly služby veřejnosti.

3.7.2 Vztahy se školami

Jedním z nejdůležitějších institucionálních vztahů veřejné knihovny je její vztah s místními školami a výchovně vzdělávacím systémem v celé oblasti jejího působení. Tyto vazby a formy spolupráce zahrnují:

- sdílení fondů,
 - společné vzdělávání personálu,
 - spolupráci při budování fondů,
 - spolupráci při plánování,
 - koordinaci elektronických sítí a služeb,
 - spolupráci na přípravě učebních pomůcek,
 - návštěvy školních tříd ve veřejné knihovně,
 - společnou propagaci četby a gramotnosti,
 - program propagace webových stránek pro děti,
 - sdílení telekomunikačních a síťových infrastruktur,
 - společné organizování návštěv autorů.
- (Viz *Manifest IFLA/UNESCO pro školní knihovny*)

3.7.3 Sdílení knihovnických fondů

Každý knihovní fond je do určité míry unikátní. Žádný fond nemůže obsahovat všechny dokumenty, které požadují místní uživatelé knihovny. Knihovny proto mohou zlepšit své služby tím, že umožní zákazníkům přístup k fondům

jiných knihoven. Knihovny se mohou podílet na systémech sdílení fondů na všech úrovních – místní, regionální, národní a mezinárodní.

Knihovna by měla také zpřístupnit své fondy formou výpůjček jiným knihovnám, a to svou účastí v síti, např. v souborném katalogu, nebo v místní síti poskytovatelů informací, jako jsou např. školy, učiliště a univerzity.

3.7.4 Bibliografické záznamy

Knihovna by měla systematicky třídit a katalogizovat své fondy podle přijatých mezinárodních nebo národních bibliografických pravidel. Usnadňuje to jejich zařazení do širších sítí.

3.7.5 Meziknihovní výpůjční služby

K uspokojování informačních potřeb zákazníků by si knihovna měla půjčovat materiály z jiných knihoven v rámci téže organizace nebo mimo ni. Knihovna má mít zpracovanou koncepci meziknihovních výpůjčních služeb, v níž se zaměří mimo jiné na:

- dokumenty půjčované jiným veřejným knihovnám,
- typy dokumentů, které lze půjčit a které nikoliv,
- délku výpůjční lhůty dokumentů,
- případy, kdy požádá o dokumenty jiné knihovny,
- metody zaslání,
- způsoby placení této služby,
- opatření v případě ztráty nebo poškození dokumentů.

3.8 Elektronické sítě

Veřejné knihovny jsou nástroji rovných možností; musí být ochrannou sítí proti odcizení a sociálnímu vyloučení z technických výhod, elektronickou branou k informacím v digitálním věku. Měly by umožňovat všem občanům přístup k informacím, které jim pomáhají žít v místních podmínkách, získat základní znalosti demokratických procesů a podílet se na vývoji globální společnosti.

Knihovna by měla zajišťovat přístup ke svým fondům i fondům jiných knihoven a zajišťovat informační služby vytvářením nebo zapojením do efektivních elektronických sítí na všech stupních – od místní po mezinárodní. Znamená to i účast v komunitních sítích, v programech rozvoje technologicky vyspělých komunit i v elektronických sítích propojujících dvě či více organizací. Veřejné knihovny by měly být též součástí národní informační politiky.

- V Dánsku byla zřízena virtuální veřejná knihovna. Umožňuje přístup ke katalogům všech veřejných knihoven a největších vědeckých

a specializovaných knihoven. Lidé si mohou objednat dokument z kteréhokoliv místa v zemi a vyzvednout si jej ve své místní knihovně.
<<http://www.bibliotek.dk>>

- Ve Velké Británii spolupracuje mnoho knihoven na službě typu Ptejte se své knihovny. Je to elektronická online referenční služba poskytovaná 24 hodin denně, 365 dní v roce s mezinárodní podporou knihoven. Dotazy jsou zasílány online a automaticky přesměrovávány na tuto službu. Příslušná knihovna pak odpovídá přímo tazateli.
- Síť knihoven v Dánsku poskytuje přehled o řadě služeb poskytovaných přímo zákazníkům, kteří hledají poznatky a informace na internetu.
<<http://bibliotek.dk/netbib.php>>
- Hlavním účelem projektu „Zřízení a rozvoj všeruské virtuální referenční služby veřejných knihoven“ je optimalizovat systémy referenčních a informačních služeb pro zákazníky veřejných knihoven v rámci informační společnosti, a tím pomoci usnadnit sociálně-politické a ekonomické změny.
<<http://www.library.ru/help/>>

3.8.1 Přístup zákazníků k internetu

Knihovna by měla zajišťovat volný přístup veřejnosti k internetu a umožňovat všem občanům bez rozdílu ekonomického postavení přístup k informacím v elektronické podobě. Má mít alespoň jednu veřejně přístupnou stanici s internetem a tiskárnu, kterou nepoužívá personál.

3.8.2 Vzdálený přístup

Knihovna má využívat informační a komunikační technologie (ICT), aby umožnila lidem přístup k množství svých elektronických fondů a služeb z jejich domova, školy nebo pracoviště. Je-li to možné, mají být dostupné 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. Má-li knihovna katalog na internetu, zlepšuje se její dostupnost pro veřejnost a pro jiné knihovny a zvyšuje se kvalita služeb.

- DeIAWARE, systém vyvinutý Státní knihovnou v Delaware, USA, umožňuje přístup k informačním službám knihovny a k internetu všem občanům Delaware bez ohledu na místo pobytu a ekonomické okolnosti. Poskytuje rozmanité celostátní online produkty a služby, informace státní správy, věcný rejstřík k vybraným internetovým stránkám a odkazy na všechny typy knihoven v DeIAWARE.
<<http://www.lib.de.us>>

- Prostřednictvím Netmusik.dk nabízejí dánské knihovny přístup k více než dvěma milionům písní a hudebních skladeb s permanentní aktualizací. Hudba se stahuje přímo na uživatelův počítač jako výpůjčka zdarma. Většina dánských knihoven je k Netmusik.dk připojena.
<<http://netmusik.shop2download.com/cgi-bin/WebObjects/TShop.woa/wa/default>>
- Netlydbog.dk (Síť zvukových knih) je online podporou zvukových knih na internetu v Dánsku a odpoví na vzrůstající poptávku po digitálním obsahu na internetu.
<<http://www.netlydbog.dk>>

3.8.3 Přístup personálu

Pracovníci knihovny mají mít přístup k internetu/webu, aby mohli poskytovat zákazníkům lepší referenční a konzultační služby. Personál má být pravidelně školen v používání internetu.

3.8.4 Informační navigátor

Úkolem knihovny je být prostředníkem, veřejnou elektronickou branou k digitální informaci, tím, kdo pomáhá občanům překročit onen „digitální předěl“ k lepší budoucnosti. Knihovník je stále více „informačním navigátorem“, který zajišťuje, aby uživatel dostal přesnou a spolehlivou informaci.

3.9 Přístup ke službám

Fyzická dostupnost je jedním z klíčových faktorů úspěchu služeb veřejné knihovny. Vysoce kvalitní služby nemají žádnou cenu pro ty, kdo k nim nemají přístup. Přístup ke službám má být organizován tak, aby maximálně zvyšoval komfort stávajícím i potenciálním zákazníkům.

3.9.1 Umístění služeb

Knihovnické služby mají být poskytovány v místě, které je veřejností maximálně využíváno, které je centrem života populace, je výhodné pro obyvatele z řady důvodů. Pokud je to možné, mají být knihovny a jejich služby poblíž dopravních uzlů, v blízkosti center života komunity, např. obchodů, nákupních center, kulturních podniků. Je vhodné, když veřejná knihovna může sídlit v budově, kde jsou dostupné i další služby, jako jsou muzea, galerie výtvarného umění, společenská centra nebo sportovní zařízení. Mohou tak přitáhnout nové uživatele knihoven a uspořít finanční i provozní prostředky.

Obslužné místo by mělo být výrazně označeno a snadno dostupné pěšky, místní hromadnou dopravou, pokud zde je, nebo osobním vozem. Ve vyspělých městských a předměstských oblastech má být veřejná knihovna dosažitelná během 15 minut jízdy osobním vozem.

Otázky rovnosti přístupu by se měly podle možností řešit strategickým umístěním obslužných míst tak, aby byla dostupná skupinám potenciálních zákazníků knihoven, kteří nemají jinou možnost přístupu k informacím než veřejnou knihovnu, nebo dostatkem informací o jejich službách. Knihovní služby na dálku mohou být jedním z řešení (viz kapitoly 1.10 a 3.4.10).

- V Singapuru jsou knihovny umístěny v centru státních sídlišť. Knihovny pro děti jsou v přízemí obytných bloků, pro většinu dětí ze sousedství ve vzdálenosti 5 minut pěší chůze.

3.9.2 Provozní doba

Optimální přístup ke knihovnickým službám vyžaduje, aby knihovna byla otevřena v době maximálně vyhovující těm, kteří žijí, pracují a studují v místě jejího působení. Tento přístup lze rozšířit udržováním telefonického spojení 24 hodin denně nebo zajištěním přístupu k vybraným službám prostřednictvím webových stránek.

3.10 Budova knihovny

Obecně platí, že při plánování knihovny má knihovník a řídicí orgán brát v úvahu tyto prvky:

- funkce knihovny,
- velikost knihovny,
- určení prostorů,
- charakteristiky designu budovy a prostorů knihovny,
- přístup pro lidi s fyzickým postižením,
- orientační systém, značení, ukazatele,
- dostupnost regálů,
- prostředí knihovny,
- elektronické a audiovizuální vybavení,
- bezpečnost,
- parkování.

Zároveň by měli zabezpečit, aby byly prostory knihovny ve všech ohledech flexibilní, včetně interiérového vybavení, a umožňovaly přizpůsobení rychle se měnícím informačním technologiím a požadavkům na knihovní služby.

3.10.1 Funkce knihovny

Knihovna má mít odpovídající prostor, aby mohla v plném rozsahu poskytovat služby v souladu se svým strategickým plánem, místními, oblastními nebo národními standardy či směrnicemi. Na knihovny ve Velké Británii jsou kladeny požadavky na splnění kritérií, která zajistí splnění závazků vůči komunitě, jež slouží.

<http://www.culture.gov.uk/Reference_library/Publications/archive_2007/library_standards.htm>

Výběr z kritérií:

- vzdálenost knihovny od místa bydliště uživatele (docházková vzdálenost),
- provozní doba,
- přístup k internetu,
- každoroční přírůstek knih a dalších dokumentů.

3.10.2 Velikost knihovny

Velikost celkové užitkové plochy nutné pro veřejnou knihovnu závisí na takových faktorech, jako jsou specifické potřeby dané komunity, funkce knihovny, množství dostupných finančních prostředků, rozsah knihovnických fondů, prostory, které jsou k dispozici, a blízkost jiných knihoven. Tyto faktory se značně liší v různých zemích a v různých stavebních projektech, takže není možné navrhnout obecnou normu pro prostor veřejné knihovny. Nicméně byly zpracovány místní standardy a příklady z kanadského Ontaria, španělské Barcelony a australského státu Queensland, které mohou být využity v plánovacím procesu (viz Příloha 4 a Příloha 6).

3.10.3 Určení prostorů

Knihovna má mít prostory pro služby dospělým, dětem (včetně kojenců a batolat) a mládeži i pro využívání celou rodinou. Jejím cílem má být zajišťování širokého výběru dokumentů v zájmu uspokojování potřeb všech skupin a jednotlivců v dané komunitě (viz kapitola 4 Budování fondů).

Rozsah poskytovaných služeb a prostor nutný pro vykonávání každé z nich závisí na velikosti knihovny. Při plánování výstavby nové knihovny by měly být vzaty v úvahu následující faktory:

- knihovnické fondy včetně knih, periodik, zvláštních sbírek, zvukových záznamů, filmů a dalších netištěných a digitálních zdrojů,
- prostor se čtenářskými místy pro dospělé, děti a mládež, sloužící rekreační četbě, studiu, práci ve skupině, doučování ve dvou; zajištěny by měly být klidové zóny (pro soustředěné studium),
- služby poskytované mimo knihovnu: měl by být vyhrazen prostor pro uložení speciálních fondů a prostor pro přípravu a zajištění služeb poskytovaných mimo budovu (např. depozitní sklady pojízdných knihoven),

- prostory pro personál, tj. pracovní se stoly nebo místy s osobními počítači, místnosti pro občerstvení a odpočinek o přestávkách a prostory, kde se mohou pracovníci setkávat s kolegy nebo vedoucími pracovníky,
- zasedací místnosti, sály pro shromáždění menších i větších skupin z komunity se zvláštním přístupem do sociálních zařízení a samostatným vchodem, aby se shromáždění mohla konat i v době uzavření knihovny,
- technické vybavení včetně veřejně přístupných stanic internetu, tiskáren, CD a DVD přehrávačů, kopírek, skenerů, webových kamer, čtecích přístrojů mikrofilmů a mikrofiší, psacích strojů apod.,
- zvláštní vybavení jako vitríny na atlasy a mapy, stojany/držáky novin, samoobslužné výpůjční automaty (selfchecky), speciální stojany na slovníky, nástěnné tabule, obrazovky, stojany na displeje, kartotéky, skříně na mapy atd.,
- dostatek prostoru pro volný pohyb návštěvníků a personálu; doporučuje se 15–20 % z celkové plochy vyčlenit pro veřejnost a 20–25 % z celkové plochy pro personál a současně splnit alespoň minimální požadavky na přístup zákazníků na invalidních vozíčkách,
- ve větších knihovnách je vhodným zařízením kavárna pro veřejnost, v menších knihovnách nápojové automaty,
- prostory pro technické služby v knihovně, tj. výtahy, vytápění, ventilace, dílny pro údržbu, sklad úklidových materiálů atd.

3.10.4 Charakteristiky designu budovy a prostorů knihovny

Knihovna má zajistit snadný přístup všem zákazníkům, zejména pak osobám s tělesným a smyslovým postižením. Plán nové knihovny má mít tyto hlavní rysy:

- exteriér knihovny má být dobře osvětlen se zřetelným označením, viditelným z ulice,
- vstup do knihovny má být zřetelně viditelný a umístěný na té straně budovy, odkud přichází nejvíc lidí,
- knihovna má odstranit všechny překážky ve využívání,
- v objektu knihovny nemají být takové prvky, které by bránily jednotlivcům nebo skupinám ve využívání kterékoliv části knihovny,
- je třeba dbát, aby se vnitřní i vnější řešení budovy obešlo bez schodišť, pokud je to možné, a poskytnout alternativní přístup tam, kde není možné obejít stávající stavební řešení,
- hladina osvětlení má odpovídat mezinárodním nebo národním normám,
- knihovny, které mají dvě nebo více podlaží, mají mít výtahy umístěné u vchodu do budovy a uzpůsobené pro invalidní vozíky a dětské kočárky,
- knihovna má mít zařízení na vracení materiálů v době, kdy je uzavřena; tyto biblioboxy mají být zajištěny proti krádeži a proti vniknutí vody,
- knihovna má pravidelně provádět kontrolu dostupnosti, aby se ujistila, že neexistují překážky v jejím využívání,

- kdekoliv je to možné, mají být dodržovány místní, národní nebo mezinárodní normy pro bezbariérovost veřejných budov.

3.10.5 Dostupnost knihovnických regálů

Dokumenty mají být uloženy v otevřených regálech v takové výšce, aby byly snadno přístupné zákazníkům. Zákazníci, kteří nejsou schopni dosáhnout na vyšší police nebo se sehnout k nižším, by měli mít k dispozici mobilní podložky. Police by měly být nastavitelné a regály by měly být podle možnosti na blokovatelných kolečkách, aby bylo možné je snadno přemístit. Nábytek v dětském oddělení má mít přiměřené rozměry. Police by měly být v takové výšce a šířce, aby byly dostupné osobám s postižením.

3.10.6 Orientační systém

Vnější označení knihovny nejen informuje o určení budovy, ale je také základní formou propagace. Označení je proto třeba důkladně připravit, aby dotvářelo patřičný obraz (image) knihovny. Jednotlivá oddělení knihovny a části fondů mají mít odborně provedená označení, aby uživatel snadno našel např. katalogy, časopisy, informační službu, oddělení pro děti, toalety, stanice internetu, kopírky apod. Kde je to třeba, má být označení provedeno též Braillovým písmem. Kde je to vhodné, mají být ukazatele v jazycích etnických skupin žijících v komunitě. Vývěska s provozní dobou knihovny má být jasně viditelná z vnější strany knihovny. V úvahu přicházejí také interaktivní informační kiosky, lze využít webové nebo zvukové průvodce usnadňující zákazníkům orientaci v knihovně. V okolních ulicích a městských centrech je vhodné umístit ukazatele cesty ke knihovně a zajistit upoutávky na všech webových stránkách určených obsluhované populaci.

3.10.7 Prostředí knihovny

Knihovna by měla nabízet pro své služby takové fyzické prostředí, které je k veřejnosti vstřícné a poskytuje:

- odpovídající prostor pro uchování a zpřístupnění knihovnických fondů,
- vhodný, pohodlný a přitažlivý prostor pro veřejnost, aby mohla využívat knihovnické služby co nejlépe,
- odpovídající klidný prostor k četbě a studiu,
- prostor pro setkávání skupin různých velikostí,
- přiměřený prostor pro personál knihovny, aby mohl vykonávat své činnosti v účelně zařízeném a pohodlném prostředí,
- v dětských odděleních by měly být k dispozici hračky a další vybavení pro hraní,

- oddělení pro dospívající mládež by měla mít vybavení na počítačové hry, relaxační zóny s pohodlným sezením a televizní nebo plazmové obrazovky,
- dostatek vhodného a flexibilního prostoru pro budoucí rozvoj.

Ovzduší knihovny má být vytápěním a klimatizací udržováno na vhodné teplotě. Regulace vlhkosti chrání fondy a zvyšuje pohodlí knihovny.

Větší knihovny mohou zřídit kavárnu (menší knihovny nápojový automat) otevřenou v provozní době knihovny, nebo jen při zvláštních příležitostech. Toto zařízení je někdy provozováno na základě smlouvy se soukromou firmou.

- Knihovna Tower Hamlets v Londýně ve Velké Británii představila „Depozitáře myšlenek“ (anglicky Ideas Store) s kavárnou jako součásti nového pojetí služeb knihovny.
- V Singapuru byl realizován koncept knihovny „životního stylu“. Je zde kavárna, místa pro poslech hudby a vybavení pro virtuální komunitu pro studenty. Všechny tyto knihovny jsou otevřeny sedm dní v týdnu.

3.10.8 Elektronické a audiovizuální vybavení

Jedním z hlavních úkolů veřejné knihovny je překlenout propast mezi informačně bohatými a informačně chudými. Proto musí také umožňovat přístup k nezbytnému elektronickému, počítačovému a audiovizuálnímu zařízení. Patří sem osobní počítače s přístupem k internetu, veřejně přístupné online katalogy, čtečky mikrozáznamů, audio a MP3 přehrávače, magnetofony, dataprojektory a zařízení pro zrakově a tělesně postižené. Přístup do bezdrátové sítě (wi-fi) by měl být v celé knihovně stejně jako zásuvky na připojení osobních počítačů. Elektroinstalace má být moderní, dobře přizpůsobená pro pozdější změny a pravidelně kontrolovaná.

3.10.9 Bezpečnost

Pro zajištění bezpečnosti návštěvníků a zaměstnanců knihovny je třeba udělat maximum. Měly by být instalovány kouřové a požární hlásiče a zajištěna bezpečnost a ochrana personálu a fondů. Umístění hasicích přístrojů a nouzových východů má být zřetelně označeno. Personál má mít výcvik v první pomoci, všechny prostředky první pomoci mají být pohotově k dispozici. Pravidelně má probíhat nácvik evakuace. Vedení knihovny by mělo spolu se záchranou službou vypracovat plán postupu pro případ neštěstí, např. požáru.

3.10.10 Parkování

Tam, kde uživatelé jezdí do knihovny osobním vozem, má být u knihovny nebo poblíž bezpečné a dobře osvětlené parkoviště se zřetelným označením míst pro tělesně postižené. Jsou-li všeobecně používaným dopravním prostředkem kola, mají být před knihovnou instalovány zabezpečené stojany na kola.

Informační zdroje

Bill & Melinda Gates Foundation (2004). *Toward Equality of Access: The Role of Public Libraries in Addressing the Digital Divide*. Seattle: The Foundation. Available at

(<http://www.imls.gov/assets/1/AssetManager/Equality.pdf>)

Cylke, F., Byrne, W., Fiddler, H., Zharkov, S. S., and IFLA Section of Libraries for the Blind, Standards Development Committee. (1983). *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*, available at

(<http://www.nplg.gov.ge/dlibrary/collect/0001/000561/IFLA.pdf>)

Note: now called 'Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities' see Kavanaugh reference in this resource list.

Day, J. M., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for library services to deaf people*, 2nd ed., Professional report #62. The Hague: IFLA.

de Jager, K., Nassimbeni, M. (2007). *Information Literacy in Practice: engaging public library workers in rural South Africa*. IFLA Journal, Vol. 33, No. 4, 313–322.

EBSCO Industries, Inc. (n.d.). EBSCO Publishing customer success center.

(<http://www.ebscohost.com/customerSuccess/default.php> accessed 1/01/2010)

Fasick, A. (2008). *Managing children's services in the public library*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

IFLA. (n.d.) The IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto.

(<http://www.ifla.org/en/publications/the-iflaunesco-multicultural-library-manifesto> accessed 1/01/2010)

IFLA Children's and Young Adults Section. (2007). *The Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers*. The Hague: IFLA.

(<http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep100.pdf> accessed 1/01/2010)

- IFLA Libraries for Children and Young Adults Section. (2003). *Guidelines for Children's Libraries Services*. The Hague: IFLA.
(<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-childrens-library-services> accessed 1/01/2010)
- IFLA Section for Public Libraries. (2003). *The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final report of the IFLA project under the Section of Public Libraries*.
(<http://www.ifla.org/en/publications/the-role-of-libraries-in-lifelong-learning> accessed 1/01/2010)
- IFLA Public Libraries Section. (2008). Meeting User Needs: A checklist for best practice produced by section 8 – public libraries section of IFLA.
(http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf accessed 1/01/2010)
- IFLA Section for Library Services to Multicultural Populations. (2009). *Multicultural communities: guidelines for library services*, 3rd ed. The Hague: IFLA.
(<http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition> accessed 1/01/2010)
- IFLA Section of School Libraries and Resource Centers. (2002). *The IFLA/ UNESCO School Library Guidelines 2002*.
(<http://www.ifla.org/en/publications/the-iflaunesco-school-library-guidelines-2002> accessed 1/01/2010)
- Kavanaugh, R., Sköld, B. C., and IFLA Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities. (2005). *Libraries for the blind in the information age : Guidelines for development*. The Hague: IFLA.
(<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-86> accessed 1/01/2010)
- Lau, J. (2008). *Information literacy: International perspectives*. Munich: K. G. Saur.
(<http://archive.ifla.org/V/pr/saur131.htm> accessed 1/01/2010)
- Li, J. (2002). The Public Library and citizens' information literacy education in China: a case study of Wuhan area, China. IFLA Conference Proceedings, 1–8. Retrieved from Library, Information Science & Technology Abstracts database.
- Lesk, M. (2005). *Understanding digital libraries*. Amsterdam: Elsevier.
- McMenemy, D., and Poulter, A. (2005). *Delivering digital services: A handbook for public libraries and learning centres*. London: Facet.
- Melling, M., and Little, J. (2002). *Building a successful customer-service culture: A guide for library and information managers*. London: Facet.
- Muller, P., Chew, I., and IFLA Section of Libraries for Children and Young Adults. (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults* The Hague: IFLA.
(<http://www.ifla.org/en/publications/revised-guidelines-for-library-services-for-young-adults> accessed 1/01/2010)
- Lehmann, V., Locke, J., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2005). *Guidelines for library services to prisoners*, 3rd ed. Professional report #34. The Hague: IFLA.
(<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf> accessed 1/01/2010)

- Mayo, D. (2005). *Technology for results: Developing service-based plans*. PLA results series. Chicago: American Library Association.
- Nielsen, G. S., Irvall, B., and IFLA Section of Libraries for Disadvantaged Persons. (2001). *Guidelines for library services to persons with dyslexia*. The Hague: IFLA.
(<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-70e.pdf> accessed 1/01/2010)
- Panella, N.M., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in longterm care facilities*. Professional report #61. The Hague: IFLA.
(<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf> accessed 1/01/2010)
- Public Agenda Foundation. (2006). *Long Overdue A Fresh Look at Public Attitudes About Libraries in the 21st Century*. New York: Public Agenda.
(http://www.publicagenda.org/files/pdf/Long_Overdue.pdf accessed 1/01/2010)
- Reading Agency. (n.d.). The Reading Agency. (<http://www.readingagency.org.uk/> accessed 1/01/2010).
- Ross, C., McKechnie, L., and Rothbauer, P. (2006). *Reading matters: What the research reveals about reading, libraries and community*. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Syracuse University College of Law. (n.d.). International and comparative disability law web resources.
(http://www.law.syr.edu/_assets/documents/international-law-research-guides/IntlComp%20and%20ForeignDis06.pdf accessed 1/01/2010)
- UNESCO. (2006). *UNESCO Launches a Community Information Literacy Project at the Tunapuna Public Library* (2007)
(http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=36505&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)
- Webster, K., and Biggs, B. (2005). *Library services to indigenous populations: Viewpoints & resources*. Chicago: Office for Literacy and Outreach Services, American Library Association.
- Weibel, M. (2007). *Adult learners welcome here: A handbook for librarians and literacy teachers*. New York: Neal-Schuman Publishers.

4 Budování knihovních fondů

„Uživatelům, kteří nemohou, ať již z jakýchkoli důvodů, používat běžně nabízené služby a fondy, musí knihovna nabídnout služby a fondy speciální. Týká se to např. jazykových menšin, tělesně či duševně postižených lidí, nemocničních pacientů či uvězněných.

Knihovna musí zpřístupňovat fondy odpovídající zájmům všech věkových vrstev.

Knihovní fondy musí obsahovat a služby využívat jak tradiční materiály, tak všechny odpovídající druhy moderních informačních médií a technologií. Základním požadavkem je vysoká kvalita fondů knihovny a jejich souvislost s místními potřebami. Fondy musí odrážet aktuální trendy a směry vývoje společnosti a být pamětí tvořivého úsilí lidstva.

Fondy ani služby by neměly být ideologicky, politicky, ani z náboženských důvodů cenzurovány a neměly by být pod komerčním tlakem.“

(Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách, 1994)

4.1 Úvod

Veřejná knihovna má zajišťovat rovný přístup k fondům takového rozsahu, který by uspokojoval potřeby vzdělávání, informací, rekreace i osobního rozvoje klientů. Má zajišťovat přístup k dědictví společnosti a rozvíjet kulturní odkaz a zkušenosti. K dosažení tohoto cíle jí pomáhá stálá spolupráce s místní komunitou.

4.2 Strategie budování fondů

Každý veřejný knihovnický systém vyžaduje písemnou strategii správy fondů, schválenou řídicím orgánem knihovny. Tato koncepce zajišťuje jednotný přístup k průběžnému udržování a trvalému rozvoji knihovních fondů a jejich dostupnost.

Je nezbytně nutné rozvíjet a průběžně aktualizovat fondy tak, aby měli lidé zajištěn stálý výběr nových materiálů, aby byly zohledněny jejich požadavky na nové služby i měnící se úroveň jejich využívání. Vzhledem k současnému technologickému pokroku musí koncepce zachytit nejen fondy dané knihovny, ale i strategii přístupu k informacím na celém světě.

Koncepce má vycházet z knihovnických standardů vypracovaných odborníky se zřetelem k potřebám a zájmům veřejnosti a k rozmanitým vrstvám společnosti. Koncepce stanoví účel, rozsah a obsah fondů a také přístup k externím fondům.

- V některých knihovnách Ruské federace pomáhá rada čtenářů určovat akviziční politiku.

4.2.1 Obsah strategie

Koncepce může být zpracována tak, že postupuje od prohlášení univerzálního charakteru, která se vztahují na všechny knihovnické služby, přes obecná ustanovení, platná pro určité země nebo regiony, až ke specifickým směrnicím pro konkrétní knihovnické služby. Měla by obsahovat tyto prvky:

Univerzální

- článek XIX Deklarace lidských práv,
- prohlášení IFLA o svobodě přístupu k informacím, <<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-statement-on-libraries-and-intellectual-freedom>>,
- prohlášení o intelektuální svobodě, volném přístupu ke knihovním fondům <<http://www.ifla.org/en/publications/intellectual-freedom-statements-by-others>>,
- svoboda informací <<http://www.ala.org/ala/issuesadvocacy/intfreedom/librarybill/index.cfm>>,
- aspekty Mezinárodní konvence o autorských právech <<http://archive.ifla.org/documents/infopol/copyright/ucc.txt>>,
- Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/czech.htm>>.

Všeobecné

- účel koncepce správy fondů a její vztah ke strategii knihovnických služeb,
- dlouhodobé a krátkodobé cíle,
- strategie zpřístupňování,
- historie fondů a / nebo knihovnických služeb,
- vymezení příslušné legislativy,

Specifické

- analýza potřeb komunity,
- priority knihovnických služeb,
- charakteristika fondů, včetně speciálních fondů a sbírek pro lidi se speciálními potřebami, jako jsou multikulturní dokumenty, příručky pro zvyšování gramotnosti a fondy pro zdravotně postižené,

- principy a metody výběru a vyřazování,
- rozdělování rozpočtových prostředků,
- odpovědnost za rozvoj, výběr a vyřazování fondů v rámci organizace,
- přístup k elektronickým zdrojům, včetně online přístupu k periodikům, databázím a dalším informačním zdrojům,
- úloha knihovny jako elektronické brány k informacím,
- vztahy a spolupráce s jinými knihovnami a organizacemi,
- strategie ochrany a konzervace fondů,
- revizní požadavky – získávání fondů, evidence, kontrola, vyřazování, prodej nebo likvidace,
- finanční odpovědnost,
- získávání darů,
- postupy v případě stížností,
- plán správy fondů se zřetelem ke stávajícím a budoucím potřebám fondů,
- bilance a hodnocení strategie.

Nejde o vyčerpávající soupis, ale o zdůraznění některých prvků, které by měly být v koncepci zahrnuty.

4.3 Rozsah fondů

Veřejná knihovna má poskytovat široký sortiment dokumentů různých forem a v množství dostatečném k tomu, aby uspokojila potřeby a zájmy komunity. Ve fondech musí být zachycena kultura komunity i celé společnosti. Veřejné knihovny musejí sledovat vývoj nových forem a nových metod získávání informací. Všechny informace mají být dostupné co nejrychleji, bez ohledu na jejich formu. Velký význam má rozvoj místních informačních zdrojů.

- Zákazníci knihovny v Badalona Can Casacuberta (Španělsko) se mohou poučit a dovědět více o knihovně na různých sociálních sítích.
<<http://cancasacuberta.blogspot.com/>>
- Veřejná internetová knihovna (Public Internet Library, IPL) <[http://www.ipl.org/ipl2](http://www.ipl.org/)> je organizace veřejných služeb a školící/výuková instituce. Tisíce studentů a dobrovolníků z řad odborníků z oboru knihovnictví a informační vědy se zapojuje do zodpovídání dotazů pro službu *Ptejte se knihovníka ipl2* i do projektování, výstavby a udržování fondů ipl2. Jenom díky jejich úsilí služba ipl2 prosperuje až do dnešního dne.
- Mnoho knihoven v USA, jako třeba knihovna Tarrantského okresu v Texasu, přispívá na zdroje, které pak mohou zákazníci najít na internetu. Čtenářské průkazy zmíněné knihovny umožňují online přístup

k vysokoškolským studijním materiálům a licenčním zkouškám, ke zvukovým animovaným pohádkovým knihám na webové stránce knihovny a zvukovým knihám, které si lze stáhnout.

4.3.1 Fondy

I když tento soupis není vyčerpávající, typická veřejná knihovna by měla mít následující druhy materiálů (z nichž mnohé jsou ve stále větším množství vydávány v elektronické podobě):

- beletrie a populárně naučná literatura pro dospělé, mládež a děti,
- referenční příručky,
- přístup k databázím,
- periodika,
- místní, regionální a celostátní noviny,
- informace o životě v obci,
- vládní informace, včetně informací, týkajících se místní správy,
- obchodní informace,
- prameny k místní historii,
- genealogické prameny,
- materiály v hlavním jazyce komunity,
- zdroje v alternativních jazycích komunity,
- materiály v jiných jazycích,
- hudebniny (noty),
- počítačové hry,
- hračky,
- hry a skládky (puzzle),
- studijní materiály.

4.3.2 Formy dokumentů

Ve fondu veřejné knihovny mohou být tyto formy dokumentů; soupis není vyčerpávající, neboť se objevují stále nové formy a formáty:

- knihy vázané a brožované, elektronické knihy,
- brožury a dokumenty časové povahy,
- noviny a časopisy, včetně kartoték výstřižků v tištěné i online podobě,
- digitální informace zpřístupňované pomocí internetu,
- online databáze,
- počítačové programy,
- mikrodokumenty,
- magnetofonové pásky a kompaktní disky (CD) včetně formátů ke stažení,
- DVD včetně formátů ke stažení,
- videokazety,

- tisky s velkým písmem,
- materiály v Braillově písmu,
- zvukové knihy a nahrávky včetně formátů na stahování,
- MP3,
- plakáty.

4.3.3 Pomůcky při výběru

Vzhledem k tomu, že veřejné knihovny mají k dispozici širokou škálu zdrojů, využívají k identifikaci uznávaných a spolehlivých dokumentů všech typů selekčních pomůcek. Běžné pomůcky výběru zahrnují následující (výčet není úplný):

- bibliografie,
- přehledy držitelů cen, doporučené tituly nebo návrhy jádra knihovního fondu,
- adresáře a seznamy periodických publikací z určitého oboru,
- recenze,
- vydavatelské katalogy, letáky, oznámení a zprávy,
- knižní veletrhy.

