

Trendy rozvoje veřejných knihovnických  
a informačních služeb

# Knihovna ve 21. století 2014

Editorka: **Libuše Foberová**



ISBN: 978-80-7051-200-5

© Moravská zemská knihovna v Brně, 2014

© Libuše Foberová, 2014

**KNIHA VE 21. STOLETÍ**  
**2014**

**KONFERENCE**  
**KNIHA VE 21. STOLETÍ**

**Téma: Trendy rozvoje veřejných knihovnických  
a informačních služeb**

**5.– 6. února 2014**

Elektronickou verzi zpracovali a redakčně upravili

PhDr. Libuše Foberová, PhD.

a

Mgr. Jan Lidmila

Slezská univerzita v Opavě  
Filozoficko-přírodovědecká fakulta  
Ústav bohemistiky a knihovnictví  
2014

### **Recenze:**

Prof. Ing. Milan Konvit, PhD.

Doc. PhDr. Jaromír Kubíček, CSc.

Doc. PhDr. Richard Papík, Ph.D.

### **Anotace**

Sborník příspěvků z knihovnické konference Kniha ve 21. století, která se konala na Slezské univerzitě v Opavě, Filozoficko-přírodovědecké fakultě, Ústavu bohemistiky a knihovnictví v únoru 2014. Tematicky se zabývá současným stavem knižní kultury a proměnami knihy a knihoven. Ústředním zájmem setkání byly veřejné knihovnické a informační služby, jejich rozvoj a budoucnost. Předložené texty jsou zaměřené zejména na informační služby knihoven, na celoživotní vzdělávání uživatelů i knihovníků, na produkty knihoven, např. digitální knihovny, portály knihoven ad. Dále sledují informační chování uživatelů, zkoumají uživatele z psychologického hlediska, jak s ním správně komunikovat, jak ho správně motivovat a vychovávat atd. Také představují zajímavé výzkumy četby a čtenářských motivů apod.

©Moravská zemská knihovna v Brně

© Libuše Foberová, 2014

# Obsah

## Předmluva

### Seniori a dobrovolnictvo v knihnici

Antolíková Emília 8

### Komunitní služby na příkladu veřejné knihovny v Kansas City

Bláhová Drahomíra 11

### Veřejné knihovny, knihy a čtenáři meziválečného Československa

Brožovská Onderková Jana 23

### Máme – a chceme – služby pro všechny?

Burešová Jarmila 29

### On-line kurzy pro vzdělávání knihovníků v oblasti služeb

Dilhofová Adéla 33

### Percepcia textu a multitasking

Duchoňová Lenka 38

### Efektivní komunikace ve službách veřejných knihoven

Foberová Libuše 46

### Zberné dni projektu Europeana 1914 – 1918 v slovenských knižniciach

Gábrišová Henrieta 58

### Projekt pamět Slovenska

Gacíková Zuzana 64

### Možnosti literárních kaváren

Galášová Jana 69

### Systémy veřejných knihoven – jejich fungování a možnosti dalšího směřování

Gec Tomáš 73

### Knihovna v mezigeneračním pohledu – význam a smysl knihovny v pojetí dětí a dospělých

Homolová Kateřina 81

### Litevské knihovnictví se zaměřením na akademickou knihovnu Technické univerzity Gediminas ve Vilniusu

Illíková Denisa 87

### Informační prostory

Konvit Milan 93

### České knihovnické časopisy dříve a dnes

KUBÍČEK Jaromír 100

### Marketingově řízená Regionální knihovna Karviná

MOLINOVÁ Halina 108

### Komunikace, etiketa a řešení konfliktů napříč generacemi

Oliverius Tomáš 111

### Informační služby budoucnosti a role knihoven

Papík Richard 117

### Hudeček, Michal; Krejčí, Jana; Papík, Richard; Zwinger, Michal

Pílecká Věra 128

### Co je to knihovna a k čemu slouží – analýza výpovědí dětských a dospívajících respondentů

Pílná Martina, Remešová Alžběta 134

### Spolupráce paměťových institucí v Digitální knihovně Moravskoslezského kraje

Prchalová Lea, Oravová Monika 139

### Začalo to Andersenem ...

Prokopová Ludmila 142

### Trendy v informačnom správaní mladých ľudí: mediálny multitasking

Rankov Pavol 144

### Jak děti navštěvují veřejné knihovny

Richter Vít 151

### Centrální portál českých knihoven a jeho přínos pro veřejné knihovnické a informační služby

Stoklasová,Bohdana 158

### Standard není jen norma

Šedá Marie 164

### Knihovna města Ostravy pro handicap

Trýsková Marcela 166

# Předmluva

Na Slezské univerzitě v Opavě Filozoficko-přírodovědecké fakultě Ústavu bohemistiky a knihovnictví se vyučuje studijní program Informační studia a knihovnictví již déle než dvacet let. Oddělení knihovnictví vedli: PhDr. Milan Sobotík; PhDr. Beáta Sedláčková, Ph.D.; doc. PhDr. Milada Písková, CSc. a dnes ho vede prof. Ing. Milan Konvit, PhD. Knihovnictví v Opavě má štěstí na mimořádné osobnosti. Od roku 1994 vedl Ústav bohemistiky a knihovnictví prof. PhDr. Jiří Cejpek, CSc., působil zde deset let a zanechal po sobě nesmazatelnou stopu. Profesor Milan Konvit je životodárnou silou oddělení knihovnictví a k němu přibyli další dva významní docenti: docent Richard Papík z Karlovy univerzity v Praze – fundovaný rešeršér a vědec a doc. Jaromír Kubíček – významný bibliograf, pedagog a spisovatel. Domnívám se, že knihovny a univerzity tvoří lidé, jsou hlavní know-how těchto institucí a vdechují jim život. Určují kvalitu výuky a studenti na ně vzpomínají celý svůj pracovní a mnohdy i osobní život. Vidíme to na seznamech účastníků konferencí, ve kterém převládají naši bývalí studenti. Rádi se do Opavy vracejí a alespoň na dva dny zase usednou do univerzitních lavic. Vzpomínají na studium v Opavě rádi. Zastávají významná místa v knihovnickém světě a dělají čest univerzitě. I o tom je opavská konference.

S myšlenkou propojit teorii s praxí a pořádat odborné knihovnické konference přišla docentka Milada Písková, když v roce 2004 zorganizovala historicky první knihovnickou konferenci pod názvem Kniha ve 21. století. Ta byla jednodenní a nečekaně úspěšná. Podařilo se najít mezeru na knihovnickém trhu a vhodně doplnit řadu jiných a zajímavých knihovnických aktivit. Pořadatele konference fascinoval fenomén kniha natolik, že ho dali do názvu a je leitmotivem po celou dobu. Vždy se nabízelo zajímavé propojení problematiky knihovnictví a literatury, kde řada kolegů z bohemistiky prezentovala své vědecké závěry.

Desátý ročník se konal 5. a 6. února 2014 a letos se řada pořadatelů rozšířila. Tradičně s organizací pomáhá SKIP 10 (Svaz knihovníků a informačních pracovníků Moravskoslezský a Olomoucký kraj), k němu se přidala Moravská zemská knihovna v Brně a Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, která pomáhala zejména s programem a organizací samotné konference. Letošní téma zasvětili pořadatelé veřejným knihovnickým a informačním službám, proto tematický název konference: **Trendy rozvoje veřejných knihovnických a informačních služeb**. Proč služby? Knihovnické služby tvoří hlavní náplň činnosti knihoven. Knihovna je jedna velká služba, knihovníky hodnotí veřejnost právě podle úrovně poskytovaných služeb. Vycházíme z knihovního zákona, máme písemné standardy, ale jsou naše služby „in“, moderní a žádané? Jsou skutečně kvalitní? Děláme je tzv. dobře? Inspiroval nás Pavel Vosoba a jeho kniha Dokonalé služby (co chtějí zákazníci). Uspořádat desetkrát konferenci už něco znamená, pokusíme se ohlédnout zpět a zachytit postřehy z pohledu pořadatelů.

Shrme-li tento desátý ročník, můžeme říci, že se vydařil. Výsledky zajímavého výzkumu dětského čtenářství prezentoval Dr. Vít Richter přednáškou „České děti jako čtenáři v roce 2013“. Upozornil například na skutečnost, že děti raději čtou Poseroutku než Harryho Pottera, čtou méně a literární hrdiny nemají, do knihoven chodí nejčastěji za knihovnicemi a protože je tam klid a poradí jim s úkoly a až nakonec pro knihy. Knihu dostávají nejčastěji jako dárek. Čtenářským vzorem je jim rodič a bez obalu přiznávají, že je čtení nebaví. Na trendy v informačním chování studentů upozornil doc. Pavel Rankov z Komenského univerzity v Bratislavě. Svou výzkumnou pozornost zaměřil na mediální multitasking a označil dnešní studenty za multitaskéry. Starší generaci hluk v mládí stresoval, dnešní mladou generaci ne. Dokážou sledovat několik věcí současně a přitom třeba psát seminární práci, vyplňovat dotazník apod. Na doc. P. Rankova navázal prof. Milan Konvit, který hovořil o digitálních prostorách a jako příklad uvedl informační prostor Mezinárodní dětské digitální knihovny. Marcela Trýsková z Knihovny města Ostravy uvedla příklady, jak správně nastavit služby pro handicapované uživatele. Problematice knihovních portálů se věnoval Ing. Petr Žabička z Moravské zemské knihovny v Brně a Dr. Bohdana Stoklasová představila Centrální portál českých knihoven. Digitální knihovnu Moravskoslezského kraje představila Monika Oravová z Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě. Vysvětlovala zajímavý projekt a zejména důležitost kooperace paměťových institucí na tomto projektu. Pro výběr je podstatná obsahová stránka, frekvence žádanosti a stav dokumentů (stupně ohrožení degradací kyselého papíru). Obsahově jsou vybírány dokumenty významné pro poznání historie kraje z politického, hospodářského, sociálního a kulturního hlediska. Digitalizované publikace jsou vystaveny v softwaru Kramerius, verze 4, na serveru Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě. Obsahují cca 500 000 stran, z čehož 300 000 stran bylo pořízeno v rámci projektu Digitalizace a ukládání dat, součásti projektu „E-Government MSK, II.-VI. část výzvy“, který byl podpořen Evropským fondem pro regionální rozvoj prostřednictvím IOP (85 % nákladů) a spolufinancován Moravskoslezským krajem

(15 %). Jarmila Burešová hovořila o výzkumech uživatelské spokojenosti a o významu služeb v knihovnách. Docent Richard Papík měl zajímavý referát o informačních službách budoucnosti a o roli veřejných knihoven. Hovořil o informačních službách v kontextu informační společnosti, o stratifikaci informační společnosti a o informační propasti. Přednesl kategorizaci a typologii informačních služeb s ohledem na elektronizaci a digitalizaci knihovnicko-informačního prostředí i celé společnosti. Blanka Tauberová z Městské knihovny v Sedlčanech hovořila velmi fundovaně o komunitní knihovně, jakou roli může knihovna hrát pro celou komunitu a jaké služby volit, aby přispívala ke zlepšení komunitního života v místě. Regionální knihovnu v Karviné v novém pojetí představila její ředitelka doktorka Halina Molinová. Zaměřila se zejména na marketing, hovořila o vhodných marketingových nástrojích a vůbec o významu marketingu pro veřejné knihovny. Zajímavý byl rovněž referát ředitelky Městské knihovny v Českém Těšíně Jany Galášové, která představila možnosti literárních kaváren a jejich kulturně výchovnou činnost. Hovořila o jejich čítárně a kavárně Avion - *Avion|Noiva výjimečný prostor pro výjimečné lidi*. Psycholožka Lenka Janoušková představila zajímavý *Projekt KIDMAP – vývojová psychologie dětí*. Projekt mapuje vývoj a potřeby dětí ve věku dvou až dvanácti let. Přesto jsou cílovou skupinou dospělí, kteří mohou díky stránkám projektu zjistit, co děti chtějí a potřebují, a lépe jim tak porozumět. Dětské knihovnici by měli děti velmi dobře znát, pokud je chtějí získat za trvalé uživatele, a vytvářet pro ně lákavé a zajímavé služby. Zaznělo celkem 27 referátů, které si vyslechlo 175 hostů konference. Reakce hostů byla většinou pozitivní a my jsme opět o jednu konferenci bohatší a chytřejší. Předkládaný sborník obsahuje i plánované příspěvky, které na konferenci nezazněly.

V únoru 2016 chystáme 11. ročník, věříme, že se opět vydaří a najde si své zájemce. Tématu veřejné knihovnické a informační služby zůstaneme věrni, rozdělíme ho na sekce: služby pro dospělé čtenáře, služby pro děti a mládež, informační služby a digitální služby.



Úplně závěrem bychom chtěli velmi poděkovat firmě CEIBA s. r. o., která podpořila konferenci nejen finančně, věnovala účastníkům propagační dárky a podílela se na propagaci.

Foberová, Libuše ([libuse.foberova@fpf.slu.cz](mailto:libuse.foberova@fpf.slu.cz))

### Odkazy na zprávy o konferenci:

AUGUSTIN, Ivan. Konference knihovníků přinesla náměty, nad nimiž se ve sborníku referátů bude třeba znovu zamyslet. *Inoviny.slu.cz*. [online]. 13. 2. 2014, [cit. 2014–05–06]. Dostupný z WWW: <<http://inoviny.slu.cz/index.php/veda-a-vyzkum/1129-konference-knihovniku-prinesla-namety-nad-nimiz-se-ve-sborniku-referatu-bude-treba-znovu-zamyslet>>.

FOBEROVÁ, Libuše. Knihovnická konference „Kniha ve 21. století“ v Opavě již po desáté. *Duha* [online]. 2014, roč. 28, č. 1 [cit. 2014–05–06]. Dostupný z WWW: <<http://duha.mzk.cz/clanky/knihovnicka-konference-kniha-ve-21-stoleti-v-opave-jiz-po-desate>>. ISSN 1804–4255.

KNIHA ve 21. století: Slezská univerzita v Opavě Filozoficko-přírodovědecká fakulta Ústav bohemistiky a knihovnictví [online]. ÚBK, ©2009 [cit. 2014–05–06]. Dostupné z WWW: <<http://k21.fpf.slu.cz/>>.

KURKA, Ladislav. Kniha ve 21. století. *Bulletin SKIP* [online]. 2014, roč. 13, č. 1, [cit. 2014–05–06]. Dostupný z WWW: <[http://bulletin.skipcr.cz/bulletin/Bull14\\_107.htm#ti](http://bulletin.skipcr.cz/bulletin/Bull14_107.htm#ti)>. ISSN 1213- 5828.

ŠKROBÁK, J. Konference „Kniha ve 21. století“ oslavila letos svůj desátý ročník. *Inflow* [online]. 20. 2. 2014, [cit. 2014–05–06]. Dostupný z WWW: <<http://www.inflow.cz/konference-kniha-ve-21-stoleti-oslavila-letos-svuj-desaty-rocnik>>. ISSN 1802–9736

# Seniori a dobrovolníctvo v knižnici

Antolíková Emília

*antolikova@slovanet.sk*

**Abstrakt:** Verejné knižnice už nie sú len miestami požičiavania kníh. Stávajú sa komunitnými centrami, organizujú kultúrne a vzdelávacie aktivity pre všetky vekové kategórie, v poslednom čase zvlášť pre seniorov. Cieľom príspevku je predstaviť úspešné projekty Hornozemplínskej knižnice vo Vranove nad Topľou, do ktorých zapája starších ľudí a mládež ako dobrovoľníkov.

**Kľúčová slova:** verejné knižnice, komunita, komunitné aktivity knižníc, komunitná knižnica, projekty, podujatia verejných knižníc, dobrovolníctvo

*„Dobrovolníctvo v knižnici mi pomohlo v ťažkých chvíľach života. Uve, dôležité je dať niečo zo svojich vedomostí ľuďom, ktorí to potrebujú.“*

*(Dobrovoľníčka Julka)*

Knižnica je ešte stále tým najdôležitejším miestom na požičiavanie kníh. Aj keď v posledných rokoch prichádzajú ľudia do verejných knižníc nielen kvôli tomu, aby si požičali knihy. Knižnice sú miestom stretávania a okrem tradičných funkcií plnia veľmi dôležitý humanizačný aspekt. Verejné knižnice na Slovensku organizujú podujatia, besedy, stretnutia so zaujímavými ľuďmi, osobnosťami regiónu a mnoho iných zaujímavých aktivít. Vďaka výpočtovej technike sa knihovníci vo verejných knižniciach odbremeňujú od „mravenčej“ knihovníckej práce a majú možnosť venovať viac pozornosti podujatiam na podporu čítania a aktivítam v prospech komunity, v ktorej pôsobia. Štatistiky dokazujú, že klesá počet výpožičiek vo verejných knižniciach a stúpa počet návštevníkov na podujatiach, počet účastníkov vzdelávacích kurzov, tréningov, workshopov, klubových a iných aktivít. Zdá sa, že pretechnizovaná doba umožňuje rýchlo a kvalitne komunikovať na diaľku, o to viac vzniká potreba stretávania a spoločného zážitku. V posledných rokoch hovoríme, že knižnica sa stáva nielen miestom poznania, ale aj miestom stretávania, a knižnice realizujú množstvo aktivít v prospech komunity, v ktorej pôsobia.

Celoslovenský odborný seminár KOMUNITNÁ KNIŽNICA dáva od roku 2008 možnosť na prezentáciu úspešných projektov a komunitných aktivít v knižniciach na Slovensku aj v zahraničí. Rok 2011 bol rokom dobrovoľníctva a tak sa Komunitná knižnica V., ktorá sa uskutočnila v dvoch etapách - v Prešove a vo Vranove nad Topľou, zamerala na projekty, ktoré knižnice realizujú s dobrovoľníkmi a na rozvoj dobrovoľníctva v knižniciach. Seminár aj workshopy dali príležitosť pre diskusie o dobrovoľníctve v knižniciach na rôznych úrovniach. Európsky rok aktívneho starnutia a solidarity medzi generáciami 2012, ktorého cieľom bolo udržať vitalitu staršej a starnúcej európskej generácie, posilniť jej účasť na spoločenskom živote, odstraňovať bariéry medzi generáciami, dal príležitosť, že knižnice na Slovensku sústredili pozornosť na seniorov. Knihovníci organizovali mimoriadne podujatia pre seniorov a so seniormi. Rok aktívneho starnutia a medzigeneračných vzťahov vystriedal rok občianskej angažovanosti, ktorý vynikajúco prepojil témy predchádzajúcich rokov. V roku 2014 sme vstúpili do európskeho roka, v ktorom chceme sústrediť pozornosť na zosúladienie pracovného a rodinného života. Mohlo by sa zdať, že dobrovoľníctvo v slovenských knižniciach upadlo do zabudnutia a nie je už tak aktuálnou témou. Úspešné projekty Hornozemplínskej knižnice vo Vranove nad Topľou, ktoré sa realizujú a majú trvalú udržateľnosť, sú dôkazom, že dobrovoľníctvo naopak umožňuje otvoriť ďalšie zaujímavé oblasti činnosti.

Vzdelávacie kurzy v získavaní počítačovej gramotnosti a približovanie nových informačných technológií seniorom sa stali samozrejmosťou a mladí dobrovoľníci učia starších ľudí základným zručnostiam práce s počítačom. Seniori odovzdávajú deťom a mládeži tradičnú ľudovú kultúru, ktorá vytvára u detí predpoklady na pestovanie a rozvíjanie citu ku krásam svojho regiónu, prírody, staviteľstva, ľudového umenia a spoznávanie kultúrneho dedičstva našich predkov.

Seniori sú tou najvdáčajšou skupinou používateľov verejných knižníc, pretože sú vzornými čitateľmi, radi sa zúčastňujú klasických knihovníckych podujatí, ale využívajú aj nové šance vzdelávania. Seniori majú pozitívny vzťah ku knižnici a najväčším benefitom knižnice je trvalý záujem seniora o našu knižnicu.



„Novou výzvou seniorského dobrovoľníctva je tzv. dobrovoľníctvo seniorov seniorom. Jeho špecifikum spočíva v sociálnej výmene založenej na organizovanej reciprocite. Dobrovoľníctvo seniorov seniorom stavia primárne na heterogenite seniorskej populácie, na celkovo sa zlepšujúcom zdravotnom stave staršej populácie, pre časť, ktorej sa cez dobrovoľnícke programy vytvára priestor pre integračnú solidaritu a aktívne prežívanie vyššieho veku.“ (Balogová, Mračková, Repková, 2011).