4.4 Budování fondů

Fondy jsou doplňkem služeb a nelze na ně pohlížet jako na samoučelné, pokud není jejich hlavním cílem uchování a konzervace zdrojů pro budoucí generace.

Rozsáhlé fondy neznamenaají totéž co dobré fondy, zvláště v dnešním digitálním světě. Důležitější než velikost fondů je jejich význam pro uspokojování potřeb místní komunity.

Rozsah fondů je určován mnoha faktory, jako je prostor, finanční prostředky, počet obyvatel, jimž knihovna slouží, vzdálenost jiných knihoven, regionální úloha fondů, přístup k elektronickým zdrojům, hodnocení místních potřeb, počet získaných a vyřazených jednotek, strategie výměny fondů s jinými knihovnami.

4.4.1 Kritéria kvality fondů

Hlavními kritérii kvality fondů jsou:

- sortiment dokumentů, zaměřený na všechny občany v obci,
- materiály takových forem, jež umožní všem občanům obce využívat služby knihovny,
- doplňování nových titulů,
- doplňování nových knih a dalších materiálů,
- obrat fondu,
- široký sortiment beletrie a populárně naučné literatury velkého věcného záběru,
- zajišťování netištěných materiálů,

- přístup k jiným fondům, např. knihoven jiných institucí, elektronických databází, místních společností, odborů státní správy, k ústní slovesnosti v dané komunitě,
 - vyřazování starých, poškozených a neaktuálních knih, netištěných materiálů a informačních zdrojů.
- Univerzitní knihovna v Cambridge ve Velké Británii zveřejnila strategii budování fondů pro kombinované služby knihovny veřejnosti i univerzité.
<<http://www.lib.cam.ac.uk/>>
- Knihovny v Pasadeně, Kalifornie <<http://www.ci.pasadena.ca.us/library/>>, a Newarku, New Jersey, USA <<http://www.npl.org/Pages/AboutLibrary/colldevpol06.html>> nabízejí modely budování fondů středních a velkých městských knihoven.

4.5 Zásady tvorby fondů

Všechny veřejné knihovny bez ohledu na velikost obsahují materiály různých forem. Správa fondů se týká všech materiálů stejně, bez ohledu na typ média či formu. Materiály ve volném výběru by měly být v dobrém fyzickém stavu a obsahovat aktuální informace. Menší a vysoce kvalitní fond bývá využíván víc než fond rozsáhlý, ale s velkým podílem starých, poškozených a zastaralých knih, kde se novější tituly ztrácejí v průměrné kvalitě fondu. Používání zastaralých příruček může vést uživatele k nepřesné informaci.

Materiály v elektronické podobě doplňují tištěné sbírky a v některých oblastech je nahrazují. Příručky a periodika v elektronických databázích a na webu mohou být živější a preferovanější alternativou k tištěným formám publikací.

4.5.1 Akvizice a vyřazování

Knihovní fond je dynamický zdroj, který vyžaduje stálý přísun nových materiálů a vyřazování starých, aby si udržel svůj význam pro místní komunitu a přiměřenou aktuálnost.

Přírůstek dokumentů má větší význam než rozsah fondů. Přírůstek dokumentů je zpravidla určován rozsahem finančního rozpočtu, nebo vyhodností sjednaných smluvních podmínek s dodavateli. Často však může být ovlivněn dalšími faktory, jako jsou například:

- dostupnost dokumentů zveřejněných v místních jazycích,
- obsluhovaná populace,
- míra využití,
- multikulturní a jazyková rozmanitost,
- věková struktura obsluhované populace,
- speciální potřeby např. u lidí se zdravotním postižením nebo seniorů,
- přístup k online informacím.

Stejně důležitou součástí udržování fondů je vyřazování. Pro vyřazování dokumentů platí následující kritéria:

- minimální nebo žádné využití,
- duplicita,
- opotřebenost, poškození,
- zastaralost nebo bezvýznamnost.

Vyřazené dokumenty mohou být zlikvidovány nebo prodány. Vyřazováním dokumentů se uvolňují prostory pro nové přírůstky, a to pomáhá také udržovat kvalitu fondu.

4.5.2 Rezervní fondy

Někdy může být nutné udržovat fond starších a méně využívaných knih, který není volně přístupný veřejnosti. Měl by obsahovat pouze dokumenty, které jsou nebo mohou být výhledově využívány, ale nelze je nahradit nebo neexistují v jiné formě. Může jít o fondy s určitou tematikou, které se pravidelně, i když omezeně půjčují, nebo o beletrii, která již není v prodeji. Dokumenty, které obsahují zastaralé informace nebo jsou ve špatném stavu, a lze je nahradit, mají být vyřazeny a ne uchovávány v rezervním fondu. Je vhodné vést rezervní fond společně s jinými knihovnami. Udržování rezervního fondu by mělo být pravidelné a průběžné. Dostupnost velkého množství informací na internetu a z elektronických databází však snižuje potřebu mít ve veřejných knihovnách rozsáhlé rezervní fondy.

4.5.3 Meziknihovní výpůjční služba

Žádná knihovna nemůže být, pokud jde o fond, soběstačná. Účinný a výkonný meziknihovní výpůjční systém má být základní složkou služeb každé knihovny. Pro knihovny s více pobočkami znamená pravidelná výměna dokumentů mezi nimi maximální využití fondů a zákazníkům dává možnost vybrat si z rozmanitějšího množství titulů. Mnoho knihoven s více provozů (někdy nazývanými pobočky) mají dnes „pohyblivé“ fondy. Cirkulující dokumenty už nepatří k jedné lokalitě, ale zůstávají v té knihovně, do níž byly vráceny zákazníkem, a tak oživují tento fond, šetří se čas na přepravu do „domácí“ a snižuje se manipulace s materiály.

4.6 Standardy pro knihovní fondy

Následující návrh standardů se týká velikosti fondů. Mohou se měnit podle místních a finančních podmínek. Tam, kde jsou finanční prostředky silně omezeny, mohou tyto standardy sloužit jako cílové ukazatele, přičemž by měl být vypracován střednědobý a dlouhodobý plán, jak těchto standardů v budoucnosti dosáhnout.

- Podle obecného ukazatele by měl základní knihovní fond obsahovat 2 až 3 knihovní jednotky na jednoho obyvatele. Při vyšším počtu obyvatel (100 000 a více) se může tento přepočítaný zvýšit.
 - Standardy veřejných knihoven australského státu Queensland doporučují 3 svazky na obyvatele pro populaci do 50 000 obyvatel a 2 až 3 svazky pro populaci nad 50 000 obyvatel.
 - Ve Spojených státech doporučují standardy pro veřejné knihovny na Floridě minimálně 2 svazky na 1 obyvatele pro populaci do 25 000 obyvatel a 3 svazky pro populaci nad 25 000 obyvatel.
- Minimální fond pro nejmenší obslužné místo by neměl být menší než 2 500 knih.
 - Standardy veřejných knihoven australského státu Queensland doporučují minimální velikost fondu 2 500 svazků bez ohledu na velikost obsluhované populace.
 - Ve Spojených státech doporučují standardy pro veřejné knihovny na Floridě minimálně 10 000 svazků.

V nejmenších fondech mohou být materiály pro děti, beletrie pro dospělé a populárně naučná literatura pro dospělé ve stejném poměru. U větších fondů se zvyšuje procento populárně naučných knih. Tento poměr se může měnit podle potřeb místní komunity a úlohy veřejné knihovny. Pro potřeby mládeže mají být vybudovány odpovídající fondy (viz *Směrnice IFLA pro služby knihoven mládeži*). Pokud má knihovna zvlášť významnou výchovně vzdělávací úlohu, je třeba, aby tomu odpovídalo složení fondu.

Jiné metody stanovení standardů je třeba použít tam, kde nejsou k dispozici spolehlivé údaje o obyvatelstvu. Základem pro stanovení standardu rozsahu fondů může být v tomto případě odhad velikosti obsluhované populace, velikost knihovny, počet stávajících a potenciálních zákazníků. Určit cílové ukazatele velikosti fondu a prostředků k jejich udržování pomůže srovnání s jinými knihovnami, které poskytují služby obcím obdobné velikosti a charakteru.

4.7 Standardy pro vybavení informačními technologiemi

Následující standardy se vztahují k technologii, konkrétně k počítačům a přístupu k internetu.

- V Kanadě je normou jedna veřejná počítačová stanice na 5 000 obyvatel.
- V australském Queenslandu se doporučuje v oblasti technologie, resp. počítačů a internetu, zajistit následující:

- pro populaci do 200 000 obyvatel 1 veřejnou počítačovou stanici na 5 000 obyvatel,
 - pro populaci nad 200 000 obyvatel 1 veřejnou počítačovou stanici na 2 500 obyvatel,
 - tyto standardy doporučují, aby nejméně 75 % veřejných počítačových stanic mělo připojení k internetu a všechny měly přístup k tiskárně.
- Ve Spojených státech standardy pro veřejné knihovny na Floridě doporučují minimálně 1 veřejnou počítačovou stanici na 3 000 obyvatel, přičemž všechny by měly být připojeny k internetu.

4.8 Plán budování fondů v nových knihovnách

Při stanovení priorit budování fondu v nově zřízených knihovnách je třeba vzít v úvahu demografické údaje o komunitě, jíž bude nová knihovna poskytovat služby. Měly by se zpracovat místní a regionální ukazatele, které umožní brát v úvahu změny v populaci, které má knihovna sloužit. Následující doporučené standardy se vztahují k jednotlivým fázím budování nové knihovny.

4.8.1 Fáze zřizování

V nových knihovnách se má zřídit základní fond pro služby obyvatelstvu v oblasti jejich působení. V této fázi není cílem úplné pokrytí potřeb, ale uspokojování všeobecných potřeb z fondu, který je dostatečný co do rozsahu a hloubky. Během této doby má být maximálně využívána meziknihovní výpůjční služba jako doplněk vytvářených fondů. V některých zemích doplňují místní fond materiály z národních nebo regionálních středisek. Tato fáze zřizování by měla zahrnovat přístup jak k tištěným, tak digitálním informačním zdrojům.

4.8.2 Fáze konsolidace

Cílem této fáze je dosáhnout růstu knižního fondu co do šíře, hloubky i množství. Berou se v úvahu zvláštní podmínky obyvatelstva, fondy se budují tak, aby uspokojovaly potřeby obyvatelstva do větší hloubky. Začíná působit faktor vyřazování knih a růst fondu se zpomaluje tím, že vyřazování začíná vyrovnávat přírůstek.

4.8.3 Fáze stabilizovaného stavu

Fondy uspokojují potřeby společnosti co do kvality, šíře a množství. Kvalita fondů je udržována vyrovnaným poměrem nových přírůstků a vyřazených svazků.

Nové druhy informačních materiálů jsou zařazovány do fondu ihned, jakmile jsou dostupné. Přístup k co nejširším zdrojům umožňuje používání moderní techniky.

4.8.4 Tvorba informačního obsahu

Knihovna by se měla stát tvůrcem i ochráncem informačního a kulturního fondu místní komunity. Zahrnuje to vydávání informačních brožur a vytváření webových stránek s informacemi o knihovně a materiálech, které má v tištěné podobě. Knihovna by měla také sama působit jako brána ke zdrojům na internetu a upozorňovat na užitečné webové stránky a další materiály, které jsou dostupné online.

- Osm veřejných knihoven ve Vejle v Dánsku spolupracuje na tvorbě webové stránky o všech kulturních akcích v oblasti. Více než 2 000 místních organizací podporuje tím, že jsou na této stránce propagovány jejich aktivity. <<http://www.netopnu.dk>>

4.9 Míra aktualizace fondu

Pro budování všeobecného knižního fondu v zavedené knihovně lze použít těchto standardů míry doplňování a vyřazování. Vzorový výpočet pro doplňování:

Počet obyvatel	Počet knih na 1 obyvatele a rok	Počet knih na 1 000 obyvatel a rok
Méně než 25 000	0,25	250
25 000–50 000	0,225	225
Nad 50 000	0,20	200

Následující příklady uvádějí doporučený rozsah knižního fondu v různě velkých obcích.

Příklad 1

- Služby zavedených knihoven v obci se 100 000 obyvateli
- Průměrný knižní fond 200 000 svazků
- Roční přírůstek 20 000 svazků

Příklad 2

- Služby zavedených knihoven v obci s 50 000 obyvateli
- Průměrný knižní fond 100 000 svazků
- Roční přírůstek 11 250 svazků

Příklad 3

- Služby zavedených knihoven v obci s 20 000 obyvateli
 - Průměrný knižní fond 40 000 svazků
 - Roční přírůstek 5 000 svazků
- Standardy veřejných knihoven státu Queensland (Austrálie) nabízejí ukazatele aktualizace fondu podle velikosti obvodu obsluhované populace:
- pro populaci pod 25 000, 3 svazky na 1 obyvatele ročně,
 - pro populaci od 25 000 do 100 000, 25 svazků na 1 obyvatele ročně,
 - pro populaci nad 100 000, 2 svazky na 1 obyvatele ročně.
- Ve Spojených státech standardy pro veřejné knihovny na Floridě doporučují ročně vyřadit nejméně 5 % celkového počtu dostupných dokumentů a doplnit každý rok tento procentuální podíl, aby se udržel celkový rozsah fondu.

4.9.1 Malé knihovny a pojízdné knihovny

Obecné míry doplňování neodpovídají potřebám malých a pojízdných knihoven, kde je velikost fondu omezena. Všechny knihovny však musí mít určitý minimální fond s dostatečným množstvím knih, z nichž si uživatelé mohou vybrat. Roční přírůstek 250 knih na 1 000 obyvatel nemusí být směrodatný pro nejmenší obslužná místa, kde prostorové omezení může vést ke snížení fondu na méně než doporučených 2 500 svazků. V těchto případech by měl počet získaných, nahrazených nebo vyměněných svazků vycházet spíše z celkového rozsahu fondu, nikoliv z počtu obyvatel, kterým knihovna poskytuje služby, tzn. činí ročně 100 % i více. Za této situace má mimořádný význam výkonná meziknihovní výpůjční služba.

4.9.2 Zvláštní fondy

Obecné zásady akvizice a vyřazování nemusí platit pro určitou část fondů nebo pro zvláštní fondy či za určitých podmínek. V těchto případech musí koncepce fondů odpovídat speciálním potřebám. Příklady těchto výjimek:

- Materiály týkající se původního domorodého obyvatelstva – úkolem veřejné knihovny je uchovávat a propagovat fondy, týkající se kultury původního, domorodého obyvatelstva a zajišťovat přístup k nim.
- Prameny k místní historii – dokumenty týkající se historie lokality je třeba aktivně shromažďovat, uchovávat a zpřístupňovat.
- V komunitách s vysokým podílem určitých skupin, např. dětí, důchodců, mládeže, domorodců, etnických menšin nebo nezaměstnaných, mají knihovny svými fondy a službami odpovídat potřebám těchto skupin.

- Referenční fondy – starší příručky mohou být zachovány pro historické údaje, potřebné pro výzkum.
- Digitální sbírky – na rozdíl od fondů tištěných dokumentů nejsou digitální zdroje limitovány prostorem pro regály. Avšak i digitální zdroje by měly být průběžně vyřazovány, když už nejsou užitečné, aktuální nebo vhodné.

4.10 Management digitálních sbírek

Digitální sbírky mají mnoho společných kritérií s tradičními knihovními fondy. Měly by vyhovovat celkovému zaměření fondu, uspokojovat poptávku a úroveň využití a být pravidelně posuzovány. Pokud jde o digitální materiály, je však nutno vzít v úvahu ještě další okolnosti.

- Zpřístupnění – ne všichni uživatelé mají techniku, která je nutná ke zpřístupnění digitálních zdrojů. Je důležité zvážit, zda se přístup rozšíří nebo omezí získáním digitálního zdroje navíc k tištěnému.
- Finanční a technické problémy – uchovává-li knihovna digitální zdroje interně, dlouhodobě mohou být náklady vyšší než u tištěných dokumentů, poněvadž pravidelná konverze digitálních souborů do nových formátů podle toho, jak to vyžadují technologické změny, vyžaduje čas i peníze.
- Právní aspekty – veřejná knihovna si musí být vědoma i všech autorských práv, která se vztahují k digitálním zdrojům, i těch, která se týkají tištěných zdrojů. Kromě toho jsou pro veřejné knihovny z hlediska zdrojů, ke kterým zákazníci přistupují prostřednictvím počítačových stanic v knihovně, i z hlediska přístupu k internetu poskytovaného knihovnou, zásadními otázkami eliminace cenzury a intelektuální svoboda.
- Licencování – prodejci digitálního obsahu, jako jsou elektronické seriály/periodika, si často kladou složité licenční podmínky, jež omezují počty zákazníků, kteří se mohou v určitém okamžiku připojit, počet stáhnutí, vzdálený přístup, soukromí uživatelů a nepřetržitý přístup.

Digitální sbírky jsou důležitou součástí fondů veřejných knihoven. Knihovny musí zvážit tvorbu samostatné strategie jejich doplňování, která by řešila problémy související s jejich specifickými vlastnostmi.

Informační zdroje

- American Library Association. (2003). Negotiating contracts with database vendors.
<http://www.ala.org/pla/tools/technotes/negotiatingdatabases>
 accessed 1/01/2010)
- Alabaster, C. (2002). *Developing an outstanding core collection: A guide for libraries*. Chicago: American Library Association.
- Cassell, K. A., and IFLA. (2008). *Gifts for the Collections: Guidelines for Libraries*. IFLA professional report #112. The Hague: IFLA.
<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-112>
 accessed 1/01/2010)
- Ellis, S., Heaney, M., Meunier, P., and Poll, R. (2009.) "Global Library Statistics." *IFLA Journal*. vol. 35 (2): pp. 123.
<http://archive.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-2-2009.pdf> accessed 1/01/2010)
- Evans, G. E., and Zarnosky, M. R. (2005). *Developing library and information center collections*. Westport, Conn ; London : Libraries Unlimited.
- Griffey, J. (2010). *Mobile technologies and libraries*. Neal-Schuman.
- Heaney, M. (2009). *Library statistics for the twenty-first century world: Proceedings of the conference held in Montréal on 18-19 August 2008 reporting on the global library statistics project*. Munich: K. G. Saur.
- IFLA. (2002). *The IFLA Internet Manifesto*.
<http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto>
 accessed 1/01/2010)
- IFLA. (2001). *Licensing principles*. (<http://www.ifla.org/en/publications/licensing-principles> accessed 1/01/2010).
- IFLA Section on Acquisition and Collection Development. (2001). *Guidelines for a Collection Development Policy Using the Conspectus Model*. The Hague: IFLA.
<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-a-collection-development-policy-using-the-conspectus-model> accessed 1/01/2010)
- Johnson, P. (2009). *Fundamentals of Collection Development and Management*. Chicago: American Library Association.
- Library & Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA). (2004). *Standards for New Zealand Public Libraries, 2004*. Wellington: N. Z.
- Muller, P., Chew, I., and IFLA Section of Libraries for Children and Young Adults. (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults* The Hague: IFLA.
<http://www.ifla.org/en/publications/revised-guidelines-for-library-services-for-young-adults> accessed 1/01/2010)
- National Information Standards Organization (NISO). (2008). *SERU: A Shared Electronic Resource Understanding*. NISO RP-7-2008.
<http://www.niso.org/workrooms/seru;>
<http://www.niso.org/publications/rp/RP-7-2008.pdf> accessed 1/01/2010)
- Poll, R. (2009). Bibliography "Impact and outcome of libraries". International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

(http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/Bibl_Impact_Outcome-Jan2011.pdf accessed 1/01/2010 accessed 1/01/2010)

State Library of New South Wales, Heather Nesbitt Planning, Library Council of New South Wales, and Bligh, Voller, Nield. (2005). *People Places: A Guide for Public Library Buildings in New South Wales*. Sydney: Library Council of New South Wales.

(http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/Bibl_Impact_Outcome-Jan2011.pdf accessed 1/01/2010)

State Library of Queensland. (n.d.). Queensland Public Library standards and guidelines.

(<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/guidelines> accessed 1/01/2010)

Yale University Library. (n.d.). Liblicense: Licensing digital information: A resource for librarians.

(<http://www.library.yale.edu/~llicense/index.shtml> accessed 1/01/2010)

5 Lidské zdroje

„Veřejná knihovna musí být efektivně organizována a udržovat profesionální úroveň své činnosti.

Knihovník je aktivním spojovacím článkem mezi uživatelem a knihovními fondy. Předpokladem zabezpečení dostatečné úrovně služeb je knihovnickova odborná kvalifikace a jeho další vzdělávání.“

(Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách, 1994)

5.1 Úvod

Personál je životně důležitý prvek provozu veřejné knihovny. Personální výdaje tvoří běžně poměrně vysokou částku v rozpočtu knihovny. V zájmu co nejlepších služeb veřejnosti je nutno udržovat dobře vyškolený, vysoce motivovaný personál, schopný využívat fondy knihovny pro uspokojování požadavků veřejnosti. Měl by být k dispozici po celou provozní dobu a v dostatečném počtu, aby odpovědně plnil tyto úkoly.

Personální řízení je důležitý úkol. Každému pracovníkovi má být jasná koncepce služeb knihovny, má mít přesně stanovené povinnosti a odpovědnosti, náležitě upravené pracovní podmínky a plat srovnatelný s obdobnými profesemi.

5.2 Dovednosti pracovníků knihoven

Vzhledem k tomu, že požadavky na knihovny jsou stále různorodější, požadavky na specifické dovednosti knihovníků jdou často nad rámec jejich všeobecné pracovní náplně. Dosáhnout těchto dovedností lze prostřednictvím odborných školení, dalšího profesního vzdělávání nebo na základě předchozích zkušeností. Dovednosti personálu bývají tradičně spojovány s praxí a postupy organizace, ale v současné době se stále častěji týkají technologií, služeb uživatelům a komunikačních dovedností. Základní vlastnosti a dovednosti často požadované od pracovníků knihovny lze definovat takto:

- schopnost pozitivně komunikovat s lidmi,
- schopnost porozumět potřebám zákazníků,

- schopnost spolupracovat s jednotlivci a skupinami v komunitě,
 - znalost a porozumění pro kulturní rozmanitost,
 - znalost materiálů ve fondu knihovny a způsobů jejich zpřístupňování,
 - porozumění a souznění se zásadami veřejných služeb,
 - schopnost spolupracovat při zajišťování účinných knihovnických služeb,
 - organizační schopnosti a flexibilita při zjišťování a zavádění změn,
 - schopnost týmové spolupráce a vedení týmu,
 - představitost, prozíravost a otevřenost novým myšlenkám a přístupům v praxi,
 - pohotovost ke změnám pracovních metod v nových podmínkách,
 - znalost informačních a komunikačních technologií včetně jejich změn.
- Standardy a směrnice pro veřejné knihovny státu Queensland (viz příloha 6, odstavec 2 Standard pro personální zajištění činnosti knihovny) nabízejí odkaz <<http://www.alia.org.au/policies/core.knowledge.html>> na požadované dovednosti a vlastnosti zaměstnanců knihoven, jejichž výčet vydala Australská knihovnická a informační asociace.
- WebJunction – webová stránka, která se zabývá problematikou personálu knihoven v USA, obsahuje seznam kvalifikačních předpokladů vydaných ALA (American Library Association) a dalšími organizacemi amerických knihoven v rámci Seznamu kvalifikačních předpokladů pro oblast knihoven (Competency Index for the Library Field). <<http://www.webjunction.org/competencies>>

5.3 Kategorie zaměstnanců

Ve veřejných knihovnách se obvykle vyskytují tyto kategorie pracovníků:

- kvalifikovaní (odborní) knihovníci,
- knihovničtí asistenti,
- specialisté,
- pomocný personál.

V některých zemích existuje ještě kategorie knihovnických techniků či různých odborníků s kvalifikací středního stupně. Ve všech kategoriích může být pracovník zaměstnán buď na plný, nebo na částečný pracovní úvazek. V některých zemích sdílají jedno místo dvě nebo několik osob, tato praxe je označována jako „sdílení (pracovního) místa“. Umožňuje zaměstnávat a udržet zkušené pracovníky, kteří nemohou pracovat na plný úvazek.

5.3.1 Kvalifikovaní knihovníci

Kvalifikovaní knihovníci jsou odborní pracovníci, kteří mají úplné vysokoškolské vzdělání v oboru knihovnictví a informačních studií nebo postgraduální studium

téhož oboru. Knihovník navrhuje, plánuje, organizuje, realizuje, řídí a vyhodnocuje knihovnické a informační služby a systémy, zaměřené na uspokojování potřeb zákazníků v komunitě. Jde zejména o budování fondů, jejich organizaci a využívání, poradenství a pomoc při vyhledávání a využívání informací a vývoj systémů usnadňujících přístup ke knihovním fondům. Kvalifikovaní knihovníci musí znát informační potřeby obsluhované populace, rozumět jim a mít pravidelný kontakt s jejími členy. Získávání odborných znalostí a zkušeností ve specifických oblastech (např. v řízení, službách pro děti, referenčních službách) by se mělo podporovat, když je to třeba při sestavování různých odborných týmů.

K povinnostem kvalifikovaného knihovníka patří následující činnosti (seznam není úplný a není ani pravděpodobné, že kvalifikovaný knihovník jako jednotlivec by vykonával všechny uvedené činnosti současně):

Plánování a správa:

- analýza fondů a informačních potřeb komunity,
- formulace a realizace koncepce rozvoje služeb,
- plánování služeb veřejnosti a účast na jejich poskytování,
- zpracování akviziční strategie a systému knihovnických fondů,
- řízení a správa knihovnických a informačních služeb a systémů.

Poskytování informací:

- vyhledávání a poskytování informací,
- vyřizování dotazů a informačních požadavků s pomocí vhodných materiálů,
- pomoc čtenářům při využívání knihovnických fondů a informací,
- poskytování konzultačních a poradenských služeb čtenářům.

Marketing:

- rozvoj služeb, uspokojujících potřeby určitých skupin, např. dětí,
- propagace knihovnických služeb,
- obhajování knihoven, jejich služeb a personálu.

Organizace informační činnosti:

- vytváření a správa databází pro potřeby knihovny a jejích zákazníků,
- navrhování knihovnických a informačních služeb a systémů se zřetelem k potřebám veřejnosti,
- katalogizace a klasifikace knihovnických dokumentů,
- průběžné sledování aktuálního vývoje v informační profesi a souvisejících technologiích.

Hodnocení a monitorování:

- vyhodnocování knihovnických služeb a systémů a měření jejich výkonnosti,
- výběr, hodnocení, vedení a školení pracovníků.

Správa budov a vybavení:

- účast na plánování, navrhování a zakládání nových a renovovaných knihoven a pojízdných knihoven.

Budování knihovnických fondů:

- výběr a nákup informačních zdrojů do knihovního fondu,
- rozvoj stimulace zákazníků k četbě.

Vzdělávání zákazníků:

- poskytování vzdělávacích a školicích příležitostí pro komunitu,
- rozvoj služeb pro speciální skupiny obyvatel.

5.3.2 Kvalifikovaní knihovníci s vyšší a středoškolskou kvalifikací

Povinnosti této kategorie odborného personálu typicky zahrnují: dozor nad prací personálu, který nemá odborné vzdělání, plánování personálního zajištění; zajištění rutinních veřejných a technických služeb, údržba prostorů a zařízení knihovny. Často jsou to zkušení pracovníci, kteří přicházejí nejčastěji do styku s veřejností. Je proto podstatné, aby měli na vysoké úrovni dovednosti v oblasti mezilidských vztahů a komunikace a byli k tomu přiměřeně proškoleni. Tyto pozice mohou nabízet příležitosti k dalšímu vzdělávání a kariérnímu postupu na pozice kvalifikovaných knihovníků.

5.3.3 Knihovničtí asistenti

Knihovničtí asistenti bývají nejčastěji zaměstnáváni ve větších veřejných knihovnách a plní v knihovně rutinní a provozní úkoly, jako je půjčování, zařazování knih, knihovnické zpracování materiálů, vkládání dat, správa souborů, administrativní práce či přijímání a orientování zákazníků. Mohou také vypomáhat při organizaci programů pro děti, uměleckých pořadů a řemeslných dílen.

5.3.4 Specialisté

Velké veřejné knihovny mohou zaměstnávat odborné pracovníky pro specifické funkce, např. správce počítačových systémů, administrativní, finanční, instruktažní a marketingové odborníky. Tito specialisté mají kvalifikaci zpravidla ve svém oboru a nikoli v knihovnictví.

5.3.5 Pomocný personál

Pomocný personál tvoří domovníci/správci budov, uklízečky, řidiči, bezpečnostní personál. Vykonávají důležité funkce, které přispívají k plynulému provozu knihovnických služeb. Je třeba je brát jako nedílnou součást personálu knihovny.

5.3.6 Složení personálu

Pokud je to možné, má složení personálu odpovídat složení obyvatelstva, je muž poskytuje služby. Např. tam, kde žije vyšší počet lidí určité etnické skupiny, mají být v knihovně zaměstnáni příslušníci této skupiny. Totéž by mělo platit v případech vícejazyčné komunity.

Reflexe těchto rozmanitostí v populaci ukazuje, že knihovna je službou pro každého a snaží se přilákat zákazníky ze všech skupin obsluhované populace. Knihovny by měly zaměstnávat personál v souladu s národními i místními pracovními právními předpisy.

5.4 Etické normy

Pracovníci veřejné knihovny jsou povinni dodržovat vysokou etickou úroveň v jednání s veřejností, s ostatními členy personálu knihovny a jiných organizací. Se všemi lidmi je třeba jednat stejně a vynaložit veškeré úsilí, aby poskytované informace byly co nejpřesnější a nejpřesnější. Knihovníci nesmí připustit, aby jejich osobní postoje a názory určovaly, kterým členům veřejnosti mají být poskytovány služby a které materiály mají být vybrány a zpřístupněny. Má-li knihovna uspokojovat potřeby všech členů komunity, musí mít veřejnost důvěru v nezávislost personálu knihovny. Knihovnické spolky v některých zemích vypracovaly etické kodexy, které mohou být vzorem pro tvorbu kodexů v dalších zemích. Webová stránka IFLA/FAIFE obsahuje údaje o více než dvaceti etických kodexech pro knihovníky různých zemí.

<<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>>

5.5 Povinnosti zaměstnanců knihovny

Provoz knihovny by měl být výsledkem práce celého týmu, kde se udržují těsné pracovní vztahy mezi všemi zaměstnanci. Je však důležité, aby pracovníci byli využíváni především pro ty úkoly, které odpovídají jejich dovednostem a kvalitaci. Jestliže např. kvalifikovaní knihovníci pravidelně vykonávají rutinní práce při půjčování dokumentů, jde o neefektivní využívání zdrojů. Není proto nutné, aby v každé knihovně, bez ohledu na její velikost nebo rozsah služeb, byl stále přítomen odborný knihovník. Malé knihovny s omezenou provozní dobou nevyžadují nepřetržitou přítomnost odborného knihovníka. Mají však být pod dohledem některého z kvalifikovaných pracovníků. Všichni uživatelé mají mít možnost přístupu ke kvalifikovanému knihovníkovi, ať už osobně, telefonicky nebo online. Každý pracovník má dostat při nástupu do zaměstnání písemnou pracovní smlouvu, která jasně stanoví jeho povinnosti a odpovědnosti. Popis práce nesmí být měněn bez projednání s pracovníkem, jehož se týká.

5.6 Počet pracovníků

Počet pracovníků v každé knihovně je ovlivňován řadou faktorů, např. počtem budov knihovny, jejich velikostí a uspořádáním, počtem oddělení v každé budově, úrovní využívání, službami poskytovanými mimo budovu a potřebou zaměstnávat specialisty. Pokud některé služby poskytuje nebo doplňuje regionální nebo ústřední národní instituce, ovlivní to i počet pracovníků na místní úrovni. Rozhodujícím faktorem je také množství finančních prostředků. Metodou k odpovídajícímu personálnímu zajištění služeb knihovny může být ve srovnatelných knihovnách benchmarking (výkonnostní srovnávání s knihovnami srovnatelných velikostí a podobných charakteristik).

5.7 Vzdělávání knihovníků

Kvalifikovaní knihovníci mají mít ukončené vysokoškolské vzdělání nebo postgraduální kurz z knihovnictví a informačních věd na škole knihovnických a informačních studií. Aby si udrželi kontakt s vývojem ve svém oboru, mají se knihovníci průběžně odborně vzdělávat na formální nebo neformální bázi. Je důležité, aby pracovníci veřejných knihoven udržovali spojení s knihovnickými učiteli ve své zemi (a naopak) a měli úplný přehled o obsahu studia. Kdykoliv je to možné, mají se knihovny účastnit práce školy, např. přednáškami, poradenstvím perspektivním studentům a dalšími vhodnými formami spolupráce.

(O středoškolském vzdělání se ve směrnících nehovoří – pozn. překladatele.)

5.8 Školení

Školení je důležitým prvkem činnosti veřejné knihovny. Musí existovat permanentní plán školení pracovníků všech stupňů, zaměstnaných na plný i částečný úvazek. Rychlý rozvoj informačních technologií zvyšuje potřebu pravidelného doškolování. Do jeho programu má být zařazena tvorba informačních sítí a přístup k jiným informačním zdrojům. Specialisté a pomocný personál by měli projít úvodním školením, které je seznámí s funkcemi a účelem veřejné knihovny a s podmínkami, v nichž pracuje. V rozpočtu pro zavádění nových systémů musí být pamatováno i na školení. K zajištění finančních prostředků pro školení je třeba vyčlenit určité procento z rozpočtu knihovny.