Vo vranovskej knižnici sa nám podarilo zapojiť do dobrovoľníctva starších ľudí, čo prináša obojstrannú radosť. Projektom HAKIÁDA s knihou, ktorý v roku 2011 podporila Karpatská nadácia, sa nám s dobrovoľníkmi podarilo v knižnici zariadiť naozajstnú obývačku a vytvoriť priestor pre aktivity na upevnenie vzťahov medzi generáciami. V knižnici realizujeme pravidelne tvorivé dielne, zážitkové čítania, babičky – dobrovoľníčky čítajú v obývačke deťom rozprávky a deti hrávajú starým rodičom bábkové divadlo. Do obývačky pozývame na besedy spisovateľov aj zaujímavé osobnosti regiónu. Podujatia, v ktorých sa medzigeneračne obohacujú deti, ich rodičia a starí rodičia, realizujeme pravidelne každý utorok v popoludňajších hodinách. [http://www.vthk.sk/index.php?option=com\\_content&task=view&id=241&Itemid=1](http://www.vthk.sk/index.php?option=com_content&task=view&id=241&Itemid=1)

V roku 2012 sme vďaka finančnej podpore Úradu vlády SR realizovali projekt Aktívne starnutie a knižnice, ktorého odborným garantom bola prof. PhDr. Beáta Balogová, Ph.D. a prof. PhDr. Dušan Katuščák, Ph.D. Vďaka projektu sme ponúkli vranovským seniorom nielen vzdelávanie a tréningy pamäti, ale aj kurzy spoločenského tanca, a nové tvorivé aktivity. Projekt sme v januári 2013 ukončili konferenciou, ktorá bola výnimočná tým, že účastníkmi konferencie boli nielen lektori, ktorí realizovali vzdelávacie aktivity, odborníci v danej oblasti, knihovníci, ktorí sa delili o skúsenosti, ale aj samotní seniori, ktorí sa zúčastňovali konkrétnych aktivít projektu. Motto projektu bolo: „Mladší sú rýchlejší, my však poznáme skratky“. Konferencia priniesla podnety, ktoré umožnili v projekte pokračovať aj po jeho oficiálnom ukončení: [http://www.vthk.sk/index.php?option=com\\_content&task=view&id=310&Itemid=1](http://www.vthk.sk/index.php?option=com_content&task=view&id=310&Itemid=1)

V roku 2013 sme vďaka úspešnému projektu Dávať je viac ako dostávať zamerali pozornosť na seniorské dobrovoľníctvo, pretože projekt dal zelenú novým vzdelávacím aktivitám. Seniori sa vyškolili ako pomocní lektori pri organizovaní vzdelávacích aktivít v knižnici. Z tohto projektu najviac upútala Kuriérska služba imobilným a starším občanom – donáška kníh domov. Výnimočnou vzdelávacou aktivitou bola Oral history, ktorá v sebe zahŕňala jednak pátranie po svojich koreňoch prostredníctvom prístupu k databázam, ale aj rozprávanie vlastných životných príbehov. Projekt mimoriadne zaujal seniorov a bol výnimočný, pretože rozvinul aktivity, ktoré pokračujú. Tanec v knižnici sa stal neodmysliteľnou súčasťou aktivít, ktoré so seniormi realizujeme.

[http://www.vthk.sk/index.php?option=com\\_content&task=view&id=343](http://www.vthk.sk/index.php?option=com_content&task=view&id=343).

## Záver

Cieľom môjho príspevku bolo predstaviť niektoré projekty Hornozemplínskej knižnice vo Vranove nad Topľou, ktorými sa darí naplňovať dobrovoľníctvo v knižnici a zvlášť seniorské dobrovoľníctvo. Nie je to cesta jednoduchá. Ak chceme, aby boli naši dobrovoľníci úspešní, musíme im venovať čas a informácie rovnako ako našim zamestnancom. Pravidelne vyhodnocujeme ich prácu a snažíme sa vytvárať vzťahy nielen medzi dobrovoľníkmi a čitateľmi, ale aj medzi dobrovoľníkmi a zamestnancami. Zistili sme, aké náročné je zosúladiť predstavy o dobrovoľníctve v knižnici medzi knihovníkmi a dobrovoľníkmi tak, aby boli naplnené očakávania, zladiť čas a spôsob plnenia úloh, záväzky aj pracovnú náplň. Dobrovoľníci musia prejsť všeobecnou aj odbornou prípravou. Do procesu plánovania dobrovoľníckeho programu zapájame zamestnancov a jasne vymedzujeme ich vzájomné postavenie. Školíme nielen dobrovoľníkov, ale aj platených zamestnancov vo vzťahu k dobrovoľníkom a často musíme práve im zdôvodňovať prínos dobrovoľníkov pre knižnicu. Nie je jednoduché udržať a motivovať našich dobrovoľníkov tak, aby mali záujem o ďalšie aktivity. Niekedy nestačí možnosť spolupracovať s profesionálmi, nestačí pozvať ich na zaujímavé stretnutia alebo na výlet. Zaujímavou odmenou pre našich dobrovoľníkov bola napríklad výstavka ich fotografií, alebo ich uvedenie na našej internetovej stránke.

Dobrovoľníctvo v našej knižnici nemá len svetlé stránky. Nie vždy sa záujemca o dobrovoľníctvo zhodne v potrebách a v očakávaniach a rozhodne sa ukončiť svoju službu. Stáva sa, že dobrovoľník stratí záujem o činnosti, ktoré vykonával, alebo my knihovníci zistíme, že nie je vhodný pre danú aktivitu. Naše skúsenosti hovoria, že je dôležité, ak sa v knižnici vytvárajú nové vzťahy.

Konštatujeme, že všetky realizované aktivity vo vzťahu k dobrovoľníctvu v knižnici zvýšili záujem o knižnicu a jej služby a poskytli priestor pre vzdelávanie a užitočné trávenie voľného času. Dali priestor pre nové vzťahy a pre-pájanie generácií. S istotou vieme, že v týchto aktivitách budeme pokračovať. Chceme sa venovať deťom, seniorom, znevýhodneným, ale aj neprispôsobivým obyvateľom, chceme rozvíjať dobrovoľníctvo v knižnici. Na druhej strane chceme v knižnici vytvárať priestor pre rozvoj osobnosti a kreativitu.

Radi by sme aj v nasledujúcich rokoch realizovali s vyškolenými dobrovoľníkmi vzdelávacie aktivity a bohaté prázdninové aktivity, kde by mohli seniori zmysluplne využívať voľný čas. Chceme ponúkať seniorom v knižnici ešte väčšiu psychickú, sociálnu aj fyzickú aktivizáciu. Zároveň by sme sa chceli stať miestom získavania informácií o dobrovoľníckych aktivitách v regióne a to nielen v knižniciach. Chceme ešte vo väčšej miere ako doposiaľ ponúkať materiály a kontakty na organizácie, ktoré sa zaoberajú prácou dobrovoľníkov. Vieme, že tieto služby sú používateľmi vyhľadávané a knižnica zohráva dôležitú úlohu, pretože je zdrojom overených a relevantných informácií.

Na záver si môžeme povedať, že dobrovoľníctvo je prínosom pre spoločnosť ale najmä pre komunitu, v ktorej žijeme a pracujeme.

### Literatúra:

BALOGOVÁ, Beata – MRAČKOVÁ, Alžbeta – REPKOVÁ, Kvetoslava. Dobrovoľníctvo v dlhodobej starostlivosti o starších ľudí – čo o ňom ne/vieme a čo potrebujeme riešiť. In: *Sociálna práca*, 2011, roč. 11, č. 4, s. 16 – 19.

### Mgr. Emília Antolíková

Študovala na Katedre knihovníctva a vedeckých informácií Filozofickej fakulty Univerzity Komenského v Bratislave. V knihovníctve pôsobí od roku 1983. Do funkcie riaditeľky Hornozemplínskej knižnice vo Vranove nad Topľou nastúpila v roku 1999. Pod jej vedením sa zaradila inštitúcia medzi popredné regionálne knižnice v rámci Prešovského kraja i Slovenska. Od roku 2001 sa venuje komunitným aktivitám na Slovensku. Od roku 2008 realizuje projekt *Komunitná knižnica* ktorého súčasťou sú odborné semináre a workshopy s medzinárodnou účasťou. V rokoch 2007–2009 bola vedúcou pracovnej skupiny pre komunitné aktivity Odboru pre knižničný systém Slovenskej republiky Slovenskej národnej knižnice v Martine. Od roku 2008 je lektorkou pre vzdelávanie knihovníkov v oblasti komunitných aktivít SNK v Martine. Je členkou Spolku slovenských knihovníkov a členkou Správnej rady Slovenskej asociácie knižníc v sekcii verejných knižníc. Realizovala úspešné projekty na podporu čítania a rozvoj čitateľských zručností. Jej pričinením vstúpila Hornozemplínska knižnica v roku 2009 ako prvá slovenská knižnica do českého Benchmarkingu. V roku 2013 realizovala pre knihovníkov na Slovensku projekt *Vzdelaní knihovníci=spokojní návštevníci*, ktorý dal základy tréningom pamäti v knižniciach.

# Komunitní služby na příkladu veřejné knihovny v Kansas City

Bláhová Drahomíra  
 blahovad@atlas.cz

**Abstrakt:** Veřejná knihovna v Kansas City (stát Missouri) funguje od roku 1873. Díky Radě Downtown se podařilo v roce 2004 získat nejen z veřejného, ale i z komerčního sektoru přes padesát miliónů dolarů, aby byla postavena moderní knihovna. Leitmotivem budovy je kniha. Otevřená kniha je vchodem do knihovny, schody evokují regály s knihami, lavičky před knihovnou jsou ve tvaru knihy atd. Architekti tak vycházeli ze skutečnosti, že filozofií knihovny je slogan *Knihovna je poslem znalostí*. A dále ze skutečnosti, že samotné město se pyšní tím, že je městem čtenářů. Dá se tedy bez nadsázky říci, že se jedná o knihovnu nového tisíciletí, o knihovnu, která je v plném slova smyslu komunitní. Centrem klubové/spolkové činnosti je pobočka WaldrBrauch – jedná se o komunitní centrum, na které navazují veškeré komunitní služby centrální knihovny a devíti poboček. Marketingová koncepce The Kansas City Public Library stojí na těchto pilířích: V centru dění je čtenář. Zaměřují se na nabídku, nabízejí bohatý a aktuální fond, který je zacílen na potřeby komunity. Zakládají si na moderních ICT (digitální výpůjčky, eSlužby, eBooky, DDS, vzdálený přístup do databází, možnost stahování různých SW a mobilních aplikací atd.). Mají promyšlený systém financování (pronájmy ad.), zaměřují svou pozornost na fundraising. Mají bohatou klubovou činnost, věnují se poradenským službám a celoživotnímu učení. Nabízejí zajímavé služby a informační produkty, které mají výbornou reklamu, jsou kvalitní, a zaměstnanci, kteří je realizují, dělají svou práci poctivě.

**Klíčová slova:** komunitní knihovny, veřejné knihovnické a informační služby, komunitní služby, veřejná knihovna v Kansas City

## Úvodem

### Veřejné knihovny v USA a jejich současné postavení

V Evropě se stále hovoří o tom, jak důležitou roli hrají veřejné i specializované knihovny USA v mínění americké veřejnosti a jak je podporován jejich rozvoj ze strany oficiálních činitelů. Přitom však některá fakta oficiálně uváděná v amerických zdrojích jsou značně znepokojující.

Do konce 80. let byly knihovny v USA vyhledávaným zdrojem zábavy i poučení velké části americké veřejnosti. Od 90. let, kdy došlo k masivnímu nástupu Internetu, snižuje se jejich význam jako vzdělávacích institucí a jsou prezentovány ve větší míře jako zábavní centra.

V posledních letech dochází v USA, stejně jako v Evropě, k výrazným škrtům v oblasti knihovnictví, a to především ve financování veřejných knihoven. Pociťují to zejména knihovny v sídlech s počtem obyvatel mezi 5000 – 2,5 milionu. Zároveň se mezi lidmi snižují výdaje na zábavu (z 1000 dotazovaných snížilo výdaje na zábavu plných 63 %, pozn. údaj z r. 2011). Mění se vnímání významu veřejných knihoven u veřejnosti; zatímco pravidelní uživatelé a personál knihoven je považují za nepostradatelné, neregistrovaní či příležitostní návštěvníci a též mnozí zastupitelé obcí jejich skutečnou hodnotu často nechápu.

Dramatická je zejména redukce finančních zdrojů na nákup EIZ a databází (až na polovinu), v menších knihovnách pak omezení provozní doby o víkendech až o 35 %. Zároveň dochází k omezování spolupráce se školami a ke snižování kvality služeb znevýhodněným menšinám (např. pojízdné knihovny). Další neradostnou zprávou je časté ukončení či pozastavení ambiciózních projektů v souvislosti s omezením grantových finančních prostředků a klesá též počet akcí pořádaných pro děti i dospělé (např. akce dříve pořádané 1× týdně se nyní pořádají 1× měsíčně).

Souběžně dochází ke zmrazování platu zaměstnanců knihoven či k neobsazení volných míst v pracovištích knihoven. Od r. 2008 se přitom paradoxně zvyšuje počet registrovaných uživatelů (v současnosti cca 68 % obyvatel USA vlastní nějaký druh čtenářského průkazů; dle zdrojů ALA se jedná o 10 % nárůst proti r. 2006). Důvodem, proč tomu tak je, jsou vyhledávané zdroje zábavy; facebook, twitter, chat, hry atd., hledání zdrojů pracovních příležitostí (nezaměstnaní a bezdomovci) a bezplatné zapůjčování filmů a hudby na nosičích.

Mohlo by se zdát, že zájem uživatelů je dobrou zprávou. Ve skutečnosti se ovšem jedná o odraz útlumu ekonomiky: vedle „normálních“ uživatelů přibývají též návštěvníci problémoví, sociálně znevýhodnění, nebo jedinci s psychickými problémy, též i takoví, kteří mají různé nekalé úmysly (zloději a kriminální živly). **Následky těchto skutečností se odrážejí především ve zvyšování nákladů na ochranu knihoven a personálu.** Zvyšují se výdaje na bezpečnost zaměstnanců, na posílení bezpečnostních opatření, na policejní aktivity a hlídky (náklady na člena neozbrojené ochranky činí až 26.000 USD ročně).

Ve výrazně odlišné situaci stojí veřejné knihovny, které prosperují, protože přijaly koncepci instituce komunitního charakteru. Jsou to takové, které zaměřily svoje aktivity do netradiční sféry služeb a pomoci občanům. Takovou knihovnou je Veřejná knihovna v Kansas City, kterou zde podrobně představujeme.

## **Veřejná knihovna v Kansas City, zdroj: <http://www.kclibrary.org/>**

Veřejná knihovna v Kansas City, město ve státě Missouri v USA, hraje významnou roli ve společenském i kulturním životě města. Svým neobvykle širokým polem působnosti je úzce propojena s regionální infrastrukturou, na jejíž správě se podílí. Stala se proto významným příkladem spolupráce, jakou může zastávat komunitní centrum s úřady městské a regionální správy. Vznik tohoto komunitního centra se stal jednou ze stěžejních událostí v rozvoji prosperujícího města Kansas City.

Knihovna byla založena v roce 1873 jako Státní školní knihovna Kansas City. Postupně se vyvinula v instituci, která se stala městským kulturním centrem, které nejen že poskytuje vzdělávací akce, ale slouží též jako alternativa pro kulturní zařízení. Její založení zároveň pozvedlo společenskou, civilizační i kulturní úroveň města, což přilákalo řadu investorů; tím vzrostl finanční i hospodářský potenciál regionu.

V době své rané existence se instituce několikrát stěhovala v souladu s potřebou rozšiřovat svoje prostory. První budova knihovny, která se stala architektonickou perlou města, se návštěvníkům otevřela v r. 1897. Prostory vyzdobené cennými uměleckými díly navštívilo již během prvních dvou dnů téměř 20 000 lidí, což bylo 14 % městské populace.

O rok později se pak knihovna otevřela všem uživatelům bez ohledu na sociální či ekonomické postavení.

Další důležitou událostí knihovny bylo v roce 1901 představení sbírky obrazů od Williama Rockhilla Nelsona v prostorách budovy. Tato část byla radou knihovny později přejmenována na Nelsonovu galerii umění. Galerie se však postupem času oddělila od knihovny do vlastního objektu a získala statut muzea (dnes Nelson-Atkins Museum of Art).

V roce 1960 knihovna přesídlila do nově vybudovaného objektu na rohu ulic 311 E a 12th St, který patřil školnímu zařízení. Již po roce 1980 však bylo jasné, že pokud má knihovna dokonale sloužit veřejnosti, bude nutné se sloučit s dalšími knihovnami. Na základě této myšlenky se v roce 1988 stala Veřejná knihovna Kansas City nezávislým orgánem.

V roce 1999 došlo k dalšímu stěhování, a to do bývalé budovy První národní banky v prostoru 10th Baltimore, přičemž některé místnosti vyžadovaly rekonstrukci, aby splňovaly podmínky moderní a působivé městské knihovny.

Posledním velkým mezníkem se pro tuto knihovnu stal rok 2004, kdy na základě uvolněných finančních prostředků z veřejného i soukromého sektoru získala knihovna potřebných 50.000.000 USD na realizaci svého projektu. Výsledkem vítězného projektu je nová centrální knihovna, která poskytuje kvalitní služby a svým charakterem se stala komunitním centrem širokého rozsahu působnosti. Objekt má tvar rozložené knihy, otevřené čelem k přicházejícím. Zadní trakt podél městské komunikace navozuje působivý dojem barevných hřbetů knih vyrovnaných vedle sebe v polici. V budově jsou zasedací místnosti, sály, kavárny apod., řada těchto prostor je k dispozici k pronajmutí pro společenské akce. Právě díky tomuto projektu je zařízení možno označit za knihovnu nového tisíciletí.

V současné době disponuje Veřejná knihovna Kansas City deseti pobočkami rozmístěnými po celém městě:

**Ústřední knihovna** - je hlavní budovou celého systému knihovny. Nachází se zde centrum, které zahrnuje zákaznický servis, centrální referenční služby, speciální oddělení, oddělení pro mládež, centrální správu fondu a sídlo správních orgánů. Najdeme zde 4 konferenční sály a dalších 6 místností určených k pronájmu pro účely soukromých akcí (nejen konference, ale např. i svatby, rauty apod.). Samozřejmostí je bezplatné připojení k internetu prostřednictvím Wi-Fi. K dispozici jsou počítače rozmístěné po celé budově (55 ks pro dospělé, 10 pro teenagery a 12 notebooků).

**Plaza Branch** – pobočka, nacházející se na 4801 Main Street v blízkosti Country klubu Plaza, má k dispozici zdarma parkovací suterenní garáže. Interiér budovy je svým charakterem zaměřen především na dětské a dospívající uživatele. Prostor je vybaven pohodlným nábytkem (židle a stoly), kde mají návštěvníci možnost čtení, psaní a studia. Konferenční místnosti jsou určeny pro společenské využití a k setkávání. *Plaza* se řadí mezi knihovny s obsažným fondem dětské literatury. K dispozici je velké promítací plátno, sbírka audio knih atd. Objekt nabízí dvě konferenční místnosti a tři sály, dále standardní vybavení počítači (48 ks pro dospělé, 14 ks pro děti a 19 notebooků) a bezplatné připojení k Wi-Fi.

**Lucile H. Bluford Branch** – pobočka ve východní části města. Disponuje velkou sbírkou afro-americké literatury. Zároveň je první veřejnou knihovnou, jejíž součástí je zdravotní a relaxační centrum. Toto centrum nabízí klientům specializované fondy zaměřené na oblast zdravotnictví. Čtenářům jsou k dispozici materiály o chorobách, které člověka provázejí od narození. Fond se skládá z knih, DVD, brožur a článků. Jsou zde pořádány semináře, veletrhy zdravotnické techniky, besedy se zdravotníky a zdravotní projekce.

**North-East Branch** – pracoviště se nachází v historické části města, asi 10 minut od centra. Knihovní fond obsahuje více než 65.000 položek. K dispozici je knižní fond, DVD, hudba na CD-ROM, časopisy a brožované výtisky. Prostřednictvím MVS lze zapůjčit i dokumenty, které jsou k dispozici i v dalších pobočkách. Součástí objektu jsou dále dvě konferenční místnosti, 20 kusů PC a 7 notebooků.

**Irene H. Ruiz Biblioteca de las Americas** - pobočka nese jméno bývalé pracovnice Irene Ruiz. Nabízí širokou škálu materiálu ve španělštině – knihy, časopisy, CD a DVD. V jejím vlastnictví je také unikátní bibliografická a audiovizuální sbírka související s latinsko-americkou kulturou, a to jak ve španělštině, tak v angličtině. Zaměstnanci zde poskytují služby v obou zmiňovaných jazycích.

**Southeast Branch** – jihovýchodní pobočka se nachází v blízkosti Swope Park a městské ZOO. Knihovní fond nabízí velkou sbírku afro-americké literatury, beletrie, dětského folkloru, jazzu, blues a gospel na CD-ROM. I zde je k dispozici bezplatné připojení k Wi-Fi a několik počítačů. K pronájmu lze využít dvě konferenční místnosti.

**Sugar Creek** - pobočka nabízí základní knihovnické služby. Je vybavena deseti počítači s bezdrátovým připojením k internetu. Knihovna je pravidelným pořadatelem různých kurzů a řady dalších aktivit.

**Trails West Branch** – objekt se nachází jen pár bloků od cesty do Santa Fe. Tato pobočka má mnoho aktivit a programů pro děti i dospělé. Vzdělávací aktivity jsou založeny na spolupráci rodičů, z nichž se v tomto projektu stávají učitelé. Knihovna disponuje dvěma konferenčními místnostmi, bezdrátovým připojením k internetu a počítači (19 ks, 4 ks „expresní“ – 15minutový limit – a 7 notebooků).

**Waldo Branch** - nachází se v samém srdci obchodní a rezidenční čtvrti, po které získala jméno. Je jednou z nejrušnějších poboček knihovny Kansas City. Působí jako komunitní centrum přilehlé oblasti a napomáhá sdružování společenských organizací a spolků, které probíhají ve dvou konferenčních sálech.

**Westport Branch** - nachází se ve středu stejnojmenné městské části nedaleko pobočky Plaza. *Westport* nabízí bezplatné Wi-Fi připojení k internetu, snadno přístupné parkoviště vedle knihovny a prostorné zasedací místnosti pro různé akce a setkání. Součástí knihovního fondu je velká sbírka dětských knih, hudebních CD, beletrie psané ve

španělštině a literatury faktu. Pořádají se zde rozsáhlé programy pro mládež a zábavné aktivity. K dispozici je unikátní sortiment zahraničních i domácích filmů na VHS a DVD.

Celková strategie knihovny je zaměřena na současnou společnost. Pokud chce být uznávána v oblasti veřejného diskurzu jako lídr, je nutné používat takovou technologii, která bude sloužit současným i budoucím potřebám komunity. Musí rovněž disponovat hlubší a bohatší sbírkou, která bude v souladu s aktuální a budoucí potřebou komunity. Nutno je též posílit financování knihovny a prezentovat město Kansas City jako město čtenářů.

## Údaje v číslech

V současné době je čtenářům k dispozici knihovní fond, který obsahuje 1 762 106 knihovních jednotek, což je značný nárůst oproti období 2010 – 2011, kdy bylo k dispozici 1 147 278 knih. Fond je průběžně aktualizován a nabízí zejména knižní novinky.

Počet registrovaných čtenářů se pohyboval v r. 2013 kolem 409 100 registrovaných a počet výpůjček se v roce 2012 vyšplhal na 2 242 450 za rok. Město má 2 065 000 obyvatel, z nichž je v knihovně registrováno 20 %.

Knihovna jako subjekt hospodařila v r. 2013 s rozpočtem 17 881 919 USD. Návrh provozního rozpočtu na fiskální rok 2013–2014 činí 19 111 422 USD (což je o 1 229 503 USD více, nebo v procentech o 6,9 % více, než v období předchozím). Tento nárůst lze přičíst především zvýšení požadovaného financování z E-sazby federální vlády USA pro počítačové sítě.

V knihovně pracuje celkově 248 zaměstnanců, z toho 26 na částečný úvazek. Na vrcholu personální pyramidy je výkonný ředitel knihovny spolu s ředitelem ústřední knihovny. Pod jejich kompetenci spadají zástupce ředitele, finanční ředitel, ředitel pro veřejné záležitosti, ředitel služeb pro mládež, ředitel oddělení dětských služeb a ředitel pobočky služeb. Ředitelé devíti poboček se organizačně začleňují pod ředitele pobočky služeb.

## Netradiční služby ve veřejné knihovně Kansas City

### Databáze

Pomocí databází mají klienti možnost nalézat a číst články, které se objevují v různých novinách a časopisech. Databáze se prezentují jako automanuál, encyklopedie nebo ukázkové testy. Přístup do některých databází je zřízen pouze z knihovny; některé z nich sice nabízejí přístup také z domova prostřednictvím čísla čtenářského průkazu a PIN, avšak online vzdálený přístup je k dispozici pouze registrovaným uživatelům ze spádové oblasti Kansas City.

Databáze nabízejí různé sféry společenského zájmu a aktivit, jako je např. umění a zábava, kariéra a pracovní místa, zdraví, děti a dospívající, jazyk a literatura, rekreace a sport, cestování aj.

Mezi populární databáze se řadí Mango jazyky – díky této databázi se klient naučí praktické konverzaci a získá kulturní povědomí o nejžádanějších jazycích, jako je španělština, francouzština, japonština, mandarínská čínština a další. K dispozici je také další sekce ESL, určena pro ty, kteří se učí angličtinu jako druhý jazyk.

Nově zřízenou databází je JobNow, která poskytuje aktuální pomoc při hledání zaměstnání. Zahrnuje tvorbu životopisu, osobní a kariérní hodnocení a přípravu na přijímací pohovor.

### Počítačové kurzy

Knihovna vyvíjí aktivity v boji proti počítačové ngramotnosti. Každý měsíc vystavuje na své webové stránce seznam nabízených počítačových kurzů. Kurzy probíhají ve všech knihovních pobočkách na území města. Jedná se o tuto nabídku: základní informace o počítači, základy e-mailové komunikace, MS Word – hromadná korespondence, základy Twitteru, Internetu, Facebooku, základy MS Excel a MS Word.

### Pronájem prostor

Veřejná knihovna Kansas City je více než jen místem pro setkávání s knihou nebo k připojení na internet. Velké či malé skupiny (a to nejen registrovaných uživatelů) mohou využít knihovní prostory pro malá všední setkání nebo

pro velké slavnostní příležitosti. Společenské místnosti je možno si pronajmout i v době provozu knihovny. V tomto čase jsou k dispozici prostory určené pro malé konference, schůze zájmových spolků, knižní kluby a podobné činnosti. Vybavení místností je limitováno a organizace programu je výhradně v rukou pořadatelů. Prostory pro zvláštní akce jsou k dispozici před a po otevírací době knihovny. Mezi akce zvláštního charakteru se řadí soukromé oslavy a rauty, svatby, semináře, formální večere atd. Samozřejmostí je nadstandardní vybavení prostor, služeb a spolupráce s personálem knihovny.

## E-knihy

Klienti knihovny mají možnost stahovat e-knihy prostřednictvím svého průkazu 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Ke stažení je na výběr z beletrie, literatury faktu, ze studia jazyků a další tituly pro všechny věkové kategorie. E-knihy je možno stahovat ze zákonných důvodů pouze pomocí vlastního zařízení. E-knihy lze najít např. na EBSCOhost eBook Collection. V této databázi lze knihy pouze hledat a prohlížet, nikoliv stahovat. Báze obsahuje více než 700 e-knih online. Další databáze s názvem Gale Virtual Reference Library nabízí odbornou literaturu v humanitních oborech. Další nabízenou databází je TumbleBooks for Kids. Dětské knihy on-line jsou vyprávěny a prezentovány pomocí pohyblivých obrázků.

## E-audioknihy

E-audioknihy lze stahovat pomocí domácího počítače nebo přenosného zařízení kdekoli v knihovně díky síti Wi-Fi. Stahování prostřednictvím knihovního počítače je zakázáno. Mezi nabízené databáze jsou zařazeny OverDrive Digital Library, EBSCOhost Audiobook Collection a Playaway Audiobooks. OverDrive Digital Library má ke stažení audioknihy pro Windows i Mac počítače, stejně jako pro jiná přenosná zařízení, jako jsou e-čtečky, iPhony a další. EBSCOhost Audiobook Collection nabízí více než 7 000 e-audioknih on-line, které lze stáhnout. Playaway Audiobooks představuje jednoduchý způsob posлуcháání audioknih na cestách. Nutnou součástí je speciální zařízení a sluchátka.

## Digitální hudba

Freegal Music je databáze pro stahování skladeb. Obsahuje přes 3 milióny skladeb ve formátu MP3, včetně katalogu umělců. Hudba pochází z více než 60 zemí světa. Ke stažení není nutný žádný speciální software. Skladby je možné přehrát pomocí základních hudebních programů, jako je Windows Media Player, iTunes aj. Stahování je omezeno na 3 stažení za týden. Nový týden začíná každé pondělí 00:01 amerického času

## Mobilní aplikace

Věřejná knihovna Kansas City nabízí svým čtenářům bezplatné mobilní aplikace pro iPhony, Android a další mobilní zařízení. S mobilními aplikacemi lze vyhledávat v katalogu knihovny, prohlížet čtenářský účet, získat informace o pobočkách knihovny (otevírací doba, mapa), najít kulturní a vzdělávací program v knihovně, přečíst si blogy s recenzí knih a spojit se s knihovnou na sociálních sítích. Aplikace je kompatibilní s platformami: Android, iPhone, iPad, iPod Touch, Blackberry, Windows Mobile, Palm OS, Symbian S60 a J2ME.

## Terénní služby

Cílem služby, která má název „Knihy na cestách“, je měsíční doručování knihovních dokumentů mateřským školám a dětským domovům pro spádovou oblast knihovny. Program je zaměřen na děti do pěti let, a to zdarma a bez poplatků. S menšími obměnami je tato služba také poskytována lidem se zdravotními potížemi. Tato služba je rovněž omezena na občany ve spádové oblasti knihovny. Objednávka dokumentů je možná prostřednictvím webových stránek nebo jiného komunikačního média.

## Kluby v knihovně

Netradiční setkávání v knihovně probíhá prostřednictvím klubů. Klub se zabývá čtením a diskutováním o knižním titulu, přičemž tato aktivita probíhá ve všech pobočkách knihovny. Do příslušného klubu je nutno se zaregistrovat pomocí webových stránek. Knihy jsou vybírány podle konkrétního žánru.

V březnu 2013 byly připravovány tyto projekty: centrální knihovna - současní beletristé USA, autoři literatury faktu a autoři současné moderní problematiky. Skupina Women Who Dare Book Group rozebírala beletrii

a literaturu faktu o obyčejných ženách, které přijaly mimořádné výzvy. Na pobočce *Bluford* se skupina Black Classics Book Group věnovala čtení a diskuzi o knihách napsaných africkými nebo afro-americkými autory.

### **Dobrovolnictví v knihovně**

Veřejná knihovna Kansas City zastává myšlenku, že její existence je „posláním vědomostí“ a že její úspěch závisí na úsilí celé společnosti. Centrum proto potřebuje podporu dobrovolníků, kterým není osud knihovny lhostejný. Dobrovolnou pomocí v knihovně lze hodně získat; najít nové přátele, naučit se nové pracovní dovednosti a seznámit se s novou komunitou. Knihovna průběžně hledá dobrovolníky do následujících pozic:

#### **Práce s dokumenty**

Úkolem dobrovolníka je najít počítačem generovaný výtisk, který má být odeslán do jiných knihoven. Tato pozice je určena pouze pro dopolední směnu.

#### **Pomocník**

Náplní této pozice je třídění knih, knihovnických materiálů a kontrola regálů s knihami. Dále musí být dobrovolník schopen tyto materiály uspořádat abecedně nebo číselně a zařadit je do polic. Je také nutná fyzická zdatnost, protože vozík s dokumenty je mnohdy těžký až 20 kg.

#### **Kontrolor knih**

Prací dobrovolníka je kontrola knih v regálech, zda jsou v řádném abecedním či číselném pořadí.

#### **Asistent**

Dobrovolná činnost asistenta spočívá v pomoci s vypracováváním domácích úkolů studentům středních a základních škol. Tuto pracovní pozici lze vykonávat pouze ve večerních hodinách.

Další zajímavou aktivitou je promítání filmů v prostorách knihovny. Součástí tohoto programu je pak diskuse o zhlédnutém filmu. Nedělní film je vždy věnován rodičům a dětem. Seznam promítaných filmů je k dispozici na webových stránkách knihovny.

Výstavy jsou převážně provozovány v centrální budově. Návštěvníkům jsou tyto prostory k dispozici po celou otevírací dobu knihovny.

Všechny aktivity je možno vyhledat na webových stránkách knihovny <http://www.kclibrary.org/>. Nabídka je k dispozici podle seznamu: typ události, datum, místo a věková skupina.

## **Specializovaná oddělení knihovny**

### **Místní dějiny a genealogie**

Oddělení regionálních dějin a genealogie (neboli rodopis, rodokmen) v ústřední budově Veřejné knihovny Kansas City nabízí sbírku Missouri Valley Special Collections, která se skládá z dokumentů mapujících místní historii a genealogii. Jeho posláním je zachovávání dosavadního dědictví a umožnění přístupu ke sbírkám a dokumentům. Dalším úkolem je průzkum a vývoj regionu Missouri Valley. Hlavním zaměřením této sbírky je dokumentace hospodářství válečných konfliktů a kultury domorodých Američanů.

Toto oddělení je dále správcem kolekce Ramos, která se skládá z knih, brožur a článků z afro-americké historie a kultury. Prostřednictvím oddělení genealogie mají zákazníci přístup do databáze, která obsahuje záznamy ze sčítání lidu z roku 1940. Díky zdrojům ve sbírce s názvem Missouri Valley Room Genealogical Resources je možno zjistit údaje o rodinách především z oblasti Kansas City.

Genealogické materiály začali knihovníci shromažďovat téměř od začátku vzniku knihovny. Sbírkou výrazně získala na významu díky významnému osobnímu daru rodinné sbírky barona Johna Barbea Whitea.



## Zjištění biologických rodičů dětí, které byly poslány k adopci

V průběhu roku 1929 přijíždělo do Kansas City několik stovek mladých svobodných rodiček porodit své dítě do jednoho z mnoha mateřských domovů. Reportérka Norma Lee Browning tuto akci označila jako „černý trh“ s dětmi. Díky tomuto článku se rozpoutala velká diskuse a soud v Kansas City přijal nutná opatření. Postoje se k této problematice postupem času začaly měnit a mateřské domy byly uzavřeny. Díky této události má zmiňované oddělení ve svém vlastnictví zvláštní sbírku, která se týká adopcí a mateřských domů.

## Vyhledávání nekrologů

Databáze článků s nekrology se datuje od roku 1979 do současnosti. Pro úspěšné vyhledání nekrologu je nutné znát datum úmrtí člověka. Přesto není chybějící datum překážkou. Na stránkách databáze naleznou klienti odkazy na další databáze, kde je možné potřebné údaje zjistit. Požádat o pomoc při vyhledávání nekrologu je možno osobně, prostřednictvím skype nebo on-line formulářem.

Od roku 1883 bylo přijato nařízení pro celostátní evidenci narozených a zemřelých. Díky této skutečnosti umožňuje knihovna vstup do vzniklé evidence obyvatel. Správcem databáze je státní archiv státu Missouri, který eviduje záznamy o narození a smrti občanů tohoto státu v letech 1883–1893 a 1910–1957.

## Záznamy o manželstvích i rozvodech ve státě Missouri

V databázi Missouri Department of Health, Bureau of Records Vital mohou klienti vyhledat též záznamy o manželstvích i rozvodech ve státě a získat ověřené kopie těchto záznamů. Mezi další zdroje, které má oddělení k dispozici, patří i městský adresář, digitální galerie, mapy, noviny a novinové výstřižky, ročenky a školní noviny.

## Oddělení historie

Podle požadavku připravilo oddělení historie vzdělávací program pro učitele a studenty místních základních a středních škol. Na stránkách naleznou studenti užitečné informace a virtuální zdroje k regionální historii. Vše probíhá ve spolupráci se školním inspektorátem, který má o tuto službu zájem. Cílem je podpořit zájem studentů o místní historii a přilákat potenciální klienty do prostorů knihovny.

## Centrum profesní kariery a obchodu

H & R Block Business & Career Center se nachází ve 3. patře ústřední budovy knihovny. Cílem tohoto oddělení je poskytnout čtenářům specializovaný servis v případě, že se rozhodnou podnikat, hledat zaměstnání, zodpovědět otázky profesního vzdělávání či získávání grantů, mít přehled o obchodních a finančních zprávách z institucí celého světa, konzultovat o svém podnikání s odborníkem a další služby týkající se této oblasti.

## Sekce podnikání

V sekci podnikání je klientovi nabídnuta pomoc např. se sestavením podnikatelského záměru (cíle jeho podnikání, strategie jeho obchodu a zhodnocení celého projektu a jeho reálné zprovoznění). Konzultace je rozdělena do několika bloků, které zahrnují zvolení vhodného jména firmy, analýzu trhu, sestavení finančního a marketingového plánu, sestavení manažerského týmu a seznamu klíčových pracovníků a administrativní pomoc. Poradenství není založeno pouze na osobní konzultaci s pracovníkem knihovny, ale též na doporučení základních zdrojů k čerpání důležitých informací. Na webových stránkách tohoto oddělení jsou k dispozici databáze podnikatelských subjektů, databáze Who Is zaměřená na internetové domény nebo báze firemních výzkumů.

## Boj s nezaměstnaností

Veřejná knihovna Kansas City se aktivně podílí na boji s nezaměstnaností. Na webových stránkách nebo v budově knihovny mohou klienti hledat volná pracovní místa v příslušné databázi. Do vyhledávače je nutno zadat pouze klíčové slovo (např. zdravotní sestra) a výsledkem je seznam vyhledaných záznamů. Systém umožňuje také pokročilé vyhledávání. Protože některá pracovní místa vyžadují vyšší vzdělání, než které může konkrétní klient nabídnout, je možno s pomocí knihovny požádat o přijetí na příslušnou školu či si vyzkoušet přijímací testy. Pracovníci oddělení pomáhají také se

sestavením žádosti o práci, s vytvořením životopisu, se sepsáním průvodního dopisu nebo s nácvikem přijímacího pohovoru. Tato služba je také poskytována uchazečům o zaměstnání se zdravotním postižením. Součástí programu jsou přednášky a workshopy, kde se klienti seznamují s nejnovější metodikou hledání nového zaměstnání a předávají si zkušenosti, rady i vzájemnou podporu.

## Poradenská činnost k finanční gramotnosti obyvatelstva

Speciálně proškolení pracovníci knihovny poskytují poradenskou činnost v oblasti finanční gramotnosti obyvatelstva (př. sestavení finančního plánu, plánu úspor či vybrání vhodného bankovního produktu). Pracovníci knihovny nahrazují v tomto případě nám známé finanční poradce. Akcie, dluhopisy nebo podílové fondy - toto nejsou knihovně neznámé termíny. V oddělení investic získá klient k této problematice užitečné informace. K dispozici jsou knihy a příručky, které naučí zájemce orientaci v této oblasti. Pomocí začínajícím investorům jsou databáze, jako např. NetAdvantage nebo Standard & Poor.

## Pomoc při volbě financování školného

Studenti končící středoškolské vzdělání zde nacházejí pomoc při výběru volby financování zvolené univerzity. Možností, jak hradit vysokoškolské studium v USA, je několik. Jedná se o granty a stipendia, studentské půjčky nebo Federal Work-Study – program umožňující zaměstnat studenty ve školním areálu na částečný úvazek.

## Obchodní a ekonomické centrum

Město Kansas City je skvělé místo pro začínající podnikatele. Dobrým odrazovým můstkem může být klientům i obchodní a ekonomické centrum knihovny. Pomocí různých adresářů a článků si klienti mohou udělat soukromý průzkum firem a podniků. Adresáře se dělí na jednotlivá odvětví průmyslu, v nichž je možno zjistit počet konkurentů, šíři obchodu, geografické umístění, základní kontaktní informace, obchodní rejstříky a další. To, co podnikatel nenajde, je možno dohledat v odborných člancích prostřednictvím databáze týdeníku Kansas City Business Journal, KC Small Business a dalších. Pracovníci oddělení pomohou klientům pochopit a užívat knihovní zdroje, najít informace nebo doporučit místní agenturu, která zná odpovědi na otázky týkající se obchodu, hledání práce a osobních financí.

## Průzkum a další důležité poznatky o Veřejné knihovně Kansas City:

Managementu knihovny byl zaslán obsáhlý dotazník, který byl laskavě zodpovězen ředitelkou ústřední Veřejné knihovny Kansas City paní Lillie Brack. Z rozhovoru zde citujeme:

### 1) Co přesně znamená pojem Reading Refresh a jaký je účel této služby?

Předpokládám, že se ptáte na naši službu **Readers Advisory Service**. Tento termín pokrývá široký rozsah programů a služeb. V zásadě jde o to, že knihovníci jsou nápomocni čtenářům tím, že doporučují ke čtení tituly, o nichž vědí, že jsou středem jejich zájmu. Naše knihovna má několik literárních diskuzních skupin, v nichž všichni účastníci čtou tu samou knihu, o níž potom diskutují. Záznamy těchto diskuzí lze nalézt na webové stránce <http://www.kclibrary.org/book-clubs>.

### 2) Vybíráte registrační poplatky?

Registrační poplatky se nevybírají. Každý občan, žijící ve spádové oblasti i v městské části Kansas City, má právo na knihovní průkaz bez poplatku. Každý občan, žijící v dalších částech státu Missouri, může získat náš knihovní průkaz rovněž bez poplatku, avšak přístup těchto uživatelů k online zdrojům, jako jsou e-booky a databáze, může být omezen.

**3) Vlastníte dokumenty v digitální podobě, které jsou uživatelům k dispozici, a pokud ano, jaký software k digitalizaci užíváte?**

Máme e-knihy, digitální hudbu, e-časopisy a audio-knihy, které se půjčují a je možno je stahovat. Pro služby prodeje e-knih a audio-knih využíváme obchodní servis OverDrive, viz webová stránka <http://www.kclibrary.org/downloadables>.

Digitální hudební záznamy poskytujeme formou služby Freegal, viz <http://www.kclibrary.org/downloadables>.

Službu e-magazinů poskytuje Zinio, viz <http://www.kclibrary.org/downloadables>.

**4) Používáte Bibliomedias nebo jiný software?**

Bibliomedias, ani jiný podobný systém nepoužíváme.

**5) Jak funguje u vás dodávání dokumentů – Document Delivery Service?**

Vzhledem k vlastnímu bohatému dokumentovému fondu se při požadavcích klientů obracíme nejprve do vlastních poboček, mezi nimiž má DDS charakter interní služby. V případě potřeby respektujeme vyšší poplatek za externí elektronické dodávání, pokud je jinou knihovnou vyžadován.

**6) Platí se za výpůjčky, nebo jsou zdarma?**

Výpůjčky z vlastních fondů jsou zdarma, platí se pouze za MVS, je-li požadavek z půjčující knihovny.

**7) Máte Knihovní radu, a pokud ano, jaký je systém její funkce?**

Knihovní rada je 9-ti členný orgán s funkčním čtyřletým obdobím, členové jsou jmenováni starosty jednotlivých regionů. Jsou to osobnosti z řad podnikatelů, průmyslníků, veřejné správy, školství apod.

**8) Máte k dispozici knihovní řád?**

Knihovní řád je k dispozici na webových stránkách Policies & Procedures, která je určena uživatelům a specifikuje pravidla chování v naší knihovně: <http://www.kclibrary.org/100-public-services> a <http://www.kclibrary.org/bylaws-series>

**9) Využíváte práci dobrovolníků; v jakých oblastech jsou nasazováni?**

Dobrovolníci mají možnost uplatnění ve čtyřech oblastech:

- a) Práce s počítačem předcházející zařazování knih zpět do regálů (práce pouze v ranních hodinách),
- b) Třídění dokumentů (fyzicky zdatní, jejich práce je přenášení až 22 kg kartonů s dokumenty a poté jejich alfabetské řazení na místa určení),
- c) Pořadači knih (dbají o alfabetské a číselné řazení dokumentů na policích),
- d) Dobrovolníci působící v domácnostech (doučování žáků ZŠ a středoškoláků).

**10) Jak pracujete s mládeží? U nás se nám příliš nedaří oslovit tuto skupinu uživatelů.**

Silně motivujícím faktorem je dobrovolnictví, které zahrnuje všechny věkové kategorie od začátku školní docházky. Právě dobrovolníci dělají knihovně velkou publicitu.