- Doporučuje se, aby z celkového rozpočtu knihovny bylo vyčleněno pro účely školení 0,5 až 1 %.
- Prezenční i online školení personálu nabízejí například webové stránky Floridských regionálních center podpory <<http://www.neflin.org>> a <<http://www.tbic.org/training/index.php>>

Tato částka by měla být dodržena i v případě krácení rozpočtu, neboť potřeba dobře vyškoleného personálu je velmi důležitá za všech podmínek.

5.8.1 Mentoring

Účinnou a hospodárnou metodou školení je systém mentoringu (individuální odborný dohled). Nový zaměstnanec pracuje se zkušenějším kolegou, který ho vede a zaučuje. Tento „mentor“ má být schopen poradit novému pracovníkovi v otázkách, týkajících se jejich práce a zaměstnání. Měl by být veden seznam těchto instruktáží, aby se zajistilo, že zapracování probíhá efektivně.

5.8.2 Kontakty

Kromě interních školení by měli pracovníci mít možnost účastnit se osobně nebo prostřednictvím internetu krátkodobých kurzů a také konferencí týkajících se jejich práce. Mají být vedeni k tomu, aby se stali aktivními členy knihovnických spolků, protože tím navazují kontakty s jinými knihovníky a nabízejí se možnosti výměny zkušeností a názorů. Je také možno organizovat výměny pracovníků mezi knihovnami téže země nebo s obdobnými knihovnami v zahraničí, což může být cenná zkušenost pro všechny zúčastněné.

5.9 Profesionální postup

V zájmu motivace a udržení zkušených pracovníků je třeba umožnit jim stálý rozvoj v zaměstnání, a to na všech úrovních. Měl by být zaveden systém hodnocení výkonnosti, který informuje zaměstnance o průběžném výkonu a vede je ke zlepšení a rozšiřování dovedností. Takové periodické hodnocení je také příležitostí k vedení a usměrňování dalšího profesního rozvoje. Studium při zaměstnání (nebo další vzdělávání) poskytované profesními organizacemi a veřejnými knihovnami je zásadní složkou přispívající ke kariérnímu růstu.

5.10 Pracovní podmínky

Veškerý personál knihovny má mít vyhovující pracovní podmínky. Pracovní podmínky mají být jasně stanoveny v pracovní smlouvě při nástupu do zaměstnání. Platy na všech stupních mají odpovídat úrovni vykonávané práce a být srovnatelné s platy v jiných obdobných zaměstnáních.

5.10.1 Zdraví a bezpečnost

Zdraví a bezpečnost personálu musí být prioritou; ke snižování rizik musí být vypracovány zásady a konkrétní opatření. Je třeba brát v úvahu:

- dobré pracovní podmínky personálu,
- ergonomicky řešený nábytek a zařízení,
- dostupnost technických pomůcek pro zaměstnance se zvláštními potřebami a postižením,
- zpracování plánů evakuace a jejich pravidelné zkoušení,
- okamžité odstranění zjištěných zdravotních a bezpečnostních rizik,
- zajištění veškerého zařízení a kabelového vedení v souladu s bezpečnostními normami,
- ustavení komise pro zdraví a bezpečnost personálu,
- výběr a výcvik zaměstnanců v poskytování první pomoci a požární ochrany,
- zajištění bezpečnostních prostředků, zejména pro práci v noci a mimo budovu knihovny,
- zajištění dalšího školení pro řidiče služebních vozidel,
- ochranné oděvy, pokud jsou třeba,
- snížení hmotnosti váhy balíků a nákladů na vozících s knihami.

Veřejné knihovny jsou často otevřeny dlouhou dobu včetně večerů a víkendů. Při sestavování pracovních rozvrhů zaměstnanců je třeba zajistit, aby rozložení pracovní doby umožňovalo také volný čas na společenskou aktivitu. Je velmi důležité, aby se mezi zaměstnanci udržovaly a podporovaly dobré pracovní vztahy.

5.10.2 Problémoví zákazníci

V každé volně přístupné veřejné budově se personál někdy setkává se zákazníky, kteří se chovají nepřijemně a asociálně. Zaměstnanci mají být připraveni na zvládnutí takových situací a mít po ruce poplašné zařízení, které uvědomí ostatní. Měl by být zpracován systém podpory zaměstnanců, kteří se mohou ocitnout v takových situacích, s přímým zapojením dalšího personálu, např. pracovníků bezpečnostní služby nebo sociálních pracovníků. Záznamy o těchto událostech by měly být uchovávané. Velmi důležitá je těsná spolupráce se všemi orgány v obci, jež se danou problematikou zabývají, aby byly právě ony připraveny poskytnout podporu v situacích, pro něž nemá personál knihovny potřebnou kvalifikaci nebo není schopen je zvládnout.

5.11 Dobrovolníci

Kde knihovna využívá dobrovolníků z řad veřejnosti, aby pomáhali personálu knihovny, mají být jejich úkoly i vztah k provozu knihovny a jejímu personálu písemně stanoveny. Dobrovolníci nemají být využíváni jako náhradníci za placený personál (viz doporučené postupy při práci s dobrovolníky v „Sample policies“ v seznamu zdrojů v této kapitole).

- Program pro dobrovolníky Veřejné knihovny v Greenfieldu (stát Massachusetts – USA) je navržen s cílem rozšíření a pozvednutí úrovně služeb pro místní komunitu. Dobrovolníci obecně vykonávají pomocné práce, spolupracují na speciálních projektech nebo doručují dokumenty zákazníkům připoutaným k domovu. Očekává se, že dobrovolníci se budou chovat v souladu s personální strategií knihovny a reflektovat pozitivní přístup knihovny ke službám zákazníkům.
<<http://greenfieldpubliclibrary.org/drupal/node/35>>

Informační zdroje

- Cohn, J. & Kelsey, A. (2006). *Staffing the modern library*. New York, NY: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Gorman, M. (2003). *The enduring library: technology, tradition, and the quest for balance*. Chicago: American Library Association.
- Goodrich, J. (2007). *Human resources for results: The right person for the right job*. Chicago: American Library Association.
- Haley, C. K. (2009). Online Workplace Training in Libraries. *Information Technology and Libraries*.
(<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/lita/publications/ital/27/1/haley.pdf> accessed 20/11/09)
- IFLA. (n.d.) *Professional codes of ethics for librarians*.
(<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>)
- Jain, P. (2005). "Strategic human resource development in Botswana." *Library Management* (26) 6/7: pp: 336–350.
- Jenkins, H. et. al. (2006). *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. [Newmedialiteracies.org](http://www.newmedialiteracies.org). Chicago, IL.: The MacArthur Foundation.
(http://digitalllearning.macfound.org/atf/cf/%7B7E45C7E0-A3E0-4B89-AC9C-E807E1B0AE4E%7D/JENKINS_WHITE_PAPER.PDF accessed 15/11/09).
- Mid-Houston Library System (n.d.) Trustee resources: *Sample public library policy and development tips*.
(http://midhudson.org/department/member_information/library_policies.htm accessed 3/09/2010)

- Moran, B., Ed. (2003) *Training skills for library staff*. Lanham, Md: Rowman & Littlefield Publishing Group, Inc.
- Oh, K. & Yunkeum, K. (2005). *Developing a dynamic Korean public library system*. (http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/130-Oh_Chang-en.pdf accessed 12/11/09)
- Preer, J. (2008). *Library ethics*. Littleton, CO: Libraries Unlimited.
- Pugh, L. (2005). *Managing 21st century libraries*. Lanham, Md.: Scarecrow Press.
- Rubin, R. (1991). *Human resource management in libraries: theory and practice*. New York, NY: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Todaro, J. & Smith, M.L. (2006). *Training library staff and volunteers to provide extraordinary customer service*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Online Computer Library Center (OCLC). (n.d.). "Webjunction: Where librarians and library staff connect, create and learn."
(<http://www.webjunction.org> accessed 1/01/2010)
- Whitmell, V. Ed. (2005). *Staff planning in a time of demographic change*. Lanham, Md.: Scarecrow Press.

6 Management veřejných knihoven

„Veřejná knihovna si na základě potřeb své obce vypracovává jasný plán, ve kterém si definuje účel, priority a služby. Musí být efektivně organizována a udržovat profesionální úroveň své činnosti.“

(Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách, 1994)

6.1 Úvod

Úspěšná veřejná knihovna je dynamická organizace, která spolupracuje s jinými institucemi a s jednotlivci za účelem poskytování širokého množství knihovnických a informačních služeb, zaměřených na uspokojování rozmanitých a měnících se potřeb veřejnosti. Aby byla efektivní, potřebuje zkušené, flexibilní a odborně zdatné vedení a pracovníky, kteří ovládají řadu technik řízení. Tato kapitola pojednává o klíčových prvcích managementu veřejných knihoven.

6.2 Manažerské dovednosti

Řízení veřejné knihovny sestává z řady různých operací:

- vedení a motivace,
- udržování účinných vztahů se správními a finančními orgány,
- plánování a koncepční práce,
- vytváření a udržování sítí s jinými organizacemi,
- projednávání a vedení rozpočtu,
- management knihovnických zdrojů,
- personální řízení,
- plánování a rozvoj knihovnických systémů,
- management změn,
- marketing a propagace,
- budování vztahů s komunitou a lobbování,
- získávání prostředků z alternativních finančních zdrojů.

6.2.1 Vedení a motivace

Důležitým úkolem vedení knihovny je obhajovat postavení veřejné knihovny jako nedílné součásti mezinárodní, národní a místní infrastruktury. Musí propagovat veřejné knihovny mezi politiky a vrcholovými představiteli veřejné správy na všech úrovních, aby pochopili význam veřejných knihoven, a ty mohly získávat dostatečné finanční prostředky pro svůj provoz a další rozvoj. Vedení knihovny musí zajišťovat informovanost správních orgánů o nových trendech, které mohou mít vliv na služby veřejné knihovny, i o tom, že knihovní služby jsou stěžejním hráčem v oblasti zpřístupňování a nabídky nových služeb.

Vedení knihovny odpovídá za motivaci pracovníků a vnáší energii, vitalitu a aktivní přístup do knihovnických služeb a do práce personálu. Rozhodující úlohu má i při zavádění technického zařízení pro zajištění efektivního využívání všech prostředků, včetně informačních technologií tak, aby mohly uspokojovat knihovnické a informační potřeby veřejnosti.

6.2.2 Vztahy s řídicími a finančními orgány

Veřejná knihovna potřebuje k dosažení svých cílů trvalé a přiměřené finanční prostředky. Je proto důležité, aby vedení knihovny udržovalo úzké a pozitivní vztahy s orgány, které řídí knihovnické služby a zabezpečují jejich financování (někdy se hovoří o prosazování či obhajování zájmů). Ředitel knihovny jako vedoucí pracovník veřejné knihovny má mít přímý přístup k radě nebo výboru, který je přímo odpovědný za knihovnické služby. Vedle oficiálních porad by měly probíhat i pravidelné neformální kontakty vedení knihovny se zástupci řídicího orgánu, aby byli průběžně dobře informováni o službách knihovny, jejich současném a budoucím rozvoji.

6.2.3 Plánování a strategie rozvoje

Plánování zajišťuje, že:

- knihovnické služby odpovídají potřebám komunity,
- řídicí orgán, vedení a pracovníci jsou si vědomi, čeho chce knihovna dosáhnout,
- veřejné finanční prostředky jsou využívány účelně a odpovědně,
- bez ohledu na personální změny je udržována kontinuita služeb,
- zaváděním nových služeb rozšiřuje knihovna očekávání veřejnosti,
- knihovna je schopna účinně reagovat na změny.

Stanovení úkolů, krátkodobých i dlouhodobých cílů, strategie a sledování výkonosti knihovny je nezbytné k zajištění rovnoprávných, účinných a kvalitních služeb, přístupných všem složkám veřejnosti. Je třeba formulovat,

zdokumentovat a schválit strategický a operační plán. Plánování by nemělo probíhat izolovaně, ale ve spolupráci s orgány řízení a financování, s personálem knihovny, s aktivními i potenciálními uživateli. Strategický plán musí být zaměřen na zákazníky a měl by obsahovat tyto prvky:

- přehled dosažených výsledků,
- průzkum potřeb,
- zformulování vize a poslání,
- stanovení priorit a krátkodobých cílů,
- vypracování strategie k dosažení cílů,
- zjištění rozhodujících faktorů úspěchu,
- přidělení rozpočtových prostředků,
- alokace prostředků tak, aby bylo dosaženo optimálního výkonu,
- měření a vyhodnocení vstupů, výstupů a výsledků opatření zaměřených na zákazníky,
- přehodnocení potřeb a koncepcí.

6.2.4 Operační plánování

Operační plán je nutný k zajištění toho, aby se činnost knihovny soustředila na dosažení priorit a cílů stanovených strategickým plánem.

Měl by obsahovat tyto prvky:

- zaměření na služby zákazníkům,
- realizace priorit a cílů strategického plánu,
- formulování operačních prvků dohodnuté strategie,
- přesné vymezení cílů se stanovením dosažitelného termínu plnění,
- určení dosažitelných výstupů při dané úrovni vstupů,
- účast personálu knihovny, který provádí plánovanou práci,
- rozdělení odpovědnosti jednotlivých pracovníků za dosažení výstupů,
- harmonogram sledování, hodnocení a úprav plánu v pravidelných intervalech.

Místní legislativa, taktiky a specifické postupy se mají náležitě formulovat, doložit a sdělit všem, jichž se to týká. Součástí managementu mají být obchodní a marketingové plány, průzkum trhu, analýzy potřeb veřejnosti a šetření mezi současnými i potenciálními uživateli.

Plánování budoucího rozvoje by mělo prosazovat pozitivní změny, flexibilitu a minimalizovat negativní dopad změn na služby, personál a uživatele. Podmínkou dosažení pozitivních změn je zapojení všech orgánů, které přidělují finanční prostředky.

6.2.5 „Zelené“ knihovny (šetrné k životnímu prostředí)

Změny životního prostředí mají obrovský dopad na přírodu, lidské zdraví a ekonomiku. Přijetím strategie ekologického přístupu a příslušných provozních opatření mohou knihovny maximalizovat jak ekonomickou, tak ekologickou stránku své činnosti. Ekologické stavební metody se mohou uplatnit ve výstavbě knihoven v každé fázi, od projektování a stavby po rekonstrukci a demolici. Nicméně největší užitek přinášejí, když se projekční i stavební tým shodnou na stejném přístupu od počátku stavebního projektu.

Světová rada pro ekologické stavebnictví dokumentuje na své webové stránce devět systémů hodnocení ekologických staveb (<http://www.worldgbc.org/site2/green-building-councils/rating-tools/>). Zeměmi, které mají systémy hodnocení ekologických staveb, jsou Austrálie, Kanada, Německo, Indie, Japonsko, Nový Zéland, Jižní Afrika, Velká Británie a USA.

Vedení Systému hodnocení ekologických staveb v oblasti energetiky a designu společnosti LEED INDIA Indické rady pro ekologické stavebnictví podporuje komplexní řešení budov z hlediska trvalé udržitelnosti tím, že přijmou stanovené parametry v níže uvedených oblastech. Stavitelé si vybírají ty parametry, které jsou nejdůležitější pro jejich projekt:

- výběr vhodného místa s ohledem na udržitelný rozvoj,
- ochrana vodních zdrojů,
- energetická efektivita,
- místní zdroje, ochrana materiálu a omezení odpadu,
- ekologická kvalita interiéru.

Všeobecné vlastnosti ekologických budov knihoven zahrnují:

- recyklované stavební materiály,
- nízké emise těkavých organických sloučenin z nátěrů, koberců a lepidel,
- solární panely,
- denní osvětlení,
- obytné střešní prostory,
- sběr dešťové vody.

Mnoho knihoven uplatňuje ekologické postupy ve své každodenní provozní praxi. Tyto postupy zahrnují:

- recyklaci papíru a kartonů,
- kompostování organických materiálů,
- využívání energeticky úsporných žárovek,
- využívání netoxických čistících roztoků.

➤ Jedna knihovna v Indianě (USA) je vestavěna do svahu a celková plocha živé zelené střechy je 17 250 čtverečných stop. Zemina

z kopce pomáhá zchladit prostory knihovny v létě a vyhřívát v zimě, voda ze střechy je sváděna a zavlažuje zahradu.

- Knihovna v Calgary (Kanada, provincie Alberta) využívá přirozené denní světlo, je vybavena vnějším odstíněním, ohřevem vody podle potřeby a nízkoprůtokovým vodovodním potrubím k redukci spotřeby vody a energie.
- Energetická efektivnost pro jednu americkou knihovnu v Ohio se má zvýšit bílou střechou, bílým betonem na parkovišti, účinným systémem rekuperace tepla či odstíněním a systémem regulace osvětlení. Materiály z demolice původní budovy byly recyklovány včetně drčeného betonu, který byl použit přímo ke stavbě nové budovy.
- Knihovna v Santa Monice v Kalifornii (USA) má podzemní parkoviště, solární elektrické panely a systém hospodárného využívání dešťové vody k zavlažování vyprahlé krajiny v období sucha. Více než 50 % materiálů, z nichž je budova postavena, obsahuje cyklované komponenty. Budova také využívá nízkoprůtokových armatur na toaletách a pisoáry bez vody.

6.3 Vytváření a udržování knihovnických sítí

Vedení knihovny musí zajistit, aby všude, kde je to vhodné, byly na národní, regionální a místní úrovni vytvořeny a udržovány sítě a zajištěn optimální přístup k informačním a komunikačním technologiím a kooperativním službám. Umožnit to poskytnout uživateli v místě širokou škálu materiálů z informačních zdrojů. Vedení knihovny by mělo rozvíjet efektivní pracovní vztahy s jinými organizacemi v místní komunitě, z nichž bude profitovat jak knihovna a její zákazníci, tak partnerská organizace. Jde např. o školy, muzea, archivy, další orgány místní správy a dobrovolnické organizace. Takováto partnerství upevňují postavení knihovny jako centra společenského dění v komunitě. Vedení knihovny má zajistit, pokud je to možné, aby knihovna hrála pozitivní a aktivní úlohu (např. jako člen představenstva) v rámci organizační struktury mateřské organizace i v rámci místní komunity.

6.4 Finanční management

Řízení a plánování financí je životně důležité pro to, aby provoz knihovny byl výkonný (s optimálním výkonem), ekonomický (s minimálními náklady) a účelný (s maximálním přínosem). V zájmu dosažení těchto cílů má vedení knihovny:

- vyhledávat možnosti zvýšení finančních prostředků ze strany národní, státní nebo místní správy i z jiných zdrojů,

- vypracovávat tří- až pětileté obchodní plány, opírající se o dlouhodobé plány knihovny, a návrhy na finanční zajištění,
- přidělovat finanční prostředky činnostem, určeným v koncepci knihovny a vycházejícím z předem stanovených priorit,
- tam, kde je to vhodné, v rámci spolupráce realizovat společné nákupy dokumentů s jinými knihovnami s cílem optimálně využít dostupné finanční prostředky,
- v rámci rozpočtu stanovit náklady na jednotlivé aktivity a programy knihovny, a tím ulehčit plánování v budoucnosti,
- vypracovat koncepci trvale udržitelné obnovy provozních prostor a zařízení,
- hodnotit a zavádět automatizované postupy všude tam, kde je to vhodné pro zvyšování hospodárnosti a účinnosti,
- zavést systémy zajišťující, že všichni pracovníci, odpovídající za určitou část rozpočtu, ponесou plnou odpovědnost za vynakládání jim svěřených finančních prostředků,
- zvyšovat produktivitu a výkonnost personálu,
- rozvíjet strategie k identifikaci alternativních zdrojů finanční podpory.

6.5 Financování činnosti knihovny

Hlavní položkou rozpočtu knihovny jsou výdaje na nákup fondů, informačních zdrojů a služby. Vedení knihovny má zajišťovat, aby tyto prostředky byly využívány účelně a v souladu se schválenými prioritami knihovny a aby knihovní fondy a služby byly udržovány dostupné se zřetelem na co největší přínos pro zákazníky knihovny.

6.6 Personální řízení

Personál knihovny je jejím základním prvkem, platy zaměstnanců tvoří obvykle největší položku rozpočtu. Je velmi důležité, aby personální vedení bylo citlivé, důsledné a na pevných zásadách, má-li personál pracovat efektivněji, s vyšší motivací a pracovním uspokojením.

Základními prvky personálního řízení jsou:

- Spravedlivý postup při přijímání pracovníků. Požadavky na pracovníka a jeho práci mají být vypracovány před uveřejněním pracovní nabídky. Pohovory mají být vedeny tak, aby byly spravedlivé ke všem uchazečům. Rozhodování o přijetí má vycházet pouze z odborné způsobilosti a vhodnosti pro dané místo, nemá být ovlivňováno žádnými jinými faktory.
- Dobrá komunikace mezi pracovníky na všech stupních. Vedoucí pracovníci mají pravidelně revidovat systémy interní komunikace, aby bylo zajištěno, že zaměstnanci jsou dobře informováni o koncepci a postupech knihovnických služeb.
- Možnost pracovníků knihovny podílet se na tvorbě koncepce a pracovních postupů. Má být podporována a optimálně využívána jejich iniciativa, zkušenosti a schopnosti. Zapojením zaměstnanců do rozhodovacího procesu se

u nich vytváří pocit ztotožnění s koncepcí a postupy. Mohou být také přijaty principy pozitivní diskriminace.

- Zajištění dostupných možností vzdělávání a profesního růstu personálu.

6.7 Plánování a rozvoj knihovnických systémů

K efektivnímu využívání všech prostředků veřejné knihovny je třeba různých systémů, např. evidence výpůjček, správy finančních prostředků, interní komunikace a online přístupu k internetu. Vedení knihovny by mělo zajistit, aby se do knihovny zaváděly vhodné systémy, a kde je to nutné, využilo se odborného personálu k jejich obsluze. Pracovníci knihovny musí být do práce s těmito systémy zaškoleni a účinnost systémů musí být pravidelně kontrolována.

6.8 Management změny

Podobně jako mnoho jiných organizací procházejí veřejné knihovny obdobím nebývalých a trvalých změn v důsledku prudkého rozvoje informačních technologií a sociálních a demografických změn. Pro veřejnou knihovnu je to obrovská příležitost, neboť poskytování informací je její základní úlohou. Je to zároveň výzva pro vedení i personál knihoven zajistit, aby změny byly zaváděny s maximální efektivitou a minimálním zatížením pracovníků a organizace. Vedení knihovny si musí být vědomo důsledků stálých zásadních změn a stanovit způsoby jejich řešení.

6.8.1 Plánování pro budoucnost

Vedení knihovny má být informováno o vývoji v knihovnictví i mimo ně, který pravděpodobně ovlivní rozvoj služeb. Vedoucí pracovníci by si měli udělat čas na četbu a studium, aby dovedli předvídat vliv změn, zejména technologických, na další formování služeb. Měli by také zajistit, aby tvůrci koncepce i další pracovníci byli stále informováni o budoucím vývoji.

6.9 Delegování pravomocí

Vedoucí pracovník, odpovědný za služby veřejné knihovny, má za ně konečnou odpovědnost spolu s řídicím orgánem. Avšak všichni pracovníci, kteří mají na starosti některý z úseků knihovny, ať to jsou fondy, pracovníci nebo prostory knihovny, plní také manažerskou roli. Toho si má být vědom jak vedoucí knihovny, tak dotyční pracovníci. Mají projít školením pro vedoucí a podílet se na tvorbě koncepce knihovny, kdykoliv je to možné. Odpovědnost vedoucího může být delegována i na pracovníky na nižším stupni. Musí však být jasné, kterými odpovědnostmi se pověřují, jakým způsobem budou podávat zprávy

nadřazeným. Pracovníci musejí být vyškoleni tak, aby povinnosti, jimiž byli pověřeni, plnili efektivně. Plánovitý systém delegování je zárukou optimálního využívání zkušeností a dovedností řady pracovníků a dává jim možnost profesionálního vývoje. Zároveň rozšiřuje okruh lidí plně zapojených do rozvoje a chodu knihovnických služeb, zlepšuje pracovní uspokojení a připravuje pracovníky na možnost povýšení.

6.10 Nástroje řízení

Nástrojů managementu je ve veřejné knihovně celá řada. Jejich vhodnost závisí na mnoha faktorech, např. na kulturních souvislostech, rozsahu a charakteru služeb, stylu řízení různých oddělení téže organizace, dosavadních zkušenostech a finančních prostředcích. Důležitým nástrojem řízení veřejné knihovny téměř v každé situaci je:

- monitorování prostředí,
 - analýza potřeb veřejnosti,
 - sledování a vyhodnocování,
 - měření výkonu.
- Mapa veřejného čtení v Katalánii (Španělsko) je plánovacím nástrojem systému veřejných knihoven, identifikujícím požadavky na zařízení a vybavení knihoven a dalších typů služeb nejhodnějších z hlediska populace a základních demografických údajů.
<<http://cultura.gencat.cat/biblio/mapa/>>

6.10.1 Monitorování prostředí

Odborníci na marketing často definují interní prostředí jako „mikroprostředí“. Toto interní prostředí musí být propojeno s externím prostředím. Čím informovanější je organizace o tomto vztahu, tím aktivněji může reagovat na změny. Prostředí, ve kterém knihovna působí, a zdroje a služby, které knihovna nabízí, mají v konečném důsledku vliv na koncové uživatele, resp. zákazníky knihovny. Širší prostředí, které ovlivňují faktory, jež jsou mimo kontrolu knihovny, nazýváme externí nebo „makroprostředí“. Externí vlivy mohou vznikat na místní, regionální, národní nebo mezinárodní úrovni. Zahrnují stav ekonomiky, geografické charakteristiky, infrastrukturu, konkurenci, právní a politická omezení a problémy, technologický vývoj, média, přírodní zdroje a stále se měnící sociální a kulturní podmínky.

Proces shromažďování informací z těchto kategorií je vlastně procesem „monitorování prostředí“. Během této činnosti vedení neustále identifikuje silné a slabé stránky uvnitř organizace, jakož i příležitosti a hrozby vnějšího okolí. Společně se toto označuje jako analýza SWOT (anglicky Strengths,

Weaknesses, Opportunities, Threats): hodnocení předností, slabin, příležitostí a hrozeb organizace a jejího okolí. Monitorování, shromažďování rozhodujících a relevantních dat a přehled SWOT umožňují nejlépe pochopit, které faktory usnadňují nabídku optimálních produktů a služeb, jež uspokojí specifické potřeby a požadavky zákazníků knihovny.

6.10.2 Analýza potřeb komunity

Aby mohla veřejná knihovna poskytovat služby, které uspokojí potřeby celé komunity, musí zjišťovat rozsah těchto potřeb. Zjišťování je nutno provádět v pravidelných intervalech, nejlépe každých pět let, protože potřeby a očekávání se mění. Hodnocení potřeb veřejnosti je proces, v němž knihovna shromažďuje podrobné informace o místním obyvatelstvu, jeho knihovnických a informačních potřebách. Plánování a koncepční práce vychází z výsledků tohoto hodnocení a jen tímto způsobem lze dosáhnout toho, že služby odpovídají potřebám. V některých zemích je zjišťování potřeb veřejnosti zákonným požadavkem orgánu místní správy. Shromažďují se tyto informace:

- socio-demografické údaje o místním obyvatelstvu, např. věkové složení, pohlaví, etnická různorodost, vzdělanostní úroveň,
- údaje o organizacích v obci, např. o vzdělávacích zařízeních, zdravotních střediscích, nemocnicích, věznicích, dobrovolnických organizacích,
- informace o místní podnikatelské a obchodní sféře,
- spádová oblast knihovny, tj. kde žijí potenciální zákazníci knihovny,
- místní veřejná doprava,
- informační služby, poskytované jinými místními organizacemi.

Přehled není vyčerpávající, teprve další výzkum by mohl určit, jaké informace jsou potřebné pro hodnocení potřeb veřejnosti v každé situaci. Avšak stanovení profilu veřejnosti, který umožní knihovníkovi a řídicímu orgánu plánovat rozvoj služeb a uspokojení místních potřeb, je důležité v jakýchkoli místních podmínkách. Hodnocení by mělo být doplňováno pravidelnými průzkumy zákazníků, které by zjišťovaly, jaké knihovnické a informační služby si veřejnost přeje a co soudí o poskytovaných službách. Průzkum je práce pro specialisty, objektivnější výsledky přináší výzkum prováděný externí organizací, pokud jsou na to finanční prostředky.

6.10.3 Sledování a vyhodnocování

Při realizaci cílů knihovny musí její vedení nést odpovědnost za finanční kontrolu, monitorování a hodnocení její činnosti. Musí také průběžně sledovat výkon knihovnických služeb, aby zajistilo, že strategie a provozní výsledky dosahují stanovených cílů. Průběžně se doporučuje shromažďovat statistická data, která určí směr vývoje.

Průzkumy potřeb a spokojenosti veřejnosti a ukazatele výkonu jsou cennými nástroji sledování výsledků práce knihovny. Je třeba vypracovat techniky měření kvality poskytovaných služeb a jejich vlivu na komunitu. Všechny programy a služby se mají vyhodnocovat pravidelně, aby se zjistilo, zda:

- plní úkoly a stanovené cíle knihovny,
- jsou aktuální a pravidelné,
- odpovídají potřebám veřejnosti,
- jsou schopny uspokojovat měnící se potřeby,
- je nutno je zlepšit, upravit nebo nově stanovit,
- jsou přiměřeně financovány,
- jsou efektivní z hlediska finančních nákladů.

Procesy a operace uvnitř knihovny je také nutno průběžně hodnotit a kontrolovat se zřetelem ke zvyšování účinnosti a efektivity. Cennými nástroji zjištění míry odpovědnosti vůči obsluhované komunitě a zřizovatelům jsou také hodnocení z vnějšku a audity.

6.10.4 Ukazatele výkonu

Dostupné a spolehlivé informace o výkonu knihovny jsou nezbytným nástrojem hodnocení a zvyšování účinnosti, efektivity a kvality služeb (měření výkonů). Sběr statistických dat o fondech, personálu, službách, výpůjčkách, činnostech atd. poskytne podklady pro plánování, rozdělení odpovědností a poučené rozhodování vedoucích pracovníků.

Hlavní ukazatele výkonu, které lze využít pro hodnocení a sledování plnění úkolů knihovny, jsou následující:

Ukazatele využívání služeb:

- počet výpůjček na jednoho obyvatele,
- počet návštěv knihovny na jednoho obyvatele,
- procento registrovaných uživatelů z celkového počtu obyvatel,
- počet výpůjček na jeden svazek, tj. obrát fondu,
- počet referenčních dotazů včetně elektronických na jednoho obyvatele,
- počet výpůjček na jednu hodinu provozní doby,
- počet přístupů k elektronickým službám a jiným netištěným materiálům,
- návštěvy webových stran,
- srovnávací údaje např. poměr tištěných a netištěných dokumentů,
- počet stažených materiálů, např. podcastů (audiozáznamy/videozáznamy stažené z internetu),
- rezervace konferenčních prostor,
- počet registrovaných uživatelů v poměru k aktivním registrovaným uživatelům,
- počet svazků ve fondu knihovny a procento požadavků uspokojených z tohoto fondu.

Ukazatele týkající se fondů a přístupu k nim:

- celkový fond na jednoho obyvatele,
- počet veřejně přístupných online počítačů (OPAC) na jednoho obyvatele.

Ukazatele lidských zdrojů:

- počet funkčních míst na plný úvazek v poměru k počtu obyvatel,
- počet funkčních míst odborných pracovníků v poměru k počtu obyvatel,
- počet funkčních míst na plný úvazek v poměru k některému z ukazatelů využívání knihovny.

Kvalitativní ukazatele:

- průzkumy spokojenosti zákazníků,
- počet kladně vyřízených požadavků.

Ukazatele nákladů:

- náklady na jednotku funkcí, služeb, akcí,
- personální výdaje podle typu prací, např. zpracovaných knih, realizovaných programů,
- celkové výdaje na jednoho obyvatele, na registrovaného uživatele, na návštěvníka, na jeden obslužný bod atd.

Srovnávací ukazatele:

- statistická data benchmarkingu, porovnání s jinými srovnatelnými knihovnickými službami, a to na mezinárodní, národní a místní úrovni.

Jako dodatek ke sběru a analýze vstupních a výstupních dat knihovnických služeb by se měly zjišťovat neuváděné potřeby potenciálních zákazníků, a to provedením průzkumu trhu, včetně šetření cílových skupin a místní komunity.

Vypracování spolehlivých ukazatelů výkonu je ztíženo tam, kde nejsou k dispozici spolehlivé statistické údaje o obyvatelstvu. V takovém případě lze použít odhad celkového počtu obyvatelstva, porovnání nákladů se statistikou zákazníků a návštěvníků a orientační testování jiných knihoven obdobného charakteru.

6.10.5 Měření výkonu knihovny

Měření výkonu se ve veřejných knihovnách provádí již několik let. Měření, resp. ukazatele výkonu se používají k měření vstupu, tj. prostředků vložených do služeb nebo jejich částí, a výstupu, tj. čeho bylo těmito službami dosaženo. Např. zřízení informační služby pro uživatele vyžaduje na straně vstupu: personál, fondy, zařízení a prostor (užitnou plochu). Výstupem je počet přijatých a kladně vyřízených dotazů, míra využívání fondů a dalších návazných služeb

(např. počet rezervací). Tato měření lze provádět a porovnávat každoročně, aby se zjistilo, zda se zvyšuje efektivita knihovnických služeb.

V posledních několika letech se stalo pro mnoho knihoven standardem další měření výkonu, měření výsledné míry (outcome measures). Výsledná míra je mírou změny (nebo nedostatku změny) v životní úrovni předem určené zákaznické populace. Knihovna může například poskytovat pomoc při zpracovávání domácích úkolů a doučování školáků a studentů. Vstupní údaj by obsahoval počet knih nebo učitelů (doučovatelů, tutorů), kteří jsou k dispozici, výstupní pak počet doučovacích hodin nebo půjčených knih, přičemž výslednou mírou by představovala úroveň zlepšení výsledků studentů jednotlivých ročníků nebo sebehodnocení studentů, pokud jde o rozsah vědomostí.

Výpočetní technika usnadňuje měření výkonu a umožňuje vypracovat sofistikované modely využívání knihovny a využívat je k dalšímu rozšiřování služeb. Měření výkonu má být plánovaný proces, prováděný důsledně v určitém časovém intervalu. Další informace o ukazatelích výkonu knihovny obsahuje „ISO 11620:2008 Informace a dokumentace. Ukazatele výkonu knihoven“.

Jiný způsob, jak získat vhodný ukazatel výsledků knihovnických služeb, je porovnat základní vstupní a výstupní data s jinými veřejnými knihovnami obdobné velikosti a charakteru. Říká se mu benchmarking a je vhodným doplňkem interních měření výkonu.

Informační zdroje

Brophy, P. (2006). *Measuring library performance: principles and techniques*. London: Facet.

Bryan, C. (2007). *Managing facilities for results: Optimizing space for services*. Chicago: American Library Association.

Chicago Public Library, Chicago Public Library Foundation, Board Steering Committee, and Boston Consulting Group. (n.d.). *Chicago Public Library 2010: A vision for our future*. (http://www.chipublib.org/dir_documents/cpl2010.pdf accessed 1/01/2010)

Dowlin, K. (2009). *Getting the money: How to succeed in fundraising for public and nonprofit libraries*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

Elliott, D. S., Holt, G.E., Hayden, S.W., and Holt, L.E. (2007). *Measuring your library's value: How to do a cost-benefit analysis for your public library*. Chicago: American Library Association.

- Herring, M. (2004). *Raising funds with friends groups*. New York: Neal Schuman.
- Hughes, K. M. (2009). *The PLA Reader for public library directors and managers*. New York: Neal-Schuman.
- IFLA. (n.d.) *Professional codes of ethics for librarians*.
(<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians> accessed 1/01/2010)
- Institute of Museum and Library Services (n.d.) Public library data files.
(<http://harvester.census.gov/imls/data/pls/index.asp> accessed 3/15/2010)
- Landau, H. B. (2008). *The small public library survival guide*. Chicago: American Library Association.
- Matthews, J. R. (2008). *Scorecard for results: A guide for developing a library balanced scorecard*. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Nelson, S. S. (2009). *Implementing for results: Your strategic plan in action*. Chicago: American Library Association.
- Rubin, R. J. (2006). *Demonstrating for results: Using outcome measurement in your library*. Chicago: American Library Association.
- United States Environmental Protection Agency. (n.d.). *Why build green?*
(<http://www.epa.gov/greenbuilding/pubs/whybuild.htm> accessed 1/01/2010)

7 Marketing veřejných knihoven

7.1 Úvod

Marketing je mnohem víc než reklama, prodej, přesvědčování nebo propagace. Marketing je opravdu vyzkoušený a systematický přístup, který se při plánování služeb nebo produktů opírá o potřeby a požadavky zákazníků s cílem uspokojit je.

7.2 Marketingové nástroje

Působení marketingu je hnací silou jakéhokoliv úspěšného podnikání, tedy i knihovny. Skládá se ze čtyř hlavních nástrojů. Jsou to: 1) marketingový průzkum; 2) segmentace trhu; 3) strategie marketingového mixu (v angličtině 4P – product, price, place, promotion = produkt, cena, místo a podpora); 4) hodnocení marketingu. Vedení knihovny může využívat těchto nástrojů k poznání a pochopení potřeb zákazníků a k plánování jejich efektivního uspokojování.

7.2.1 Marketingový průzkum

Marketingový průzkum je plánovitý proces zjišťování všech informací o „trhu“ knihovny (možnostech uplatnění služeb a produktů činnosti knihovny – pozn. překl.). Trh, resp. teoretický potenciální trh, představují všichni lidé, kteří nějakým způsobem vyjadřují či projevují svůj zájem o jednotlivý produkt či službu knihovny, nebo by se to od nich dalo očekávat. Interní záznamy knihovny obsahují hodnotné marketingové informace o aktuálních zákaznících, včetně údajů z výpůjčního systému – data o bydlišti zákazníků, pohlaví a typu dokumentů, které si vypůjčili. Jinými užitečnými údaji mohou být počet a typ referenčních dotazů, online zpracovaných rešerší a jejich témat.

Průzkumy trhu společnosti jako celku s ohledem na demografické údaje, trendy v oblasti zdraví, sexuální návyky, zábavu a sport jsou důležité při posuzování informačních, vzdělávacích a zábavních potřeb populace navštěvující knihovnu. Tyto informace jsou užitečné (ne-li podstatné) pro rozvoj fondů, služeb

i programových aktivit knihovny. Vedoucí pracovníci knihoven musí znát právní aspekty využívání osobních dat uživatelů.

- Ohio Library Council <<http://www.olc.org/marketing/index.html>> nabízí šest různých modulů, které jsou nazvány Přehled, Plánování, Produkt, Podpora, Internet a Ohio.
- Webjunction <<http://www.webjunction.org/marketing/>> je online zdroj nabízející expertízu témat souvisejících s marketingem pro knihovníky a informační pracovníky.
- Webová stránka North Suburban Library (USA) <<http://www.northsuburbanlibrary.org/>> obsahuje články o marketingu, jež se dají zobecnit pro potřeby každé knihovny. Jsou zde podcasty, vzorové marketingové plány a soubor marketingových nástrojů.
- The US Public Library Geographic Database (Geografická databáze amerických veřejných knihoven) je volně dostupná bezplatná internetová mapa míst, kde sídlí veřejné knihovny v USA, včetně statistických údajů. <<http://geolib.org/PLGDB.cfm>>

7.2.2 Segmentace trhu

Druhým krokem při provádění marketingu, který nezbytně vychází z marketingového průzkumu, je segmentace. Segment trhu je skupina potenciálních marketingových zákazníků, kteří mají podobné požadavky a potřeby. Marketingová segmentace je založena na faktu, že trhy jsou různorodé. Pro vedoucí pracovníky knihoven je zásadní věcí určit a pochopit různé segmenty trhu, aby účelně rozvrhovali prostředky a poskytovali efektivně služby.

Knihovny člení (segmentují) trhy zákazníků různými způsoby: podle dokumentů a služeb (například na čtenáře beletrie, návštěvníky veřejného předčítání, nadšence pro genealogii či online zákazníky) nebo podle věkových skupin (na dospívající mládež, dospělé a seniory). Na univerzitách je naopak typická segmentace podle oborů studia nebo ročníků (začátečníci, studenti druhých ročníků, studenti nižšího či vyššího stupně studia, postgraduální studenti) nebo podle fakult, zaměstnanců nebo členství v akademické obci.

Soukromý sektor už dávno zjistil, že zacházíme-li se všemi zákazníky stejně, můžeme dosáhnout nějakého zisku. Zjistil však také, že jsou-li rozdíly mezi zákazníky na trhu ignorovány, může se stát, že ve skutečnosti nikdo nedostane to, co ze služeb a produktů určených pro masový trh potřebuje nebo požaduje.

7.2.3 Strategie marketingového mixu

Většina organizací (včetně knihoven) disponuje omezenými hmotnými i finančními prostředky, a tudíž je musí rozdělovat adekvátně. Referenční služby musí

například podporovat cíle a záměry knihovny, ale musí také uspokojovat (nebo se alespoň o to snažit) potřeby jednotlivců, kteří navštěvují webovou stránku, telefonují nebo přicházejí do knihovny osobně. Tento třetí krok marketingového modelu, který sleduje vývoj produktu, cenu, místo a propagaci (v angličtině 4P) dokumentů, služeb a programů knihovny, tedy vychází z průzkumu trhu ve vztahu k jeho různým segmentům a pomáhá knihovníkům využívat omezené finanční prostředky účelně a efektivně. I když je „mix“ nejviditelnější částí marketingového modelu, není vždycky tou nejdůležitější.

Knihovníci se už dlouho nejvíce soustřeďují na propagaci, která je součástí marketingového mixu. Propagace bývá občas zaměňována za „public relations“, což je proces obousměrné komunikace, závislý na zpětné vazbě. Propagace jen prostě zdůrazňuje, co knihovna dělá a co to je. Je však typické, že málo pozornosti je věnováno dalším součástem strategie marketingového mixu, jako je cena (suma nákladů na zákazníky), místo (místo doručení či poskytování informací, tj. pobočky, webová stránka) a produkty (půjčování knih, přístup k počítačům, pomoc knihovníka a další služby), když se uvažuje o tom, kterým segmentům dát přednost při poskytování služeb.

- Internetový časopis LibraryJournal.com obsahuje rubriku Bubble Room <<http://www.libraryjournal.com/blog/820000682.html>> poskytující mnoho odkazů na různé aktuální články o marketingu, zaměřené právě na marketing knihoven.
- Know.This.com poskytuje bezplatně příručky Principy marketingu, zaměřené na klíčové pojmy a funkce běžné ve většině marketingových situací bez ohledu na velikost organizace, odvětví či zeměpisnou polohu.
<<http://www.knowthis.com/principles-of-marketing-tutorials>>
- American Marketing Association (AMA) na své webové stránce <<http://www.marketingpower.com>> vystavuje své publikace, články, webcasty, podcasty, adresáře a časopisy. Vyhledávat lze podle tématu, slovního spojení, data, autora nebo obsahu zdroje. Vzhledem k tomu, že jedním ze základních cílů AMA je vzdělávat a školit budoucí marketingové specialisty, mnoho informací je dostupných bezplatně online.
- Autorkami blogu Svět „M“ – Marketing knihoven (The „M“ Word – Marketing Libraries) jsou Nancy Dowd a Kathy Dempsey <<http://themwordblog.blogspot.com/index.html>>. Tento blog pomáhá knihovníkům pochopit, jak optimálně propagovat (marketingem) knihovnu; je pravidelně aktualizován příběhy a informacemi s „tipy a triky“ pro marketing zaměřený na specifika knihoven.

- Marketingová mantra pro knihovníky (Marketing-mantra-for-librarians) je blog Gineshe Gupty (Indie). Nabízí rady a tipy pro marketing v knihovnách a služby orientované na uživatele.
<<http://marketing-mantra-for-librarians.blogspot.com/>>

7.2.4 Plán propagace

Má-li se v knihovně realizovat marketingová strategie, je třeba zpracovat odpovídající plán propagace. Ten by měl především zahrnovat tyto prvky:

- pozitivní využívání tiskových, elektronických a komunikačních médií,
- odkazy na příbuzné webové stránky a portály, které odkazují na webové stránky knihovny,
- webové stránky knihovny, podcasty a RSS kanály,
- sociální média, jako jsou Facebook, Twitter a YouTube,
- periodické publikace, přehledy informačních zdrojů a letáky,
- prezentace a výstavy,
- působivé vnitřní a vnější označení knihovny,
- knižní veletrhy,
- skupiny a spolky přátel knihovny,
- každoroční oslavy týdne knihoven a jiné kolektivní propagační akce,
- oslavy výročí a vyhlásování speciálně zaměřených roků (např. Rok poezie – pozn. red.),
- kampaně a aktivity k získávání finančních prostředků (fundraising),
- popularizace knihovny na veřejnosti a spolupráce se skupinami v komunitě,
- kampaně na podporu gramotnosti a čtení,
- kampaně na podporu uspokojování potřeb občanů s tělesným nebo smyslovým postižením,
- uvádění knihovny v telefonních seznamech a dalších adresářích v obci,
- odkazy na adresáře a webové stránky jiných organizací v obci,
- speciální publikace knihovny, např. o historii knihovny nebo obce,
- zvláštní zprávy pro veřejnost a veřejnou správu.

Tento seznam jistě není vyčerpávající a může být doplněn dalšími prvky podle místních podmínek a médií využívaných zákazníky.

7.2.5 Hodnocení marketingu

Hodnocení marketingu zahrnuje dvě hlavní metody. Jednou je hodnocení chování zákazníků (to znamená například, kolik se jich zaregistrovalo do virtuální referenční služby, v kterou denní dobu se klade nejvíce dotazů či které tematické oblasti jsou nejpobulárnější). Druhá se zabývá měřením spokojenosti zákazníka (jak služby pokrývají potřeby zákazníka, jaké výhody získává či jaká je

pravděpodobnost, že zákazník využije služeb znovu). První proces vyžaduje shromažďování interních dat o zákaznících, zatímco druhý – měření spokojenosti zákazníka – může vycházet jen z dat shromážděných na základě odpovědí zákazníků při osobním rozhovoru, v průzkumu online nebo tištěnou formou, v šetření cílových skupin a dalšími metodami.

- Webová stránka postgraduálního studia knihovní a informační vědy University v Urbana-Champaign ve státě Illinois, USA (Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois, Urbana-Champaign, USA), nabízí citace článků, publikací, marketingových strategií a příkladů, jak nejlépe komunikovat s různými skupinami populace. Dostupné webové zdroje vedou čtenáře k nejlepším příkladům marketingové praxe v knihovnách.
<http://clips.lis.uiuc.edu/2003_09.html>

7.3 Marketingová a komunikační strategie

Knihovna by měla mít k dispozici písemně zpracovanou strategii komunikace, marketingu a propagace, aby mohla plánované programy předložit veřejnosti. Tato strategie by měla respektovat všechny právní aspekty, obsahovat stanovené odpovědnosti pro komunikaci s médii, technologické překážky nebo příležitosti, vhodné metody písemné i ústní komunikace a celkovou marketingovou a komunikační strategii organizace, která pomáhá plnit poslání knihovny.

Knihovny navazují vztahy se sociálními médii, aby zaujaly zákazníky, a musí přitom rozvíjet specializované strategie a postupy. Příklady těchto strategií najdete na: <<http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA6699104.html>>

7.4 Vztahy s veřejností (Public relations – PR)

Vztahy s veřejností (PR) – to je praktické řízení toku informací mezi knihovnou a obsluhovanou populací. Knihovna se prostřednictvím PR představuje komunitě a zákaznickému trhu tak, že se zaměřuje na témata a novinky, které veřejnost zajímají a nevyžadují přitom přímé platby. Efektivní PR zahrnují i dobré vztahy s médii, společenskými skupinami a vůdčími osobnostmi komunity.

- CanalBib je výběr videí z YouTube, jež se vztahují k PR knihoven a jejich zákazníkům: <<http://www.youtube.com/user/canalbib>>
- Španělská iniciativa „Nascuts per llegir“ (Zrození k četbě) nabízí služby knihoven dětem ve věku od 3 let posilováním vztahu dětí a rodičů ke knihám a čtení. Autorem iniciativy je Professional Catalan Association

to promote reading amongst families – katalánské sdružení odborníků podporující čtení v rodinách. <<http://nascutspërlegir.org>>

7.4.1 Spolupráce s médii

Personál knihovny by měl být školen k využívání médií pro podporu a propagaci služeb knihovny a k reagování na dotazy sdělovacích prostředků. Pracovníci by měli být schopni psát články do místních novin a připravovat tiskové zprávy. Měli by také být obeznámeni s technikou mluveného projevu a poskytování rozhovorů do rozhlasu a televize. Měli by být také schopni propagace služeb knihovny prostřednictvím počítače a telekomunikačních sítí včetně vytváření webových stránek, blogů, podcastů, RSS a využívání sociálních sítí.

7.4.2 Podpora aktivit v obci

Vedoucí pracovníci knihoven musí zajistit, aby si obec byla vědoma důležitosti služeb knihovny. Místní, regionální a národní orgány zodpovědné za financování knihoven by si měly plně uvědomovat, jak významné místo knihovna zaujímá ve společnosti a podporovat její rozvoj.

7.4.3 Získávání podpory v obci

Knihovna by měla mít schválenou strategii a dlouhodobý program získávání podpory obce. Ten může obsahovat:

- zakládání skupin a společností přátel knihovny s cílem získávat doplňkové finanční zdroje a všeobecnou podporu,
- spolupráci se zástupci obecních úřadů při podpoře hlavních iniciativ, jako je např. výstavba nových budov nebo zavádění nových služeb,
- navazování kontaktů se všemi věkovými skupinami v obci za účelem zkvalitnění některých částí fondu a posílení určitých služeb,
- spolupráce se skupinami ochotnými vystupovat ve jménu knihovny na podporu služeb knihovny a jejich rozvoj,
- účast personálu v aktivitách směřujících ke zvýšení povědomí o rozsahu a významu služeb knihovny.

Podpora v obvodu obsluhované populace také závisí na tom, zda a jak knihovna poskytuje služby, jejichž poskytování slíbila.

7.4.4 Obhajoba zájmů

Knihovna by měla mít v písemné podobě zpracovanou a schválenou strategii, v níž je definována její role ve formování veřejné podpory jejich služeb.

Dobře informovaná veřejnost může poskytnout cennou podporu službám veřejné knihovny a aktivně je v rámci obce propagovat. Dokážeme-li přimět občany k pozitivnímu hodnocení služeb knihovny, pak jsme využili jednoho z neefektivnějších marketingových nástrojů. Lobbování vyvolává reakci politiků k zabezpečení příslušných úkolů v oblasti legislativy, politiky nebo financování.

7.4.5 Spolupráce s řídicími orgány

Vedoucí pracovníci knihoven by se měli alespoň jednou za rok setkávat s představiteli řídicího a finančního orgánu obce a posoudit služby knihovny, plány rozvoje, dosažené výsledky a překážky. Knihovníci by měli najít co možná nejvíce příležitostí k zapojení zastupitelů do významných aktivit. Akce, jako například otevírání nové knihovny, zavedení určité služby, zpřístupnění veřejného internetu, nové sbírky (části fondu), vyhlášení kampaně na získání finančních prostředků, mohou být právě k tomuto účelu dobře využity.

7.4.6 Účast na životě obce

Jednou z neefektivnějších strategií propagace knihovny je účast dobře informovaného personálu knihovny nebo členů výboru či rady knihovny v komunitních aktivitách. Zde jsou některé z příkladů:

- prezentace knih a zpráv o činnosti v rozhlase a televizi,
- práce s literaturou pro děti, dospělé a zájmové skupiny z oblasti kultury,
- psaní článků do novin,
- podpora kampaní a organizací zaměřených na rozvoj gramotnosti,
- účast na aktivitách místních organizací,
- pomoc při aktivitách organizovaných školami,
- spolupráce na akcích věnovaných místní historii a genealogii a se skupinami, které se této oblasti věnují,
- členství v různých podpůrných organizacích, jako je např. mezinárodní Rotary klub (Rotary International),
- návštěva místních organizací za účelem podpory služeb knihovny.

Informační zdroje

- 12manage. (n.d.) *12manage: The executive fast track*.
(http://www.12manage.com/management_views.asp accessed 1/01/2010)
- Dempsey, K. (2009). *The accidental library marketer*. Medford, NJ: Information Today.
- Dowd, N., Evangeliste, M., and Silberman, J. (2009). *Bite-sized marketing: realistic solutions for the overworked librarian*. Chicago: ALA Editions.
- Fisher, P. H., Pride, M. M., and Miller, E. G. (2006). *Blueprint for your library marketing plan: A guide to help you survive and thrive*. Chicago: American Library Association.
- Flaten, T. (2006). *Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. Munich: K. G. Saur.
- Gupta, D. (2006). *Marketing library and information services: International perspectives*. Munich: K. G. Suar.
- Gupta, D. (n.d.). *Marketing-mantra-for-librarians: Library marketing: Imperative to userfocused services in your library*.
(<http://marketing-mantra-for-librarians.blogspot.com/>accessed 1/01/2010)
- Kendrick, T. (2006). *Developing strategic marketing plans that really work: A toolkit for public libraries*. London: Facet.
- Koontz, C. M. (2002-2009). *Customer-based marketing columns*. Medford, NJ: Information Today. Some issues are online.
(<http://www.infotoday.com/MLS/default.shtml> accessed 3/27/2010)
- Koontz, C. M. (2001). *Glossary of marketing definitions: IFLA Section on Management and Marketing*.
(<http://archive.ifla.org/VII/s34/pubs/glossary.htm> accessed 3/9/2010)
- Kujawski, M. (2008). *What would happen if the STOP sign was invented in 2008? Public Sector Marketing 2.0*.
(<http://www.mikekujawski.ca/2008/12/17/what-wouldhappen-if-the-stop-sign-was-invented-in-2008/> accessed 1/01/2010)
- Lake, Laura. (2009). *Understanding the Role of Social Media in Marketing*.
(<http://marketing.about.com/od/strategytutorials/a/socialmediamktg.htm> accessed 3/15/2009)
- Online Computer Library Center, Inc. (OCLC). (2005). *Perceptions of Libraries and Information Resources*.
(<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm> accessed 1/01/2010)
- Savard, R. (2000). *Adapting marketing to libraries in a changing and world-wide environment*. Munich: K. G. Saur.
- Wolfe, L. A. (2005). *Library public relations, promotions, communications: A how to do it manual*. New York: Neal Schuman Publishers.
- Woodward, J. (2005). *Creating the customer-driven library: Building on the bookstore model*. Chicago: American Library Association.
- Wymer, W. (2006). *Nonprofit marketing: Marketing management for charitable and nongovernmental organizations*. Thousand Oaks, CA.: Sage Publications, Inc.

Příloha 1

Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách

1994

Základními hodnotami lidstva jsou svoboda, prosperita a rozvoj společnosti i jednotlivců. Těchto hodnot mohou dosáhnout pouze dobře informovaní občané schopní vykonávat svá demokratická práva a aktivně se podílet na životě společnosti. Podmínkou jejich konstruktivní účasti a rozvoje demokracie je nejen přiměřené vzdělání, ale také svobodný, ničím neomezený přístup k vědomostem, myšlenkám, kultuře a informacím.

Veřejná knihovna je místní bránou do světa vědomostí a základním předpokladem celoživotního vzdělávání, nezávislého rozhodování a kulturního rozvoje jednotlivců i společenských skupin.

Tento Manifest proklamuje přesvědčení UNESCO o tom, že veřejná knihovna je živoucím nástrojem vzdělávání, kultury a informační činnosti a nezbytným prostředkem podpory míru a duchovního rozvoje lidstva.

UNESCO proto vyzývá všechny vlády a místní samosprávy k aktivní podpoře rozvoje veřejných knihoven.

Veřejná knihovna

Veřejná knihovna je místním informačním střediskem, zabývajícím se zpřístupňováním všech druhů vědomostí a informací svým uživatelům.

Služby veřejné knihovny se poskytují bez rozdílu všem, nezávisle na věku, rasovém původu, pohlaví, víře, národnosti, jazyku či sociálním postavení. Uživatelům, kteří nemohou, ať již z jakýchkoli důvodů, používat běžně nabízené služby a fondy, musí knihovna nabídnout služby a fondy speciální. Týká se to např. jazykových menšin, tělesně či duševně postižených lidí, nemocničních pacientů či uvězněných.

Knihovna musí zpřístupňovat fondy odpovídající zájmům všech věkových vrstev. Knihovní fondy musí obsahovat a služby využívat jak tradiční materiály, tak všechny odpovídající druhy moderních informačních médií a technologií.

Základním požadavkem je vysoká kvalita fondů knihovny a jejich souvislost s místními potřebami. Fondy musí odrážet aktuální trendy a směry vývoje společnosti a být pamětí tvořivého úsilí lidstva.

Fondy ani služby by neměly být ideologicky, politicky, ani z náboženských důvodů cenzurovány a neměly by být pod komerčním tlakem.

Poslání veřejné knihovny

Jádrem služeb veřejné knihovny by měly být následující klíčové činnosti vztahující se k informacím, gramotnosti, vzdělávání a kultuře:

1. vytváření a posilování čtenářských návyků od raného dětství;
2. podpora samostatného sebevzdělávání i všech stupňů školského vzdělávání;
3. poskytování příležitostí pro osobní tvůrčí rozvoj;
4. povzbuzování imaginace a kreativity dětí a mládeže;
5. podpora uvědomělého přístupu ke kulturnímu dědictví a k hodnotám umění a pokroku vědy;
6. zajišťování přístupu ke všem kulturním formám prezentace reprodukčního umění;
7. podpora dialogu mezi kulturami a kulturní rozmanitostí;
8. podpora tradice lidové slovesnosti;
9. zpřístupňování všech druhů obecních informací;
10. poskytování informačních služeb místním podnikům, sdružením a zájmovým skupinám;
11. podpora rozvoje informační a počítačové gramotnosti;
12. podpora a podíl na všech akcích a programech zabývajících se odstraňováním negramotnosti, případně podpora takových aktivit.

Financování, legislativa a síť

Služby veřejných knihoven musí být v zásadě bezplatné. Odpovědnost za provozování veřejných knihoven náleží místním a státním úřadům. Činnost veřejných knihoven musí být založena na speciální legislativě a financována místní samosprávou a státní správou. Musí být nezbytnou součástí jakýchkoli dlouhodobých programů zabývajících se kulturou, zpřístupňováním informací, gramotností a vzděláváním.

V zájmu celostátní koordinace a kooperace knihoven musí legislativa a strategické plány rozvoje definovat a podporovat budování celostátní sítě knihoven založené na sdílených standardech služeb.

Síť veřejných knihoven se buduje ve vztahu k národním, regionálním, vědeckým a specializovaným knihovnám a školním, vysokoškolským a univerzitním knihovnám.

Řízení a organizace

Veřejná knihovna si na základě potřeb své obce vypracovává jasný plán, ve kterém si definuje účel, priority a služby. Musí být efektivně organizována a udržovat profesionální úroveň své činnosti.

Veřejné knihovny spolupracují s odpovídajícími partnery, např. skupinami zákazníků nebo s odborníky na místní, regionální, národní i mezinárodní úrovni.

Služby veřejné knihovny musí být fyzicky dostupné kterémukoli občanu obce. Předpokládá to dobré situování budovy knihovny, zajištění dobrých podmínek pro četbu a studium, vybavení přiměřenou technikou a vymezení výpůjční doby v čase výhodném pro uživatele. Samozřejmostí je poskytování služeb mimo budovu knihovny občanům, kteří do ní nemohou docházet.

Knihovnické služby se musí přizpůsobit odlišným potřebám obcí ve venkovských a v městských oblastech.

Knihovník je aktivním spojovacím článkem mezi uživatelem a knihovními fondy. Předpokladem zabezpečení dostatečné úrovně služeb je knihovnickova odborná kvalifikace a jeho další vzdělávání.

Knihovna napomáhá zákazníkům při využívání fondů a služeb pořádáním odpovídajících kurzů a školení.

Provádění ustanovení Manifestu

Vyzýváme řídicí pracovníky působící na státní i místní úrovni a knihovnickou obec po celém světě, aby principy zde vyjádřené uskutečňovali.

Tento Manifest je připraven ve spolupráci s Mezinárodní federací knihovnických asociací a institucí (IFLA).

Manifest je zveřejněn ve více než dvaceti jazycích na webových stránkách IFLA: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>

Příloha 2

Finský knihovnický zákon (904/1998) vydaný v Helsinkách 4. prosince 1998

V souladu s rozhodnutím parlamentu se stanovuje:

Kapitola 1 Cíle

1. Tento zákon stanovuje, že knihovnické a informační služby zajišťují obecní veřejné knihovny a podpora těchto služeb je zajištěna na národní a regionální úrovni.
2. Cílem knihovnických a informačních služeb poskytovaných veřejnými knihovnami je podporovat rovnost šancí občanů při osobním rozvoji, při vzdělávací a kulturní činnosti, při nepřetržitém rozvoji vědomostí, osobních dovedností a občanských schopností, při internacionalizaci a celoživotním vzdělávání.

Činnost knihoven je rovněž zaměřena na podporu rozvoje virtuálních a interaktivních síťových služeb a na jejich vzdělávací a kulturní obsah.

Kapitola 2 Uspořádání knihovnických a informačních služeb

3. Obec je odpovědná za zajištění knihovnických a informačních služeb vymezených v tomto zákonu. Obec může zajistit knihovnické a informační služby nezávisle nebo částečně nebo úplně ve spolupráci s jinými obcemi, nebo jakýmkoliv jiným způsobem.

Obec je odpovědná za služby v souladu s tímto zákonem. Zákazníci knihovny musí mít přístup ke knihovnickým a informačním profesionálům a k soustavně obnovovaným knihovním materiálům a vybavení.

Ve dvojjazyčné obci se potřeby obou jazykových skupin zohledňují na rovnoprávných základech.

V obcích v těch oblastech, kde žijí Laponci, se přihlíží na rovnoprávných základech k potřebám obou jazykových skupin – laponské a finské.

Kapitola 3 Síť knihovnických a informačních služeb

4. Veřejná knihovna působí v součinnosti s jinými veřejnými knihovnami, s vědeckými knihovnami a s knihovnami vzdělávacích zařízení jako součást národní a mezinárodní sítě knihovnických a informačních služeb.

Knihovny plní úlohu ústřední knihovny pro veřejné knihovny a regionální knihovny doplňují služby veřejných knihoven.

Ústřední knihovna pro veřejné knihovny je obecní veřejnou knihovnou pověřenou příslušným ministerstvem se souhlasem obce touto funkcí. Její oblast působnosti je celá země.

Regionální knihovna je obecní veřejnou knihovnou pověřenou příslušným ministerstvem se souhlasem obce touto funkcí. Oblast působení stanovuje příslušné ministerstvo.

Úkoly ústřední knihovny a regionální knihovny jsou stanoveny v dekretu. Příslušné ministerstvo může, po projednání s obcí, pověřením funkcí ústřední nebo regionální knihovny zrušit.

Kapitola 4 Bezplatnost knihovnických služeb

5. Využívání vlastních knihovnických sbírek v knihovně a půjčování z nich je bezplatné.

Meziknihovní výpůjční služby poskytované veřejným knihovnám ústřední knihovnou a regionálními knihovnami jsou bezplatné.

Za jiné knihovnické transakce může obec účtovat poplatek rovnající se maximálně provozním nákladům na jejich zajištění.

Ve specifických případech může platba převyšovat stanovené provozní náklady.

Kapitola 5 Vyhodnocování

6. Obec musí vyhodnocovat zajištění knihovnických a informačních služeb.

Cílem vyhodnocování je zdokonalit přístup ke knihovnickým a informačním službám a podporovat jejich rozvoj. Vyhodnocení sleduje realizaci knihovnických a informačních služeb i jejich kvalitu a ekonomickou efektivnost.

Každá obec je povinna účastnit se vyhodnocování s odkazem na toto ustanovení.

Rozhodnutí o národním vyhodnocování a o národní účasti na mezinárodním vyhodnocení činí odpovídající ministerstvo, které bude provádět vyhodnocení spolu s regionálními státními úřady.

Obec spolupracuje při vyhodnocování s odkazem na toto ustanovení.

Hlavní závěry z vyhodnocování se zveřejňují.

Kapitola 6 Státní řízení knihovnických a informačních služeb

7. Příslušné ministerstvo se stává národním správním úřadem pro knihovnické a informační služby. Regionální státní úřad se stává regionálním správním úřadem. Úkoly regionálního státního úřadu budou stanoveny v dekretu.

Kapitola 7 Ostatní ustanovení

8. Knihovnický systém má dostatek zaměstnanců kvalifikovaných pro poskytování knihovnických a informačních služeb a další personál. Kvalifikační požadavky na pracovníky knihoven budou stanoveny v dekretu.

Ve specifických případech může příslušné ministerstvo povolit výjimku ze stanovených kvalifikačních požadavků.

9. Obec obdrží státní podporu na úhradu provozních nákladů knihovny v souladu se zákonem o finančním zajištění vzdělávání a kultury (635/1998).

Obec obdrží vládní dotaci na výstavbu a rekonstrukci knihovny v souladu se zákonem o finančním zajištění vzdělávání a kultury. Za výstavbu se považuje také nákup mobilní knihovny v podobě bibliobusu nebo člunu.

10. Knihovna může vydávat knihovní řád, který obsahuje podmínky týkající se používání knihovny a práv i povinností uživatele knihovny.

Za porušení knihovního řádu jsou účtovány pokuty úměrné přestupku.

11. Podrobné podmínky používání tohoto zákona budou stanoveny v dekretu.

Finský knihovnický dekret (1078/1998)

vydaný v Helsinkách 18. prosince 1998

Část 1 Funkce ústřední knihovny veřejných knihoven

Ústřední knihovna veřejných knihoven

1. působí jako národní centrum meziknihovních výpůjčních služeb,
2. podporuje spolupráci veřejných knihoven a spolupráci mezi veřejnými a vědeckými knihovnami,
3. rozvíjí společné metody a nástroje nezbytné pro organizování knihovnických a informačních služeb,
4. vykonává další funkce uložené příslušným ministerstvem.

Část 2 Funkce regionální knihovny

Regionální knihovna

1. podporuje informační a meziknihovní výpůjční služby veřejných knihoven ve svém regionu,
2. rozvíjí informační služby vztahující se k vlastnímu okruhu činnosti,
3. zajišťuje vzdělávání pracovníků v oblasti nových forem činnosti a rozvojových projektů knihovnické práce,
4. vykonává další funkce stanovené příslušným ministerstvem.

Část 3 Funkce regionálního úřadu

Státní regionální úřad

1. ve spolupráci s příslušným ministerstvem sleduje a podporuje knihovnické a informační služby, nezbytné pro obyvatelstvo, a hodnotí dostupnost a kvalitu služeb,
2. podporuje regionální, národní a mezinárodní rozvojové projekty v oblasti knihovnických a informačních služeb,
3. vykonává další funkce stanovené příslušným ministerstvem.

Část 4 Kvalifikační požadavky

Nejméně dvě třetiny pracovníků s odkazem na část 8, odst. 1 knihovnického zákona (904/1998), musí mít vzdělání univerzitního stupně nebo univerzitní diplom nebo odbornou kvalifikaci, která zahrnuje nebo byla doplněna nejméně 20 zápočty (kredity) z knihovnického a informačního studia na univerzitě nebo odborné instituci.