Motivace:

- Najdu si nové přátele
- Naučím se nové dovednosti
- Stanu se členem komunity

Knihovna však přijímá pouze občany s čistým trestním rejstříkem. Občané USA obecně jsou velmi družní, rádi se zapojují do veřejných aktivit, práce pro komunitu je v USA mnohem více rozšířena než v Evropě a je naprostou samozřejmostí.

#### 11) Jsou veřejnosti k dispozici výroční zprávy?

Výroční zprávy i finanční rozpočet je k dispozici na [www http://www.kclibrary.org/policies-financials](http://www.kclibrary.org/policies-financials), a to zpětně až o sedm let.

#### 12) Vydáváte nějaký svůj vlastní bulletin, časopis?

Ne. Avšak naše knihovna je zapojena do sociálních sítí Facebook and Twitter.

#### 13) Máte svoji digitální knihovnu, digitalizujete dokumenty z Vaší knihovny a které?

Jedno z našich oddělení, tzv. Missouri Valley Special Collections, se zabývá

digitalizací historických dokumentů, které souvisejí s dějinami naší oblasti, viz

webový odkaz: <http://www.kchistory.org/>

#### 14) Od kdy jste komunitní knihovnou? V čem spočívá komunitní práce Vaší knihovny?

I když oficiálně nemáme v názvu pojem „komunitní knihovna“, považujeme se za ni od r. 2004. Od této doby plně funguje naše komunitní strategie. Umožňuje nám to nová, nadčasově řešená budova. Její historie je k dispozici na webové stránce

<http://www.kclibrary.org/library-history>.

#### 15) Jaké marketingové nástroje využíváte a proč? Máte marketingovou koncepci?

O marketingovou strategii u nás pečuje oddělení Veřejné záležitosti (Public Affairs), které se zabývá koncepcí speciálních programů a pečuje o propagaci. Máme smlouvu se servisní skupinou zvanou Constant Contact, která nám týdně poskytuje formou emailů informace o zahajovaných programech a novinkách, které jsou k dispozici rovněž našim uživatelům. Dokladem kvality těchto služeb je skutečnost, že naše knihovna získala ocenění časopisu *Library Journal* jako tzv. 5ti hvězdičková knihovna. Naše komunikační média jsou využívána mimo jiné pro propagaci programů a služeb. Uživatelé, kteří projeví zájem o účast v těchto programech, dostávají emailem náš měsíční kalendář akcí.

Navíc je zde program dobrovolnictví „Přátele knihovny“ (*Library Membership*) nabízející zájemcům nepřeborné množství možností podpory knihovny. Členství v tomto programu je podmíněno volbou zaplacení jednoho ze 4 druhů poplatků:

- Basic Membership - \$25
- Family Membership - \$40
- Contributor Membership - \$100
- Benefactor Membership - \$500

V knihovně KC pracuje útvar zvaný Public Affairs (překl. Veřejné záležitosti), který vytváří pro knihovnu speciální příležitostné programy a propagační a inzertní moduly.

Spolupracujeme na bázi kontraktu se skupinou, která poskytuje emailové služby zvané Constant Contact, která nám týdně pomáhá rozesílat informace uživatelům o plánovaných programech a zasílá rovněž spoustu emailů o speciálních novinkách.

Dokladem kvality je skutečnost, že naše knihovna byla vyhodnocena jako 5ti hvězdičková knihovna (tedy nejvyšší kvality) podle časopisu *Library Journal*.

Údaje z našich průzkumů jsou využívány k propagaci programů a služeb a uživatelé, kteří se do nich přihlásí, dostávají emailem pravidelné měsíční plány našich akcí.

## Závěr

Inspirací a vzorem knihovnám v České republice by se mohly stát komunitní knihovny typu Veřejné knihovny v Kansas City. Právě takové totiž nabízejí služby tolik potřebné českému čtenáři. Přínosnou službou by se mohla stát např. mobilní aplikace, která je prostředkem zlepšení komunikace mezi čtenářem a knihovnou. Naše doba chytrých mobilních telefonů k tomuto způsobu komunikace přímo vybízí.

Výhodou českých knihoven je přitom skutečnost, že mají přístup k velkému množství informačních pramenů; knihovníci pak mohou nacházet přidanou hodnotu v tom, že se v těchto podmínkách dobře orientují. Zbývá tedy pouze obrátit tuto výhodu v náš prospěch a zabezpečit služby a informace, které jsou pro běžného občana těžko dosažitelné.

Další možností, jak vidíme na příkladu představené Veřejné knihovny Kansas City, je pomoc s orientací na trhu pracovní síly, která je v dnešní době tolik potřebná. České knihovny by proto měly ve svém dalším vývoji zaostřit na informační nedostatky občanů, spojené s problémy současné společnosti. Omezené finanční prostředky knihoven by se mohly stát motivem k výzvě alternativní podpory ze strany zřizovatelů. Dobrovolníci v knihovně nepochybně představují nový způsob šetření mzdových prostředků. Nadstavbou této výpomoci je začlenění člověka do nového kolektivu, získání nových zkušeností a pochopení smyslu knihoven.

Také pronájem prostor pro společenské aktivity by mohl být cestou jak přispět ke zlepšení finanční situace knihoven. Některé knihovny s podobnými prostory disponují.

Představili jsme služby pro dospělé čtenáře na příkladu americké veřejné knihovny komunitního typu. Věříme, že tato analýza služeb může být prospěšná i českým komunitním knihovnám. Nechť tento příspěvek přispěje k motivaci zdokonalovat služby pro českou cílovou skupinu uživatelů. Důležité k tomu je znát motivy samotných uživatelů a knihovní služby zacílit podle jejich potřeb. Inovovat, zkvalitňovat a propagovat služby - to je úkol pro dnešní veřejné knihovny. Jinak se jim může stát, že skončí jako telefonní budky, které dnes téměř vymizely...

Pokud se tedy v dnešní době hovoří o znalostní společnosti, platí plně motto americké Veřejné knihovny v Kansas City: „Naše knihovna je poslem vědomostí“.

---

## Literatura

„Access to Information“. American Library Association (ALA). Retrieved July 16, 2009. [online]. 2013 [cit. 2013–11–22].

BRIDGES, Phyllis. Householder, Mike (18 July 2013). „Sets, drums and rotary tools: Libraries across US lending way more than books“. *Associated Press*. Retrieved 28 July 2013 [online]. 2013 [cit. 2014–01–20].

HOLLAND, Suzann; VERPLOEG, Amanda. No easy targets : Six libraries in the economy dark days. *Public Libraries*. 2009, vol. 48, no. 6, s. 27–28.

IANNELO, R. *Promoting Libraries and Librarians: Some Thoughts and Ideas*. Territory Manager Central and Eastern Europe; K.G. Sauer Verlag and Thomson Gale; April 2005.

JEŽKOVÁ, Z. Komunitní knihovna – příležitost pro knihovnu i obec. In: *Knižnica*, 2007, roč. 8, č. 2–3, s. 39–44.

LOŠŤÁKOVÁ, D. Trendy vývoje evropských knihoven. *Knižnice*, 2007, roč. 8, č. 5, s. 38–43.

*Maximize the potential of your public library: A report of the innovative ways public libraries are addressing community priorities* (ICMA Public Library Innovations Grant Projects), [online]. 2011, [cit. 2011–11–24]. Dostupný z www: <[http://icma.org/en/icma/knowledge\\_network/documents/kn/Document/302161](http://icma.org/en/icma/knowledge_network/documents/kn/Document/302161)>.

*Kansas City Metropolitan Area*. Dostupný z www: [http://en.wikipedia.org/wiki/Kansas\\_City\\_Metropolitan\\_Area](http://en.wikipedia.org/wiki/Kansas_City_Metropolitan_Area)

Kansas City Population growth. Dostupný z www: <http://www.kcmo.org/cimo/webcam2.htm>

*The Kansas City Public Library* [online]. [cit. 2013–11–18]. Dostupné z:

<http://www.kclibrary.org/>

*The Kansas City Public Library*. [online]. 2013 [cit. 2013–09–12]. Dostupné z: <http://www.kclibrary.org/>

The Kansas City Public Library. *Comprehensive Finacial Report*. [online]. 2013 [cit. 2014–01–17]. Dostupné z www: [http://www.kclibrary.org/sites/default/files/CAFR\\_FY13.pdf](http://www.kclibrary.org/sites/default/files/CAFR_FY13.pdf)

*Oxfordský slovník světových dějin*. [s. l.]: Academia, 2005. ISBN 80–200–1054–8. s. 647.

SCHILLEROVÁ, Jana. *Netradiční práce s dospělým čtenářem*. Diplomová práce. Slezská univerzita v Opavě, ústav bohemistiky a knihovnictví. Vedoucí práce PhDr. Lubuše Foberová, PhD. Opava: 2013. 65 s.

---

### **PhDr. Drahomíra Blahová**

V uplynulých letech pracovala jako odborná referentka pro pedagogiku a zahraniční styky na Masarykově univerzitě a Veterinární a farmaceutické univerzitě v Brně. Vystudovala obor knihovnictví na Slezské univerzitě v Opavě. Od roku 2000 působila střídavě na pracovištích rektorátu Veterinární a farmaceutické univerzity v Brně a v Univerzitní knihovně. V současnosti působí jako lektorka na Mendelově zemědělské a lesnické univerzitě v Brně, kde přednáší v rámci Institutu celoživotního vzdělávání.

# Veřejné knihovny, knihy a čtenáři meziválečného Československa

Brožovská Onderková Jana  
[jana.underkova@fpf.slu.cz](mailto:jana.underkova@fpf.slu.cz)

**Abstrakt:** Příspěvek se zaměřuje na služby veřejných knihoven v Československu v letech 1918 – 1938. Vychází ze Zákona o veřejných knihovnách obecních (1919). Veřejné knihovnictví v Československu bylo začleněno do soustavy osvětových a lidovýchvonných institucí, příspěvek sleduje organizační strukturu veřejných knihoven, jejich fond, čtenáře a jeho preference. Poslední část přibližuje poslání veřejné knihovny v mnohonárodnostním státě, její strategii získávání obyvatelstva k pozitivnímu a aktivistickému postoji vůči československému státu.

**Klíčová slova:** historie, dějiny knihoven, Československo - veřejné knihovny, 1918 – 1938, knihovní fond

## Veřejné knihovny 1918–1938

Problematika osvětové činnosti, v jejímž rámci se rozvíjely zárodky odborného (profesionálního) knihovnictví, začala ve větší míře zajímat soudobou intelektuální elitu především od konce 40. let 19. století.<sup>1</sup> Knihovnictví v českých zemích před první světovou válkou bylo spojeno úzce se spolkovou činností, některé z knihoven se však již v průběhu 2. poloviny 19. století úspěšně ucházely o subvence ze zemských nebo obecních rozpočtů. Vzor moderní veřejné knihovny nalézala česká odborná knihovnická veřejnost zprvu v německém prostředí. Na přelomu 19. a 20. století se čeští knihovníci především díky L. J. Živnému seznámili s veřejným knihovnictvím, jeho posláním, strukturou a legislativním ukotvením ve Velké Británii a Spojených státech amerických. Kromě anglosaského knihovnictví Živný referoval rovněž o zkušenostech knihovníků z Německa. L. J. Živný započal v roce 1904 s vydáváním časopisu *Česká osvěta*,<sup>2</sup> stál u zrodu Svazu osvětového, které se profilyvaly jako fórum formujícího se lidovýchvonného hnutí, zejména knihovnické obce. Veřejné knihovnictví meziválečného Československa v průběhu prvních desetiletí 20. století beze všech pochybností dosáhlo velmi vysoké úrovně, jak prezentují především statistická data každoročně uveřejňovaná v ročence *Veřejná péče o výchovu lidu v Československé republice*.<sup>3</sup> Počátkem moderní epochy v oblasti veřejného knihovnictví bylo schválení Zákona o veřejných knihovnách obecních (430/1919 Sb.) a příslušných prováděcích nařízení.<sup>4</sup> Již v předválečném období knihovníci i příznivci veřejných knihoven rozpracovali právní postavení (statut) knihovny přístupné pro veřejnost, teorii služeb i praktickou realizaci poslání této instituce.<sup>5</sup> Po roce 1919 vzniká v oblasti veřejného knihovnictví řada teoretických prací, jsou zakládána periodika<sup>6</sup> specializující se na oblast veřejných (různých velikostí a místa působitě) i vědeckých knihoven, která dodnes prezentují šíři a různorodost přístupu na roli veřejné knihovny v tehdejší společnosti.

1 Knihovny na bázi poloveřejných půjčoven, které sloužily tradičním i nově formujícím se elitám absolutistického státu, se objevují ve správních centrech od konce 18. století. – Srov. VOLF, Josef. Dějiny veřejných půjčoven knih v Čechách do r. 1848. Praha: Obec pražská, 1931. 64 s.

2 *Česká osvěta: List věnovaný zájmům veřejného knihovnictví a organizaci lidového vzdělání*. Velvary: Kamil Harmach, 1904 – 1948.

3 *Veřejná péče o výchovu lidu v Československé republice 1924 – 1935*.

4 *Zákon č. 430 Sb. O veřejných knihovnách obecních ze dne 22. 7. 1919*. In: *Sbírka zákonů a nařízení státu československého*. 22. 11. 1919, částka 529.

5 Např. ŠTECH, Václav. *Žádáme zemský zákon!*, *Máj*, 2. 1903, s. 156–157.

6 Kromě časopisu *Česká osvěta* vychází od roku 1922 *Časopis československých knihovníků* ad.

## Lidovýchova v meziválečném Československu

V poválečném období se proměnila podoba a koncepce celé osvětové práce; byla navázána a s lety prohlubována spolupráce s kompetentními orgány státní správy. Veřejná knihovna v Československu let 1919–1938 byla začleněna do soustavy osvětových a lidovýchovných institucí (před rokem 1918 v podobě *Svazu osvětového* a od roku 1925 MLÚ).<sup>7</sup> Kromě vlastní osvětové činnosti rozvíjel MLÚ spolupráci s veřejnými knihovnami zejména v oblasti akviziční politiky. U MLÚ vznikla *Ústřední nákupna knih pro veřejné knihovny*. *Ministerstvo školství a národní osvěty* (MŠANO) poukazovalo ústřední nákupně finanční prostředky na pořízení knih pro veřejné knihovny a takto do jisté míry regulovalo akviziční politiku veřejných knihovensubvencovaných z prostředků státního rozpočtu. Jako pomoc pro malé menšinové knihovny v obcích do 300 obyvatel (a bez vlastní obecné školy) byla od roku 1920 průběžně rozšiřována síť obvodových knihoven s putovními (cirkulačními) soubory s působností pro několik soudních okresů. Pro německé obecní knihovny paralelně působila od roku 1928 *Zentralwanderbücherei* financovaná z prostředků veřejného rozpočtu, podle údajů z let 1932–1933 tvořená celkem 3449 knihovními jednotkami. Putovní soubory obvodových knihoven<sup>8</sup> rozšiřovaly fond základní literatury malých veřejných knihoven o odbornou literaturu a četbu tzv. vyšší úrovně určenou pro vyspělejšího čtenáře. Ani tato podpora ze strany ministerstva nedokázala zcela aktualizovat fond velké části malých veřejných knihoven (nacházejících se často v národnostně smíšených územích). Podle stížností knihovníků uveřejňovaných na stránkách profesních knihovnických časopisů, periodika *Česká osvěta* vydávaného Svazem osvětovým nebo v denním tisku bylo stárnutí knihovnických fondů zejména malých veřejných knihoven, odkázaných na financování z obecního rozpočtu, jedním z nejbolestivějších míst československého knihovnictví meziválečného období.

## Organizační struktura veřejného knihovnictví v letech 1919–1938

Podobu organizační struktury veřejného knihovnictví určil Zákon o veřejných knihovnách obecních a prováděcí nařízení vlády ČSR č. 607 Sb. z. a n. z 5. 11. 1919. Veřejné knihovny byly organizačně stejně jako celá oblast lidové výchovy začleněny do působnosti resortu MŠANO, veřejné knihovny úzce spolupracovaly s osvětovými institucemi především MLÚ a osvětovými komisemi na všech organizačních úrovních. Dozor nad prováděním knihovnického zákona příslušel v obcích do 2000 obyvatel okrskovým knihovnickým dozorcům jmenovaným na návrh okresního osvětového sboru MŠANO, v obcích nad 2000 obyvatel státním knihovnickým instruktorům. Případné sporné otázky řešil příslušný politický úřad. Na činnost veřejné knihovny přímo v obci dohlížela knihovní rada (sestavená ze členů obecního zastupitelstva a knihovníka s poradním hlasem) ve spolupráci s místní osvětovou komisí složenou ze zástupců osvětových organizací působících v obci. V národnostně smíšených obcích, v nichž žilo alespoň 400 příslušníků jinonárodního obyvatelstva, vznikaly menšinové osvětové sbory. Pokud zde byla menšinová knihovna, existovala také její knihovní rada (jsou doloženy i smíšené knihovní rady). V období hospodářské krize se snižovaly finanční prostředky poskytované na oblast osvěty a veřejného knihovnictví; k částečnému přehodnocení rozpočtové politiky došlo v průběhu 2. poloviny 30. let 20. století. Na změněnou politickou situaci v druhé polovině 30. let 20. století reagovalo ministerstvo financí navýšováním rozpočtu na veřejnou osvětu (včetně veřejného knihovnictví), zejména pro Slovensko, Podkarpatskou Rus a pohraniční oblasti ČSR.

<sup>7</sup> Osvětový svaz vznikl roku 1906. V roce 1925 se transformoval v Masarykův lidovýchovný ústav (MLÚ).

<sup>8</sup> V národnostně jednotném území (jak uvádí statistika *Veřejné knihovny v Československu 1919–1929*): „ve vnitrozemí zakládají se knihovny okresní“ - FRIDRICH, František. *Veřejné knihovny v Československu 1919–1929*. V Praze: Masarykův lidovýchovný ústav, 1931. Lidová výchova; sv. 3, s. 21.



# Služby veřejných knihoven v Československu mezi léty 1918–1938

## Budování knihovního fondu

Statut veřejných knihoven a jejich služby přesněji vymezovalo prováděcí nařízení a také vyhlášky ministerstva školství a národní osvěty. Profil fondu veřejné knihovny měl odpovídat lidovýchovnému záměru této instituce tj. „na doplnění a prohloubení vzdělanosti všech vrstev obyvatelstva.“<sup>9</sup> Knihovní fond lidovýchovné knihovny musel obsahovat alespoň 20 % odborné (v tehdejší terminologii naučné) literatury, s přihlédnutím na profesní skladbu obyvatelstva v daném regionu. Každoroční pravidelné statistické výkazy zasílané knihovnímu odboru MŠANO sledovaly procento odborné literatury v knihovním fondu, případně počet výpůjček. Pokud procento odborné literatury nedosahovalo stanoveného počtu, MŠANO intervenovalo finanční dotací, kterou příslušná veřejná knihovna čerpala ve formě publikací vydávaných *Masarykovým lidovýchovným ústavem*.<sup>10</sup> Akvizice (v soudobé terminologii výběr knih) zábavné části fondu knihovny závisela na knihovníkovi a schválení knihovní rady. Prováděcí nařízení sice obecně stanovovalo typ knih vhodných, nebo naopak nepřiměřených pro fond veřejné knihovny. Osvětové časopisy vytrvale mapovaly knižní trh, přinášely recenze knižních titulů, mnohdy s uvedením typu veřejné knihovny, pro kterou jsou určeny. Primárně však doporučovaly četbu vydávanou MLÚ, která splňovala kritéria kvality, ovšem ne příliš jasně formulovaná v samotném Zákonu o veřejných knihovnách obecních.<sup>11</sup> I samotná knihovnická obec byla rozdělena na mnohdy nesmiřitelné tábory zastánců a odpůrců zábavné četby. S velkou odezvou v řadách knihovnické obce se setkala dlouholetá polemika německých knihovníků týkající se akviziční politiky veřejných knihoven a zapojení veřejné knihovny do procesu formování čtenářského vkusu. Celá diskuse o přípustnosti literatury ve veřejné knihovně však musela narazit na problém exaktního vymezení užívané terminologie. Ostatně na toto nejednoznačné definování poukazuje B. Koutník: „Přesný vědecký rozbor ukazuje, že jde spíše o slova, nežli o věc samu. Co jest 'dobrá kniha', co jest to 'bezenná kniha', „Co jest 'toliko čtenář', a co 'čtenář hledající duševní obohacení.'“<sup>12</sup> Hodnocení uměleckých kvalit literárního díla je ovšem velice subjektivní záležitostí, jak konstatuje Bohuslav Koutník v kompendiu Československé knihovnictví: „Otázka výběru knih pro veřejnou knihovnu jest nesmírně delikátní a choulostivá, zejména v oboru t. zv. krásného písemnictví, jest to bod, v kterém se ukáže, schopnost nebo neschopnost pro knihovnickou taktiku a politiku.“<sup>13</sup>

## Čtenář veřejné knihovny První republiky

Čtenářem knihovny se mohl stát každý občan příslušný do obce, v níž byla veřejná knihovna zřízena, případně sousedních lokalit (osad), které administrativně pod danou obec spadaly. První knihovní řady veřejných knihoven některých obcí naopak předpokládaly, že do veřejné knihovny nebudou připuštěny děti ani mládež. Klasifikace čtenářů a jejich potřeb byla v začátcích. Ve velkých a v některých středních knihovnách existovaly služby pro nejmladší čtenáře v podobě speciální čítárny. Brněnský knihovník Jiří Mahen uvažoval o součinnosti veřejné knihovny se školou. Obrátil se s výzvou na knihkupce, aby poskytl za výhodných podmínek obecním knihovnám ve větších městech po 25 exemplářích vybrané četby, s níž by žáci posléze pracovali ve výuce.<sup>14</sup> Podle příručky pro malé a střední veřejné knihovny vydané roku 1928 se základem fondu každé knihovny měla stát především díla všennárodního významu, nedílnou součástí fondu tvořila i literatura regionální. Leopold Calábek<sup>15</sup> doporučoval zařadit do fondu

9 Zákon č. 430 Sb. O veřejných knihovnách obecních ze dne 22. 7. 1919. In: *Sbírka zákonů a nařízení státu československého*. 22. 11. 1919, částka 529.