Kvalifikace, požadovaná na osobě odpovědné za knihovnické a informační služby v obci, představuje vyšší vysokoškolský stupeň, který zahrnuje (nebo byl doplněn) minimálně 35 zápočty (kredity) z knihovnického a informačního studia.

Část 5 Nabytí účinnosti

Tento dekret nabývá účinnosti 1. ledna 1999.

Ustanovení části 4, odst. 1 se neuplatní vůči pracovníkům zaměstnaným v knihovně v době, kdy tento dekret vstoupí v platnost.

Všechna jednání o obsazení volného místa nebo volné funkce, probíhající v době, kdy tento dekret vstoupil v platnost, se bude řídit kvalifikačními požadavky platnými v době před účinností tohoto dekretu.

Před vstupem tohoto dekretu v platnost mohou být uskutečněna opatření nutná pro jeho provedení.

Část 6 Přejícná nařizení týkající se personálu

Podrobnosti zde nejsou uvedeny

Část 7 Přejícná opatření týkající se doplnění studia

Podrobnosti zde nejsou uvedeny

Příloha 3

Charta zákazníků knihovnických služeb

Mnoho veřejných knihoven připravilo charty zákazníků/uživatelů. Následující příklad je z Knihovny hrabství Buckingham v Anglii.

http://www.buckscc.gov.uk/bcc/libraries/customer_charter.page

Knihovna hrabství Buckinghamshire (Velká Británie) Charta zákazníků knihovnických služeb

Chceme, aby měl každý občan v hrabství Buckingham k dispozici služby vysoké kvality. Tato Charta předkládá standardy, kterých chceme dosáhnout. Vysvětlí vám také, co máte dělat, chcete-li naše služby změnit nebo zlepšit.

Přístup a přívětivost

- Přístup do knihovny a členství je pro každého občana zdarma.
- Jak Středisko studií o hrabství Buckingham, tak Muzeum hrabství Buckingham lze navštívit bezplatně.
- Naše síť 27 kamenných a 6 pojízdných knihoven zaručuje, že 99 % domácností má k dispozici služby knihoven v dosahu 1 míle. V kterékoli knihovně lze dokument vypůjčit, vrátit nebo si prodloužit platnost výpůjčky.
- Otevírací doba je plánována v souladu s potřebami skupin obsluhované populace v obcích. Jakékoli změny budou před jejich uvedením do praxe konzultovány s místními občany.
- Naše služby budou odrážet kulturní a jazykovou rozmanitost všech místních komunit.
- Všechny naše budovy jsou vybaveny rampami nebo poskytují možnost úrovnového přístupu, k dispozici jsou také indukční smyčky pro sluchově postižené. Zavázali jsme se zpřístupnit naše služby osobám se zdravotním postižením. Naš personál absolvoval Školení o službách zdravotně postiženým a je vždycky ochoten poskytnout pomoc.

- Budeme poskytovat donáškovou službu knihovny do domu každému, kdo není schopen navštívit knihovnu osobně vzhledem k věku, nemoci nebo zdravotnímu postižení.

Kvalitní služby

- Obslouží vás ochotný a zdvořilý personál s identifikačním odznakem, vyškolený pro práci se zákazníky.
- 98 % našich zákazníků bude obslouženo do 3 minut.
- Naše knihovny dodají 50 % požadovaných knih a ostatních dokumentů do 7 dnů, 72 % do 15 dnů a 85 % do 30 dnů.

Poradenství a zpětná vazba

- Vaše nápady a názory nám pomohou zlepšit naše služby. Můžete mluvit i s ředitelem; vyplňte Formulář pro komentář zákazníka nebo nás kontaktujte písemně (uvedena adresa na vedoucího služeb, kulturní činnosti a vzdělávání Rady Buckinghamského hrabství – pozn. překl.) nebo zašlete email přímo na knihovnu (uvedeny příslušné emaily – pozn. překl.).
- Příjem vaší stížnosti potvrdíme do tří pracovních dnů. Úplnou odpověď obdržíte do 10 pracovních dnů, ale bude-li nutné její další vyšetřování, obdržíte informaci o tom, jak dlouho potrvá.
- Náš postup při vyřizování stížností je vystaven v každé knihovně, ve Středisku studií o hrabství Buckingham a také v Muzeu hrabství Buckingham.
- Budeme provádět průzkum úrovně spokojenosti dětí i dospělých s našimi službami nejméně jednou za dva roky a zveřejníme výsledky.

Naše činnost bude prověřována konfrontací se standardy uvedenými v této Chartě a výsledky budou publikovány.

Další informace požadujte na čísle 0845 2303232 nebo zašlete email na library@buckscc.gov.uk

Příloha 4

Normy pro budovy knihovny – Ontario (Kanada) a Barcelona (Španělsko)

Všeobecně platné normy pro rozměry budov veřejných knihoven neexistují. V některých zemích nebo regionech byly však normy vypracovány. Jako vzor, použitelný při plánování budovy knihovny, jsou v této příloze normy, používané v Ontariu v Kanadě a v Barceloně ve Španělsku. Je důležité, aby hlavním faktorem vymezení prostoru pro knihovnu byly specifické potřeby daného společenství. Příklady v této příloze by měly být použity ve shodě se všemi body odstavce 3.10 Budova knihovny.

Ti, kdo plánují knihovnu, by měli mít na paměti, že automatizace změnila charakter knihovnických služeb, a že konstrukce a rozměry knihovny musí brát v úvahu současné i budoucí technologie.

Směrnice pro veřejné knihovny v Ontariu 1997

Veřejné knihovny v Ontariu používají pro stanovení potřebné podlahové plochy tyto metody:

1. Průměrný počet čtverečních stop (sq.ft) na jednoho obyvatele.

Pro komunitu s počtem obyvatel menším než 100 000 lidí je odpovídající norma 56 m² (600 sq.ft) na 1 000 obyvatel.

2. Rozloha budovy stanovená podle hlavních částí.

(1) Fondy: Prostor pro fondy lze stanovit podle průměrného ukazatele 110 svazků na 1 m² (10.8 sq.ft). To počítá s nižšími regály a širšími uličkami ve specializovaných odděleních, jako jsou dětská oddělení a příruční fondy, s obvyklými regály a uličkami ve větším prostoru odborné literatury.

Požadovaný prostor = 1 m² (10.8 sq.ft) na každých 110 svazků.

- (2) Prostor pro uživatele: Přijatelný ukazatel pro čtenářský prostor v knihovně je 5 míst na 1 000 obyvatel. V tom je pamatováno na individuální studijní prostor v odděleních pro dospělé a pro děti, na místa neformálního sezení, informační pulty, místa pro AV materiály a veřejné stanice internetu.

Přijatelnou normou pro jedno čtenářské místo je 2,8 m² (30 sq.ft).

- (3) Prostor pro personál: Doporučená norma, užívaná ke stanovení počtu personálu knihovny, je 1 pracovník na 2 000 obyvatel (viz též Kapitola 5.6). Prostor pro personál lze určit pomocí ukazatele celkového prostoru pro 1 pracovníka 16,3 m² (175 sq.ft). V tom jsou pracovní místa, pult čtenářských služeb, výpůjční oddělení, klubovna, šatny atd.

Požadovaný prostor = 16,3 m² (175 sq.ft) na 1 pracovníka, 1 pracovník na 2 000 obyvatel.

- (4) Víceúčelové prostory: Každá knihovna by měla určit rozlohu těchto prostor podle služeb veřejnosti a plánovaných programů.

- (5) Nepřidělený prostor: Jde o umývárny, vrátnice, mechanické dílny, výtahy, schodiště atd. Potřeba tohoto prostoru je nižší tam, kde knihovna má umývárny, dílny apod. společně s jiným nájemníkem téže budovy.

Požadovaný prostor = 20 % čisté plochy [tj. 20 % celkové plochy v bodech (1) až (4)].

- (6) Minimální celková rozloha: Minimální rozloha samostatné knihovny by neměla být menší než 370 m² (4 000 sq.ft).

V systému s několika pobočkami by jedna pobočka neměla mít méně než 230 m² (2 500 sq.ft) podlahové plochy plus 14 m² (150 sq.ft) pro každých dalších 1 000 svazků nad 3 000 svazků jejího fondu.

Ontario Public Library Guidelines: A development tool for small, medium and country libraries, Sudbury, Ontario, Ontario Library Service North, 1997.

Standardy knihoven v provincii Barcelona, Španělsko

Santi Romero, únor 2007

Tyto standardy byly navrženy Knihovnickou službou Zemského výboru (Poslanecké sněmovny) v Barceloně: <http://www.diba.cat/biblioteques>.

Posláním Knihovnické služby je poradenská činnost a podpora místních rad při vytváření a rozvoji služeb knihoven. K tomuto cíli vede Knihovnická služba Síť městských knihoven, aby poskytla územní vyrovnanost kvality informačních služeb, nabízejících rovnost přístupu pro veřejnost k informacím, poznatkům a kultuře.

Tradiční podpora knihoven Zemským výborem (Poslaneckou sněmovnou) Barcelony se datuje daleko do minulosti, ale teprve v roce 1989 dostalo toto poslání sloužit místním úřadům, pokud jde o záležitosti knihoven, největší impuls.

Knihovnická služba původně zpracovala řadu standardů pro veřejné knihovny na konci osmdesátých let a ty od té doby prošly aktualizací a revizí. Směrnice pro veřejné knihovny z konce osmdesátých let zahrnují jako doplněk standardy, podle kterých se řídila naše instituce od roku 1990 do roku 2001. Současná pracovní verze je z prosince roku 2001.

V nynější době probíhá revize současných standardů a my doufáme, že nové revidované standardy budou k dispozici do konce roku 2007.

Současné standardy přihlížejí k Zákonu o systému knihoven naší země, který stanoví pro všechny obce s populací nad 5 000 obyvatel závaznost zřídit stálé veřejné knihovny. Standardy nicméně vyžadují zřízení veřejné knihovny všude tam, kde je více než 3 000 obyvatel.

V případech venkovských oblastí mají být pojízdné služby knihoven zajišťovány v obcích s populací 300–3 000 obyvatel.

Shrme-li to, požadavky jsou následující:

Obce 300–3 000 obyvatel. Služby pojízdných knihoven.

Obce 3 000–5 000 obyvatel. Stálé zařízení. Pobočky.

Obce 3 000–30 000 obyvatel. Jediné zařízení.

Obce s více než 30 000 obyvatel. Místní síť. Zákon stanoví, že obce nad 30 000 obyvatel mají mít síť ve shodě se strukturou uspořádání města.

Současné standardy zahrnují parametry, které definují knihovnické zařízení, jež obec potřebuje včetně počtu metrů čtverečních na oddělení, položek ve fondu, vybavení, personálu a určení minimálního počtu provozních hodin.

Současné standardy byly a nové standardy budou základem pro zpracování mapy knihoven provincie Barcelona, která bude definovat nedostatky, jež existují v systému veřejných knihoven a priority pro stanovení investic a působit jako nástroj pro plánování a stanovení těch nejdůležitějších (investic).

Diputació de Barcelona Library Service: Základní normy pro veřejné knihovny. Aktualizováno v březnu 1999.

	Pobočka			Místní knihovna			Ústřední městská			Ústřední krajská		
	obce s 3 000 obyvateli	obce s 5 000 obyvateli	obce s 10 000 obyvateli	obce s 20 000 obyvateli	obce s 30 000 obyvateli	obce s 50 000 obyvateli	obce se 70 000 obyvateli	obce s <30 000 obyvateli	obce s 30 000 obyvateli	obce se 100 000 obyvateli		
Dokumentové zdroje	300-450	500-750	750-1 100	1 200-1 650	1 500-2 000	1 900-2 500	2 500-3 200	1 300-1 750	1 700-2 300	2 600-3 300		
Referenční informace (svazky)	2 500-4 750	4 400-8 000	7 700-12 800	12 800-27 150	16 500-34 500	24 000-51 500	34 000-73 300	14 200-29 950	18 000-37 950	36 000-76 700		
Hlavní fond (dokumenty)	900-1 700	1 600-2 750	2 750-4 500	4 400-8 000	5 500-10 500	8 600-15 000	12 000-21 000	4 700-8 800	6 000-11 250	12 000-22 000		
Literatura pro děti (dokumenty)	300-600	500-1 000	800-1 600	1 600-3 200	2 000-4 000	3 000-6 000	4 000-7 500	1 800-3 500	2 300-4 500	4 400-8 000		
Hudba (CD)	4 000-7 500	7 000-12 500	12 000-20 000	20 000-40 000	25 500-51 000	37 500-75 000	52 500-105 000	22 000-44 000	28 000-56 000	55 000-110 000		
CELKEM	45-50	90-100	100-110	160-180	200-220	220-240	240-280	150-170	220-240	240-280		
Časopisy (tituly)	min. stav 10 000	min. stav 10 000	min. stav 10 000	min. stav 10 000	max. stav -10 %	max. stav -10 %	max. stav -10 %	max. stav -10 %	max. stav -10 %	max. stav -10 %		
	max. stav 18 000	max. stav 18 000	max. stav 18 000	max. stav 18 000	přibližně	přibližně	přibližně	přibližně	přibližně	přibližně		

Poznámka: V obcích, kde jsou dvě knihovny nebo více, může distribuce sbírek podle typu knihovny způsobit redukcí fondu v ústřední knihovně až o 10 %.

Čtenářská místa (*)

Prostor pro časopisy	12	16	20	24	28	40	46	24	30	50
Prostor pro informační činnost a hlavní fond a umění	20	30	44	52	80	106	150	52	84	176
Prostor pro hudbu	3	4	5	6	7	8	10	6	7	10
Prostor pro děti	14	20	26	32	36	40	44	32	38	48
CELKEM	49	70	95	114	151	194	250	114	159	284
Víceúčelový prostor	40	50	60	70	90	100	140	70	96	160

Počítačové stanice (PC)

Pro veřejný přístup										
Hledání v katalogu	2	3	4	6	7	8	9	6	7	10
Internet	2	4	5	6	7	9	11	6	7	12

Pro interní využití

Pracovní stanice (administrativa)	3	5	7	8	10	14	16	8	10	18
Prostor pro multimédia	-	-	-	5	6	7	8	5	6	10
Stavění (běžné měry) (**)	209	348	558	1 115	1 422	2 091	2 927	1 227	1 564	3 067
Monitory pro CD-225 CD/ moduly 60 x90 cm	2	3	4	8	10	15	19	9	12	20
Vývození pro samoobslužné půjčování (***)	-	-	-	-	-	1	2	-	1	2

* Podpora multimedií a pracovní prostory nejsou začteny.

** Údaj platí pro počet běžných měro pohyblivých k umístění maximálního stavu fondu voňh přístupu. Požadavky na uskladnění musí být rovněž vzaty v úvahu.

*** Tento předpis je pouze informativní. V době zavedení této služby musí být ochranné očekávaný počet výpůjček za den.

Aktualizace Manifestu IFLA

„Deset způsobů práce veřejné knihovny / Aktualizujte veřejné knihovny“

Principy veřejné knihovny jsou základem Manifestu veřejných knihoven UNESCO z roku 1994. Tento manifest představuje obecný rámec, který vyjadřuje obecné cíle, jež by měly veřejné knihovny sledovat, a služby, které musejí být rozvíjeny, aby byl poskytnut všeobecný přístup k informacím na celém světě.

IFLA a UNESCO chápou, že knihovny a obecní samosprávy potřebují směrnice, které by jim pomohly při uvádění Manifestu IFLA do praxe. Sekce IFLA zpracovaly několik směrnic včetně doporučení, zveřejnily pracovní postupy, které se nejlépe osvědčily a také standardy ke zlepšení služeb knihoven.

Během několika posledních let bylo takto vydáno několik směrnic:

- *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*
[Manifest IFLA/UNESCO veřejných knihoven]. IFLA 1994.
<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>
- *The public library service : IFLA/UNESCO Guidelines for Development.*
[Služby veřejných knihoven: Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj]. IFLA Publications 97. München, Germany, Saur 2001. ISBN 3-598-21827-3.
<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>

Sekce IFLA pro veřejné knihovny zpracovala v roce 2009 několik dalších doporučení, které manifest doplňují, tak aby mohly knihovny poskytovat služby ve 21. století s využitím nových technologií, které začaly být dostupné od roku 1994.

Doufáme, že spolu s námi sdílíte přesvědčení, že naše veřejné knihovny hrají důležitou roli i ve světě internetu a poskytování digitálních zdrojů. Naše dovednosti budou muset být neustále rozvíjeny a zdokonalovány, ale my věříme, že stupeň úspěchu veřejné knihovny a její role, pokud jde o využití technologií v příštích několika letech, je určujícím faktorem k otevření brány k novému světovému společenství.

Musíme být „odvážní“ a navrhovat nové koncepce ke zlepšení našich služeb knihoven. Za tím účelem je třeba:

1. Projektovat a stavět veřejné knihovny jako veřejné /kulturní/ prostory a nikoliv jen jako fyzická skladiště informací.
2. Rozšiřovat naše služby s využitím World Wide Web (www) a Web 2.0 a perspektivně Web 3.0 a 4.0.
3. Spojit se s obcemi resp. zájmovými komunitami v obcích a vzdělávat a školit občany tam, kde je to třeba. Knihovníci a vědecktí pracovníci z oblasti informací musí vystupovat jako pedagogové a osobní informační poradci a nejen jako „majitelé klíčů“ nebo vrátní k internetu.
4. Rozšiřovat „celosvětovou moudrost“ – globální poznání a porozumění vytvářením mezinárodních kulturních projektů na www.
5. Spolupracovat na mezinárodní úrovni při odstraňování bariér a cenzury a respektovat rozmanitost všech kultur.
6. Podporovat personál v permanentním vzdělávání a stimulovat jej k proaktivnímu jednání.
7. Budovat veřejné knihovny jako „hybridní knihovny“, tj. sbírky digitálních zdrojů ve veřejných knihovnách při zachování tradičních služeb a uchování znalostí a účastnit se vzdělávání a informování veřejnosti rozmanitými formami.
8. Zlepšovat přístup ke katalogům a databázím veřejných knihoven, obzvláště pokud jde o uživatele se zrakovým postižením.
9. Zpracovat národní a mezinárodní standardy pro internetové prostředí.
10. Pojímat veřejné knihovny jako živé prostředí kombinované s „prostředím záznamů“ – propojovat archivy, muzea, knihovny s prostory pro provozování kultury naživo, budovat „kombinované knihovny“.

Příloha 6

Standardy a směrnice pro veřejné knihovny státu Queensland (Austrálie)

Standardy a směrnice pro veřejné knihovny státu Queensland
<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/guidelines>

1. Standardy pro řízení knihovny – cílem je zajistit obci služby knihovny, které jsou poskytovány na principu rovnosti, nákladové efektivity a účinnosti.
2. Standard pro personální zajištění činnosti knihovny – cílem je poskytnout minimální požadavky na celkové personální zajištění činnosti knihovny a kvalifikační stupně, aby bylo možno zajistit prostřednictvím orgánů místní správy potřebný sortiment služeb a mohly být dodrženy zásady jejich poskytování. Aktualizováno v květnu 2008.
3. Standard pro zajištění provozu – cílem je poskytnout standardy a směrnice pro uplatnění minimálního souboru provozních pravidel, které umožní obyvatelům obce efektivní přístup k zařízení knihovny, jejímu vybavení a k nabízeným službám včetně fondů. Aktualizováno v srpnu 2009.
4. Standard pro budovy knihoven – cílem je poskytnout standardy a směrnice pro budování fyzických objektů knihoven, které slouží k uspokojování zjištěných potřeb obyvatel obce. Budovy knihoven by měly být atraktivní a projektované se zřetelem k účinnosti, dlouhodobé využitelnosti, přístupnosti, funkčnosti a flexibilitě. Aktualizováno v říjnu 2009.
5. Standard pro činnost pojízdných knihoven – cílem je poskytnout standardy a směrnice pro veřejné služby knihoven zajišťované prostřednictvím speciálně projektovaného, zkonstruovaného a vybaveného vozidla. Pojízdné knihovny rozšiřují služby knihoven na zákazníky bez možnosti vhodného vstupu do budovy knihovny poskytnutím srovnatelné úrovně služeb. Aktualizováno v červnu 2009.

6. Standard pro budování knihovních fondů – cílem je poskytnout standardy a směrnice pro budování a správu fondů knihoven, které uspokojují informační, vzdělávací, rekreační a kulturní potřeby obce a podporují rozvoj celoživotního vzdělávání. Aktualizováno červnu 2009.
7. Standardy pro meziknihovní výpůjční službu – cílem je umožnit přístup obyvatel obce ke zdrojům uchovávaným ve fondech jiných australských knihoven a středisek knihovních služeb.
8. Standardy pro studium místních reálií – cílem je udržování nebo poskytnutí přístupu k fondu, který dokumentuje historický vývoj obce.
9. Standard pro referenční služby – cílem je poskytnout standardy a směrnice pro zajištění efektivních referenčních a informačních služeb obci a shromažďovat a spravovat zdroje vhodné pro podporu těchto služeb. Aktualizováno v říjnu 2009.
10. Standardy pro odborné služby – následující pododdíly uvádějí řadu možných specializací v rámci oblasti knihoven. Zaměřují se a kladou důraz na otázky gramotnosti, služby občanům, kteří čtou nebo mluví jiným jazykem než anglickým, vedle služeb zdravotně postiženým a služeb původnímu domorodému obyvatelstvu Austrálie.

Vzhledem k rozdílnému důrazu v různých obcích na výše uvedené otázky včetně zřetele k neidentifikovaným skupinám, musí být posouzení specializovaných standardů zvaženo v kontextu začlenění do hlavního proudu zdrojů a kvalifikace, jež předpokládá ovládnutí dovedností více profesí u jednoho pracovníka, a překlenovacích principů rovnosti a přístupu, jež budou běžně aplikovány.
- 10.1 Standardy pro služby zaměřené na podporu gramotnosti – cílem je aktivně propagovat a podporovat programy zajištění gramotnosti pro občany komunit.
- 10.2 Standard pro multikulturní služby – cílem je poskytnutí standardů a směrnic pro rozvoj multikulturních služeb knihoven, který zajistí rovný přístup, podpoří spolupráci a soudržnost kulturně a jazykově rozmanitých komunit státu Queensland. Aktualizováno v červnu 2008.
- 10.3 Standard pro služby zdravotně postiženým – cílem je poskytnout standardy a směrnice pro správu zdrojů a rozvoj služeb, které nabízejí bezbariérový přístup a podporují začlenění a účast lidí se zdravotním postižením. Aktualizováno v dubnu 2009.
- 10.4 Standardy pro služby mládeži – cílem je poskytnout standardy a směrnice pro rozvoj služeb mládeži v knihovnách. Aktualizováno v dubnu 2009.
- 10.5 Standardy pro služby knihoven domorodému obyvatelstvu a obyvatelům ostrovů Torres Strait – cílem je aktivní poradenství a jednání s obyvateli této ostrovní oblasti za účelem podpory knihovní a informační

gramotnosti a stimulace rozvoje služeb veřejných knihoven. Návrh standardu je v současné době ve stadiu posuzování.

11. Standard pro technologii – cílem je poskytnout rámec pro účinné a výkonné využití technologií jako významného integrálního rysu činnosti knihovny tak, aby mohly být zajišťovány optimální služby a přístup k technologii na všech místech v knihovně, personálu i uživatelům, tak jak je vyžadováno. Aktualizováno v prosinci 2008.
12. Standard pro popis zdrojů – cílem je poskytnout rámec pro přístup ke knihovním fondům prostřednictvím bibliografické kontroly materiálů a výměny bibliografických údajů. Aktualizováno v říjnu 2008.
13. Standard pro sdílení zařízení a vybavení – cílem je poskytnout přehled minimálních požadavků pro provozování služeb veřejných knihoven ve sdíleném prostředí. Aktualizováno v prosinci 2008.
14. Standard pro knihovny společenství „Výpůjční služby na venkově“ – základní požadavky na provozování knihovny v rámci společenství „Výpůjční služby na venkově“ jsou předepsány dohodou mezi místními správami obcí společenství a Knihovnickou radou státu Queensland. Tato dohoda stanoví odpovědnosti obou zúčastněných stran. Následující standardy vycházejí z všeobecných ustanovení dohody. Aktualizováno v červenci 2004.

Soupis hlavních dokumentů IFLA

Manifesty IFLA

IFLA. (1995). *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, The Hague: IFLA.
(<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>)

IFLA. (1999). *IFLA/UNESCO School Library Manifesto*.

(<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>)

IFLA. (2002). *The IFLA Internet Manifesto*.

(<http://www.ifla.org/publications/theifla-internet-manifesto>)

Standardy a směrnice IFLA

Cylke, F., Byrne, W., Fiddler, H., Zharkov, S. S., and IFLA Section of Libraries for the Blind, Standards Development Committee. (1983). *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*. The Hague: IFLA, 1983.

Day, J. M., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for library services to deaf people*, 2nd ed. Professional report #62. The Hague: IFLA.

IFLA Libraries for Children and Young Adults Section. (2003). *Guidelines for Children's Libraries Services*. The Hague: IFLA.

(<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-childrens-libraryservices>)

IFLA Libraries for Children and Young Adults Section. (2007). *The Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers*. The Hague: IFLA.

(<http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep100.pdf>)

IFLA Section for Library Services to Multicultural Populations. (2009). *Multicultural communities: guidelines for library services*, 3rd ed. The Hague: IFLA.

(<http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelinesfor-library-services-3rd-edition>)

IFLA Section of Public Libraries. (1998). *The public library as the gateway to the information society: the revision of the IFLA guidelines for public libraries, proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries, 1997*. The Hague: IFLA.

- Kavanaugh, R., Sköld, B. C., and IFLA Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities. (2005). *Libraries for the blind in the information age : Guidelines for development*. The Hague: IFLA.
(<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-86>)
- Lehmann, V., Locke, J., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2005). *Guidelines for library services to prisoners*, 3rd ed. Professional report #34. The Hague: IFLA.
(<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf>)
- Muller, P., Chew, I., and IFLA Section of Libraries for Children and Young Adults. (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults*. The Hague: IFLA.
(<http://www.ifla.org/en/publications/revised-guidelines-for-library-services-for-young-adults>)
- Nielsen, G. S., Irvall, B., and IFLA Section of Libraries for Disadvantaged Persons. (2001). *Guidelines for library services to persons with dyslexia*. The Hague: IFLA. (<http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/101-Nielsen-en.pdf>)
- Panella, N. M., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*. Professional report #61. The Hague: IFLA.
(<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf>)
- Pestell, R., and IFLA Mobile Libraries Round Table. (1991). *Mobile library guidelines*. Professional report #28. The Hague: IFLA.

Zprávy IFLA

- IFLA. (n.d.) *The IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto*.
(<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>)
- IFLA. (n.d.) *Professional codes of ethics for librarians*.
(<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>)
- IFLA Public Libraries Section. (n.d.) *Acts on library services*.
(<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>)
- IFLA Public Libraries Section. (2008). *Meeting User Needs: A checklist for best practice produced by section 8 – public libraries section of IFLA*.
(http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf)
- IFLA Section for Public Libraries. (2003) *The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final report of the IFLA project under the Section of Public Libraries*.
(<http://www.ifla.org/en/publications/the-role-of-libraries-in-lifelong-learning>)
- IFLA Section of School Libraries and Resource Centers. (2002). *The IFLA/UNESCO School Library Guidelines 2002*.
(<http://www.ifla.org/en/publications/the-iflaunesco-school-library-guidelines-2002>)
- Yarrow, A., Clubb, B., Draper, J., and IFLA Public Libraries Section. (2008). *Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation*. Professional reports, #108. The Hague: IFLA.
(<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-108>)

Dodatky

Dodatek I.

Zákon č. 257/2001 Sb.
ze dne 29. června 2001

o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb

(knihovní zákon)

Parlament se usnesl na tomto zákoně České republiky:

§ 1

Předmět úpravy

1. Tento zákon upravuje systém knihoven poskytujících veřejné knihovnické a informační služby a podmínky jejich provozování.
2. Tento zákon se nevztahuje na knihovny provozované na základě živnostenského oprávnění.

§ 2

Vymezení základních pojmů

V tomto zákoně se rozumí

- a) knihovnou zařízením, v němž jsou způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby vymezené tímto zákonem, a které je zapsáno v evidenci knihoven,
- b) knihovním dokumentem informační pramen evidovaný jako samostatná jednotka knihovního fondu knihovny,
- c) knihovním fondem organizovaný, soustavně doplňovaný, zpracováváný, ochraňovaný a uchovávaný soubor knihovních dokumentů,

- d) meziknihovními službami soubor výpůjčních, informačních a reprografických služeb, které mezi sebou uskutečňují knihovny s cílem zpřístupnit svým uživatelům knihovní dokumenty bez ohledu na místo jejich uložení,
- e) historickým fondem knihovní fond sestávající z knihovních dokumentů, které vznikly do roku 1860 nebo mají v daném oboru pro svou jedinečnost historickou hodnotu, popřípadě jiný knihovní fond mající zvláštní historickou a kulturní hodnotu, pokud byl takto vymezen ve statutu knihovny nebo v jiném právním předpisu,
- f) konzervačním fondem knihovní fond sestávající z knihovních dokumentů, které knihovna získala jako příjemce povinného výtisku podle zvláštního právního předpisu,¹⁾
- g) specializovaným fondem knihovní fond sestávající z knihovních dokumentů určitého, zpravidla oborového zaměření,
- h) regionálními funkcemi funkce, v jejichž rámci krajská knihovna a další jí pověřené knihovny poskytují základním knihovnám v kraji především poradenské, vzdělávací a koordinační služby, budují výměnné fondy a zapůjčují výměnné soubory knihovních dokumentů a vykonávají další nezbytné činnosti napomáhající rozvoji knihoven a jejich veřejných knihovnických a informačních služeb,
- i) provozovatelem knihovny fyzická nebo právnická osoba, která svým jménem v knihovně poskytuje veřejné knihovnické a informační služby.

§ 3

System knihoven

1. System knihoven tvoří
 - a) Národní knihovna České republiky (dále jen Národní knihovna), Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana, Moravská zemská knihovna v Brně, zřízené Ministerstvem kultury (dále jen „ministerstvo“),
 - b) krajské knihovny, zřízené příslušným orgánem kraje,
 - c) základní knihovny, zřízené příslušným orgánem obce,
 - d) specializované knihovny.
2. Knihovny uvedené v odstavci 1 písm. c) a d) mohou být zřizovány i jinými subjekty neuvedenými v odstavci 1.

¹⁾ Zákon č. 37/1995 Sb., o neperiodických publikacích. Zákon č. 46/2000 Sb., o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů (tiskový zákon), ve znění zákona č. 302/2000 Sb.

§ 4 Veřejné knihovnické a informační služby

1. Veřejné knihovnické a informační služby spočívají
 - a) ve zpřístupňování knihovnických dokumentů z knihovnického fondu knihovny nebo prostřednictvím meziknihovnických služeb z knihovnického fondu jiné knihovny,
 - b) v poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší,
 - c) ve zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze státní správy a samosprávy,
 - d) v umožnění přístupu k informacím na internetu, ke kterým má knihovna bezplatný přístup.
2. Veřejné knihovnické a informační služby, uvedené v odstavci 1, je provozovatel knihovny povinen poskytovat bezplatně, s výjimkou
 - a) zpřístupňování knihovnických dokumentů z knihovnického fondu knihovny, které mají povahu rozmnoženin zvukového či zvukově obrazového záznamu,²⁾
 - b) zpřístupňování knihovnických dokumentů z knihovnických fondů jiných knihoven zprostředkováním jejich rozmnoženin v rámci meziknihovnických reprografických služeb,
 - c) zpřístupňování knihovnických dokumentů z knihovnických fondů knihoven v rámci mezinárodních meziknihovnických služeb.
3. Provozovatel knihovny může poskytovat další služby spočívající zejména
 - a) v umožnění přístupu k placeným informacím na internetu,
 - b) v kulturní, výchovné a vzdělávací činnosti,
 - c) ve vydávání tematických publikací,
 - d) v poskytování reprografických služeb,
 - e) v poskytování písemných bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší.

²⁾ § 38 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

4. Provozovatel knihovny je oprávněn požadovat za poskytování knihovnických a informačních služeb, uvedených v odstavci 2 písm. a) až c), a dalších služeb úhradu skutečně vynaložených nákladů.
5. Provozovatel knihovny je oprávněn požadovat úhradu nákladů vynaložených na administrativní úkony spojené s evidencí uživatelů knihovny.
6. Provozovatel knihovny je povinen zajistit rovný přístup všem k veřejným knihovnickým a informačním službám a dalším službám poskytovaným knihovnou.
7. Provozovatel knihovny vydá knihovní řád, v němž stanoví podrobnosti poskytování knihovnických a informačních služeb.

Evidence knihoven

§ 5

1. Ministerstvo vede evidenci knihoven, která je veřejnosti přístupným informačním systémem.
2. Návrh na zápis do evidence knihoven (dále jen „návrh“) podává provozovatel knihovny.
3. Návrh obsahuje
 - a) název nebo obchodní firmu provozovatele, jeho identifikační číslo osoby, sídlo, předmět činnosti a právní formu, je-li provozovatelem knihovny právnická osoba,
 - b) jméno, příjmení a datum narození provozovatele, jeho identifikační číslo osoby, bylo-li přiděleno, a místo jeho trvalého pobytu, je-li provozovatelem knihovny fyzická osoba,
 - c) adresu, název a druh knihovny (§ 9 až 13), popřípadě její specializaci.
4. K návrhu se připojí knihovní řád.
5. Je-li provozovatelem knihovny právnická osoba, která se zapisuje do veřejného seznamu podle zvláštního právního předpisu,³⁾ je provozovatel

³⁾ Například § 27 a násl. Obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, § 5 zákona č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech a o změně a doplnění některých zákonů, § 5 zákona č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů (zákon o nadacích a nadačních fondech).

povinen k žádosti přiložit rovněž výpis z tohoto veřejného seznamu, který nesmí být starší 60 dnů. Je-li provozovatelem knihovny příspěvková organizace,⁴⁾ nebo provozuje-li stát nebo územní samosprávný celek knihovnu prostřednictvím své organizační složky, je provozovatel povinen k žádosti přiložit zřizovací listinu, popřípadě statut příspěvkové organizace nebo organizační složky⁵⁾.

6. Není-li návrh úplný, vyzve ministerstvo provozovatele, aby návrh doplnil do 15 dnů ode dne doručení výzvy, a upozorní ho, že nebude-li tato lhůta dodržena, ministerstvo návrh odloží.

§ 6

1. Poskytuje-li zařízení způsobem zaručujícím rovný přístup všem veřejné knihovnické a informační služby vymezené tímto zákonem, ministerstvo je zapíše do evidence knihoven. Osvědčení o provedeném zápisu ministerstvo vydá jejímu provozovateli do 15 dnů ode dne doručení úplného návrhu.
2. Neposkytuje-li zařízení způsobem zaručujícím rovný přístup všem veřejné knihovnické a informační služby vymezené tímto zákonem, ministerstvo návrh zamítne.

§ 7

1. Provozovatel knihovny je povinen písemně oznámit ministerstvu každou změnu údajů evidovaných v evidenci knihoven, a to nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy ke změně došlo.
2. Ministerstvo provede změnu zápisu v evidenci knihoven do 30 dnů od doručení oznámení a o této změně do 30 dnů ode dne doručení oznámení vydá osvědčení.

§ 8

1. Ministerstvo z vlastního nebo jiného podnětu rozhodnutím zruší zápis v evidenci knihoven, pokud knihovna přestane splňovat znaky knihovny podle § 2 písm. a).

⁴⁾ § 54 zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích.

⁵⁾ § 27 a 26 zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů.

2. Ministerstvo rozhodnutím zruší zápis v evidenci knihoven rovněž na základě oznámení provozovatele o ukončení provozování knihovny.
3. V rozhodnutí podle odstavců 1 a 2 ministerstvo stanoví datum, k němuž se zápis do evidence knihoven ruší.

Druhy knihoven

§ 9

Národní knihovna

1. Národní knihovna je knihovnou s univerzálním knihovním fondem doplněným specializovanými fondy. Národní knihovna trvale uchovává konzervační fond a historický fond.
2. Národní knihovna je centrem systému knihoven. V systému knihoven vykonává koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, standardizační, metodické a poradenské činnosti, v jejichž rámci zejména:
 - a) formou souborného katalogu zpracovává evidenci knihovních dokumentů v knihovních fondech knihoven na území České republiky, kterou zpřístupňuje knihovnám,
 - b) zpracovává národní bibliografii a zabezpečuje koordinaci národního bibliografického systému,
 - c) plní funkci národní agentury pro mezinárodní standardní číslování knih a hudebnin,
 - d) plní funkci národního centra meziknihovních služeb České republiky,
 - e) plní funkci národního centra mezinárodní výměny oficiálních publikací,⁶⁾
 - f) zastupuje knihovny systému knihoven při jednání s kolektivními správci autorských práv ve věci úhrady odměn za užití předmětů ochrany podle zvláštního právního předpisu⁷⁾ a provádí úhradu odměn za jejich půjčování,
 - g) zabezpečuje celostátní koordinaci regionálních funkcí a vyhodnocuje jejich plnění.

⁶⁾ Vyhláška č. 12/1965 Sb., o Úmluvě o výměně oficiálních publikací a vládních dokumentů mezi státy a Úmluvě o mezinárodní výměně publikací.

⁷⁾ Zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.

§ 10

Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana a Moravská zemská knihovna v Brně

1. Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana je knihovnou s univerzálním knihovním fondem; trvale uchovává konzervační fond a historický fond.
2. Moravská zemská knihovna v Brně je knihovnou s univerzálním knihovním fondem, případně doplněným specializovanými fondy; trvale uchovává konzervační fond a historický fond. Plní funkci krajské knihovny v Jihomoravském kraji.

§ 11

Krajská knihovna

1. Krajská knihovna je knihovnou s univerzálním knihovním fondem, případně doplněným specializovanými fondy. Krajská knihovna trvale uchovává konzervační fond a historický fond.
2. Krajská knihovna je součástí systému knihoven vykonávající koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti, v jejichž rámci též:
 - a) spolupracuje s Národní knihovnou při zpracování národní bibliografie a při zpracování souborného katalogu,
 - b) zpracovává a zpřístupňuje regionální informační databáze a zabezpečuje koordinaci krajského bibliografického systému,
 - c) je krajským centrem meziknihovnických služeb,
 - d) spolupracuje s knihovnami v kraji při zavádění nových technologií v oblasti zajištění veřejných knihovnických a informačních služeb.
3. Krajská knihovna plní a koordinuje plnění regionálních funkcí vybraných základních knihoven v kraji. Smlouva o přenesení regionálních funkcí na vybrané základní knihovny musí mít písemnou formu. Plnění regionálních funkcí a jeho koordinaci zajišťuje kraj z peněžních prostředků svého rozpočtu.
4. Plní-li krajská knihovna v místě svého sídla i funkci základní knihovny, podílí se na zajištění této funkce obec.

§ 12

Základní knihovna

1. Základní knihovna je knihovnou s univerzálním knihovním fondem nebo se specializovaným knihovním fondem.
2. Základní knihovna je součástí systému knihoven vykonávající informační, kulturní a vzdělávací činnosti.

§ 13

Specializovaná knihovna

1. Specializovaná knihovna je knihovnou se specializovaným knihovním fondem.
2. Specializovaná knihovna je součástí systému knihoven vykonávající koordináční, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti, v jejichž rámci zejména
 - a) spolupracuje s Národní knihovnou při zpracování národní bibliografie a při zpracování souborného katalogu,
 - b) zpracovává a zpřístupňuje tematické a oborové bibliografie a databáze,
 - c) ve spolupráci s Národní knihovnou plní funkci centra meziknihovních služeb v oblasti své specializace,
 - d) spolupracuje s knihovnami v oblasti své specializace při zavádění nových technologií v oblasti zajištění veřejných knihovnických a informačních služeb.

§ 14

Meziknihovní služby

1. Pokud v knihovním fondu knihovny není knihovní dokument, jehož zpřístupnění si její uživatel vyžádal, má provozovatel této knihovny (dále jen „žádající knihovna“) povinnost v rámci meziknihovních služeb požádat provozovatele jiné knihovny o zprostředkování tohoto knihovního dokumentu, popřípadě o poskytnutí informace o něm (dále jen „dožádaná knihovna“).
2. Dožádaná knihovna je povinna žádající knihovně pro jejího uživatele knihovní dokument ze svého knihovního fondu zprostředkovat tak, že požadovaný knihovní dokument žádající knihovně zapůjčí nebo jí poskytne jeho kopii, popřípadě jí poskytne informace, kde se požadovaný knihovní dokument nalézá.

3. Pokud je žádost o zprostředkování knihovního dokumentu vyřízena jeho zapůjčením, je žádající knihovna povinna vrátit zapůjčený knihovní dokument dožádané knihovně v dohodnuté lhůtě a odpovídajícím stavu. Po dobu výpůjčky knihovního dokumentu nese odpovědnost za jeho poškození nebo ztrátu.
4. Meziknihovní výpůjční a informační služby je knihovna povinna poskytovat bezplatně. Za poskytnutí kopie knihovního dokumentu v rámci meziknihovních reprografických služeb může dožádaná knihovna požadovat úhradu vynaložených nákladů. Provozovatelé knihoven mohou požadovat úhradu nákladů na dopravu knihovního dokumentu.
5. Provozovatel knihovny je povinen vést evidenci meziknihovních služeb, které poskytl.
6. Náležitosti žádosti o zprostředkování knihovního dokumentu stanoví prováděcí právní předpis. Prováděcí právní předpis určí, kteří provozovatelé knihoven jsou povinni předávat žádosti o zprostředkování knihovního dokumentu v rámci meziknihovní služby zahraničním knihovnám, popřípadě poskytnout provozovateli knihovny účastníci se mezinárodní meziknihovní služby metodickou pomoc.

§ 15

Podpora knihoven

1. Provozovateli knihovny mohou být z peněžních prostředků státního rozpočtu, státních finančních aktiv nebo Národního fondu poskytnuty podle zvláštního zákona⁸⁾ účelově určené dotace zejména na
 - 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,

⁸⁾ Zákon č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech státu a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších předpisů.

- g) zpřístupnění knihovných 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.
2. Pro stanovení prioritních oblastí poskytování dotací si ministerstvo vyžádá stanovisko Ústřední knihovnické rady, kterou ministerstvo zřídí, vydá její stanoviny a jednací řád.
 3. Vláda nařízením stanoví pravidla poskytování dotací podle odstavce 1, zejména za jakých podmínek, v jaké výši a v jakých lhůtách jsou dotace poskytovány.

§ 16

Evidence a revize knihovního fondu

1. Provozovatel knihovny musí vést evidenci knihovního fondu. Evidence knihovního fondu musí umožňovat kontrolu jednotlivých záznamů a zaručovat jejich nezaměnitelnost.
2. K ověření souladu evidenčních záznamů o jednotlivých knihovních dokumentech se skutečným stavem je provozovatel knihovny povinen provádět revize knihovního fondu, a to
 - a) jednou za 5 let, pokud její knihovní fond nepřesahuje 100 000 knihovních dokumentů,
 - b) jednou za 10 let, pokud její knihovní fond přesahuje 100 000 knihovních dokumentů a nepřesahuje 200 000 knihovních dokumentů,
 - c) jednou za 15 let, pokud její knihovní fond přesahuje 200 000 knihovních dokumentů a nepřesahuje 1 000 000 knihovních dokumentů.
3. Přesahuje-li knihovní fond knihovny 1 000 000 knihovních dokumentů a nepřesahuje-li 3 000 000 knihovních dokumentů, je provozovatel knihovny povinen provádět jeho revizi postupně, a to tak, že každý rok provede revizi části knihovního fondu nejméně v rozsahu 5 % z celkového počtu knihovních dokumentů v knihovním fondu.
4. Přesahuje-li knihovní fond knihovny 3 000 000 knihovních dokumentů, je provozovatel knihovny povinen provádět jeho revizi v rozsahu stanoveném

plánem revizí schváleným zřizovatelem knihovny minimálně v rozsahu 200 000 knihovních dokumentů ročně.

5. Provozovatel knihovny je povinen zajistit sepsání zápisu o výsledku revize knihovního fondu.
6. Na postup při revizi knihovního fondu podle tohoto zákona se nevztahuje zvláštní právní předpis.⁹⁾
7. Podrobnosti o vedení evidence knihovního fondu a náležitosti zápisu o výsledku revize knihovního fondu stanoví prováděcí právní předpis.

§ 17

Vyřazování knihovních dokumentů

1. Z knihovního fondu knihovny lze vyřazovat pouze
 - a) knihovní dokumenty, které neodpovídají zaměření knihovního fondu knihovny a jejím úkolům,
 - b) multiplikáty knihovních dokumentů,
 - c) knihovní dokumenty opotřebované, neúplné nebo poškozené tak, že přestaly být informačním pramenem.
2. Knihovní dokumenty z konzervačního fondu a z historického fondu lze vyřazovat pouze se souhlasem ministerstva.
3. Provozovatel knihovny je povinen nabídnout ke koupi knihovní dokumenty vyřazené podle
 - a) odstavce 1 písm. a) a b) provozovateli jiné knihovny téhož druhu, a pokud takový provozovatel odmítne, provozovateli knihovny, která je součástí školy,¹⁰⁾
 - b) odstavce 2 Národní knihovně.
Pokud nebyly takto odkoupeny, provozovatel nabídne vyřazené knihovní dokumenty ke koupi jinému zájemci. Pokud nebyly ani takto odkoupeny, může je darovat nebo zlikvidovat.

⁹⁾ Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁰⁾ § 45 zákona č. 29/1984 Sb., o soustavě základních škol, středních škol a vyšších odborných škol (školský zákon), ve znění zákona č. 138/1995 Sb.

4. Podle odstavců 1 až 3 se nepostupuje při vyřazování knihovnických dokumentů chráněných podle zvláštního právního předpisu.¹¹⁾
5. Při rušení knihovny je její provozovatel povinen postupovat podle odstavců 2 až 4.

§ 18

Ochrana knihovního fondu

Provozovatel knihovny je povinen zajistit

- a) umístění knihovního fondu v podmínkách vhodných pro poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb,
- b) ochranu knihovního fondu před odcizením a poškozením, zejména ochránit jej před nepříznivými vlivy prostředí,
- c) restaurování knihovnických dokumentů, popř. jejich převedení na jiný druh nosiče, je-li to třeba k jejich trvalému uchování.

Sankce

§ 19

1. Zjistí-li ministerstvo, že provozovatel knihovny porušil povinnost podle § 7 odst. 1, § 14 odst. 5, § 16 odst. 1 až 4 nebo některou z povinností podle § 18, uloží mu, aby zjištěné nedostatky odstranil a stanoví mu k tomu přiměřenou lhůtu.
2. Pokud provozovatel knihovny v této lhůtě zjištěné nedostatky neodstraní, uloží mu ministerstvo pokutu ve výši od 5 000 Kč do 200 000 Kč.

§ 20

Ministerstvo uloží pokutu ve výši od 25 000 Kč do 500 000 Kč provozovateli knihovny, pokud porušil povinnost podle § 14 odst. 2 nebo 3, postup při vyřazování knihovnických dokumentů podle § 17 odst. 2 nebo 3 anebo povinnost podle § 17 odst. 5.

¹¹⁾ Například zákon č. 97/1974 Sb., o archivnictví, ve znění zákona č. 343/1992 Sb., a zákon č. 122/2000 Sb., o ochraně sbírek muzejní povahy a o změně některých dalších zákonů.

§ 21

1. Při stanovení výše pokuty se přihlíží k rozsahu a závažnosti protiprávního jednání a následkům porušení povinnosti.
2. Řízení o uložení pokuty lze zahájit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy se ministerstvo o porušení povinnosti dozvědělo, nejdéle však do 3 let od porušení povinnosti, a jde-li o pokračující porušování téže povinnosti, nejpozději do 3 let od doby, kdy porušování povinnosti ještě trvalo.
3. Pokutu lze uložit nejpozději do 5 let ode dne, kdy k porušení povinnosti došlo nebo kdy porušování této povinnosti skončilo.
4. Pokuta je splatná do 30 dnů ode dne, kdy rozhodnutí o jejím uložení nabylo právní moci. Pokuty vybírá a vymáhá ministerstvo.
5. Pokuty jsou příjmem státního rozpočtu.
6. Proti rozhodnutí o uložení pokuty je přípustný opravný prostředek u soudu.

§ 22

Zmocňovací ustanovení

Ministerstvo vydá vyhlášku k provedení § 14 a 16.

Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

§ 23

Na rozhodování a vydávání osvědčení podle tohoto zákona se vztahuje správní řád, nestanoví-li tento zákon jinak.

§ 24

1. Knihovny, které ke dni nabytí účinnosti tohoto zákona poskytují veřejné knihovnické a informační služby s rovným přístupem všech k těmto službám, se považují za knihovny podle tohoto zákona nejdéle po dobu 12 měsíců ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona.
2. Knihovny, které nesplňují povinnost stanovenou v § 4 odst. 1 písm. d), mohou být zapsány do evidence knihoven podle § 5. Nesplní-li knihovna

uvedenou povinnost nejpozději do 31. prosince 2007, ministerstvo její zápis v evidenci knihoven zruší.

§ 25

Zrušovací ustanovení

Zrušuje se zákon č. 53/1959 Sb., o jednotné soustavě knihoven (knihovnický zákon).

§ 26

Účinnost

Tento zákon nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2002.

Klaus v. r.

Havel v. r.

Zeman v. r.

Dodatek II.

Č.j.: MK 59158/2011

Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky

Ministerstvo kultury České republiky (dále jen „ministerstvo“) v návaznosti na zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), a v souladu se Státní kulturní politikou na léta 2009–2014 vydává metodický pokyn k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území ČR.

Úvod

Poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb (dále jen „knihovnických služeb“) je upraveno zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). Poskytované knihovnické služby jsou definovány v § 4 tohoto zákona. Knihovnické služby zakotvené v § 4 odst. 1 je provozovatel knihovny povinen poskytovat bezplatně s výjimkou služeb vymezených v § 4 odst. 2. Za služby taxativně vymezené v § 4 odst. 2 a další služby demonstrativně uvedené v § 4 odst. 3 je provozovatel knihovny oprávněn požadovat úhradu skutečně vynaložených nákladů.

Knihovnické služby se poskytují na základě rovného principu všem bez rozdílu. Pro jejich poskytování však nejsou žádným právním předpisem vymezeny kvantitativní a kvalitativní indikátory služeb, ani podmínky jejich dostupnosti.

Metodický pokyn proto stanovuje základní kvantitativní a kvalitativní podmínky pro poskytování knihovnických služeb pro knihovny zřizované a/nebo provozované obcemi a kraji na území ČR, zapsané v evidenci knihoven Ministerstva kultury. Všechna ustanovení tohoto metodického pokynu mají povahu doporučení, pokud nejsou totožná s ustanoveními knihovního zákona a/nebo vyhlášky¹. Pro krajské knihovny a knihovny působící ve velkoměstech se doporučené indikátory použijí přiměřeně s ohledem na funkce knihovny a její postavení ve městě.

Metodický pokyn vychází z obecných principů Manifestu IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách z roku 1994² a návazné směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven z roku 2010³.

Ostatní knihovny, například vysokoškolské, akademické, lékařské, muzejní apod. mají specializovaný charakter a jsou primárně určeny vymezenému okruhu uživatelů (vysokoškolským studentům, uživatelům z oblasti výzkumu a vývoje apod.) a nelze je tedy strukturovat podle počtu obyvatel. Z hlediska celkové koncepce knihovnických služeb není účelné je standardizovat. Pro specifikaci dostupnosti služeb těchto knihoven je postačující uplatnění hlavního principu knihovního zákona, tedy poskytování knihovnických služeb způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu.

Článek 1.

Poslání knihovny, cíle a působnost standardu knihovnických služeb

Veřejná knihovna je místní branou do světa vědomostí a základním předpokladem celoživotního vzdělávání, nezávislého rozhodování a kulturního rozvoje jednotlivců i společenských skupin.

Jádrem služeb veřejné knihovny by měly být následující klíčové činnosti vztahující se k informacím, gramotnosti, vzdělávání a kultuře:

- 1. vytváření a posilování čtenářských návyků od raného dětství;*
- 2. podpora samostatného sebevzdělávání i všech stupňů školského vzdělávání;*

¹ Vyhláška Ministerstva kultury č. 88/2002 Sb., k provedení zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon).

² *Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách 1994.* Český překlad publikován například: *Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven, 2., přeprac. vyd.,* Praha 2012.

³ *Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven, 2., přeprac. vyd.,* Praha 2012.

3. *poskytování příležitosti pro osobní tvůrčí rozvoj;*
4. *podpora povzbuzování imaginace a kreativity dětí a mládeže;*
5. *podpora uvědomělého přístupu ke kulturnímu dědictví a k hodnotám umění a pokroku vědy;*
6. *zajišťování přístupu ke všem kulturním formám prezentace reprodukčního umění;*
7. *podpora dialogu mezi kulturami a kulturní rozmanitostí;*
8. *podpora tradice lidové slovesnosti;*
9. *zpřístupňování všech druhů obecních informací;*
10. *poskytování informačních služeb místním podnikům, sdružením a zájmovým skupinám;*
11. *podpora rozvoje informační a počítačové gramotnosti;*
12. *podpora a podíl na všech akcích a programech zabývajících se odstraňováním negramotnosti, resp. – je-li to třeba – podněcování takových aktivit. (Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách)*

1. Cílem standardu knihovnických služeb je zlepšení dostupnosti a kvality knihovnických služeb jejich uživatelům.
2. Standard knihovnických služeb umožňuje knihovnám, provozovatelům knihoven, obcím, krajům a ústředním orgánům státní správy provádět srovnání a kontrolu dostupnosti a kvality knihovnických služeb a systematicky uplatňovat formy podpory jejich rozvoje.
3. Standard knihovnických služeb je nástrojem motivace a jeho indikátory jsou využívány při poskytování a využívání peněžních prostředků z veřejných rozpočtů za účelem podpory rozvoje knihovnických služeb.
4. Působnost standardu je omezena na knihovnické služby poskytované knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji. Tyto knihovny tvoří základní infrastrukturu, která uživatelům zajišťuje dostupnost knihovnických služeb.

Článek 2.

Předmět standardu knihovnických služeb

1. Standard knihovnických služeb vymezuje následující kategorie a v nich indikátory (kritéria), za kterých jsou v knihovnách poskytovány služby uživatelům.
 - a) provozní doba knihovny pro veřejnost,
 - b) tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů,
 - c) umístění knihovny v obci,
 - d) plocha knihovny určená pro uživatele,
 - e) studijní místa pro uživatele knihovny,
 - f) přístup k internetu a informačním technologiím,
 - g) webová prezentace knihovny,

- h) elektronický katalog knihovny na internetu,
 - i) pracovníci knihovny a jejich vzdělávání,
 - j) měření spokojenosti uživatelů knihovny.
2. Hodnoty indikátorů stanovených standardem knihovnických služeb jsou definovány jako optimální. Jejich dosažení garantuje dobré podmínky pro poskytování služeb uživatelům. Standard knihovnických služeb uvádí u jednotlivých kritérií jako indikativní údaj i hodnoty, které odpovídají hodnotám celostátního průměru.⁴
3. Indikátory podmínek pro poskytování knihovnických služeb jsou diferencovány pro knihovny působící v různých velikostních kategoriích obcí a měst. Za základní kritérium byl zvolen počet obyvatel v obci.
4. Hodnota konkrétního indikátoru v jednotlivých kategoriích se použije průměrně k počtu obyvatel obce, spádové oblasti a místním podmínkám.

Článek 3.

Provozní doba knihovny pro veřejnost

Optimální přístup ke knihovnickým službám vyžaduje, aby knihovna byla otevřena v době maximálně vyhovující těm, kteří žijí, pracují a studují v místě jejího působení. Tento přístup lze rozšířit udržováním telefonického spojení 24 hodin denně nebo zajištěním přístupu k vybraným službám prostřednictvím webových stránek. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

Indikátor: počet provozních hodin⁵ pro veřejnost týdně

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2009
Počet obyvatel	Návrh	Počet hodin týden
Do 500	5 až 10	3
501–1000	5 až 15	4
1001–3000	15 až 23	11
3001–5000	23 až 28	23
5001–10 000	28 až 40	28
10 001–20 000	40 až 45	35
20 001–40 000	45 až 50	42
Více než 40 001	50 a více	48

⁴ Zjištěno na základě analýzy rezortní statistiky kultury zpracovávané Národním informačním poradenským střediskem pro kulturu z roku 2009.

⁵ Stanovená hodnota provozní doby se vztahuje na týdenní provozní dobu nejdéle otevřeného provozního útvaru knihovny včetně poboček. V případě poboček se provozní doba stanovuje podle počtu obsluhované populace, např. počtu obyvatel městské části, sídliště či přidružené obce v dané lokalitě.

1. Podle situace v místě je vhodné stanovit proporce provozní doby v dopoledních a odpoledních hodinách a také v sobotu a v neděli.
2. Rozsah provozní doby knihovny není totožný s celkovým objemem pracovní kapacity nezbytné pro zajištění činností knihovny. Pracovní doba pracovníka knihovny v obcích do 1000 obyvatel by měla být orientačně o jednu třetinu delší než provozní doba knihovny. Ve větších knihovnách se přiměřeně přihlídnou k celkovému rozsahu činností knihovny.

Článek 4.

Tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů

Knihovna musí zpřístupňovat fondy odpovídající zájmům všech věkových vrstev. Knihovní fondy musí obsahovat a služby využívat jak tradiční dokumenty, tak všechny odpovídající druhy moderních informačních médií a technologií. Základním požadavkem je vysoká kvalita knihovních fondů a jejich souvislost s místními potřebami. Fondy musí odrážet aktuální trendy a směry vývoje společnosti a být pamětí tvořivého úsilí lidstva.

Fondy ani služby by neměly být ideologicky, politicky, ani z náboženských důvodů cenzurovány a neměly by být pod komerčním tlakem.

(Manifest IFLA/UNESCO)

Indikátor: Výdaj na nákup knihovního fondu a dalších informačních zdrojů, tj. částka v Kč na 1 obyvatele obce vydaná na nákup knihovního fondu a informačních zdrojů za jeden kalendářní rok.⁶

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2009
Částka v Kč / 1 obyvatele	30 až 45	26

Indikátor: 10 % roční obnovy knihovního fondu ve volném výběru novými přírůstky. Knihovna má nejméně 75 % knihovních jednotek ve volném výběru⁷.

1. Provozovatel knihovny v obci, která má více než 10 000 obyvatel, a krajská knihovna, která v místě svého sídla plní funkci základní knihovny, systematicky doplňuje do knihovního fondu zvukové, zvukově obrazové a multimediální dokumenty.

⁶ Uvedený indikátor zahrnuje průměrnou hodnotu na nákup knih, periodik, zvukových a dalších dokumentů včetně nákupu databází a licencí na elektronické informační zdroje, a to pořízených pouze z vlastních finančních zdrojů, nikoliv z dotací na tvorbu výměnného fondu.

⁷ Příklad: knihovna má ve volném výběru knihovní fond o rozsahu 10 000 k. j., ročně by měla získat 1 000 nových přírůstků.

2. Knihovní fond vyžaduje soustavnou obměnu, aby si zachoval svůj společenský význam a přiměřenou aktuálnost.
3. Při stanovení výdajů na nákup knihovního fondu se doporučuje zajistit zvyšování částky na nákup knihovního fondu v návaznosti na zjištěnou inflaci v uplynulém roce.

Článek 5. Umístění knihovny v obci

Knihovnické služby mají být poskytovány v místě, které je veřejností maximálně využíváno, které je centrem života populace a je výhodné pro obyvatele z řady důvodů. Pokud je to možné, mají být knihovny a jejich služby poblíž dopravních uzlů, v blízkosti center života komunity, např. obchodů, nákupních center, kulturních podniků. Je vhodné, když veřejná knihovna může sídlit v budově, kde jsou dostupné i další služby, jako jsou muzea, galerie výtvarného umění, společenská centra nebo sportovní zařízení.

(Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

1. Doporučuje se umístění knihovny v centru sídelního útvaru nebo v blízkosti centra. Docházková vzdálenost pro okruh přímé působnosti nemá přesáhnout 15 minut pěší chůze nebo jízdy veřejným dopravním prostředkem hromadné dopravy nebo autem.
2. Pokud docházková vzdálenost přesáhne uvedený indikátor, je vhodné zajistit dostupnost knihovnických služeb zřízením pobočky, pojízdnou knihovnou nebo jiným způsobem.

Článek 6. Plocha knihovny určená pro uživatele

Knihovna má mít odpovídající prostor, aby mohla v plném rozsahu poskytovat služby v souladu se svým strategickým plánem, místními, oblastními nebo národními standardy či směrnicemi. Knihovna má mít prostory pro služby dospělým, dětem (včetně kojenců a batolat) a mládeži i pro využívání celou rodinou.

(Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

Indikátor: Knihovna má k dispozici nejméně 60 m² na 1000 obyvatel obce nebo spádové oblasti⁸. V obcích do 1000 obyvatel se tento ukazatel použije v přiměřeném rozsahu tak, aby byly zajištěny všechny funkce knihovny.

⁸ Spádová oblast – zpravidla se jedná o území obce, v případě, že knihovna slouží i přidruženým obcím, provede se součet obyvatel všech lokalit, kterým knihovna slouží. V případě knihovny sloužící určité části obce, hodnotí se počet obyvatel této části.

1. Plocha určená uživatelům zahrnuje celkovou užitnou plochu knihovny určenou návštěvníkům (v hlavní budově a pobočkách), např. volný výběr, studovny, čítárny včetně letních čítáren, přednáškové (divadelní) sály apod. Nezahrnují se uzavřená skladiště, schodiště, vstupní prostory, sociální zařízení atd.
2. Při hodnocení prostorového zajištění knihovny a při projektové přípravě výstavby i rekonstrukce knihovny se v přiměřeném rozsahu použije metodický pokyn Ministerstva kultury⁹.

Článek 7.

Studijní místa pro uživatele knihovny

Knihovna nabízí studijní místa¹⁰ pro dospělé, děti a mládež, kde mohou uživatelé pracovat s knihovními dokumenty a informačními zdroji, a to individuálně nebo ve skupině. Tam, kde to místní podmínky umožní, je vhodné vytvářet čítárny, studovny a místa pro soustředěné studium.

Indikátor: počet studijních míst

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2009
Počet obyvatel obce	Počet studijních míst	Počet studijních míst
1–500	4 až 5	5
501–1000	6 až 8	6
1001–3000	9 až 10	9
3001–5000	10 až 18	14
5001–10 000	20 až 28	22
10 001–20 000	28 až 70	34
20 001–40 000	70 až 120	76
Více než 40 001	120 a více	198

⁹ Metodický pokyn pro výstavbu a rekonstrukci knihoven – připravuje se, předpokládá se schválení: rok 2012.

¹⁰ Definice studijního místa dle ČSN ISO 11620 (01 01143) *Informace a dokumentace – ukazatele výkonnosti knihoven*: Místo sloužící uživatelům na čtení nebo studium, ať už se zařízením, nebo bez nich. Patří sem místa ve čtenářských koutcích, v seminářích a studijních prostorách a v audiovizuálních a dětských odděleních knihovny. Nepatří sem místa v halách, přednáškových a divadelních sálech, kde se uskutečňují speciální představení. Vyloučené jsou i podlahové prostory, kde mohou studenti sedět, a podobné neformální prostory.

Článek 8.

Přístup k internetu a informačním technologiím

Zabezpečení neomezeného přístupu k internetu v knihovnách a k informačním službám podporuje společnost i jednotlivci v jejich úsilí o dosažení svobody, prosperity a rozvoje.

Knihovny a jejich služby jsou základními vstupními branami k internetu. Knihovny nabízejí všem příležitost, radu a pomoc, pro některé skupiny obyvatel jsou jedinými přístupovými místy, která mají k dispozici. Umožňují překonání bariér vzniklých rozdílností zdrojů, technologií a úrovní vzdělání. (Manifest IFLA o přístupu k internetu)

Jedním z hlavních úkolů veřejné knihovny je překlenout propast mezi informačně bohatými a informačně chudými. Proto musí také umožňovat přístup k nezbytnému elektronickému, počítačovému a audiovizuálními zařízení. Patří sem osobní počítače s přístupem k internetu, veřejně přístupné online katalogy, čtečky mikrozáznamů, audio a MP3 přehrávače, magnetofony, dataprojektory a zařízení pro zrakově a tělesně postižené.

(Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

Indikátor: počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2009
Počet obyvatel obce	Počet stanic	Počet stanic
1–500	1 až 2	1
501–1000	2	1
1001–3000	2 až 3	2
3001–5000	3 až 5	3
5001–10 000	5 až 10	5
10 001–20 000	10 až 15	8
20 001–40 000	15 až 20	19
Více než 40 001	20 a více	36

1. Pokud je v obci zřízeno veřejné místo přístupu k internetu mimo knihovnu, je možno počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu v knihovně využívaných k zajištění knihovnických služeb snížit.
2. Knihovna nabízí uživatelům dostatečné množství přípojek pro přenosné počítače. Doporučuje se poskytnout připojení pomocí bezdrátové lokální sítě (Wi-Fi). Počítače a další informační technologie je nezbytné obnovovat nejpozději po pěti letech.
3. Provozovatel knihovny v obci, která má více než 10 000 obyvatel, a krajská knihovna, která v místě svého sídla plní funkci základní knihovny, vybaví

vybraná studijní místa technikou a umožní využití zvukových, zvukově obrazových a multimediálních dokumentů včetně internetu pro zrakově postižené a nevidomé.

Článek 9. Webová prezentace knihovny

Knihovna má využívat informační a komunikační technologie (ICT), aby umožnila lidem přístup k množství svých elektronických fondů a služeb z jejich domova, školy nebo pracoviště. Je-li to možné, mají být dostupné 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

Indikátor: Dostupnost informací o knihovně a jejích službách dálkovým přístupem je zajištěna prostřednictvím webové prezentace knihovny.

1. Webová prezentace má vlastní doménu na internetu nebo využívá domény svého provozovatele. Skládá se ze souboru digitálních dokumentů obsahujících základní informace o knihovně a zprostředkujících elektronické služby knihovny (např. elektronický katalog, licencované i vlastní databáze, online výpůjční služby, online informační služby).
2. Webová prezentace knihovny musí zahrnovat alespoň tyto údaje: název a sídlo knihovny, kontaktní údaje, název zřizovatele (provozovatele), stručnou charakteristiku knihovny, výčet oddělení (existují-li), provozní dobu, knihovní řád, přehled nabízených služeb, poplatky. Základním doporučeným údajem je odkaz na Souborný katalog ČR, další spolupracující knihovny a na centrální služby, např. „Ptejte se knihovny“.
3. Webová prezentace knihovny je zpracována v souladu s pravidly tvorby přístupného webu¹¹ s ohledem na potřeby zrakově a sluchově znevýhodněných uživatelů a uživatelů se sníženou hybností rukou nebo poruchami soustředění.

Článek 10. Elektronický katalog knihovny (OPAC) na internetu¹²

Má-li knihovna katalog na internetu, zlepšuje se její dostupnost pro veřejnost a pro jiné knihovny a zvyšuje se kvalita služeb. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

¹¹ Dostupné na: <http://www.pravidla-pristupnosti.cz/>.