10 Masarykův lidovýchovný ústav (v Praze) vznikl v roce 1925.

11 Zákon č. 430 Sb. O veřejných knihovnách obecních ze dne 22. 7. 1919. In: *Sbírka zákonů a nařízení státu československého*. 22. 11. 1919, částka 529.

12 Bradáč, Ludvík et al. *Československé knihovnictví*. Vyd. 1. Praha: Československý Kompas, 1925, s. 266.

13 Tamtéž.

14 Česká Osvěta 1922–1923, roč. IXX, č. 10, s. 253.

15 CALÁBEK, Leopold. *Příručka pro veřejné knihovny. Vydání pro knihovny malé a střední (B)*. 2. dopl. vyd. Praha: Státní nakladatelství, 1928, s. 36–37.

veřejné knihovny především díla domácích spisovatelů (B. Němcové, K. Světlé, J. Nerudy, S. Čecha, A. Jirásky, K. V. Raise, J. Š. Baara, T. Novákové, K. Klostermanna, I. Herrmanna, J. S. Machara apod.), která se měla stát základem pro „zábavnou“ část knihovního fondu. Stejně jako v dřívějších desetiletích rakouské školní orgány, tak i československá lidová výchova zásadně odmítala tzv. brak, aniž by přesně specifikovala jeho podstatu. V mnohých knihovnách se velká pozornost soustředila na práci se čtenářem, jak dospělým, tak i s budoucí generací. Ve větší míře se setkáváme se speciálními čítárnami pro děti školou povinné. Některá obecní zastupitelstva i místní obyvatelstvo se k samotné knihovně stavěly velmi rezervovaně, knihovnický zejména malých obcí čekala neúnavná práce a přesvědčování, ne nepodobné prvním propagátorům veřejných knihoven na venkově. Tito knihovníci spolu s učiteli doporučovali „vhodnou“ knihu a čtení zejména školou povinným dětem, jejichž prostřednictvím se hlubší povědomí o literatuře dostalo i ke generaci rodičů a prarodičů. Mnohem účinněji působila specifická „reklama“ -filmová adaptace klasického díla, což potvrzují i mnohdy úsměvné glosy knihovníků uveřejňované na stránkách kulturních periodik.<sup>16</sup> Velká část aktivních konzumentů literatury samozřejmě inklinovala k dílům, které část lidových pracovníků označovala nálepkou „pokleslá literatura“. Detektivní novely (např. E. Wallace), červená knihovna (B. Zahradník-Brodský, V. Javořická ad.) a dobrodružné romány dominovaly, bez ohledu na představy knihovníků i osvětových činitelů výsledkům celostátních oficiálních statistik<sup>17</sup> i žebříčkům nejčtenějších knih jednotlivých knihoven. Problém, jak zprostředkovat čtenáři „dobrou“, „umělecky cennou“ a „eticky hodnotnou knihu“ se stával námětem bezpočtu teoretických úvah. Ale ani teorie, ani praxe v podobě vyřazování či zákazů knih nemohly, vzhledem k proměnám tehdejší společnosti, přinést a také nepřinesly uspokojivé řešení.

## Veřejná knihovna v mnohonárodnostním státě

Předválečné Československo jako mnohonárodnostní demokratický stát respektovalo práva národnostních menšin v ústavní listině. Nesporně i vedoucí činitelé státní osvětové péče měli zájem na vytvoření pozitivního vztahu jinonárodního obyvatelstva k československému státu. Předpokládali, že kromě vzdělávacích institucí, osvětových sborů pomůže také veřejná knihovna ve změněných státoprávních a společenských podmínkách prosazovat politiku aktivismu mezi národnostními menšinami. Československá administrativa ve většině případů přebírala existující veřejné případně i poloveřejné knihovny financované z obecních rozpočtů. Mnohonárodnostní charakter společnosti se projevoval v *Zákonu o veřejných knihovnách obecních* ustanovením o povinnosti zakládat menšinovou knihovnu v obcích, v nichž menšinové obyvatelstvo vykazovalo alespoň 400 osob, pokud dosáhlo alespoň 10 % všeho obyvatelstva, měla být podle ustanovení zákona vytvořena společná menšinová knihovna pro několik obcí, případně menšinová oddělení v rámci veřejné knihovny.

Osvětová činnost zaměřená na menšinové obyvatelstvo byla začleněna do jednotného systému lidové výchovy zastřešované *Masarykovým lidovýchovným ústavem*. Praktické uplatňování zákonných norem v praxi je zde prezentováno na příkladu českého a německého veřejného menšinového knihovnictví. Obyvatelstvo německé národnosti představovalo s 3,5 miliony příslušníků nejpočetnější menšinovou populaci v předválečném Československu. Populace hlásící se k německé národnosti obývala především pohraniční území státu. Ale také ve vnitrozemí existovalo souvislé německé osídlení – tzv. jazykové ostrovy (brněnský, jihlavský jazykový ostrov, Hřebečsko ad.). Pokud v těchto oblastech žilo obyvatelstvo československé národnosti, tvořilo více či méně početnou menšinu, na niž se analogicky vztahovalo ustanovení o menšinových knihovnách.

Němečtí knihovníci pohlíželi na československé lidovýchovné zákony vzhledem k politické náladě německého obyvatelstva v ČSR s jistou nedůvěrou. Paralelně s lidovýchovnou činností organizovanou MLÚ působila mezi českými Němci od 20. let 20. století *Gesellschaft für deutsche Volksbildung in der Tschechoslowakischen Republik* (od 1932 *Goetheheim*) se sídlem v Liberci iniciovaná Emilem Lehmannem a Erichem Gierachem. Společnost propagovala, rozvíjela tzv. *Schlesische Stammesbewegung*, tzn. myšlenku kulturní a etnické vzájemnosti německého obyvatelstva v ČSR a říšských Němců a aktivně se podílela na organizaci tzv. *Schlesische (sudetendeutsche) Kulturwoche*

16 „Člověk si v biografu zapláče nad Peer Gyntem a chtěl by se o něm a o svůdnici, klamajícím ho s jiným dovědět více: ... - Teď bych si vzala toho Peer Gynta. V biografu to bylo tak dojemné ... Od koho to je? Od Ibsena, Ale nebude se vám ta kniha líbit, je ve verších. To není možné! Vždyť je to román. Myslím slečno, že nejste správně informována....“ - Literární noviny, 1934–1935, roč. 7, č. 18, s. 6.

17 Srovnej data v ročence *Veřejná péče o výchovu lidu*.

pořádané každoročně v některém z českých, moravských nebo slezských měst.<sup>18</sup> Ve výboru svazu zasedali exponenti iredentistického proudu německé politiky (např. Dr. Richard Patscheider nebo ing. Franz Künzel). Od poloviny 30. let 20. století se v této organizaci stále zřetelněji prosazoval vliv SdP.

V roce 1924 mělo obyvatelstvo německé národnosti k dispozici 10 veřejných knihoven s více než 10 000 svazky (Ústí nad Labem, Teplice-Šanov, Liberec, Cheb, Litoměřice, Podmokly, Svitavy, Jihlava, Brno a Opava), 15 středně velkých knihoven a 266 malých. V roce 1924 v Praze veřejná německá menšinová knihovna neexistovala.<sup>19</sup> Podle informací tehdejšího ředitele Městské knihovny v Praze Jana Thona působila německá veřejná knihovna od 2. poloviny 20. let 20. století, v roce 1933 se přestěhovala z prostorů na Vyšehradě do nové budovy městské knihovny.<sup>20</sup>

Se změnou politické situace ve střední Evropě od počátku 30. let 20. století a se vzestupem iredentistické činnosti zejména mezi obyvatelstvem německé národnosti začalo MŠANO věnovat více pozornosti účinkům osvětového působení mezi menšinami, pochopitelně prioritně mezi československými Němci. Reformami na poli hospodářství a osvěty se vláda pokoušela prakticky do září 1938 o zachování a pokračování politiky aktivismu části německých politických stran a zajištění loajality německého obyvatelstva vůči československému státu. V roce 1935 vznikl s podporou MŠANONěmecký lidovýhonný ústav v ČSR, v 1937 z pověření MŠANO uspořádal ústav sjezd pro všechny lidovýhonné pracovníky, který vytyčil priority další lidovýhonné činnosti. Po vítězství Henleinovy SdP ve volbách v květnu roku 1935 však tyto vstřícné kroky neměly významného dopadu mezi většinou německé populace v ČSR. Pročeskoslovenský postoj postupem doby zůstal i v oblasti osvětové činnosti omezen na příslušníky německých aktivistických stran (především *Německá sociálně demokratická strana v ČSR*).<sup>21</sup>

## Příklad menšinové knihovny v praxi

Ustanovení Zákona o veřejných knihovnách obecních platila samozřejmě také pro příslušníky československé národnosti, kteří tvořili v obci menšinu. Mezi lokality s národnostně smíšeným obyvatelstvem patřilo v meziválečném období také město Opava. Česká veřejná menšinová knihovna v Opavě může sloužit jako modelový příklad veřejné knihovny, která vznikla převzetím spolkové knihovny. Národnostní složení města Opavy vymezilo její statut menšinové knihovny. Po politickém uvolnění v 60. letech 19. století začaly ve městě vyvíjet činnost osvětové a čtenářské spolky, nejprve německé nebo jazykově utrakvistické, posléze i české. Kromě známé knihovny Gymnaziálního muzea se ve městě v 90. letech 19. století etablovala německá veřejná (lidová) knihovna. Pro českou menšinu ve městě a také pro české obyvatelstvo okolních obcí zřídila a dle možností i rozšiřovala českou lidovou knihovnu Matice opavská. Po roce 1919 byla německá lidová knihovna v Opavě začleněna do systému veřejných knihoven dle zákona č. 430/1919 a stala se veřejnou knihovnou pro obyvatelstvo německé národnosti. Po roce 1918 se začal ve městě zvyšovat také podíl českého obyvatelstva.

Podle výsledků sčítání lidu z roku 1921 žilo ve městě (i s předměstími) 70 % obyvatel národnosti německé a 27 % obyvatel se hlásilo k československé národnosti.<sup>22</sup> Po dohodě s městskou správní komisí v dubnu 1920 se spolková knihovna Matice opavské stala obecní menšinovou knihovnou. Původní inventář a fond knihovny zůstaly v majetku spolku, nově pořizovaný fond a vybavení knihovny vlastnilo a spravovalo město. V následujícím desetiletí se počet obyvatel hlásících se k československé národnosti ve městě zvýšil na 11 627 osob. Výsledky sčítání lidu se promítly ve zvýšeném povinném finančním příspěvku české veřejné knihovně, který podle zákona ročně v několika splátkách poskytovalo obecní zastupitelstvo. Město vyplácelo české menšinové knihovně každoroční finanční dotaci

18 K problematice hnutí Schlesische Stammesbewegung více GAWRECKÁ, Marie. *Němci ve Slezsku 1918–1938*, Opava: ÚHM PPF Slezské univerzity v Opavě, 2002, s. 124. ISBN 80–86458–10–5. - GIERACH, Erich. Schlesische Stammeskulturarbeit. *Schlesisches Jahrbuch*. 1938, roč. 10, s. 16. - GIERACH, Erich. Die Gründung der Gesellschaft für deutsche Volksbildung in der Tschechoslowakischen Republik. *Heimatbildung*, 1926–1927, roč. 7, s. 64.

19 Takto podrobná statistika byla uveřejněna pouze tohoto roku. - Veřejné knihovny obecní v Čechách, na Moravě a ve Slezsku v roce 1924. - Česká Osvěta 1925–1926, roč. XXI, č. 3, s. 167. - Česká Osvěta 1925–1926, roč. 21, č. 3, s. 171.

20 THON, Jan. *O městské knihovně, knihách a také lidech*. Praha: Obec pražská, 1938, s. 115.

21 Česká osvěta 1937–1938, roč. XXXIV, č. 5, s. 130–132.

22 Necelá 2 % obyvatelstva města se hlásila k židovské národnosti a necelé 1 % k jiným národnostem. - *Sčítání lidu v republice československé ze dne 15. února 1921*. Praha: Stát. úřad statistický, 1924, s. 45.

pouze v minimální výši předepsané zákonem. Případné schodky rozpočtu knihovny sanovala Matice opavská ze svého rozpočtu. Profesionální knihovník české městské veřejné knihovny se stal obecním úředníkem.

Česká menšinová knihovna trvale zápasila s nedostatkem vhodných prostor. Na přelomu 19. a 20. století byla přestěhována z budovy českého gymnázia v Opavě do Matičního domu, kde v provizoriu setrvala až do roku 1926. Místnost, v níž veřejná menšinová knihovna působila, měla k ideálu prezentovanému v odborných knihovnických příručkách či v osvětových periodikách velmi daleko.<sup>23</sup> Opavský magistrát se podle pamětníků stavěl k četným žádostem o přidělení odpovídajících prostor pro veřejnou knihovnu pasivně. Teprve po dohodě knihovní rady české veřejné knihovny se zástupci zemské správní komise a přestěhování do budovy (bývalého) zemského sněmu získala postupně v letech 1926–1938 česká veřejná knihovna pět místností nejprve pro půjčovnu a sklady, později i pro čítárnu a kancelář.

## Závěr

Změny v oblasti lidové výchovy (resp. dalšího vzdělávání) po roce 1918 pochopitelně ve velké míře dotýkaly veřejné knihovny, jejíž samotné poslání mělo vést jedince k hlubšímu poznání světa a dle soudobých názorů i ke kultivaci vkusu celého národa. Nesporným pozitivem pro záměry státní osvětové péče bylo zřízení veřejné lidové výchovné knihovny<sup>24</sup> téměř ve všech politických obcích tehdejšího československého státu. Zákon o veřejných knihovnách obecních modernizoval stávající veřejné a poloveřejné knihovny, inicioval vznik knihoven nových, rovněž respektoval etnické složení tehdejšího československého státu. Knihovny začleněné do systému československé lidové výchovy získaly i jistou finanční garanci pro svou existenci; státem stanovený minimální příspěvek obecního zastupitelstva určený k pokrytí nákladů spojených s provozem knihovny. Zákon č. 430/1919 Sb. vymezil rozsah služeb poskytovaných veřejnou knihovnou, některá ustanovení však byla příliš vágní, mnohdy nebyla příslušná politická obec z různých důvodů s to je naplnit. Pochopitelně zejména po roce 1918 se některé veřejné knihovny dočkaly důstojných prostor, případně i fondu a mohly tak ve hmotné podobě veřejnosti prezentovat rozvoj a úspěchy československého veřejného knihovnictví. Jiné knihovny se z různých důvodů setkávaly s nedůvěrou či pasivitou ze strany obecních samospráv. V této době nedozrál (a ani nemohl) ještě čas k hlubším analýzám a hodnocením změn v oblasti veřejného knihovnictví. Obdobně i širší úvahy o dalším potenciálu veřejné knihovny v oblasti osvětového působení zůstaly také vzhledem k společensko-politickému vývoji sledovaného období v počátcích.

## Poděkování

Příspěvek vznikl v rámci plnění grantového projektu SGS/22/2013 podporovaného ze státního rozpočtu České republiky.

---

### Mgr. Jana Brožovská Onderková, Ph.D.

Pracuje jako odborný asistent oddělení knihovnictví ÚBK, FPF SU v Opavě. Odborný profil: dějiny veřejného knihovnictví v ČSR (1918–1938), spolkový život a politické stranictví v ČSR v meziválečném období (1918–1938). Autorka monografie Knihovnictví na Bílovecku do roku 1945 (Opava, 2012).

---

23 Arnošt Mazur popisuje prostory Centrální záložny v Matičním domě, v nichž lidová knihovna Matice Opavské poskytovala služby svým čtenářům následovně: „Byla to velká kancelářská místnost, od níž byla r. 1912 dřevěnou přehradou oddělena malá lomená předstínka s vchodem z Rybího trhu. Knihy tu byly uloženy ve třech vysokých skříních se skládacími dveřmi a ve skřínkách pod pulty a vůbec všude, kde bylo nějaké místo. Čtenáři stávali v chodbičce.“ Popsaný stav trval až do roku 1926, kdy se knihovna přestěhovala. - MAZUR, Arnošt. Osudy veřejné knihovny Matice Opavské. In *Z dějin Matice Opavské*. Opava, 1947, s. 17.

24 Z. V. Tobolka dělí knihovny do dvou kategorií: studijní a lidové výchovné. Bradáč, Ludvík et al. *Československé knihovnictví*. Vyd. 1. Praha: Československý Kompas, 1925, s. 261.

# Máme – a chceme – služby pro všechny?

Burešová Jarmila  
buresova@kmo.cz

**Abstrakt:** Shrnutí potřeb uživatelů a také zaměstnanců Knihovna města Ostravy na základě výzkumů, prováděných v roce 2012 -2013. Může tato zpětná vazba přinést zlepšení pro všechny? Může být dnešní veřejná knihovna univerzální a vysoce odborná současně? Hledání vhodné strategie pro další rozvoj velké městské knihovny s 27 pobočkami.

**Klíčová slova:** Knihovna města Ostravy, veřejná knihovna, výzkumy

Máme služby pro všechny? Zdánlivě jednoduchá otázka, kterou si v knihovnách klademe často. Vložíme-li vsuvku: a chceme služby pro všechny - rázem se ocitneme na poli hledání a pochybností. Z pozice veřejné univerzální knihovny ve velké městské aglomeraci cítíme potřebu vedle nejvýznamnějších činností, kterými jsou výpůjční a informační, své další služby zpřesnit, individualizovat. Poskytovat adresněji a ekonomicky úsporněji jednotlivým skupinám našich uživatelů. Přinášet kvalitní a smysluplné služby, o které je ze strany uživatelů zájem, protože v opačném případě se vystavujeme možnému riziku nezájmu o naši instituci ze strany veřejnosti, a současně riziku kritiky a nepřízně ze strany zřizovatele. Především riskujeme ztrátu dobrého jména, které knihovny ve společnosti stále mají. Jednou z cest, jak zabránit snížení atraktivity knihovny v očích uživatelů i neuživatelů je zjistit, co chtějí, potřebují a očekávají. Jak Směrnice IFLA, tak z ní vycházející Standard pro dobrou knihovnu hovoří o měření spokojenosti uživatelů knihovny, takže kromě onoho „chtěli“ bychom také měli.<sup>1</sup> Zeptat se. Udělat výzkum.

V současnosti se nabízejí desítky metod, které pomáhají poměrně přesně zachytit názory a zájmy respondentů. Můžeme pracovat s klasickými dotazníky nebo anketami v papírové či online podobě. V rámci sekundárního výzkumu můžeme využít data již získaná v rámci naší výpůjční statistiky, evidence uživatelů, použít statistická data a sociodemografické údaje obce apod. Nabízí se jiný úhel pohledu prostřednictvím designu služeb, person uživatelů i možných uživatelů, map kontaktních míst, cesty službou. K jedinečnému záznamu adresných výzkumů lze dojít v rámci výzkumných deníků, pozorování, prototypování, mystery shoppingu, etnografického výzkumu, ale také tabulí, nástěnek pro okamžitou dílčí zpětnou vazbu. Lze vést kvalitativní rozhovory, sestavit focus group, zprostředkovat world café, přínosem může být metoda pozitivní změny 4D, aktivity sestavených výzkumných komunit, nezanedbatelné poznatky může dodat monitoring sociálních sítí a blogů... Nebo prostá zpětná vazba ve vztahu knihovnik – čtenář v přímých službách. Otázkou je míra četnosti pořádaných výzkumů, průzkumů, feedbacků apod., ta je vždy na zvážení místa, času a účastníků.

Knihovna města Ostravy věnuje otázce výzkumu stálou pozornost: od roku 2005 je zapojena do projektu NK ČR k benchmarkingu v knihovnách; pravidelně zveřejňuje anketní otázky na svých webových stránkách [www.kmo.cz](http://www.kmo.cz); podle potřeb jednotlivých pracovišť jsou prováděny dílčí ankety; sledována je komunita na sociálních sítích.

## Průzkum spokojenosti čtenářů se službami knihovny

V roce 2012 byl proveden *Průzkum spokojenosti čtenářů nad 15 let se službami knihovny*. Dotazníkové šetření prováděné ve spolupráci s firmou Sociores v období září a října 2012 proběhlo prostřednictvím tištěných a online dotazníků, které byly distribuovány 3 669 náhodně vybraným uživatelům. Nepřekvapuje skutečnost, že 80 % odpovědí pocházelo od žen. Okruh otázek byl zaměřen tradičním způsobem do oblastí: 1) čtenářské chování - četnost návštěv, důvod návštěv; 2) ne/spokojenost s půjčovní dobou, dostupností, orientačním systémem knihovny; s přístupem a erudicí knihovnic a knihovníků; s kvalitou knihovního fondu; s technickým vybavením, s webovými stránkami knihovny [www.kmo.cz](http://www.kmo.cz), s online katalogem; s interiérem knihovny. Vše doplněno závěrečnými

<sup>1</sup> [http://knihovnam.nkp.cz/docs/bench/Standard\\_pro\\_dobrou.pdf](http://knihovnam.nkp.cz/docs/bench/Standard_pro_dobrou.pdf)

otevřenými otázkami s možností komentáře. Závěrečnou zprávu a výsledky zachycené graficky najdete na webových stránkách KMO.<sup>2</sup>

## ... taky nás zajímáte!

Další skupina čtenářů, jejíž názor je pro nás inspirací: anketa pro teenagery s cílem zjistit jejich představu o funkci, vzhledu a možných proměnách knihovny, kterou navštěvují. Tři otázky: zajímá nás, co byste chtěli v knihovně najít v oblasti knižního fondu, co vám chybí v nabídce aktivit a čím byste knihovnu chtěli oživit. Původní anketou chtěly knihovnice nově upravované pobočky v centru ostravského sídliště ověřit, zda plány na zřízení knihovnického klubu pro teenagery budou vyhovovat cílové skupině. Druhá vlna proběhla v pobočkách slezskostravské části KMO v Březnu – měsíci čtenářů v roce 2013. Tohoto výzkumu se zúčastnilo 146 účastníků z pěti škol a výsledky se příliš nelišily od výzkumu předcházejícího. Pohodlí, soukromí, ale také klid. 26 respondentů by chtělo lepší přístup k internetu, 10 by se chtělo věnovat čtení, 8 by uvítalo soutěže, 8 by ocenilo výtvarné dílny, stejný počet by rád poseděl v knihovni čajovně či kavárně spojené se studovnou. Někteří by rádi extrémnější služby: vodní dýmky, sex, střelnici. A jen jeden ze 146 účastníků považoval za důležitou čtečku e-knih.

## Mystery shopping MyS3<sup>3</sup>

V březnu 2013 provedla skupina studentů knihovnictví (KISK MU v Brně) ve dvou největších pracovištích KMO mystery shopping. Formou zúčastněného pozorování, kdy zkoumaná pracoviště o probíhajícím výzkumu nevěděla, zjišťovala skupina podle dané metodiky požadovaná kritéria. Na základě telefonických dotazů, elektronické komunikace a opakovanými osobními návštěvami zjišťovali „mystery shoppeři“ např. spokojenost s odborností, přístupem a vstřícností personálu, s označením knihovny, skladbou, přístupností a značením knihovního fondu apod. Přípominčky zazněly především v oblasti technické vybavenosti, složitějšího přístupu k práci s PC a nedostatkem zásuvek k připojení vlastní techniky. Běžná půjčovna není vybavena a navržena jako studovna. Nevýhodou celého zkoumání je dobrá orientace výzkumníků - studentů knihovnictví - v knihovnickém prostředí, kteří tak nemohou zcela suplovat pohled nezávislého pozorovatele zvenčí. Výsledky MyS3 přinesly i přes tuto drobnou výhradu řadu podnětů k řešení, ale navíc také opakovaný poznatek, že v erudovaném a vstřícném personálu má každá knihovna své největší plus.

## Silné pracoviště

Právě k zaměstnancům byl směřován další výzkum roku 2013 Silné pracoviště, prováděný externí firmou téhož jména.<sup>4</sup> Stanovení síly pracoviště je založeno na hodnocení vybraných oblastí, které mají přímou souvislost s pracovním výkonem zaměstnanců. Toto hodnocení provádí samotní zaměstnanci anonymně prostřednictvím krátkého elektronického dotazníku s 15 otázkami. KMO jako celek dopadla v tomto měření velmi uspokojivě. I zde se však opakuje pojmenovaná potřeba většího počtu PC a dalšího IT vybavení pro práci zaměstnanců, ale také pro lepší práci se čtenáři. Zajímavá je většinová odpověď – finanční motivace není pro dobrou práci knihovnic a knihovníků rozhodujícím kritériem.

2 <http://cms.kmo.cz/www/cl-900/9-aktuality/26509-vysledek-pruzkumu-spokojenosti-se-sluzbami-knihovny/>

3 <http://eknihy.knihovna.cz/static/files/mystery-shopping-v-knihovnach.pdf>

4 Zde najdete informace o možné spolupráci, zde také naleznete v online anonymním dotazníku 15 pokládaných otázek: <http://www.silnepracoviste.cz/hodnoceni-sily-vaseho-pracoviste/>.

## Křeček v knihovně<sup>5</sup>

Na podzim 2013 se uskutečnil zatím poslední výzkum nevelkého rozsahu, zato však ve formě příjemného setkání pracovníků vedení knihovny se čtenáři, který byl s humornou nadsázkou nazván *Křeček v knihovně*. V uplynulých měsících byl v knihovně zaveden jednotný design poboček, jednotné orientační značení regálů a polic, sjednocen způsob stavění knihovních fondů. Po uzavření jedné „unifikační“ etapy práce s rozdělením, stavěním a označením fondů bylo dobré otestovat, zda idea jednotného postupu vyhledávání v kterémkoli pracovišti KMO byla naplněna, a především jaké je její přijetí uživateli. Oslovení uživatelé a ne-uživatelé s krátkým dotazníkem v ruce vyhledávali zadané tituly z fondu poboček, byli přitom pozorováni. Při následných osobních rozhovorech s respondenty jim byl také předkládán seznam piktogramů, jejichž užití pro označení beletristické části fondů se zvažuje. Výsledkem je vzorek názorů šedesáti zúčastněných, který je sice statisticky neprůkazný, nicméně zachycuje sondu napříč věkovým spektrem uživatelů, ale rovněž respondentů „ne-uživatelů“. Cenná je zkušenost z průběhu rozhovorů a pozorování, provázených vstřícností a ochotou pomoci k lepším službám.

## Co z výzkumů vyplývá?

Uživatelé Knihovny města Ostravy jsou s poskytovanými službami v naprosté většině odpovědí spokojeni. Žádná ze zapojených uživatelských skupin nepřichází s výraznými požadavky na změny, naši čtenáři mohou být zčásti označeni jako konzervativní. Největší spokojenost napříč všemi výzkumy byla vyjadřována ve spojení se zaměstnanci knihovny – tedy knihovnicemi a knihovníky za pultem. Rozhodnutí, jakou cestou se vydat dále, zůstává na knihovně, podpořeno nepřekvapivými výsledky výzkumů.

Zamyslíme-li se v obecnější rovině nad námi poskytovanými službami, můžeme konstatovat, že čtenářům nabízíme služby univerzální, v rozsahu příslušejícímu veřejné knihovně s ústředním pracovištěm a 27 pobočkami různorodého typu. Jsme otevřeni čtenářům od 0 do 116 let, přinášíme komunitní spolupráci, počítáme s handicapovanými, pracujeme s menšinami, sociálně vyloučenými a sociálním vyloučením ohroženými skupinami obyvatel, zaměřujeme se na vzdělávání dětí, dospívajících, dospělých i seniorů, předkládáme širokou nabídku kulturního využití, nabízíme aktivní spolupráci seniorům, dobrovolníkům, posilujeme svou činnost hrdost na region a jeho historii.

Je v pořádku, že se snažíme zajišťovat vše a všem? Neměl by student vysoké školy hledat skripta spíše v univerzitní knihovně a naučné publikace na vysoké vědecké úrovni zase ve vědecké knihovně? Neměl by čtenář oprávněně hledat beletrii, populárně naučnou literaturu nebo literaturu pro děti a mládež právě ve veřejné knihovně? Nenastal čas na specializaci - neplýtvat silami a financemi na polovičatá řešení typu všichni „všechno všem“? Je možné respektovat Kodex etiky knihovníka: „(knihovník) je si vědom své příslušnosti k profesnímu celku, respektuje kolegy z různých typů knihoven, udržuje s nimi úzké kontakty a spolupracuje s kolegy, kteří patří do širší sítě pamětových institucí“<sup>6</sup> a oslovit k těsnější spolupráci další knihovny v okolí? Z možných konkurentů vytvořit spolupracující síť. Také očekávaná realizace Centrálního portálu knihoven přidá službám další rozměr.

Co tedy může KMO na počátku roku 2014 o svých službách uživatelům říci:

- co umíme skvěle, to vám poskytneme,
- co neumíme, to vám zajistíme,
- co nezajistíme, poskytneme informaci, kam se obrátit.

A konstatovat: Jsme hrdá veřejná knihovna, zajišťující kvalitní služby různého rozsahu a obsahu pro všechny.

<sup>5</sup> Zprávu o méně tradiční formě výzkumu najdete zde: <http://ctenar.svkkk.cz/clanky/2014-roc-66/3-2014/inspirace-z-knihoven-krecek-v-knihovne-124-1662.htm>.

<sup>6</sup> <http://www.skipcr.cz/co-je-skip/kodex-etiky>

**Mgr. Jarmila Burešová**

Vystudovala obor knihovnictví na Slezské univerzitě v Opavě. Od roku 2000 působí v Knihovně města Ostravy, příspěvkové organizaci, kde se věnovala především práci s dětmi, zčásti v oblastech s převahou sociálně vyloučených obyvatel. V současnosti vede slezskoostravské pobočky KMO, spolupracuje s Ostravským debatním klubem My 50+, zaměřuje se na problematiku čtenářů - seniorů a také sociálně vyloučených. Zabývá se projekty pro tyto skupiny uživatelů.



# On-line kurzy pro vzdělávání knihovníků v oblasti služeb

Dilhofová Adéla

Adela.Dilhofova@mzk.cz

**Abstrakt:** Příspěvek se zabývá celoživotním vzděláváním knihovníků, zaměřuje se podrobněji na e-learningové kurzy. Analýza je věnována zejména tzv. „základním“ knihovnickým kurzům Moravské zemské knihovny, speciálně novému kurzu „Služby knihoven“.

**Klíčová slova:** celoživotní vzdělávání, e-learningové kurzy, kurzy pro knihovníky, on-line kurzy

On-line vzdělávání je celosvětovým trendem. Je to jedna z možných forem celoživotního vzdělávání napříč různými obory.

*Celoživotní vzdělávání je považováno za kontinuální proces získávání a rozvoje vědomostí, intelektových schopností a praktických dovedností, a to i nad rámec počátečního vzdělávání. Může být realizováno organizovanou formou (formální), prostřednictvím individuální zájmové činnosti (neformální) nebo spontánně, bezděčně (informální)<sup>1</sup>*

V příspěvku se snažím zamyslet nad tím, proč a jak se mohou knihovníci on-line vzdělávat, důraz příspěvku je položen na e-learningové kurzy Moravské zemské knihovny v Brně.

## Čím je on-line vzdělávání výhodné?

- Vzdělávat se lze kdykoliv a odkudkoliv
- Časová výhoda
- Finanční výhoda (většina kurzů je zdarma či za nízký poplatek), odpadají náklady na cestovné
- Dopravní nenáročnost
- Možnost diskuse a konzultace s tutorem či lektory studijních modulů
- Jedná se o bohatý zdroj aktuálních informací

Převážná většina e-learningových kurzů pro knihovníky funguje na serveru Kurzy.knihovna.cz.

Mezi tzv. „základní kurzy“ lze zařadit: Knihovnický kurz (MZK v Brně), Knihovnické minimum (MSVK Ostrava) a Služby knihoven (MZK v Brně).

Kromě toho existují na tomto serveru „specializované“ kurzy pro knihovníky, jako např. Autorské právo nejen pro knihovny, Citace pro knihovníky, Fantastika v současné české literatuře, Základy výzkumů v knihovnářích, Kurz projektového managementu pro knihovny či E-litka.

Mezi nové kurzy KISK FF MU v Brně, realizované z projektu VISK 2 v roce 2013, patří také:

- Kurz počítačové gramotnosti
- Informační bezpečnost
- Informační vzdělávání
- Nástroje pro on-line výzkumy
- Využití webinářů v knihovnách
- Designové myšlení pro knihovníky
- Citační kurz projektu e:citace

<sup>1</sup> *Wikipedie: Otevřená encyklopedie: Celoživotní vzdělávání[online]. c2012 [citováno 2014-03-31]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Celo%C5%BEivotn%C3%AD\_vzd%C4%9Bl%C3%A1v%C3%A1n%C3%AD> .*

Samozřejmě existuje řada dalších kurzů umístěných v online prostředí na jiném místě: např. na serveru Karlovy univerzity v Praze, jako např. kurzy Základy akvizice či katalogizace.

Své e-learningové kurzy má také Národní technická knihovna či Národní lékařská knihovna.

## Dříve než začnete studovat

Ze všeho nejdříve je důležité stanovit si, co od kurzu očekáváte, nalézt si ten „pravý“, který bude vyhovovat vašim informačním potřebám. Dále je potřeba mít dostatek nadšení, odhodlání a síly, ideálně s podporou okolí (ať už vašeho zaměstnavatele či rodiny). Nutná je vaše vnitřní vlastní motivace a vytrvalost.

## Srovnání vybraných knihovnických kurzů – přehled tematických modulů

Knihovnický kurz (MZK v Brně)

- Informační zázemí oboru
- Legislativa k oboru
- Informační fondy a typologie dokumentů
- Akvizice
- Evidence knihovního fondu
- Knihovnické a informační služby
- Informační etika
- Jmenný popis
- Věcný popis
- Základy bibliografie a Metodika tvorby bibliografií a rešerší
- Elektronické informační zdroje
- Digitální knihovny
- Práce se čtenářem
- Informační gramotnost
- Online prezentace knihoven

Knihovnické minimum (MSVK Ostrava)

- Právní rámec knihovnických činností
- Akvizice knihovního fondu
- Stavění a ochrana fondu
- Jmenná katalogizace
- Věcná katalogizace
- Výpůjční služby
- Referenční a informační služby
- Elektronické informační zdroje
- Statistické výkaznictví
- Praktické informace

Společná základní témata těchto dvou kurzů jsou: legislativa k oboru, akvizice a evidence fondu, jmenná a věcná katalogizace, knihovnické a informační služby (včetně referenčních a rešeršních), metodika tvorby bibliografií a rešerší a elektronické informační zdroje. Knihovnický kurz MZK rozvíjí pak dále problematiku online prezentace knihoven, práci se čtenářem, informační etiku. Kurz MSVK Ostrava pak navíc předkládá praktické znalosti z oblasti statistického výkaznictví.

Z důvodů hlubšího rozvoje znalostí z oblasti služeb knihoven jsme v MZK v roce 2013 připravili a otevřeli první pilotní ročník kurzu **Služby knihoven**.

Tento kurz **je určen** pro všechny zaměstnance služeb knihoven, pro vedoucí oddělení i řadové zaměstnance, tzv. referenční knihovníky. Je určen veřejným knihovnám všeho typu – profesionálním i neprofesionálním. Kurz umožňuje další vzdělávání v oboru. Může sloužit jako náhrada za chybějící odborné vzdělání, ale je zároveň i rozšiřující, inovační.

## Charakteristika kurzu


Kurz je tutorovaný. Tutor je rádce, osoba, která se stará o určitou skupinu žáků nebo studentů. Konzultuje a procvičuje s nimi probíranou látku apod. Je moderovaný – probíhá v pevně daném časovém rozmezí (březen až červen a září až prosinec). Nelze se do něj zapsat v průběhu realizace, každý týden se pravidelně spouští jeden modul, jedno téma. Součástí modulu je vždy test či samostatný praktický úkol.

### Ukázka vzhledu kurzu:

Domů O portálu Kurzy Partneři Novinky Přihlásit RSS

Kurzy.knihovna.cz SLUK Přepnout roli na... Zapnout režim uprav

**Osnova týdnů**  
Mě účastníci kurzu Služby knihoven,

 vítáme vás v e-learningu, pomocí kterého získáte podrobný přehled z různých témat oblasti služeb knihoven. Kurz bude probíhat online. V tomto prostředí na stránkách kurzy.knihovna.cz bude každý týden otevíráno nové téma, jejich rozpis najdete v [harmonogramu](#). Vaším úkolem v kurzu bude přečíst vložené texty, vypracovat testy či úkoly a případně se zapojit do diskuze, která bude také probíhat online.

Kurzem vás budu provázet já, **pan Přivětivý**. Budu vaším průvodcem kurzem a rádčem v nesnázích. Nebojte se mě kdykoliv oslovit v [diskuzním fóru](#), rád vám odpovím na vaše dotazy.

Doufám, že se vám se mnou v tomto kurzu bude líbit a již se na vás těším 1. 10. 2013 právě zde, kde vás čeká první tematický modul. Již nyní se ale můžete podívat na [organizační pokyny](#) a v případě nejasností nás kontaktovat.

[Diskuzní fórum kurzu SLUK](#)  
[Harmonogram kurzu](#)  
[Organizační pokyny](#)  
[Novinky](#)

**Poslední novinky**  
Přidat nové téma...  
(Dosud nebyly vloženy žádné novinky)

**Nadcházející události**  
Žádné nadcházející události  
Jdi do kalendáře...  
Nová událost...

**Nedávná činnost**  
Výpis od Pondělí, 3. únor 2014, 09:07  
Úplná sestava o

### Ukázka vzhledu modulu:


15. říjen - 21. říjen

---

**15. 10. 2013**  
**Meziknihovní výpůjční služby**

Mili studující, v tomto modulu se podíváme na meziknihovní výpůjční službu a na službu dodávání dokumentů.


Po nastudování materiálu:



- Získáte ucelenou představu o tom, jak fungují meziknihovní služby.
- Dokážete se zorientovat v souborných katalozích.
- Budete schopni vysvětlit a nabídnout svým uživatelům službu EOD.
- Dozvíte se, co se v oblasti meziknihovních služeb chystá do budoucna.

[Studijní materiál MVS](#)  
[Doplňující materiál Dohoda pro kolektivního uživatele](#)  
[Doplňující materiál Sazebník odměn](#)

## Jak vypadá studijní text?


modul C. 3 meziknihovní vypůjční služby

# Meziknihovní služby a jejich zdroje

## Služba dodávání dokumentů

**Studijní cíle**

Po nastudování materiálu:

- Získáte ucelenou představu o tom, jak fungují meziknihovní služby.
- Dokážete se zorientovat v souborných katalogích.
- Budete schopni vysvětlit a nabídnout svým uživatelům službu EOD.
- Dozvíte se, co se v oblasti meziknihovních služeb chystá do budoucna.

**Klíčová slova**

Centrální portál českých knihoven, Digitální knihovna, E-knihy na objednávku - EOD, Jednotná informační brána, Kramerius, lístkové katalogy, Meziknihovní služby, Registr digitalizace, Sigla, Souborný katalog, Virtuální polytechnická knihovna.

**Obsah**

1. Terminologie meziknihovních služeb .....2

Přihlášení do obou kurzů MZK doporučujeme prostřednictvím registračního formuláře na webových stránkách MZK:

### Knihovnický kurz:

<http://www.mzk.cz/pro-knihovny/vzdelavani-knihovniku/e-learningovy-knihovnicky-kurz>

### Kurz Služby knihoven:

<http://www.mzk.cz/pro-knihovny/vzdelavani-knihovniku/e-learningovy-kurz-sluzby-knihoven>

Po této předběžné registraci se zájemci zapisují se zasláným heslem hromadně vždy před spuštěním kurzu posleze přímo do daného kurzu.

### Výsledky zpětné vazby posluchačů kurzů - shrnutí

Posluchači v dotaznících uvádí, že e-learningové kurzy jsou pro ně bohatým zdrojem informací. Oceňují praktické uchování studijních materiálů – v tištěné i elektronické podobě, k archivaci pro potřeby knihovny. Jsou si vědomi,

že kurzy dávají prostor pro diskusi nad odbornými činnostmi, umožňují také vyzkoušet si prakticky získané vědomosti v podobě samostatných úkolů. V oblibě je také seznámení s ostatními účastníky, tzv. „sítování“.

Nabízená je i možnost osobní konzultace k vybranému odbornému tématu. Těto kombinované metodě se říká tzv. blended learning. Ve vybraném čase se tak mohou posluchači dostavit do MZK ke konzultaci na předem zvolené téma.

Vzhledem k výhodám, které byly zmíněny v úvodu článku, je v současnosti o studium v kurzech velký zájem. Doufejme, že potřeba celoživotního vzdělávání knihovníků bude i nadále pokračovat a směřovat i tímto směrem, touto formou.

## Literatura:

*Kurzy knihovna.cz*[online]. Brno: KISK FF MUNI v Brně©2014[cit. 2014–03–31]. Dostupný z: <http://kurzy.knihovna.cz/>.

Průcha, J., Walterová, E., Mareš, J. *Pedagogický slovník*. 6. vyd. Praha: Portál, 2009. 400 s. ISBN 978–80–7367–647–6.

Průcha, J. *Pedagogická encyklopedie*. Praha: Portál, 2009. 936 s. ISBN 978–80–7367–546–2.

*Wikipedie: Otevřená encyklopedie: Celoživotní vzdělávání*[online]. c2012 [citováno 2014–03–31]. Dostupný z WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/Celo%C5%BEivotn%C3%AD\\_vzd%C4%9Bl%C3%A1v%C3%A1n%C3%AD](http://cs.wikipedia.org/wiki/Celo%C5%BEivotn%C3%AD_vzd%C4%9Bl%C3%A1v%C3%A1n%C3%AD)> .

Zounek, J. *E-learning - jedna z podob učení v moderní společnosti*. Brno: Masarykova univerzita, 2009. 161 s. ISBN 978–80–210–5123–2.

## Mgr. Adéla Dilhofová

Vystudovala obor knihovnictví a vědecké informace na Masarykově univerzitě v Brně. Působila jako pedagog na Vyšší odborné škole knihovnických, informačních a sociálních služeb v Brně. V současnosti se věnuje vzdělávání knihovníků v Moravské zemské knihovně v Brně. Organizuje rekvalifikační kurzy a praxi pro knihovníky a poskytuje v tomto směru konzultace a poradenství.

# Percepcia textu a multitasking

Duchoňová Lenka

duchonova11@uniba.sk

**Abstrakt:** Multitasking z používateľského hľadiska predstavuje schopnosť vykonávať viacero činností (úloh) naraz. Autorka načrtáva niektoré dôsledky multitaskingu s dôrazom na proces učenia sa. V tomto kontexte sú prezentované výsledky pilotáže, ktorej cieľom bolo skúmať porozumenie textu u vysokoškolských študentov v podmienkach multitaskingu.

**Kľúčové slová:** multitasking, percepcia textu, multitasking a učenie

## Úvod

Už v roku 1740 lord Chesterfield vo svojich listoch dáva užitočnú radu synovi: „*V priebehu dňa je dosť času na všetko, ak robíš jednu vec naraz, ale nie je dosť času v roku, ak budeš robiť dve veci naraz*“ (Rosen 2008, s. 105).

Multitasking bol, je a bude prirodzenou súčasťou každodenného života. Vychádza z ľudskej snahy „stihnúť viac vecí“ (činností, úloh) za krátky časový interval. Vyskytuje sa tak v bežných situáciách v rôznych podobách:

- počúvanie hudby pri upratovaní, predstavuje interakciu činnosti s médiom;
- počúvanie hudby pri učení (čítanie učebnice), prezentuje multitasking v podobe paralelného sledovania dvoch a viacerých médií;
- sledovanie videa na youtube a súbežné komunikovanie s priateľmi na sociálnych sieťach, determinuje interakciu s dvomi a viac rôznymi platformami na jednom médiu (Hrdináková a Rankov 2013, s. 105).

Pojem multitasking sa začal používať v oblasti informatiky, kde označoval paralelné spracovanie úloh systémom. „*Jadro operačného systému prideluje bežiacim procesom postupne procesorový čas (time slices), a tak vytvára ilúziu súčasného behu aplikácií*“ (Říha a Klaška 2000). Vo všeobecnosti môžeme povedať, že ide o podieľanie sa (participáciu) na dvoch alebo viacerých činnostiach súčasne (Wang a Thernev 2012, s. 493).

Z úvodu je zrejmé, že multitasking nie je možné považovať za novú vedeckú koncepciu, či novodobý fenomén. Možno ho vnímať skôr ako prejav informačnej, resp. znalostnej spoločnosti, či dokonca „životný štýl súčasnosti“. Ide o ľudský pokus robiť viac vecí súčasne a tak rýchlo ako je to len možné (Rosen 2008, s. 105) v dôsledku spoločenských nárokov a zmien. Multitasking nadobudol obrovskú popularizáciu vďaka vývoju a konvergencie mnohých nových foriem médií a informačno-komunikačných technológií (Lin 2009). Dôsledkom je vytváranie notebookov, smartfónov, tabletov, resp. ich operačných systémov s podporou multitaskingu. Nejednen článok vyzdvihoval výhody tejto funkcie ako je skrátenie času, zefektívnenie a zatraktívnenie práce – „s multitaskingom je nám lepšie“ (Pavlíček 2012).

## 1. Dôsledky multitaskingu v kontexte učenia sa

V súčasnosti je možné multitasking vnímať na rôznych úrovniach (technologická, behaviorálna, kognitívna, sociálna, apod.). Odborníci formou rozsiahlych výskumov a diskusií sa snažia determinovať jeho signifikantné efekty na koncentráciu, porozumenie, pamäť, kvalitu a úroveň vykonaných úloh, činností.

Z neurologického hľadiska sa pomocou rádiologickej technológie magnetickej rezonancie (MRI) sledovala činnosť mozgu v podmienkach tzv. „single-tasking“ a multitasking. Výskumy potvrdili, že mozog má svoje limity. Preukázalo sa, že paralelné vykonávanie úloh nie je výhodné pre prácu človeka. Rozptýlenie mozgovej aktivity znižuje celkovú úroveň kognitívnych schopností. Multitasking sa považuje za vyrušenie, ktoré znižuje schopnosť efektívneho udržania si vedomostí (Forde, Knowlton a Poldrack 2006).

Magnetická rezonancia v ďalšej štúdií ukázala, že vlny mozgovej aktivity sú v podmienkach multitaskingu náročnejšie ako v podmienkach „single-tasking“ (Adcock et al. 2000).

Jeden z výskumov poukazuje nato, že mozog využíva dva pamäťové systémy v závislosti od známych a neznámych informácií (Goel, Makale a Grafman 2004).

Tréning akejkoľvek činnosti vo všeobecnosti vedie k jej zlepšeniu. Preukázalo sa, že multitaskingové školenie ako celok vedie k zvýšeniu objemu sivej mozgovej hmoty v oblastiach zapojených do multitaskingu rôznymi spôsobmi (Takeuchi et al. 2013, s. 11).

Vplyv multitaskingu na porozumenie textu a koncentráciu skúmalo viacero štúdií. Jednou z nich je štúdia Jeonga a Hwanga. Výsledky ukazujú, že multitasking znižuje úroveň porozumenia a koncentrácie. Ďalším zistením štúdie je, že stupeň porozumenia môže ovplyvniť „funkcia“ média pri multitaskingu (primárna vs. sekundárna) (Jeong a Hwang 2012). Identifikovanie média ako priority (primárna funkcia) a „kulisy“ (sekundárna funkcia) predstavuje zároveň priradenie pozornosti týmto médiám (Čítam časopis pri sledovaní televízie, alebo sledujem televíziu pri čítaní časopisu?).

Už z tohto neurokognitívneho hľadiska je zjavné, že multitasking neľahčuje proces učenia. „*Multitasking nepriaznivo ovplyvňuje ako sa naučíte*“ (Poldrack cit. podľa Wolpert 2006). Výsledky ukazujú, že rozptylenie, resp. multitasking núti jedinca venovať menšiu pozornosť tomu, čo robí. To znamená, že nebude môcť vydať taký istý výkon pri učení, ako pri plnom sústredení sa (Poldrack cit. podľa Wolpert 2006).

Pamäť je nevyhnutný prostriedok učenia sa. Pri nadobúdaní poznatkov využívame hippocampus, ktorý má kľúčovú úlohu pri spracovaní, ukladaní a vyvolávaní informácií (spomenutí). Ak sa učíme bez rozptyľovania, resp. multitaskingu, hippocampus je zapojený. V podmienkach multitaskingu nie je zapojený hippocampus, ale systém striatum, ktorý je základom našej schopnosti učiť sa nové zručnosti. Multitasking tak mení spôsob učenia sa (Poldrack cit. podľa Wolpert 2006).

## 2. Mladá generácia – učenie sa v podmienkach multitaskingu

Viacgeneračná štúdia kolektívu autorov z roku 2009 mapovala informačné správanie 3 generácií: Boomers generácia (1946–1964); Generácia X (1965–1978) a Net generácia (narodení po 1978). Podľa ich zistení najmladšia generácia, resp. Net generácia trávi viac času s médiami oproti predošlým generáciám. Akceleračný trend z generačného aspektu nie je markantný iba v prípade frekvencie využívania médií, ale aj v ich kombinácií. Najstaršia sledovaná generácia (Boomers generácia) využívala v priemere 23,2 kombinácií mediálnych aktivít. V prípade generácie X počet kombinácií mediálnych aktivít vzrástol na 32,4. Až 37,5 kombinácií mediálnych aktivít realizovala Net generácia (Carrier et al. 2009).

Technologický progres a sociálny tlak na okamžitú odozvu podporujú rozmach multitaskingu. Rozvíja sa už v ranom veku, čo potvrdzuje aj štúdia „*Generácia MZ*“ (2010).

V dôsledku multitaskingu dochádza k zmenám a nárokom na kognitívne spracovanie informácií a distribúciu pozornosti (Ophir, Nass a Wagner 2009).

V kontexte vzdelávania môžeme hovoriť o rozvinutí povrchného štýlu učenia sa. Podľa Meyera by multitasking mohol narušiť vývoj schopností myslieť a analyzovať informácie (Meyer cit. podľa Aratani 2007). Rozdelenie pozornosti najmä u mladej generácie má vplyv nielen na spôsob učenia, ale aj socializovania, vykonávania tvorivej práce a pochopenia sveta (Wallis et al. 2006, s. 51).

Permamentný tok informácií a zábavy pri učení sa doma, ale aj v triede je prirodzený jav mladej generácie. Podľa výsledkov nedávnej štúdie pozornosť študentov klesá po 15 minútach. Po uplynutí 15 minút študenti venovali približne 65% sledovaného času na svoje školské práce (Rosen cit. podľa Paul 2013).

V súčasnosti je ťažké ustrážiť hranicu medzi využívaním technológií na študijné účely a „neštudijné“ účely, čoho dôkazom sú rôzne štúdie. Celouniverzitná štúdia Univerzity v New Hampshire zistila, že až 80% vysokoškolských študentov posielala textové správy počas prednášok (Coleman, Eastman a Norman 2011). Ďalšia štúdia uvádza, že až 58 % študentov využívajúcich notebooky na prednáškach, ich používa na „neštudijné“ účely viac ako polovicu času (Soven 2013).

Najčastejšie digitálne aktivity študentov pri učení sa je posielanie textových správ (instant messaging), e-mailov, sledovanie sociálnej siete Facebook (v rámci nej písať statusy, zdieľať informácie a pod.), surfovanie po internete a i. Každá z týchto úloh je náročná a každá z nich používa rovnakú oblasť mozgu (Meyer cit. podľa Paul 2013).

### 3. Percepcia textu u vysokoškolských študentov v podmienkach multitaskingu

Percepcia ako druhá fáza komplexného procesu recepcie, na základe zmyslových receptov, realizuje analýzu vnímaného objektu. Výsledkom percepčnej fázy je dekodovanie prijatých informácií (Katuščák 1998, s. 280). Ferko a Solčánová (2002) hovoria o 3 fázach percepcie: vnímanie, porozumenie a zapamätanie.

V rámci našej pilotáže sme sa zamerali na aspekt porozumenia, ako jeden z dôležitých faktorov pri procese učenia sa.

#### 3.1 Metodológia a realizácia

Naším cieľom bolo zistiť úroveň porozumenia textu vysokoškolských študentov v 2 rôznych podmienkach, resp. situáciách: **A.** porozumenie textu v podmienkach multitaskingu a **B.** porozumenie textu v podmienkach „single tasking“ (Tab. 1 Popis podmienok realizácie úlohy). Pilotáže sa zúčastnilo 11 študentov 1. ročníka magisterského štúdia Katedry knižničnej a informačnej vedy Univerzity Komenského v Bratislave.

Tab. 1 Popis podmienok realizácie úlohy

<b>A. Porozumenie textu v podmienkach multitaskingu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Študenti majú text (cloze test) vytlačený na papieri. Doplnené šlová zaznamenávajú! do záznamového hárku na počítači.</li> <li>• Počas realizácie úlohy hrá v miestnosti hlasná hudba.</li> </ul>
<b>B. Porozumenie textu v podmienkach „single tasking.“</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Študenti majú text (cloze test) vytlačený na papieri. Chýbajúce šlová dopĺňajú priamo do vytlačeného papiera.</li> <li>• Počas realizácie úlohy je v miestnosti ticho.</li> </ul>

Na meranie úrovne porozumenia textu sme použili metódu **cloze testu**. Metóda bola aplikovaná na 2 typy textu: umelecký [Malý princ (2012)] a vecný [Slovenské kráľovské mestá (2009)]. Rozsah vybraných textov bol v rozmedzí 339–351 slov.

Vyhodnotenie cloze testu bolo realizované formou percentuálnej úspešnosti správne doplnených slov. Jednotlivé cloze testy boli vyhodnotené 2 spôsobmi:

- **presnosť** - presne doplnené slovo,
- **kontext** - do úvahy sa berú aj synonymá pôvodného slova a slová, ktoré dávajú v kontexte zmysel (Gavora et al. 2010; Greger 2005).

Úroveň porozumenia textu sa identifikovala pomocou stupnice (Tab. 2 Stupnica úrovne porozumenia).

Tab. 2 Stupnica úrovne porozumenia (Bormuth 1968 cit. podľa Legenza a Elijah 1979; Greger 2005)

	Umelecký text	Vecný text
V (Vysoká úroveň porozumenia textu)	58%–100%	54%–100%
S (Středná úroveň porozumenia textu)	44%–57%	40%–53%
N (Nízká úroveň porozumenia textu)	43%–0%	39%–0%

.Porozumenie textov umelekej literatúry má svoje špecifiká, ktoré sa líšia od porozumenia vecných textov (Gavora, Šrajzerová 2009). Z tohto dôvodu sme stupnicu pre vecné texty upravili. Vychádzali sme zo základnej stupnice, ktorá je dodnes aplikovaná najmä na umelecké texty (Bormuth 1968 cit. podľa Legenza a Elijah 1979). Uvedenú stupnicu sme upravili so zreteľom na obťažnosť textu a ďalších odporúčaní (uvedené v Greger 2005).

#### 3.2 Výsledky pilotáže

Výsledky pilotáže sme zosumarizovali do 2 prehľadných tabuliek (Tab. 3 Umelecký text; Tab. 4 Vecný text). V tabulkách sú zaznamenané výkony jednotlivých respondentov v špecifických podmienkach (situácia A a situácia B).



V prehľade je možné identifikovať zlepšenie, či zhoršenie výkonu jednotlivých respondentov. Pri percentuálnom vyjadrení úspešnosti je priradený identifikátor, ktorý determinuje úroveň porozumenia (V – vysoká úroveň porozumenia; S – stredná úroveň porozumenia; N – nízka úroveň porozumenia).

Výsledky sú porovnateľné z hľadiska presnosti a kontextu<sup>1</sup>. Signifikantná je odchýlnosť v percentuálnej úspešnosti cloze testu týchto dvoch hľadísk v prospech kontextu. Tento fakt pripisujeme možnostiam bohatej slovnej zásoby slovenského jazyka. Údaje naznačujú, že študenti vo veľkej miere nahradili pôvodné slová ich synonymami alebo slovami v kontexte, čo zároveň nemusí znamenať nižšiu úroveň porozumenia textu. Tento jav bol príznačný pre oba typy textov.

Pilotáž nezachytila markantné rozdiely v úrovni porozumenia textu. Na základe zistených výsledkov môžeme konštatovať, že úroveň porozumenia textu v podmienkach multitasking (situácia A) bola porovnateľná s úrovňou porozumenia textu v podmienkach „single tasking“ (situácia B).

Tab. 3 Umelecký text

	PŘESNOST			KONTEXT	
A. Percepcia textu v podmienkach multitasking	<b>Muži:</b>				
	1. respondent	68,18 %	V	86,36 %	V
	2. respondent	45,45 %	S	62,12 %	V
	3. respondent	40,90 %	N	53,03 %	S
	4. respondent	54,54 %	S	71,21 %	V
	<b>Ženy:</b>				
	5. respondent	36,36 %	N	43,93 %	S
	6. respondent	68,18 %	V	86,36 %	V
	7. respondent	63,63 %	V	77,27 %	V
	8. respondent	51,51 %	S	56,06 %	V
	9. respondent	63,63 %	V	78,78 %	V
	10. respondent	60,60 %	V	78,78 %	V
11. respondent	57,57 %	S	72,72 %	V	
B. Percepcia textu v podmienkach „single tasking“	<b>Muži:</b>				
	1. respondent	50,76 %	S	61,53 %	V
	2. respondent	49,23 %	S	61,53 %	V
	3. respondent	46,15 %	S	55,38 %	S
	4. respondent	53,84 %	S	67,69 %	V
	<b>Ženy:</b>				
	5. respondent	47,69 %	S	61,53 %	V
	6. respondent	66,15 %	V	86,15 %	V
	7. respondent	60 %	V	75,38 %	V
	8. respondent	50,76 %	S	63,07 %	V
	9. respondent	53,84 %	S	72,30 %	V
	10. respondent	56,92 %	S	76,92 %	V
11. respondent	61,53 %	V	72,30 %	V	

V prípade umeleckých textov úroveň porozumenia textu nebola značne narušená v podmienkach multitasking (situácia A). Dokonca môžeme konštatovať mierne zlepšenie výsledkov cloze testu v prospech podmienok multitasking. Lepšie výsledky dosiahli najmä ženy. Priemerná úspešnosť žien v podmienkach multitasking bola 57,35 % (muži: 52,27 %). V rámci situácie B muži dosiahli priemere 50 % úspešnosti a ženy 56,69 %.

1 V tomto texte budú považované za prioritne výsledky z hľadiska presnosti. Priemerné hodnoty výsledkov budú vypočítané z uvedeného pohľadu.

Tab. 4 Vecný text

	PŘESNOST			KONTEXT	
A. Percepcia textu v podmienkach multitaskingu	<b>Muži:</b>				
	1. respondent	39,06 %	N	53,12 %	S
	2. respondent	45,31 %	S	70,31 %	N
	3. respondent	20,31 %	N	32,81 %	N
	4. respondent	39,06 %	N	54,96 %	V
	<b>Ženy:</b>				
	5. respondent	20,31 %	N	21,88 %	N
	6. respondent	43,75 %	S	60,94 %	V
	7. respondent	46,88 %	S	57,81 %	V
	8. respondent	43,75 %	S	57,81 %	V
	9. respondent	59,38 %	V	68,75 %	V
10. respondent	50 %	S	63,50 %	V	
11. respondent	35,93 %	N	48,43 %	S	
B. Percepcia textu v podmienkach „single taskingu“	<b>Muži:</b>				
	1. respondent	40,91 %	S	65,15 %	V
	2. respondent	46,97 %	S	39,70 %	V
	3. respondent	37,88 %	N	53,03 %	S
	4. respondent	40,91 %	S	62,12 %	V
	<b>Ženy:</b>				
	5. respondent	22,73 %	N	28,79 %	N
	6. respondent	40,91 %	S	45,45 %	S
	7. respondent	40,91 %	S	62,12 %	V
	8. respondent	45,45 %	S	62,12 %	V
	9. respondent	40,91 %	S	63,64 %	V
10. respondent	42,42 %	S	57,58 %	S	
11. respondent	31,81	N	39,39 %	N	

Obdobná situácia bola aj v prípade vecných textov. Priemerná úspešnosť mužov v situácii A bola 35,94 % (ženy: 42,86 %). Na rozdiel od umeleckých textov muži v podmienkach „single taskingu“ dosiahli vyššiu úspešnosť v cloze teste (v priemere 41,68 %). Úspešnosť žien v týchto podmienkach (situácia B) predstavovala priemerne 37,87 %.

Na záver sa pozrieme na celkovú úspešnosť respondentov. V rámci umeleckých textov priemerná úspešnosť respondentov v podmienkach multitaskingu bola 55,51 %, čo je o 1,25 % viac ako v prípade podmienok „single taskingu“ (54,26 %). U odborných textoch v situácii A bola priemerná úspešnosť respondentov 40,34 %. Naproti tomu priemerná úspešnosť študentov odborných textov v situácii B bola 39,26 %, čo predstavuje pokles o 1,08 %.

Z uvedeného vyplýva, že úroveň porozumenia textu respondentov (Tab. 5 *Úroveň porozumenia textu respondentov*) je v prípade umeleckých textov v oboch podmienkach (situácia A a situácia B) na **strednej úrovni porozumenia textu** (S). Rozdiel nastáva iba v prípade odborných textov. Paradoxne v podmienkach „single taskingu“ majú respondenti **nízkú úroveň porozumenia textu** (N).

## Záver

Výsledky pilotáže ukazujú, že porozumenie textov (odborný a umelecký text) nebolo v značnej miere ovplyvnené multitaskingom. Podľa niektorých odborníkov táto skutočnosť poukazuje nato, že mozog súčasnej generácie sa prispôbuje technologickému pokroku (Small a Vorgan 2009 cit. podľa Lee, Lin a Robertson 2011).

Napriek vyššie uvedenému je možné identifikovať evidentné rozdiely v porozumení textu z hľadiska jeho typov. Porozumenie umeleckého textu dosahovalo hornú hranicu strednej úrovni v oboch podmienkach (situácia A: 55,51

%; situácia B: 54,26 %). Naproti tomu porozumenie vecného textu dosahovalo dolnú hranicu strednej úrovni. V podmienkach „single tasking“ dokonca hovoríme o nízkej úrovni porozumenia text (39,26 %). Ide však o nepatrný rozdiel (1,08 %). Ak sa pozrieme na problém globálne, umelecké texty dosahovali vyššiu úroveň porozumenia textu ako vecné texty, čo značí nízku úroveň čitateľskej gramotnosti v rámci odborných textov. Je zrejmé, že vecné texty s ich špecifikáciami (fakty, štylizácia, jazyk a pod.) predstavujú vyššiu kognitívnu záťaž, čo sa prejavilo aj vo výsledkoch pilotáže.

Na základe výsledkov pilotáže sa môžeme prikloniť k názoru, že nové informačno-komunikačné technológie menia spôsob získavania a spracovania, resp. percepcie informácií (Small a Vorgan 2009 cit. podľa Lee, Lin a Robertson 2011). Z tohto dôvodu je potrebné identifikovať príčiny, následky a dôsledky týchto „inovovaných“ stratégií spracovania informácií. Zodpovedanie týchto otázok bude kľúčové pre pochopenie poznania v 21. storočí (Ophir, Nass a Wagner 2009).

## Poznámka

Tento príspevok bol napísaný v rámci grantovej úlohy KEGA 133UK-4/2013 MIKS - Mediálne a informačné kompetencie pre znalostnú spoločnosť.

---

## Literatúra:

ADCOCK, R. Alison et al., 2000. Functional neuroanatomy of executive processes involved in dual-task performance. In: PNAS: Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America [online]. 2000, vol. 97, issue 7, p. 3567–3572 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://www.pnas.org/content/97/7/3567.full?sid=214e75a5-fb7d-4c02-bf6f-6b7ae0f1c7a5>

BORMUTH, J. R., 1968 cit. podľa LEGENZA, Alice a David ELIJAH, 1979. The Cloze Procedure: Some New Applications. In: Journal of Educational Research [online]. 1979, vol. 72, issue 6, p. 351–355 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=8f6e4b4c-2c24-488d-a19a-e3df4703593a%40sessionmgr198&hid=122>

CARRIER, L. Mark et al., 2009. Multitasking across generations: Multitasking choices and difficulty ratings in three generations of Americans. In: Computers in Human Behavior [online]. 2009, 25, p. 483–489 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://www.csudh.edu/psych/MultitaskingFinal.pdf>

COLEMAN, Lindsey, EASTMAN, Gretchen a Brian NORMAN, 2011. In-Class Texting Behaviors Among College Students. In: News University of New Hampshire [online]. 2011 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://www.unh.edu/news/docs/UNHtextingstudy.pdf>

FERKO, P. a M. SOLČÁNOVÁ, 2002. Percepcia odborného textu. In: Acta Universitas Matthiae Belii. Banská Bystrica: FPV UMB, 2002, roč. 2, s. 71–75. ISSN 1338–4430.

FOERDE, Karin, KNOWLTON, Barbara J. a Russell A. POLDRACK, 2006. Modulation of Competing Memory Systems by Distraction. In: PNAS: Proceedings of the National Academy of Sciences [online]. 2006, vol. 103, issue 31, p. 11778–11783 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://www.pnas.org/content/103/31/11778.full>

GAVORA, Peter a ŠRAJEROVÁ, Hana. 2009. Porozumenie textu zisťované cloze-testom vo vzťahu k niektorým charakteristikám žiakov. In: Slovo o slove: Zborník Katedry komunikačnej a literárnej výchovy Pedagogickej fakulty Prešovskej univerzity [online]. Prešov: Pedagogická fakulta Prešovskej univerzity, 2009, roč. 15, s. 199–207 [cit. 2014–01–03]. ISBN 978–80–8068–972–8. Dostupné na: [http://www.indi.pf.unipo.sk/files/pubs/slovo\\_o\\_slove\\_15.pdf](http://www.indi.pf.unipo.sk/files/pubs/slovo_o_slove_15.pdf)

GAVORA, Peter et al., 2010. Elektronická učebnica pedagogického výskumu. [online]. Bratislava: Univerzita Komenského, 2010 [cit. 2014–01–03]. ISBN 978–80–223–2951–4. Dostupné na: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>

GREGER, David, 2005. Možnosti zjišťování a měření obtížnosti didaktického textu: Disertační práce [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze: Pedagogická fakulta, 2005 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: [http://www.davidgreger.cz/images/pdf\\_files/davidgreger-disertace.pdf](http://www.davidgreger.cz/images/pdf_files/davidgreger-disertace.pdf)

GOEL, Vinod, MAKALE, Milan a Jordan GRAFMAN, 2004. The hippocampal system mediates logical reasoning about familiar spatial environments. In: Journal of Cognitive Neuroscience [online]. 2004, vol. 16, issue 4, p. 654–664 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=5c5365f8-4889-4e4d-b423-c65eb487d576%40sessionmgr113&vid=1&hid=120>

HRDINÁKOVÁ, Eudmila a Pavol RANKOV, 2013. Mediálny multitasking. In: ITlib: Informačné technológie a knižnice [online]. Bratislava: CVTI, 2013, č. 2, s. 5–12 [cit. 2014–01–03]. ISSN 1336–0779. Dostupné na: [http://itlib.cvtisr.sk/buxus/docs/05\\_medialny%20multitasing.pdf](http://itlib.cvtisr.sk/buxus/docs/05_medialny%20multitasing.pdf)

JEONG, Se-Hoon a Yoori HWANG, 2012. Does Multitasking Increase or Decrease Persuasion?: Effects of Multitasking on Comprehension and Counterarguing. In: Journal of Communication [online]. 2012, vol. 62, issue 4, p. 571–587 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1460-2466.2012.01659.x/full>

KATUŠČÁK, Dušan et al., 1998. Informačná výchova: Terminologický a výkladový slovník: odbor knižničná a informačná veda. 1. vyd. Bratislava: SPN, 1998. ISBN 80–08–02818–1. Recepcia; percepcia; vnímanie, s. 280.

LIN, Lin, Breadth-biased versus focused cognitive control in media multitasking behaviors. In: PNAS: Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America [online]. 2009, vol. 106, issue 37, p. 5521–5522 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://www.pnas.org/content/106/37/15521>

MEYER, David cit. podľa ARATANI, Lori, 2007. Teens can multitask, but what are the costs?. In: The Washington Post [online]. 26. February 2007 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://www.washingtonpost.com/wp-dyn/content/article/2007/02/25/AR2007022501600.html>

MEYER, David cit. podľa PAUL Murphy Annie, 2013. How Does Multitasking Change the Way Kids Learn?. In: MindShift [online]. 3. May 2013 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://blogs.kqed.org/mindshift/2013/05/how-does-multitasking-change-the-way-kids-learn/>

OPHIR, Eyal, NASS, Clifford a Anthony D. WAGNER, 2009. Cognitive Control in Media Multitaskers. In: PNAS: Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America [online]. 2009, vol. 106, issue 37, p. 15583–15587 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2747164/>

PAVLÍČEK, Michal, 2012. Multitasking: co to je a jak funguje na jednotlivých systémech?. In: mobilnet.cz [online]. Praha: 24net s.r.o., 21. únor 2012 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://mobilnet.cz/clanky/multitasking-co-to-je-a-jak-funguje-na-jednotlivych-systemech-8602>

POLDRACK Russell A. cit. podľa WOLPERT, Stuart, 2006. Russell Poldrack: Multi-Tasking Adversely Affects the Brain's Learning Systems. In: UCLA Department of Psychology [online]. 25. July 2006 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://www.psych.ucla.edu/news/russell-poldrack-multi-tasking-adversely-affects-the-brains-learning-systems>

RIDEOUT, Victoria J., FOEHR, Ulla G. a Donald F. ROBERTS, 2010. Generation M2: Media in the Lives of 8 to 18 Year Olds [online]. Washington: Henry J. Kaiser Family Foundation, 2010 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://www.kff.org/entmedia/upload/8010.pdf>

ŘÍHA, Petr a Luboš KLAŠKA, 2000. Multitasking. In: Svět sítí: Slovník počítačové informatiky a sítí [online]. Praha: Infinity a.s., 2000 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://www.svetsiti.cz/slovník.asp?hid=multitasking>

ROSEN, Christine, 2008. The myth of multitasking. In: The New Atlantis: A Journal of Technology & Society [online]. Washington: The Center for the Study of Technology and Society, 2008, 20, p. 105–110 [cit. 2014–01–03]. ISSN 1555–5569. Dostupné na: <http://www.thenewatlantis.com/publications/the-myth-of-multitasking>

ROSEN Larry cit. podľa PAUL Murphy Annie, 2013. How Does Multitasking Change the Way Kids Learn?. In: MindShift [online]. 3. May 2013 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://blogs.kqed.org/mindshift/2013/05/how-does-multitasking-change-the-way-kids-learn/>

SAINT-Exupéry de Antoine, 2012. Malý princ. 6. vyd. Bratislava: GARDENIA Publishers, 2012. ISBN 978–80–85662–72–6.

SEREČUN, Mikuláš et al., 2009. Slovenské kráľovské mestá: Bardejov, Kežmarok, Levoča, Stará Ľubovňa. [s.l.]: Bambow, 2009. ISBN 978–80–968977–7–3.

SMALL, Gary a Gigi VORGAN, 2009 cit. podľa LEE, Jennifer, LIN, Lin a Tip ROBERTSON, 2011. The impact of media multitasking on learning. In: Learning, Media and Technology [online]. 2011, vol. 37, issue 1, p. 94–104 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/17439884.2010.537664>

SOVEN, Jeff, 2011. Law Student Laptop Use During Class for Non-Class Purposes: Temptation v. Incentives. In: SSRN: Social Science Research Network [online]. 7. April 2011 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1805107](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1805107)

TAKEUCHI, Hikaru et al., 2013. Effects of multitasking-training on gray matter structure and resting state neural mechanisms. In: Human Brain Mapping [online]. 17 December 2013, p. 1–15 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hbm.22427/full>

WALLIS, Claudia et al., 2006. GenM: The Multitasking Generation. In TIME Magazine [online]. 27. March 2006, p. 48–55 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://content.time.com/time/magazine/article/0,9171,1174696,00.html>

WANG, Zheng a John M. TCHERNEV, 2012. The “Myth” of Media Multitasking: Reciprocal Dynamics of Media Multitasking, Personal Needs, and Gratifications. In: Journal of Communication [online]. 2012, vol. 62, issue 3, p. 493–513 [cit. 2014–01–03]. Dostupné na: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1460-2466.2012.01641.x/full>

---

### **Mgr. Lenka Duchoňová**

Pôsobí ako interný doktorand na Katedre knižničnej a informačnej vedy Filozofickej fakulty Univerzity Komenského v Bratislave. Zaujíma sa o čitateľskú, informačnú a mediálnu gramotnosť, najmä detí a mladých ľudí. Pracuje na dizertačnej práci s názvom Percepcia textu u dieťaťa v kontexte multitaskingu.

# Efektivní komunikace ve službách veřejných knihoven

Foberová Libuše

*libuse.foberova@fpf.slu.cz*

**Abstrakt:** Cílem efektivní komunikace je věnovat druhému pozornost. Pozorujeme ho a dáme mu najevo, že ho vnímáme (navázání očního kontaktu, otočení se k němu, naklonění těla, snížení se na úroveň dítěte, naslouchání, empatie a vstřícnost – přátelskost), dále napodobíme jeho postoje a řeč – tzv. zrcadlení. Během efektivní komunikace přijímáme signály, vysíláme a pracujeme se signály, tzv. předání a vzetí slova, a spolupracujeme. Nikdy by náš rozhovor neměl být monologem. Umění komunikace spočívá v připravenosti a schopnosti knihovníka aktivně se podílet na přijímání a předávání sdělení. Efektivně komunikovat znamená využívat všechny složky komunikace verbální, neverbální, komunikaci činem při dialogu, prezentaci, argumentaci či vyjednávání. Efektivní komunikace je proces dorozumění a budování kvalitních mezilidských vztahů v prostředí veřejných knihoven. Má několik rovin, knihovník komunikuje s uživatelem, s kolegy, s vedoucím a nepřímo i s celou komunitou, ve které knihovna působí. Příspěvek rozebírá komunikaci mezi knihovníkem a uživatelem a upozorňuje na chyby, navrhuje doporučení a uvádí konkrétní příklady z praxe.

**Klíčová slova:** Komunikace, efektivní komunikace, typologie osobnosti, naslouchání, knihovník, uživatel, čtenář, veřejné knihovnické a informační služby.



Obr. č. 1 Hlavní aktéři efektivní komunikace v prostředí veřejných knihoven (interní/externí komunikace)

# 1. Typy lidí

## Typologie osobnosti

Osobnost člověka je organizovaný celek duševního života, integrovaný s biologickou a společenskou stránkou jeho existence v proměnlivou a dynamicky založenou strukturu. Funguje jednotně z hlediska složek, které ho utvářejí a které je možno označit jako emotivní, kognitivní a konativní. Chceme-li někoho charakterizovat, musíme si všimnout jeho temperamentu, charakteru, schopností, dovedností, vůle, motivace, jeho zájmů a postojů.

Hippokrat dělí osobnosti podle temperamentu na: Choleriky – dobrý organizátor, pohotový... ALE dosti dominantní a výbušný. Sangviniky – nápaditý, přátelský, osobní charisma ... ALE v organizaci úkolů bývá méně spolehlivý, nedotahuje věci do konce. Melancholiky – vhodný pro vědeckou práci, důsledný ... ALE není vhodný pro vedení týmů – skeptický, kritický. Flegmatiky – oblíbený v kolektivu, tichý, klidný... ALE chybí mu pracovní motivace – musí být veden. Každý člověk je individualita. Osobnost je individuální spojení biologických, psychologických a sociálních aspektů každého jedince. Je utvářena ve vztazích mezi lidmi, prostředím a společností. Osobnost je soustavou vlastností, charakterizujících celistvou individualitu konkrétního člověka, zaměřeného na realizaci životních cílů a rozvinutí svých potencialit.

Podle postojů lidí se dá odvodit, s jakým typem člověka jednáme a jaký způsob komunikace zvolit. Schémata jsme převzali z publikace: Štěpáník, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi. 2, Komunikace*. Praha: Grada, 2005, s. 64.

### 1) Zamyšlení, únava, apatie (expresivní typ)



### 3) Nadřazenost, uvolněnost, sebejistota (řídící typ)



### 2) Otevřenost, upřímnost (přátelský typ)



### 4) Sklíčenost, deprese, rezignace (expresivní typ)



5) Přípravenost jednat, zamyšlení a aktivace (analytický typ)



8) Servilita a podřízenost (analytický typ)



6) Strach, úzkost, stísněnost, obrana (expresivní typ)



9) Agresivita, neomalenost a hrubost (řídící typ)



7) Aktivita a dominance (řídící typ)





**Uživatelé jsou různí.** Přátelský a analytický typ (vstřícní uživatelé), expresivní a řídicí typ... (uživatelé, kteří se v komunikaci prosazují). Analytický typ chce být veden a orientuje se spíše na úkol. Není příliš ohleduplný, upřednostňuje sám sebe, je spíše emocionálně chladný a nespolupracuje. Vychází z předpokladu, že on je v pořádku, tak i druzí. Přátelský typ chce být rovněž veden, ale orientuje se na lidi. Má tendenci pomáhat druhým. Spolupracuje, k druhým je citlivý a vstřícný. Řídicí typ je vůdčí typ a orientuje se na úkol, na výsledky a za všech okolností sleduje cíl. Expresivní typ je vůdčí typ, který se orientuje na lidi. Umí je získat, nadchnout, motivovat apod. Každý typ má své slabé a silné stránky. Žádný člověk není vyhraněným typem. Podle situace se lidé projevují různě. Styl chování se může v průběhu života měnit. Mnohdy neznáme dobře ani sami sebe, což ztěžuje naši komunikaci, nerozumíme si. Měli bychom se snažit porozumět sobě samým, jediné tak dokážeme pochopit druhé. Nejdůležitější komunikace v našem životě je ta, kterou vedeme sami se sebou. K odhalení osobnosti poslouží kvalitní testy na internetu, které si můžeme sami zkusit a zjistit, jak na tom skutečně jsme. BELBINŮV TEST, EYSENCKŮV TEST, MBTI test osobnosti ad.

## 1.1 Příklad z praxe – typologie osobnosti

Znáte sami sebe? Znáte svoje slabiny? Vybranou manažerku městské knihovny jsme podrobili třem různým testům. Vede knihovnu dvanáct let. Myslí si, že je dobrou vedoucí a že má pro tuto funkci všechny předpoklady. Je jí 45 let, má vysokoškolské knihovnické vzdělání a domnívá se, že největším kladem dobrého vedoucího je láska k lidem. Stejně tak i knihovníci, kteří pracují s lidmi, mají disponovat touto vlastností. Vybrali jsme Belbinův test, Eysenckův test a MBTI test osobnosti. Belbinův test vám přiřadí roli, kterou hrajete v týmu. Počítá s těmito rolemi: vykonavatel, vůdce, usměrňovatel, inovátor, hledač zdrojů, pozorovatel, týmový člověk a dokončovatel. Manažerce vyšly dvě hlavní role: vykonavatel, tedy člověk, který má organizační schopnosti. Dokáže nápady přetvořit ve skutečnost. Rád plánuje. Je metodický, odpovědný, důvěryhodný a výkonný. Další role, kterou manažerka v týmu hraje, je týmový člověk. Dokáže držet tým pohromadě, podporovat ostatní, naslouchat, povzbuzovat, harmonizovat a chápat. Je příjemná, ale ne soutěživá. Na co si má dát pozor: potřebuje tým, aby ji inspiroval (má nízkou motivaci); není příliš originální; má sklony k netrpělivosti; nedá na kritiku. EYSENCKŮV TEST - <http://temperament.wladik.net/aMBTI> test osobnosti - <http://testosobnosti.zarohem.cz/> potvrdily, že se jedná o osobnost, která je spíše *sangvinik* – tedy *stabilní extrovert*. Sangvinik má rád společnost. Je citový a okázalý, dokáže vše přeměnit v legraci. Je vždy vstřícný a optimistický. Jeho charisma přitahuje lidi. V testu osobnosti jí vyšlo: ENFJ – extrovert, empatický člověk, citlivý apod. Člověk s těmito vlastnostmi je dobrý vůdce, týmový hráč a osoba, která dokáže spolupracovat a preferuje spolupráci jako styl své práce. Testy potvrdily předpoklad, že se jedná o dobrou manažerku, která ovládá umění komunikovat a naslouchat. Belbinův test by si měl provést každý pracovník knihovny, aby věděl, jakou roli v týmu hraje a na co si má dát pozor. Jedině pokud budeme vědět, jak jsme na tom, můžeme začít pracovat na změně k lepšímu.

## 2. Nonverbální komunikace

Oblasti nonverbální komunikace, jako je kinezika, gestika, mimika, vizika, haptika – doteky - podání ruky, proxemika, posturologie apod., jsou velmi důležité. Řeč těla nás odhalí a pomůže nám lépe odhadnout partnera v komunikaci. Píchání ukazováčkem do stolu, zvedání ukazováčku do výšky, ukazováček míří na druhého, ukazováček se dotýká čela, ukazováček úká na spánek, bubnování prsty na stole, ruce za hlavou, zakrývání obličeje rukou, zkřížení paže na prsou, ruce v kapsách, zaťaté pěsti atd. o nás nepěkně vypovídají a ve službách nejsou žádoucí.

Tabulka č. 1) Šoponová, Jolana, Havlíčkův Brod: ICN, 2005.

Levá hemisféra	Pravá hemisféra
Logika	Emoce
Černá – bílá	Barvy
Slovo	Obraz a zvuk
Realita	Představy
Řízení	Vedení

Neverbální složka komunikace je z jedné třetiny skutečnost, realita a fakta a ze dvou třetin se jedná o pocity, dojmy a instinkty.

## 2.1 KOMUNIKACE TVÁŘÍ V TVÁŘ

Řeč těla se skládá z mimiky, gestikulace, posunků a postojů. **Mimika** zahrnuje všechny pocity a vnitřní postoje, které se odrážejí v obličejí. Obličej ovládá řada svalů. Říká se, že oči jsou zrcadlem duše. Bez navázání očního kontaktu nemůže vzniknout žádoucí komunikace. Pokud řečník uhýbá očima většinou je neupřímný, případně odsuzuje druhého nebo mu schází potřebné kompetence. Chcete-li ukázat svou upřímnost, dívejte se na lidi přímo. Při zrakovém kontaktu bychom měli respektovat společenské postavení. Osoba s vyšší autoritou má právo či povinnost navázat nebo ukončit zrakový kontakt. Pokračujete-li ve zrakovém kontaktu (tzv. zíráte na druhého), když byl přerušen (odmítnut), je vaše chování vyzývavé až drzé. Kontakt očí je velmi silný, pohledem přivoláme číšníka, trestáme dítě, dáváme najevo emoce (láska, nenávisť, pohrdání atd.). Ústa jsou bránou ke slovům. Ruka před ústy a mluvení přes ústa vzbuzují dojem, že chceme mluvené slovo vzít raději zpět, stažená ústa znamenají nejistotu a signalizují skepsi a rezervovanost. Partner odmítá slyšet, co říkáme. Pocity se dají vyjádřit i jinak, např. svráštěný nos znamená rovněž odmítavý postoj. Roztažení nosu naopak znamená, že slyšíme zajímavé věci apod. Svráštělé čelo, zdvižené obočí, vystrčená brada nebo vtažené tváře dávají partnerovi najevo naše nepřijemné pocity.

**Gestikulace** zahrnuje veškeré pohyby rukou a paží. Přílišné pohyby hovoří o temperamentu mluvčího. Vyjadřují náš vnitřní postoj. Rukama uchopujeme okolní svět. Ukazování prstem znamená, že jsme agresivní. Otevřená dlaň vzhůru dokazuje náš přátelský úmysl. Když vyučující vyvolává studenty, měl by mít otevřenou dlaň obrácenou vzhůru. Zkřížené ruce na prsou znamenají obranu proti „rétorickému šípu“ partnera. Ruce v bok naznačují nadřazenost, útok. Druhé osoby se v žádném případě nedotýkáme! Hlazení po ruce, chycení kolem ramen apod. se považuje za důvěrné, uvedete jím druhého do rozpaků. Rovněž je velmi neslušné skákat druhému do řeči. Rozhovor by měl ukončit starší řečník, žena, nadřazený, vždy korektně. Komunikujte s každým (uklízečka, šéf, klient, dítě) uctivě, jako se sobě rovným.

**Posunky** znamenají, že celým tělem dáváme najevo, co cítíme, co si myslíme. Otáčí-li se partner k nám bokem, chce mít odstup, obává se našeho útoku. Stojí-li k nám předkem, věří nám. Pokrčení ramen znamená, nevím, bezradnost atd.

U **postoj** si všímáme, jak druhý chodí, stojí nebo sedí. Vzpřímená chůze svědčí o sebedůvěře, skleslá o opaku ad. Způsob sezení o člověku hodně vypovídá. Sedí-li řečník na krajíčku, má obavy a je připraven k útěku. Sedí-li na celé židli (tzv. se vyvaluje) a má ruce zkřížené pod zakloněnou hlavou, vyznačuje tím své teritorium a nadřazenost. „*Pozor, tohle je moje území a tady jsem pánem já.*“

Pokud bychom se chtěli řeči těla naučit a ovládnout jí, může se nám spíše stát, že budeme působit směšně. Proto je nutné mluvit pravdu a být přesvědčený o tom, co sdělují. Jedině tak budu mít v souladu řeč těla s obsahem toho, co tvrdím.

**Hlas** je mocným komunikačním nástrojem. Umíme jím vyjádřit radost, nadšení, slávu, skleslost, pochybnost, váhání a smutek. Naladit hlas znamená vyjádřit náladu. Lidé mají hlas (z hudební terminologie) typu soprán, alt, tenor, baryton a bas. Vždy byste měli hovořit pomalu, působíte tak vážně, autoritativně a odhodlaně. Užívejte vhodnou hlasitost řeči. Kontrolujte svůj smích, ale nešetřete úsměvem. Pozor na falešné nucené úsměvy