¹² Elektronický katalog knihovny (OPAC) – databáze bibliografických záznamů knihovního fondu knihovny v elektronické formě.

Indikátor: Knihovny působící v obcích s počtem obyvatel vyšším než 500 nabízí elektronický katalog knihovny, který může veřejnost využívat prostřednictvím dálkového přístupu.

Článek 11.

Pracovníci knihovny a jejich vzdělávání

Veřejná knihovna musí být efektivně organizována a udržovat profesionální úroveň své činnosti. Knihovník je aktivním spojovacím článkem mezi uživatelem a knihovnickými fondy. Předpokladem zabezpečení dostatečné úrovně služeb je knihovnickova odborná kvalifikace a jeho další vzdělávání. (Manifest IFLA/UNESCO)

Počet pracovníků v každé knihovně je ovlivňován řadou faktorů, např. počtem budov knihovny, jejich velikostí a uspořádáním, počtem oddělení v každé budově, úrovní využívání, službami poskytovanými mimo budovu a potřebou zaměstnávat specialisty. Pokud některé služby poskytuje nebo doplňuje regionální nebo ústřední národní instituce, ovlivní to i počet pracovníků na místní úrovni. Rozhodujícím faktorem je také množství finančních prostředků. Metodou k odpovídajícímu personálnímu zajištění služeb knihovny může být ve srovnatelných knihovnách benchmarking (výkonnostní srovnávání s knihovnami srovnatelných velikostí a podobných charakteristik).

(Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

Indikátor: Dalšímu odbornému vzdělávání je ročně na 1 pracovníka věnováno minimálně 48 pracovních hodin. Pracovníci působící v knihovnách s rozsahem provozní doby menším než 10 provozních hodin týdně absolvují další odborné vzdělávání ročně v rozsahu nejméně 8 pracovních hodin.

Článek 12.

Měření spokojenosti uživatelů knihovny

Aby mohla veřejná knihovna poskytovat služby, které uspokojí potřeby celé komunity, musí zjišťovat rozsah těchto potřeb. Zjišťování je nutno provádět v pravidelných intervalech, nejlépe každých pět let, protože potřeby a očekávání se mění.

(Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny starších 15 let:

Více než 90 % uživatelů hodnotí služby knihovny jako dobré nebo velmi dobré.

Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:
velmi dobré
dobré

přiměřené
špatné
velmi špatné

Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny do 15 let:

Více než 75 % dětí a mládeže hodnotí služby knihovny stupněm dobré.

Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:

dobré
přiměřené
špatné

1. Spokojenost uživatelů se zjišťuje pravidelně každých 5 let pomocí standardizovaného dotazníku (ankety). Hodnocení knihovnických služeb se provádí u uživatelů nad 15 let a u uživatelů do 15 let.
2. Provozovatelé knihoven průběžně sledují a monitorují výkony knihoven pomocí měření spokojenosti uživatelů pro potřeby řízení a financování knihovny. Cílem měření je poskytnout spolehlivé údaje o tom, jak uživatelé posuzují knihovnické služby.

Článek 13.

Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb

1. Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb provádí:
 - a) na místní úrovni provozovatel knihovny,
 - b) na krajské úrovni krajská knihovna, případně ve spolupráci s knihovnami pověřenými výkonem regionálních funkcí,
 - c) na celostátní úrovni Národní knihovna České republiky.
2. Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb vychází ze statistického šetření, které je prováděno na základě statistického výkazu pro veřejné knihovny ve formuláři Kult (MK) 12-01, případně se doplní dílčí analýzou či průzkumem.
3. Krajská knihovna, knihovna pověřená výkonem regionálních funkcí a Národní knihovna České republiky zveřejní nejméně jedenkrát za dva roky prostřednictvím internetu výsledky vyhodnocení plnění standardu knihovnických služeb.
4. Nejdéle po uplynutí každých pěti let budou indikátory porovnány se skutečným stavem knihovnických služeb, a to jak na krajské úrovni krajskou knihovnou, tak i na úrovni celostátní Národní knihovnou České republiky.

V Praze dne 11. 11. 2011

.....

Dodatek III.

Zákon č. 183/2000 Z. z.
z 12. mája 2000

o knižniciach, o doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 27/1987 Zb.
o štátnej pamiatkovej starostlivosti a o zmene a doplnení zákona č. 68/1997 Z. z.
o Matici slovenskej

Zmena: 416/2001 Z. z.

Zmena: 84/2007 Z. z.

Národná rada Slovenskej republiky sa uzniesla na tomto zákone:

Čl. I

PRVÁ ČASŤ ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

§ 1

Predmet úpravy

1. Tento zákon upravuje postavenie a úlohy knižníc, ich zriaďovanie, poskytovanie knižnično-informačných služieb verejnosti, ochranu, využívanie a sprístupňovanie historického knižničného dokumentu a historického knižničného fondu.
2. Tento zákon sa vzťahuje na
 - a) knižnice, ktoré poskytujú knižnično-informačné služby verejnosti,
 - b) vlastníkov alebo správcov historického knižničného dokumentu a historického knižničného fondu.

§ 2

Úlohy knihovnice

1. Knihovnice zabezpečuje slobodný prístup k informáciám¹⁾ šíreným na všetkých druhoch nosičov; napomáha uspokojovanie kultúrnych, informačných, vedeckovýskumných a vzdelávacích potrieb; podporuje celoživotné vzdelávanie a duchovný rozvoj.
2. Knihovnice plní svoje úlohy poskytovaním knižnično-informačných služieb z vlastných knižničných fondov a sprístupňovaním vonkajších informačných zdrojov.

§ 3

Vymedzenie základných pojmov

1. Knihovnica je kultúrna, informačná a vzdelávacia ustanovizeň, ktorá je právnická osoba alebo súčasť právnickej osoby; získava, spracúva, uchováva, ochraňuje a sprístupňuje knižničný fond a poskytuje knižnično-informačné služby.
2. Knižničný dokument je jednotka knižničného fondu bez ohľadu na jej obsah alebo formu nosiča informácie. Nosičom informácie je hmotný substrát, ktorý slúži na zaznamenanie a prenos informácie.
3. Vonkajšie informačné zdroje sú databázy a knižničné fondy, ktoré sa nachádzajú mimo knihovnice.
4. Slovacikálny dokument je knižničný dokument, ktorý sa podľa autorstva, jazyka, miesta vydania alebo obsahu týka Slovenska alebo Slovákov.
5. Národný bibliografický systém je koordinované spracovanie a sprístupnenie slovenskej národnej bibliografie, bibliografie vedných odborov a regionálnej bibliografie.
6. Slovenská národná bibliografia je vedecko-informačný systém, ktorý je súčasťou národného bibliografického systému a ktorého cieľom je štandardizované spracovanie a sprístupňovanie bibliografických údajov o zverejnených slovacikálnych dokumentoch, pričom
 - a) slovenská národná súbežná bibliografia registruje a popisuje dokumenty súbežne s ich vydávaním alebo bezprostredne po ich vydaní,

¹⁾ Čl. 26 Ústavy Slovenskej republiky.

- b) slovenská národná retrospektívna bibliografia registruje a popisuje dokumenty publikované v uplynulom období a spravidla staršie, ako sú dokumenty vydávané a bibliograficky registrované v bežnom roku.
- 7. Súborný katalóg knižníc je katalóg združujúci záznamy o knižničných dokumentoch, ktoré sa nachádzajú v knižničných fondoch viacerých knižníc.
- 8. Depozitná knižnica je knižnica, v ktorej sa knižničné dokumenty deponujú podľa určitých pravidiel. Depozitná knižnica slúži na uloženie a sprístupňovanie nevyužívaných alebo menej využívaných knižničných dokumentov.
- 9. Konzervačná knižnica je knižnica, ktorá podľa osobitného predpisu²⁾ získava a trvale uchováva knižničný dokument pre budúce generácie.

DRUHÁ ČASŤ KNIŽNIČNÝ SYSTÉM

§ 4

Knižničný systém je časťou štátneho informačného systému³⁾ a tvorí ho Slovenská národná knižnica, vedecké knižnice, akademické knižnice, verejné knižnice, školské knižnice a špeciálne knižnice.

§ 5

Zriaďovanie a zakladanie knižnice

- 1. Zriaďovateľom knižnice zriadenej podľa osobitného predpisu⁴⁾ môže byť
 - a) ústredný orgán štátnej správy,⁵⁾
 - b) samosprávny kraj,
 - c) obec.

²⁾ Zákon č. 212/1997 Z. z. o povinných výtlačkoch periodických publikácií, neperiodických publikácií a rozmnoženín audiovizuálnych diel v znení zákona č. 182/2000 Z. z.

³⁾ Zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 261/1995 Z. z. o štátnom informačnom systéme.

⁴⁾ § 21 až 23 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 303/1995 Z. z. o rozpočtových pravidlách.

⁵⁾ Zákon Slovenskej národnej rady č. 347/1990 Zb. o organizácii ministerstiev a ostatných ústredných orgánov štátnej správy Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov.

2. Zriaďovateľom alebo zakladateľom knižnice podľa osobitného predpisu⁶⁾ môže byť
 - a) iná právnická osoba,
 - b) fyzická osoba.
3. Právnická osoba môže zriadiť knižnicu aj ako svoju súčasť.

§ 6

Slovenská národná knižnica

1. Slovenská národná knižnica je právnická osoba, ktorej zriaďovateľom⁴⁾ je Ministerstvo kultúry Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“).
2. Sídлом Slovenskej národnej knižnice je Martin.
3. Slovenská národná knižnica
 - a) je konzervačnou knižnicou a depozitnou knižnicou Slovenskej republiky,
 - b) prednostne zhromažďuje, odborne spracúva, uchováva, ochraňuje a sprístupňuje domáce a zahraničné slovacikálne dokumenty,
 - c) je národnou bibliografickou agentúrou, ktorá zabezpečuje koordináciu národného bibliografického systému, národnú bibliografickú registráciu slovacikálnych dokumentov, odborné spracúvanie a sprístupňovanie slovenskej národnej bibliografie,
 - d) je pracoviskom na literárnoarchívnu, literárnomúzejnú a biografickú dokumentáciu, výskum, ochranu a podporu slovenskej kultúry a literatúry,
 - e) je metodickým, poradenským, koordinačným, vzdelávacím a štatistickým pracoviskom knižničného systému,
 - f) je národnou agentúrou pre medzinárodné štandardné číslovanie dokumentov a medzinárodnú identifikáciu dokumentov,⁷⁾
 - g) je vedeckovýskumným a štandardizačným pracoviskom knižničného systému,

⁶⁾ Napríklad § 19 Občianskeho zákonníka, zákon č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecne prospešné služby.

⁴⁾ § 21 až 23 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 303/1995 Z. z. o rozpočtových pravidlách.

⁷⁾ § 8 zákona č. 212/1997 Z. z. v znení zákona č. 182/2000 Z. z.

- h) je národným ústredím medziknižničnej výpožičnej služby a pracoviskom medzinárodnej medziknižničnej výpožičnej služby,
- i) spravuje a ochraňuje historický knižničný dokument a historický knižničný fond,
- j) vyjadruje sa k návrhu na vyhlásenie a zrušenie historického knižničného dokumentu a historického knižničného fondu a určuje jeho hodnotu,
- k) vedie Ústrednú evidenciu historických knižničných dokumentov a historických knižničných fondov (ďalej len „ústredná evidencia“) a evidenciu o dokumentoch a súboroch knižničných dokumentov vyradených z ústrednej evidencie,
- l) vyjadruje sa k žiadosti o udelenie súhlasu na trvalý vývoz dokumentu alebo súboru dokumentov, ktorý by pre svoju mimoriadnu hodnotu bolo možné navrhnúť na vyhlásenie za historický knižničný dokument alebo historický knižničný fond,
- m) je národným pracoviskom pre oblasť reštaurovania, konzervovania, ochranného kopírovania a digitalizácie knižničných dokumentov,
- n) spravuje súborný katalóg monografií knižníc a koordinuje tvorbu súborných katalógov knižníc,
- o) uzatvára s príslušnou organizáciou kolektívnej správy^{7a)} hromadnú licenčnú zmluvu^{7b)} na rozširovanie predmetov ochrany vypožičiavaním^{7c)} realizovaným prostredníctvom knižničného systému Slovenskej republiky,
- p) prostredníctvom príslušnej organizácie kolektívnej správy uhrádza odmeny nositeľom práv za rozširovanie predmetov ochrany vypožičiavaním v rozsahu udelenej licencie; spôsob úhrady odmeny a jej rozsah ustanoví ministerstvo opatrením.

§ 7

Vedecká knižnica

1. Vedecká knižnica je právnická osoba, ktorej zriaďovateľom⁴⁾ môže byť ústredný orgán štátnej správy, alebo iná právnická osoba zriadená podľa osobitného predpisu.⁸⁾

^{7a)} § 79 zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon).

^{7b)} § 48 zákona č. 618/2003 Z. z.

^{7c)} § 5 ods. 19 zákona č. 618/2003 Z. z.

⁴⁾ § 21 až 23 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 303/1995 Z. z. o rozpočtových pravidlách.

⁸⁾ Zákon Slovenskej národnej rady č. 74/1963 Zb. o Slovenskej akadémii vied v znení neskorších predpisov.

2. Vedecká knihovna v rámci svojho zamerania
 - a) je koordinačným, výskumným, metodickým, vzdelávacím, poradenským a štatistickým pracoviskom knižničného systému,
 - b) zhromažďuje, odborne spracúva, uchováva, ochraňuje a sprístupňuje domáce a zahraničné vedecké a odborné knižničné dokumenty,
 - c) poskytuje knižnično-informačné služby podporujúce rozvoj vedy, techniky, kultúry a vzdelávania,
 - d) je pracoviskom medziknižničnej výpožičnej služby a medzinárodnej medziknižničnej výpožičnej služby,
 - e) plní funkciu deponitnej knižnice najmä pre knižničné dokumenty medzinárodných organizácií v súlade s medzinárodnými zmluvami,
 - f) plní funkciu konzervačnej knižnice,
 - g) spravuje súborné katalógy knižníc,
 - h) zúčastňuje sa na tvorbe slovenskej národnej bibliografie,
 - i) koordinuje tvorbu bibliografie vedných odborov, utvára a sprístupňuje ich databázy,
 - j) je národnou agentúrou pre medzinárodné štandardné číslovanie dokumentov a medzinárodnú identifikáciu dokumentov.⁷⁾
3. Vedecká knižnica je univerzálna vedecká knižnica s univerzálnym knižničným fondom alebo špecializovaná vedecká knižnica s knižničným fondom a knižnično-informačnými službami špecializovanými na určité oblasti vedy, techniky a výskumu.
4. Univerzálnou vedeckou knižnicou je Univerzitná knižnica v Bratislave, Štátna vedecká knižnica v Banskej Bystrici, Štátna vedecká knižnica v Košiciach, Štátna vedecká knižnica v Prešove a Ústredná knižnica Slovenskej akadémie vied.
5. Špecializovanou vedeckou knižnicou je Slovenská lekárska knižnica, Slovenská pedagogická knižnica a Centrum vedecko-technických informácií Slovenskej republiky. Funkciu špecializovanej vedeckej knižnice môže plniť aj špeciálna knižnica.

⁷⁾ § 8 zákona č. 212/1997 Z. z. v znení zákona č. 182/2000 Z. z.

6. Univerzitná knižnica v Bratislave je právnická osoba, ktorej zriaďovateľom⁴⁾ je ministerstvo. Univerzitná knižnica okrem úloh uvedených v odseku 2
 - a) zabezpečuje reštaurovanie, konzervovanie, ochranné kopírovanie a digitalizáciu knižničných dokumentov,
 - b) plní funkciu depozitnej knižnice Organizácie Spojených národov,
 - c) plní funkciu depozitnej knižnice a strediska Organizácie Spojených národov pre vzdelanie, vedu a kultúru,
 - d) plní funkciu konzervačnej knižnice a funkciu depozitnej knižnice obhájených vedeckokvalifikačných prác a zabezpečuje ich národnú bibliografickú registráciu,
 - e) spravuje súborný katalóg periodických publikácií,²⁾
 - f) je pracoviskom slovenskej národnej retrospektívnej bibliografie,
 - g) je národným ústredím medzinárodnej medziknižničnej výpožičnej služby.
7. Centrum vedecko-technických informácií Slovenskej republiky je právnická osoba, ktorej zriaďovateľom⁴⁾ je Ministerstvo školstva Slovenskej republiky. Okrem úloh uvedených v odseku 2 je depozitnou knižnicou a koordinátorom spracovania knižničných dokumentov, ktoré spravídla v malých nákladoch vydávajú výskumné ústavy, vysoké školy, medzinárodné organizácie, orgány verejnej správy a iné právnické osoby a fyzické osoby a ktoré nešíri distribučná sieť vydavateľstiev.

§ 8

Akademická knižnica

1. Akademická knižnica je knižnica vysokej školy a knižnica fakulty zriadená podľa osobitného predpisu.⁹⁾
2. Akademická knižnica v rámci svojho zamerania
 - a) je vedecko-informačným, bibliografickým, koordinačným a poradenským pracoviskom vysokej školy alebo fakulty,
 - b) uchováva a bibliograficky registruje kvalifikačné práce,

²⁾ Zákon č. 212/1997 Z. z. o povinných výtlačkoch periodických publikácií, neperiodických publikácií a rozmnoženín audiovizuálnych diel v znení zákona č. 182/2000 Z. z.

⁴⁾ § 21 až 23 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 303/1995 Z. z. o rozpočtových pravidlách.

⁹⁾ § 13 ods. 4 a 7 zákona č. 172/1990 Zb. o vysokých školách v znení zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 324/1996 Z. z.

- c) je pracoviskom bibliografickej registrácie publikačnej činnosti učiteľov, vedeckých pracovníkov a doktorandov vysokej školy alebo fakulty,
 - d) poskytuje knižnično-informačné služby najmä učiteľom, vedeckým pracovníkom, doktorandom a študentom vysokej školy alebo fakulty,
 - e) poskytuje knižnično-informačné služby verejnosti za podmienok určených zriaďovateľom,
 - f) zúčastňuje sa na tvorbe, udržiavaní a sprístupňovaní súborných katalógov knižníc.
3. Akademická knižnica môže plniť aj funkciu špecializovanej vedeckej knižnice, ak to ustanovuje zákon alebo ak to určí zriaďovateľ alebo zakladateľ knižnice [§ 12 ods. 1 písm. b)].
4. Akademická knižnica, ktorá plní aj funkciu špecializovanej vedeckej knižnice, je Slovenská ekonomická knižnica Ekonomickej univerzity v Bratislave, Slovenská lesnícka a drevárska knižnica pri Technickej univerzite vo Zvolene a Slovenská poľnohospodárska knižnica pri Slovenskej poľnohospodárskej univerzite v Nitre.

§ 9

Verejná knižnica

1. Verejná knižnica je obecná knižnica a regionálna knižnica.
2. Obec zabezpečuje knižnično-informačné služby podľa svojich zdrojových možností zriadením⁴⁾ obecnej knižnice ako právnickej osoby prostredníctvom organizačného útvaru právnickej osoby zriadenej obcou, prostredníctvom organizačnej zložky obecného úradu alebo prostredníctvom inej knižnice.
3. Obecná knižnica najmä
 - a) utvára a sprístupňuje univerzálny knižničný fond vrátane knižničných dokumentov miestneho významu,
 - b) poskytuje základné knižnično-informačné služby a spravidla aj špeciálne knižnično-informačné služby vrátane prístupu k vonkajším informačným zdrojom,
 - c) organizuje a uskutočňuje kultúrno-vzdelávacie aktivity.

⁴⁾ § 21 až 23 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 303/1995 Z. z. o rozpočtových pravidlách.

4. Regionálna knižnica pôsobí na území viacerých obcí. Regionálna knižnica je právnická osoba, ktorú zriaďuje⁴⁾ samosprávny kraj. Regionálna knižnica vo svojom sídle môže plniť aj funkciu obecnej knižnice.
5. Regionálna knižnica okrem úloh uvedených v odseku 3 najmä
 - a) utvára a sprístupňuje regionálne bibliografické a faktografické databázy,
 - b) odborne spracúva a sprístupňuje súbežnú regionálnu bibliografiu a plní úlohy spojené s koordináciou bibliografickej činnosti v regióne,
 - c) zabezpečuje na základe zmluvných vzťahov dopĺňanie knižničných fondov obecných knižníc,
 - d) spracúva štatistiku o verejných knižniciach,
 - e) poskytuje metodickú pomoc a poradenské služby obecným knižniciam, knižniciam iných typov a ich zriaďovateľom alebo zakladateľom,
 - f) zúčastňuje sa na tvorbe, udržiavaní a sprístupňovaní súborných katalógov knižníc.
6. Samosprávny kraj môže určiť vybranú regionálnu knižnicu, ktorá okrem úloh uvedených v odsekoch 3 a 5
 - a) koordinuje a poradensky usmerňuje ostatné regionálne knižnice v samosprávnom kraji,
 - b) zabezpečuje úlohy spojené s bibliografickou registráciou a koordináciou bibliografickej činnosti v samosprávnom kraji,
 - c) zabezpečuje úlohy spojené s dokumentovaním stavu a rozvojom knižnično-informačných služieb verejnosti prostredníctvom knižničného systému v samosprávnom kraji.

§ 10

Školská knižnica

1. Školská knižnica je súčasťou základnej školy alebo strednej školy.¹⁰⁾ Školská knižnica slúži na informačné a dokumentačné zabezpečenie výchovno-vzdelávacej činnosti a výchovno-vzdelávacieho procesu.

⁴⁾ § 21 až 23 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 303/1995 Z. z. o rozpočtových pravidlách.

¹⁰⁾ § 45 ods. 1 zákona č. 29/1984 Zb. o sústave základných a stredných škôl (školský zákon).

2. Školská knihovna nemá
 - a) vytváří knihovní fond, který využívá na přípravu, řízení a uskutočňování výchovno-vzdělávacího procesu,
 - b) poskytuje knihovní-informační služby zejména žákovi, učitelovi a jiným zaměstnanci školy,
 - c) pomáhá při individuální přípravě na vyučování, podporuje celoživotní vzdělávání a sebavzdělávání žáků, učitelů a odborných zaměstnanců,
 - d) připravuje pomůcky a programy na informační výchovu ve vyučování jednotlivých předmětů a koordinuje informační výchovu ve vyučování,
 - e) poskytuje metodickou pomoc učitelovi při informační výchově ve vyučování jednotlivých předmětů.
3. Školská knihovna může být se souhlasem zřaditele školy přístupná veřejnosti a může plnit i mimoškolské knihovní-informační služby.

§ 11

Speciální knihovna

1. Speciální knihovna se zřizuje⁴⁾ nebo zakládá⁶⁾ jako právnická osoba nebo jako organizační útvar právnické osoby.
2. Speciální knihovna má specializovaný knihovní fond. Speciální knihovna poskytuje knihovní-informační služby svému zřaditeli a s jeho souhlasem i veřejnosti.
3. Speciální knihovna je zejména Parlamentní knihovna Národní rady Slovenské republiky, Slovenská knihovna pro nevidící Mateja Hrebandu v Levoči, Knihovna pro mládež města Košice, knihovna církvi a náboženské společnosti, lékařská knihovna, technická knihovna, vojenská knihovna, zemědělská knihovna, vězenská knihovna, knihovna muzea a galérie, administrativně-ekonomická knihovna.

⁴⁾ § 21 až 23 zákona Národní rady Slovenské republiky č. 303/1995 Z. z. o rozpočtových pravidlech.

⁶⁾ Například § 19 Občianskeho zákonníka, zákon č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecne prospešné služby

TRETIA ČASŤ

PODMIENKY ČINNOSTI KNIŽNICE

§ 12

Práva a povinnosti zriaďovateľa alebo zakladateľa knižnice

1. Zriaďovateľ alebo zakladateľ knižnice je oprávnený
 - a) zriadiť alebo založiť a zrušiť knižnicu,
 - b) určiť pri jej zriadení alebo založení zameranie knižnice.
2. Zriaďovateľ alebo zakladateľ knižnice je povinný
 - a) vydať zriaďovaciu listinu, zakladateľskú listinu alebo štatút knižnice; v jej názve musí byť slovo knižnica,
 - b) oznámiť ministerstvu zriadenie alebo založenie a zrušenie knižnice do 60 dní od vzniku týchto skutočností,
 - c) zabezpečiť vhodné priestory pre knižnicu, primerané veľkosti jej knižničného fondu, rozsahu poskytovaných knižnično-informačných služieb a zameraniu knižnice,
 - d) zabezpečiť knižnicu z finančnej a personálnej stránky,
 - e) podporovať ďalšie vzdelávanie zamestnancov knižnice,
 - f) zabezpečiť pravidelné dopĺňanie, odbornú evidenciu, odborné spracovanie, ochranu, využívanie a sprístupňovanie knižničného fondu,
 - g) podporovať spoluprácu knižníc,
 - h) utvárať predpoklady na integráciu knižničného systému do medzinárodných knižničných a informačných systémov a sietí,
 - i) ponúknuť vyradené knižničné dokumenty alebo knižničný fond knižnice, ktorá sa zrušila, iným knižniciam; prednostné právo na získanie vyradených knižničných dokumentov majú knižnice s konzervačnou funkciou,
 - j) vykonávať kontrolu činnosti knižnice.
3. Zriaďovateľ alebo zakladateľ knižnice podľa § 5 ods. 1 je povinný vyžiadať si pred zrušením knižnice alebo zlúčením knižnice, alebo pri prevode zriaďovateľskej alebo zakladateľskej funkcie dohodou na iného zriaďovateľa alebo zakladateľa, ak ide o knižnicu uvedenú v § 25 ods. 6, záväzné stanovisko ministerstva. Rozhodnutie o zrušení alebo zlúčení vydané v rozpore so stanoviskom ministerstva je neplatné.

§ 13

Práva a povinnosti knihovnice

1. Knihovnice je oprávněná
 - a) požádat o odbornou pomoc a usmíření příslušné knihovnice s metodickou působností,
 - b) vstupovat do odborných zájmových sdružení, jako aj do mezinárodních knihovnických a informačních systémů.
2. Knihovnice je povinná
 - a) doplňovat, uchovávat, ochraňovat a sprístupňovat svoj knihovnický fond,
 - b) vykonávat odbornou evidenci, revizi a vyřadování knihovnického dokumentu z knihovnického fondu,
 - c) odborně spracúvať svoj knihovnický fond,
 - d) vypracovat a sprístupnit knihovnický a výpožičný poriadok a v súlade s ním poskytovat knihovnicko-informační služby,
 - e) dodržovat podmínky poskytování meziknihovnické výpožičné služby a mezinárodní meziknihovnické výpožičné služby.
3. Knihovnice uskutočňuje revizi knihovnického fondu
 - a) pravidelne
 - 1) do 50 000 knihovnických dokumentů v úplnosti každé tři roky,
 - 2) do 100 000 knihovnických dokumentů v úplnosti každých pět rokov,
 - 3) do 200 000 knihovnických dokumentů v úplnosti každých deset rokov,
 - 4) nad 200 000 knihovnických dokumentů v úplnosti každých 15 rokov, pričom sa môže uskutočňovať formou čiastkových revízií v závislosti od potreby ochrany čiastkového knihovnického fondu,
 - b) mimoriadne, ak
 - 1) revizi nariadi zriaďovateľ alebo zakladateľ,
 - 2) treba zistiť skutočný stav, najmä po mimoriadnej udalosti, premiestnení knihovnice, zmene zodpovedného zamestnanca.

§ 14

Knihovnický fond

1. Knihovnický fond je súbor knihovnických dokumentů vybraných, usporiadaných, odborně spracovaných, uchovávaných a sprístupňovaných v súlade s funkciami knihovnice.

2. Utváranie knižničného fondu knižnice zriadenej podľa osobitného predpisu⁴⁾ nesmie podliehať nijakej forme ideologickej, politickej ani náboženskej cenzúry, ani komerčnému vplyvu.
3. V obciach, kde žijú občania patriaci k národnostnej menšine alebo etnickej skupine, sa pri utváraní knižničného fondu verejnej knižnice prihliada na túto skutočnosť.
4. Knižničný fond sa podľa zamerania a úloh knižnice sústavne dopĺňa a obnovuje.

§ 15

Knižnično-informačné služby

1. Poskytovanie knižnično-informačných služieb je záväzkovým právnym vzťahom.¹¹⁾
2. Základné knižnično-informačné služby sú výpožičky knižničných dokumentov v knižnici a výpožičky knižničných dokumentov mimo priestorov knižnice a ústne faktografické a bibliografické informácie. Základné knižnično-informačné služby sa poskytujú bezplatne.
3. Špeciálne knižnično-informačné služby sú najmä písomné bibliografické informácie, rešerše, medziknižničné výpožičné služby, medzinárodné medziknižničné výpožičné služby, prístup k vonkajším informačným zdrojom, prehľadové štúdie, poskytovanie kópií knižničných dokumentov,¹²⁾ preklady knižničných dokumentov a vydávanie publikácií. Špeciálne knižnično-informačné služby sa môžu poskytovať za primeranú úhradu.
4. Spôsob, rozsah a úhradu knižnično-informačných služieb upravuje knižnica v knižničnom a výpožičnom poriadku.

⁴⁾ § 21 až 23 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 303/1995 Z. z. o rozpočtových pravidlách.

¹¹⁾ § 488 Občianskeho zákonníka.

¹²⁾ § 31 zákona č. 618/2003 Z. z.

§ 16

Odborný zamestnanec knižnice

1. Odborné činnosti knižnice zabezpečuje odborný zamestnanec knižnice s vysokoškolským vzdelaním alebo so stredoškolským vzdelaním, ktorý má osobitnú odbornú spôsobilosť.
2. Osobitná odborná spôsobilosť na účely tohto zákona je súhrn teoretických vedomostí a znalostí všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich činnosť knižnice.

§ 17

Financovanie knižnice

1. Financovanie knižnice zriadenej podľa osobitného predpisu⁴⁾ upravuje osobitný predpis.¹³⁾
2. Finančné zdroje knižnice neuvedenej v odseku 1 môžu tvoriť
 - a) príspevok zriaďovateľa alebo zakladateľa,
 - b) príspevok orgánu štátnej správy alebo samosprávy na zabezpečenie celoštátnych a regionálnych úloh a vybraných odborných činností knižnice,
 - c) účelový príspevok orgánu štátnej správy alebo orgánu samosprávy na dopĺňanie knižničného fondu,
 - d) príjmy za špeciálne knižnično-informačné služby,
 - e) doplnkové zdroje.

⁴⁾ § 21 až 23 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 303/1995 Z. z. o rozpočtových pravidlách.

¹³⁾ Zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 303/1995 Z. z. v znení neskorších predpisov.

ŠTVRTÁ ČASŤ

HISTORICKÝ KNIŽNIČNÝ DOKUMENT, HISTORICKÝ KNIŽNIČNÝ FOND

§ 18

Vyhlasovanie historického knižničného dokumentu a historického knižničného fondu

1. Historický knižničný dokument je samostatný dokument a historický knižničný fond je súbor knižničných dokumentov vyhlásených ministerstvom podľa tohto zákona okrem archívnych dokumentov upravených osobitným predpisom.¹⁴⁾ Historický knižničný dokument nemusí byť súčasťou knižničného fondu.
2. Ministerstvo vyhlasuje vo verejnom záujme za historický knižničný dokument taký dokument a za historický knižničný fond taký súbor knižničných dokumentov, ktoré majú
 - a) osobitnú kultúrnu a historickú hodnotu; je to najmä vzácny rukopis, stará a vzácna tlač do roku 1830, slovacikálny dokument do roku 1918 a významný slovacikálny dokument bez časového ohraničenia,
 - b) priamy vzťah k významným osobnostiam alebo historickým udalostiam.
3. Ministerstvo vyhlasuje historický knižničný dokument a historický knižničný fond na návrh Slovenskej národnej knižnice, inej právnickej osoby alebo fyzickej osoby. Ak návrh podáva iná právnická osoba alebo fyzická osoba, ministerstvo si k nemu vyžiada stanovisko Slovenskej národnej knižnice. Ministerstvo začne o návrhu neodkladne konať,¹⁵⁾ o čom upovedomí vlastníka alebo správcu dokumentu alebo súboru dokumentov; súčasne ho poučí o jeho právach a povinnostiach.
4. Vlastník alebo správca dokumentu alebo súboru knižničných dokumentov, ktorý možno vyhlásiť za historický knižničný dokument alebo historický knižničný fond, je povinný od doručenia oznámenia o začatí konania až do vydania rozhodnutia ministerstva chrániť dokument alebo súbor knižničných dokumentov pred zničením alebo odcudzením a oznámiť ministerstvu každú zamýšľanú zmenu jeho vlastníctva alebo správy.

¹⁴⁾ Zákon Slovenskej národnej rady č. 149/1975 Zb. o archívniectve v znení neskorších predpisov.

¹⁵⁾ Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok).

5. Po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia o vyhlásení dokumentu alebo súboru knižničných dokumentov za historický knižničný dokument alebo historický knižničný fond zapíše ho Slovenská národná knižnica do ústrednej evidencie a zápis oznámi vlastníčkovi alebo správcovi.
6. Ministerstvo môže z mimoriadnych dôvodov zrušiť vyhlásenie dokumentu alebo súboru knižničných dokumentov za historický knižničný dokument alebo historický knižničný fond. Pred zrušením vyhlásenia si vyžiada stanovisko vlastníka alebo správcu a Slovenskej národnej knižnice.
7. Ministerstvo môže zrušenie vyhlásenia (odsek 6) viazať na vyhotovenie kópie. Vynaložené náklady znáša žiadateľ alebo ten, v koho záujme sa vyhlásenie zruší.
8. Ministerstvo upovedomí rozhodnutím vlastníka alebo správcu o zrušení vyhlásenia alebo o dôvodoch zamietnutia návrhu na zrušenie vyhlásenia. Slovenská národná knižnica vyradí dokument alebo súbor knižničných dokumentov z ústrednej evidencie, o čom upovedomí vlastníka alebo správcu.

§ 19

Ústredná evidencia

1. Historický knižničný dokument a historický knižničný fond sa zapisujú do ústrednej evidencie najneskôr do 30 dní od ich vyhlásenia.
2. Po zrušení vyhlásenia dokumentu alebo súboru knižničných dokumentov za historický knižničný dokument alebo historický knižničný fond alebo po jeho trvalom vývoze ho Slovenská národná knižnica vyradí z ústrednej evidencie.

§ 20

Práva a povinnosti vlastníka alebo správcu historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu

1. Vlastník alebo správca historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu je oprávnený
 - a) využívať informačné, poradenské a odborné-metodické služby Slovenskej národnej knižnice pri zabezpečovaní odborného spracovania, reštaurovania a ochrany historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu, a to najmä v prípade prvotlačí, tlačí zo 16. storočia a významných slovacikálnych dokumentov,

- b) požiadať ministerstvo o finančný príspevok na konzervovanie a reštaurovanie historického knižničného dokumentu a historického knižničného fondu; na pridelenie finančného príspevku nie je právny nárok.
2. Vlastník alebo správca historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu je povinný
- a) oznámiť neodkladne Slovenskej národnej knižnici zamýšľanú zmenu vlastníctva alebo správy historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu,
 - b) oznámiť zmluvnej strane pri predaji, nájme, zámene, zmene správy a užívateľa, že na historický knižničný dokument alebo historický knižničný fond sa vzťahuje ochrana podľa tohto zákona,
 - c) starať sa o zachovanie historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu a chrániť ho pred ohrozením, poškodením alebo odcudzením,
 - d) oznámiť neodkladne Slovenskej národnej knižnici každé ohrozenie, poškodenie alebo odcudzenie historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu,
 - e) uskutočniť bezpečnostné opatrenia na ochranu priestorov, v ktorých je historický knižničný dokument alebo historický knižničný fond uložený,
 - f) v prípade vzniku mimoriadnej situácie¹⁶⁾ a za brannej pohotovosti štátu¹⁷⁾ zabezpečiť zvýšenú ochranu historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu alebo ho na nevyhnutný čas zveriť do správy Slovenskej národnej knižnice, inej knižnice, alebo ho premiestniť a uschovať na bezpečnom mieste,
 - g) zabezpečiť odborné uloženie historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu, ako aj jeho odborné ošetrovanie, konzervovanie a reštaurovanie,
 - h) požiadať ministerstvo o súhlas na dočasný vývoz historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu a vládu Slovenskej republiky o súhlas na trvalý vývoz historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu,

¹⁶⁾ § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 42/1994 Z. z. o civilnej ochrane obyvateľstva v znení zákona č. 117/1998 Z. z.

¹⁷⁾ § 5 zákona č. 40/1961 Zb. o obrane Československej socialistickej republiky.

- i) sprístupniť historický knižničný dokument a historický knižničný fond na vedecké a študijné účely; sprístupňovanie sa prednostne zabezpečuje na mikrografických alebo elektronických nosičoch, ktorých výrobu môže zabezpečiť Slovenská národná knižnica na náklady vlastníka alebo správcu; ak je vlastníkom historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu knižnica, môže originál sprístupniť len prezenčne a za podmienok určených knižničným a výpožičným poriadkom,
 - j) evidovať a odborné spracovať historický knižničný dokument a historický knižničný fond.
3. Vlastník alebo správca dokumentu alebo súboru knižničných dokumentov, ktorý by pre jeho mimoriadnu hodnotu bolo možné navrhnúť na vyhlásenie za historický knižničný dokument alebo historický knižničný fond, je povinný na požiadanie zaslať Slovenskej národnej knižnici požadované údaje o tomto dokumente alebo súbore knižničných dokumentov a sprístupniť ho na nevyhnutný čas na vedecké, študijné a prieskumné účely.

§ 21

Vývoz historického knižničného dokumentu a historického knižničného fondu

1. Vývoz historického knižničného dokumentu a historického knižničného fondu je bez predchádzajúceho súhlasu príslušného orgánu zakázaný.
2. Súhlas na dočasný vývoz historického knižničného dokumentu a historického knižničného fondu na reprezentatívne, výskumné, reštaurátorské a expozičné účely udeľuje ministerstvo. Dočasný vývoz je na účely tohto zákona vývoz v trvaní troch rokov.
3. Súhlas na trvalý vývoz historického knižničného dokumentu a historického knižničného fondu udeľuje vláda Slovenskej republiky na návrh ministerstva.
4. Ak je vlastníkom alebo správcom historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu knižnica, súčasťou žiadosti o povolenie na jeho trvalý vývoz a dočasný vývoz musí byť súhlas jej zriaďovateľa alebo zakladateľa.
5. Trvalý vývoz dokumentu alebo súboru knižničných dokumentov, ktorý by pre jeho mimoriadnu hodnotu bolo možné navrhnúť na vyhlásenie za historický knižničný dokument alebo historický knižničný fond, je možný len so súhlasom ministerstva po predchádzajúcom vyjadrení Slovenskej národnej knižnice.

PIATA ČASŤ PÔSOBNOSŤ MINISTERSTVA

§ 22

Ministerstvo

Ministerstvo

- a) riadi a koordinuje výkon štátnej správy v oblasti knižníc a ochrany historických knižničných dokumentov a historických knižničných fondov a určuje hlavné smery tejto činnosti,
- b) utvára právne a organizačné podmienky na zabezpečenie a rozvoj knižničného systému,
- c) utvára podmienky na informatizáciu knižníc a ich zapojenie do štátneho informačného systému,
- d) vedie Zoznam knižníc Slovenskej republiky a vykonáva štátnu štatistickú evidenciu knižníc,¹⁸⁾
- e) kontroluje dodržiavanie ustanovení tohto zákona a všeobecne záväzných právnych predpisov vydaných na jeho vykonanie,
- f) vyhlasuje a zrušuje vyhlásenie dokumentu alebo súboru knižničných dokumentov za historický knižničný dokument alebo historický knižničný fond,
- g) udeľuje súhlas na dočasný vývoz historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu,
- h) predkladá vláde Slovenskej republiky žiadosť o súhlas na trvalý vývoz historického knižničného dokumentu alebo historického knižničného fondu,
- i) udeľuje súhlas na trvalý vývoz dokumentu alebo súboru knižničných dokumentov, ktorý by pre jeho mimoriadnu hodnotu bolo možné navrhnúť na vyhlásenie za historický knižničný dokument a historický knižničný fond,
- j) vydáva záväzné stanovisko k zrušeniu alebo k zlúčeniu knižnice, alebo k prevodu zriaďovateľskej alebo zakladateľskej funkcie dohodou na iného zriaďovateľa alebo zakladateľa knižnice (§ 12 ods. 3).

¹⁸⁾ Zákon Slovenskej národnej rady č. 322/1992 Zb. o štátnej štatistike v znení neskorších predpisov.

ŠIESTA ČASŤ

ZODPOVEDNOSŤ ZA PORUŠENIE POVINNOSTÍ

§ 23

Pokuty

1. Ministerstvo môže uložiť pokutu
 - a) do 20 000 Sk za porušenie povinností podľa § 12 ods. 2 písm. a), b), f) a i), § 13 ods. 2 písm. d),
 - b) do 50 000 Sk za porušenie povinností podľa § 13 ods. 2 písm. b), c) a e), § 20 ods. 2 a 3,
 - c) do 1 500 000 Sk za porušenie povinností podľa § 21 ods. 1 a 5.
2. Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na závažnosť, spôsob, trvanie, následky protiprávneho konania a na mieru zavinenia.
3. Pokutu možno uložiť do jedného roka odo dňa, keď ministerstvo zistilo porušenie povinnosti, najneskôr však do troch rokov odo dňa, keď sa povinnosť porušila.
4. Pokutu možno uložiť aj opakovane do jedného roka odo dňa, keď sa mala povinnosť uložená v rozhodnutí splniť.
5. Pokuta uložená podľa tohto zákona je splatná do 30 dní odo dňa, keď rozhodnutie, ktorým bola uložená, nadobudlo právoplatnosť. Na konanie o ukladaní pokút podľa tohto zákona sa vzťahuje osobitný predpis.¹⁵⁾
6. Pokuta je príjmom štátneho rozpočtu.

¹⁵⁾ Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok).

SIEDMA ČASŤ SPOLOČNÉ, PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

§ 24

Spĺnomocňovacie ustanovenia

1. Podrobnosti o spôsobe vedenia odbornej evidencie, vyradovaní a revízií knižničného fondu v knižniciach podľa § 13, o poskytovaní medziknižničnej výpožičnej služby a medzinárodnej medziknižničnej výpožičnej služby podľa § 13, o spôsobe budovania národného bibliografického systému podľa § 6 až 9, o historickom knižničnom dokumente a historickom knižničnom fonde podľa § 18, 19 a 21 a o spôsobe budovania a využívania súborného kataľógu knižníc podľa § 6 až 9 ustanovia všeobecne záväzné právne predpisy, ktoré vydá ministerstvo.
2. Podrobnosti o ďalšom vzdelávaní odborných zamestnancov knižníc podľa § 16 ustanoví všeobecne záväzný právny predpis, ktorý vydá ministerstvo po dohode s Ministerstvom školstva Slovenskej republiky.

§ 25

Prechodné ustanovenia

1. Knižnica zriadená alebo založená pred nadobudnutím účinnosti tohto zákona sa považuje za knižnicu podľa tohto zákona. Zriaďovateľ alebo zakladateľ je povinný do 60 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tohto zákona oznámiť ministerstvu údaje do Zoznamu knižníc Slovenskej republiky.
2. Dokument alebo súbor knižničných dokumentov vyhlásený za kultúrnu pamiatku alebo národnú kultúrnu pamiatku podľa osobitného predpisu¹⁹⁾ sa považuje za historický knižničný dokument alebo historický knižničný fond podľa tohto zákona. Jeho zápis do ústrednej evidencie sa uskutoční do 60 dní od nadobudnutia účinnosti tohto zákona.
4. Slovenská národná knižnica v Matici slovenskej a Pamätník národnej kultúry sa k 1. júlu 2000 zlučujú do Slovenskej národnej knižnice v Martine, ktorá prechádza od 1. júla 2000 do zriaďovateľskej pôsobnosti ministerstva.

¹⁹⁾ Zákon Slovenskej národnej rady č. 27/1987 Zb. o štátnej pamiatkovej starostlivosti.

4. Práva a povinnosti z pracovnoprávných vzťahov zamestnancov Slovenskej národnej knižnice v Matici slovenskej a Pamätníka národnej kultúry prechádzajú od 1. júla 2000 z Matice slovenskej na Slovenskú národnú knižnicu v Martine.
5. Práva a povinnosti z majetkovoprávných vzťahov vrátane pohľadávok a záväzkov vzniknutých v Slovenskej národnej knižnici v Matici slovenskej a v Pamätníku národnej kultúry prechádzajú k 1. júlu 2000 z Matice slovenskej na Slovenskú národnú knižnicu v Martine. Súčasne od 1. júla 2000 prechádza majetok štátu,²⁰⁾ ktorý užívala Slovenská národná knižnica v Matici slovenskej a Pamätník národnej kultúry, zo správy Matice slovenskej do správy Slovenskej národnej knižnice v Martine, a to v rozsahu vymedzenom v delimitačnom protokole uzavretom medzi ministerstvom a Maticou slovenskou a následne medzi ministerstvom a Slovenskou národnou knižnicou v Martine.
6. Zriaďovateľská funkcia krajských úradov k regionálnym knižniciam a krajským knižniciam prechádza k 1. aprílu 2002 na samosprávne kraje. Zriaďovateľská funkcia krajských úradov k vedeckým knižniciam prechádza k 1. aprílu 2002 na ministerstvo.

§ 26

Zrušovacie ustanovenia

Zrušujú sa:

1. zákon č. 53/1959 Zb. o jednotnej sústave knižníc (Knižničný zákon) v znení čl. XXV zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 222/1996 Z. z. a čl. I zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 296/1996 Z. z.,
2. položka č. 201 prílohy zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 222/1996 Z. z. o organizácii miestnej štátnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
3. vyhláška Ministerstva školstva a kultúry č. 51/1963 Zb. o evidencii knižníc jednotnej sústavy, o medziknižničnej výpožičnej službe a o prednostnom práve knižníc pri získavaní literatúry, časopisov a iných zbierkových materiálov,
4. vyhláška Ministerstva školstva a kultúry a Štátnej komisie pre rozvoj a koordináciu vedy a techniky č. 110/1965 Zb. o evidencii zahraničnej literatúry.

²⁰⁾ Zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 278/1993 Z. z. o správe majetku štátu v znení neskorších predpisov.

Čl. II

Zákon Slovenskej národnej rady č. 27/1987 Zb. o štátnej pamiatkovej starostlivosti sa dopĺňa takto:

§ 2 sa dopĺňa odsekom 3, ktorý znie:

„(3) Za kultúrnu pamiatku sa nevyhlasujú dokumenty alebo súbory knižničných dokumentov, ktoré možno vyhlásiť za historický knižničný dokument alebo za historický knižničný fond podľa osobitného predpisu. /1/“.

Poznámka pod čiarou k odkazu 1 znie:

„/1/ § 18 zákona č. 183/2000 Z. z. o knižniciach, o doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 27/1987 Zb. o štátnej pamiatkovej starostlivosti a o zmene a doplnení zákona č. 68/1997 Z. z. o Matici slovenskej.“.

Doterajší odkaz 1 sa označuje ako odkaz 1a.

Čl. III

Zákon č. 68/1997 Z. z. o Matici slovenskej sa mení a dopĺňa takto:

1. V § 2 ods. 1 sa vypúšťa písmeno c).
Doterajšie písmená d) až p) sa označujú ako písmená c) až o).
2. V § 3 ods. 1 sa vypúšťajú písmená a) a b).
Doterajšie písmená c) až g) sa označujú ako písmená a) až e).
3. V § 3 sa vypúšťajú odseky 2 a 3.
Doterajšie odseky 4 až 8 sa označujú ako odseky 2 až 6.
4. V § 4 sa odsek 1 dopĺňa písmenom d), ktoré znie:
„d) Archív Matice slovenskej.1)“.

Poznámka pod čiarou k odkazu 1 znie:

„1) Zákon Slovenskej národnej rady č. 149/1975 Zb. o archívnictve v znení neskorších predpisov.“

Čl. IV

Účinnosť

Tento zákon nadobúda účinnosť 1. júla 2000.

Rudolf Schuster v. r.

Jozef Migaš v. r.

Mikuláš Dzurinda v. r.

Dodatek IV.

Metodický pokyn Ministerstva kultúry Slovenskej republiky č. MK – 1669/2010-10/7472 z 1. júna 2010 k určeniu štandardov pre verejné knižnice

Ministerstvo kultúry Slovenskej republiky v nadväznosti na zákon č. 183/2000 Z. z. o knižniciach, o doplnení zákona SNR č. 27/1987 Zb. o štátnej pamiatkovej starostlivosti a o zmene a doplnení zákona č. 68/1997 Z. z. o Matici slovenskej v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) a v súlade so Stratégiou rozvoja slovenského knihovníctva na roky 2008-2013 vydáva tento metodický pokyn Ministerstva kultúry Slovenskej republiky k určeniu štandardov pre verejné knižnice (ďalej len „metodický pokyn“) na zabezpečenie podmienok kvalitného poskytovania knižničných a informačných služieb verejnými knižnicami a optimálne využívanie verejných zdrojov, poskytovaných zriaďovateľmi verejných knižníc: samosprávnymi krajinami, mestami a obcami, alebo inými právnickými osobami.

Úvod

Zákon v § 9 definuje verejnú knižnicu a jej hlavné činnosti v závislosti na type knižnice, v § 13 a § 15 knižniciam určuje ich práva a povinnosti, v § 12 definuje práva a povinnosti zriaďovateľov alebo zakladateľov knižníc. Verejná knižnica (ďalej len „knižnica“) je obecná knižnica, regionálna knižnica a krajská knižnica.

Knižničná jednotka je každý knižničný dokument zaradený do knižničného fondu bez ohľadu na formu nosiča, najmä kniha, samostatný zväzok diela na pokračovanie, ukončený ročník periodika, hudobnina, rukopis, grafika, obraz,

kresba, kartografický knižničný dokument, patentový a firemný dokument, technická norma, audiovizuálny, elektronický a mikrografický dokument¹⁾.

Zákon ani iné právne predpisy neurčujú kvantitatívne ani kvalitatívne štandardy, definujúce podmienky, ktoré majú spĺňať knižnice tohto typu pre to, aby mohli plniť svoje úlohy na optimálnej úrovni a rovnako kritériá optimálnej úrovne výkonov pre jednotlivé typy knižníc.

Metodický pokyn stanovuje kvantitatívne a kvalitatívne podmienky pre zabezpečovanie slobodného prístupu k informáciám a informačným zdrojom prostredníctvom verejných knižníc.

Článok 1

Ciele a pôsobnosť štandardov verejných knižníc

1. Cieľom štandardov je optimalizovať podmienky na kvalitné poskytovanie knižničných a informačných služieb verejnými knižnicami a optimálne využívanie verejných zdrojov, poskytovaných zriaďovateľmi verejných knižníc na zabezpečovanie slobodného prístupu k informáciám a informačným zdrojom.
2. Štandardy verejných knižníc plnia funkciu argumentačného materiálu umožňujúceho knižniciam špecifikovať svoje relevantné finančné a materiálne potreby, umožňujú sebakontrolu a vzájomnú kontrolu časovej a miestnej prístupnosti a kvality knižničných a informačných služieb (spätná väzba) a sú tak aj nástrojom motivácie.
3. Štandardy verejných knižníc poskytnú knižniciam a zriaďovateľom relatívnu objektivizáciu nákladov na zabezpečenie optimálnych finančných a materiálnych podmienok pre požadovaný rozsah a úroveň poskytovania knižničných a informačných služieb knižnicami v ich zriaďovateľskej pôsobnosti. Plnia funkciu hodnotiaceho kritéria pri poskytovaní finančných prostriedkov z verejných zdrojov, umožňujú kontrolu efektívneho nakladania s verejnými prostriedkami vo väzbe na výkony knižníc.

Článok 2

Predmet štandardov verejných knižníc

1. Štandardy verejných knižníc určujú nasledovné kategórie a v nich parametre (kritériá):

¹⁾ Vyhláška č. 421/2003 Zb. Ministerstva kultúry Slovenskej republiky z 9. októbra 2003, ktorou sa ustanovujú podrobnosti o spôsobe vedenia odbornej evidencie vyraďovaní a revízii knižničného fondu v knižniciach.

- 1.1. podmienky pre poskytovanie knižničných a informačných služieb:
 - 1.1.1. knižničné fondy (čl. 3):
 - 1.1.1.1. prírastky knižničných fondov nadobudnutých kúpou,
 - 1.1.1.1.2. počet titulov periodík,
 - 1.1.2. finančné prostriedky na zabezpečenie knižničných a informačných fondov (čl. 4),
 - 1.1.3. počet počítačov s pripojením na internet dostupných pre verejnosť čl. 5),
 - 1.1.4. počet študijných miest (čl. 6),
 - 1.1.5. počet prevádzkových hodín pre verejnosť (čl. 7),
 - 1.2. odporúčané výkony knižníc (čl. 8):
 - 1.2.1. priemerný počet výpožičiek na zamestnanca vykonávajúceho knižničnickej činnosti²⁾,
 - 1.2.2. priemerný počet výpožičiek na 1 obyvateľa,
 - 1.2.3. priemerné percento používateľov z počtu obyvateľov,
 - 1.2.4. priemerný obrat knižničného fondu,
 - 1.3. všeobecné princípy zabezpečovania slobodného prístupu k informáciám a informačným zdrojom prostredníctvom verejných knižníc (čl. 9).
2. Parametre štandardov sú stanovené diferencovane pre knižnice v 11 veľkostných kategóriách obcí a miest podľa počtu obyvateľov v sídle knižnice.
 3. Do určitých veľkostných kategórií patria tak obecné ako aj regionálne knižnice, pričom majú rozdielnu šírku používateľského zázemia, úloh i služieb, preto sú vybrané parametre pre poskytovanie knižničných a informačných služieb ako aj odporúčaných výkonov verejných knižníc stanovené osobitne pre regionálne knižnice a zvlášť pre mestské a obecné knižnice.
 4. Hodnoty väčšiny parametrov odporúčaných výkonov sú zadefinované do dvoch výkonových úrovní: základnej a vyššej úrovne, ktoré vyjadrujú rozdielnu kvalitu činnosti knižnice, ale zároveň môžu reflektovať diferencovanosť miestnych podmienok a iných faktorov pôsobiacich na výkon porovnateľných knižníc.

Článok 3

Knižničné fondy

1. Knižničný fond v primeranom rozsahu, skladbe a kvalite slúži na uspokojovanie potrieb a záujmov svojich používateľov. Aby mohol plniť túto úlohu vyžaduje priebežnú a systematickú aktualizáciu novými dokumentmi.

²⁾ V zmysle Ročného výkazu o knižnici KULT (MK SR) 10-01.

2. Odporúčané hodnoty sú chápané ako minimálny štandard, špecifické miestne podmienky, demografické zázemie, štruktúra a počet vzdelávacích inštitúcií by mala byť reflektovaná jeho primeraným zvýšením.
3. **Parameter: počet prírastkov knižničných jednotiek na obyvateľa nadobudnutých kúpou za jeden kalendárny rok.**

Počet obyvateľov sídla knižnice	Odporúčaná hodnota pre mestské a obecné knižnice	Odporúčaná hodnota pre regionálne knižnice
1–500	0,05	–
501–1 000	0,05	–
1 001–2 000	0,05	–
2 001–3 000	0,05	–
3 001–5 000	0,06	–
5 001–10 000	0,05	0,15
10 001–20 000	0,10	0,15
20 001–40 000	0,10	0,15
40 001–60 000	0,10	0,14
60 001–100 000	0,06	0,13
100 001 a viac	0,06	0,06

4. Pri uspokojovaní informačných, vzdelávacích a kultúrno-spoločenských potrieb používateľov má okrem iných informačných zdrojov významnú úlohu periodická tlač.

5. Parameter: počet titulov periodík

Počet obyvateľov sídla knižnice	Odporúčaná hodnota pre obecné a mestské knižnice	Odporúčaná hodnota pre regionálne knižnice
1–500	min. 1 titul	–
501–1 000	min. 1 titul	–
1 001–2 000	1–5	–
2 001–3 000	5–10	–
3 001–5 000	10–20	–
5 001–10 000	10–30	40–50
10 001–20 000	15–35	50–100
20 001–40 000	35–60	100–150
40 001–60 000	100	150–200
60 001–100 000	100	200–300
100 001 a viac	100	300 a viac

Článok 4

Finančné prostriedky na zabezpečenie knižničných a informačných fondov

1. Pre zachovanie spoločenského významu a aktuálnosti knižničných fondov je nevyhnutná jeho priebežná obnova, systematické doplňovanie novými aktuálnymi informačnými zdrojmi.
2. Odporúčané hodnoty vychádzajú z reálneho prepočtu priemernej ceny kníh, zvýšenej na sumu zahŕňajúcu aj finančné prostriedky na periodickú tlač. Odporúčané sumy sú navrhnuté ako minimálne, ich výška má reflektovať skladbu používateľského zázemia, vrátane obsluhovanej servisnej populácie, ako sú študenti vysokých škôl a pod.
3. Špecifické miestne podmienky ako je demografická štruktúra, t.j. dvojjazyčnosť alebo viacjazyčnosť populácie odporúčame zohľadniť v objeme finančných prostriedkov podľa percentuálneho zastúpenia inojazyčnej populácie. Rovnako knižničná obsluha širšieho používateľského zázemia, než je štatistický počet obyvateľov sídla knižnice, t.j. obsluha servisnej populácie by mala byť premietnutá do celkového objemu finančných prostriedkov na knižničné fondy.
4. Pri určovaní sumy na zabezpečenie knižničných fondov sa odporúča medziročné zvýšenie v nadväznosti na výšku inflácie v predchádzajúcom roku.

5. Parameter: priemerná suma na 1 knižničnú jednotku v EUR

Počet obyvateľov sídla knižnice	Odporúčaná hodnota pre mestské a obecné knižnice (v EUR)	Odporúčaná hodnota pre regionálne knižnice (v EUR)
1–500	7,5	–
501–1 000	7,5	–
1 001–2 000	7,5	–
2 001–3 000	8	–
3 001–5 000	8	–
5 001–10 000	9	10
10 001–20 000	9	10
20 001–40 000	9	10
40 001–60 000	9	10
60 001–100 000	9	10
100 001 a viac	9	10

Článek 5

Počet počítačů s připojením na internet pro veřejnost

1. Pro zabezpečení neobmedzeného přístupu k informacím vrátane vzdálených informačních zdrojů je potřebná primeraná vybavenost knižnic pracovními stanicami připojenými na internet.
2. **Parameter: počet počítačů s připojením na internet přístupných veřejnosti.**

Počet obyvatelů sídla knihovny	Odporúčaná hodnota pre všetky typy knižnic
1–500	1
501–1 000	1
1 001–2 000	1
2 001–3 000	2
3 001–5 000	2
5 001–10 000	3
10 001–20 000	4–7
20 001–40 000	7–10
40 001–60 000	10–12
60 001–100 000	12–20
100 001 a viac	20 a viac

Článek 6

Počet študijných miest

1. Knižnica by mala vo svojich priestoroch poskytovať svojim používateľom možnosť prezenčného využívania dokumentov.
2. **Parameter: počet študijných miest na 1 knižnicu.**

Počet obyvatelů sídla knihovny	Odporúčaná hodnota pre všetky typy knižnic
1–500	3–5
501–1 000	5–7
1 001–2 000	7–10
2 001–3 000	10–12
3 001–5 000	12–15
5 001–10 000	15–35
10 001–20 000	35–45
20 001–40 000	45–55
40 001–60 000	55–80
60 001–100 000	80–120
100 001 a viac	120 a viac

Článok 7

Počet prevádzkových hodín pre verejnosť

1. Rozsah a čas prevádzkových hodín pre verejnosť musí zohľadňovať možnosti prístupu používateľov ku knižničným a informačným službám.
2. **Parameter: počet prevádzkových hodín pre verejnosť týždenne.**

Počet obyvateľov sídla knižnice	Odporúčaná hodnota pre všetky typy knižníc
1–500	3–5
501–1 000	5–8
1 001–2 000	8–10
2 001–3 000	10–20
3 001–5 000	20–30
5 001–10 000	30–40
10 001–20 000	40–45
20 001–40 000	45–52
40 001–60 000	52–54
60 001–100 000	54–58
100 001 a viac	58 a viac

Článok 8

Odporúčané výkony knižníc

1. **Parameter: priemerný počet výpožičiek na 1 zamestnanca vykonávajúceho knihovnícke činnosti (na prepočítaný stav).**

Počet obyvateľov sídla knižnice	Odporúčaná hodnota pre všetky typy knižníc
1–500	8 000
501–1 000	8 000
1 001–2 000	10 000
2 001–3 000	11 000
3 001–5 000	13 000
5 001–10 000	14 000
10 001–20 000	15 000
20 001–40 000	15 000
40 001–60 000	15 000
60 001–100 000	15 000
100 001 a viac	15 000

2. Parameter: priemerný počet výpožičiek na 1 obyvateľa

Počet obyvateľov sídla knižnice	Odporúčaná hodnota pre mestské a obecné knižnice	Odporúčaná hodnota pre regionálne knižnice
1–500 základná úroveň	1	–
vyššia úroveň	2	–
501–1 000 základná úroveň	1	–
vyššia úroveň	2	–
1 001–2 000 základná úroveň	1	–
vyššia úroveň	2	–
2 001–3 000 základná úroveň	2	–
vyššia úroveň	4	–
3 001–5 000 základná úroveň	3	–
vyššia úroveň	5	–
5 001–10 000 základná úroveň	4	10
vyššia úroveň	6	15
10 001–20 000 základná úroveň	4	8
vyššia úroveň	6	12
20 001–40 000 základná úroveň	4	7
vyššia úroveň	6	9
40 001–60 000 základná úroveň	4	6
vyššia úroveň	6	8
60 001–100 000 základná úroveň	3	5
vyššia úroveň	5	8
100 001 a viac základná úroveň	2	2
vyššia úroveň	4	3

3. Parameter: percento používateľov z počtu obyvateľov

Počet obyvateľov sídla knižnice	Odporúčaná hodnota pre obecné a mestské knižnice	Odporúčaná hodnota pre regionálne knižnice
1–500 základná úroveň	7	–
vyššia úroveň	9	–
501–1 000 základná úroveň	7	–
vyššia úroveň	9	–
1 001–2 000 základná úroveň	7	–
vyššia úroveň	9	–
2 001– 3 000 základná úroveň	8	–
vyššia úroveň	10	–
3 001–5 000 základná úroveň	8	–
vyššia úroveň	12	–
5 001–10 000 základná úroveň	8	25
vyššia úroveň	12	30
10 001–20 000 základná úroveň	10	18
vyššia úroveň	15	25
20 001–40 000 základná úroveň	10	15
vyššia úroveň	15	22

Počet obyvateľov sídla knižnice	Odporúčaná hodnota pre obecné a mestské knižnice	Odporúčaná hodnota pre regionálne knižnice
40 001–60 000 základná úroveň	10	14
vyššia úroveň	12	20
60 001–100 000 základná úroveň	7	13
vyššia úroveň	8	18
100 001 a viac základná úroveň	3	3
vyššia úroveň	6	6

4. Parameter: obrat knižničných fondov

(výpočet podľa normy STN ISO 11 620 : počet výpožičiek bez výpožičiek periodík deliť počtom knižničných jednotiek)³⁾

Počet obyvateľov sídla knižnice	Odporúčaná hodnota pre mestské a obecné knižnice	Odporúčaná hodnota pre regionálne knižnice
1–500 základná úroveň	0,3	–
vyššia úroveň	0,5	–
501–1 000 základná úroveň	0,3	–
vyššia úroveň	0,5	–
1 001–2 000 základná úroveň	0,5	–
vyššia úroveň	1,5	–
2 001–3 000 základná úroveň	1	–
vyššia úroveň	1,5	–
3 001–5 000 základná úroveň	1	–
vyššia úroveň	1,5	–
5 001–10 000 základná úroveň	1	1,3
vyššia úroveň	1,5	1,6
10 001–20 000 základná úroveň	1	1,5
vyššia úroveň	1,5	2
20 001–40 000 základná úroveň	1	1,5
vyššia úroveň	1,5	2
40 001–60 000 základná úroveň	1	1,5
vyššia úroveň	1,5	2
60 001–100 000 základná úroveň	1	1,5
vyššia úroveň	1,5	2
100 001 a viac základná úroveň	1	1
vyššia úroveň	1,5	1,8

³⁾ STN ISO 11 620 Informácie a dokumentácia. Ukazovatele výkonov knižníc. Bratislava : SÚTN 2000, 34 s.

Článek 9

Všeobecné principy zabezpečovania slobodného prístupu k informáciám a informačným zdrojom prostredníctvom verejných knižníc

1. Verejná knižnica zabezpečuje slobodný prístup k informáciám verejnosti z vlastných knižničných fondov a sprístupňovaním vonkajších informačných zdrojov.
2. Knižnica zabezpečuje prístupnosť informácií jednotlivcom a skupinám ľudí so špeciálnymi potrebami t. j. ľuďom z rozličných kultúr a etnických skupín, ľuďom s postihnutím, napríklad nevidiaci a slabozrakí, so zhoršeným sluchom a nepočujúci, ľudia pripútaní k domovu, inštitucionálne obmedzení ľudia, napr. v nemocniciach a pod.
3. Knižnica umožňuje vzdialený prístup k informáciám o knižnici a poskytovaných službách prostredníctvom svojej webovej stránky. Webová stránka je spracovaná v súlade so štandardami prístupnosti webových stránok⁴.
4. Umiestnenie knižnice má zohľadňovať jej dostupnosť 15 minút chôdze alebo verejným dopravným prostriedkom hromadnej dopravy. Ak vzdialenosť presiahne uvedenú dostupnosť, je potrebné zabezpečiť knižnično-informačné služby zriadením pobočky alebo mobilnou knižnicou.
5. Pri zabezpečovaní knižnično-informačných služieb sa odporúča rešpektovať Manifest UNESCO o verejných knižniciach⁵ a smernicu IFLA/UNESCO Služby verejných knižníc⁶.

⁴ Zákon č. 275/2006 o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov Výnos Ministerstva financií Slovenskej republiky z 8. septembra 2008 č. MF/013261/2008-132 o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy.

⁵ Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach.

⁶ Služby veřejných knihoven. Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj. Praha : Svaz knihovníků a informačních pracovníků, 2002. 127 s.

Článok 10

Vyhodnocovanie plnenia štandardov verejných knižníc

1. Vyhodnocovanie plnenia štandardov realizuje:
 - 1.1. na miestnej úrovni zriaďovateľ knižnice,
 - 1.2. na regionálnej úrovni príslušná regionálna knižnica,
 - 1.3. na krajskej úrovni príslušná regionálna knižnica s krajskou pôsobnosťou,
 - 1.4. na celoštátnej úrovni výberovo v prípade realizácie benchmarkingu inštitúcia poverená jeho realizáciou.

Článok 11

Tento metodický pokyn nadobúda účinnosť 1. júna 2010.

Marek M a ď a r i č
minister kultúry

SMĚRNICE IFLA
SLUŽBY VEŘEJNÝCH KNIHOVEN

K vydání připravily Christie Koontz a Barbara Gubbin
Z angl. orig. přeložili PhDr. Anna Malá a PhDr. Miroslav Ressler.
Překlad je publikován s laskavým svolením IFLA.

Obálka, grafická úprava a sazba: Alena Křesalová
1. vydání, Praha 2012
Vydala Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut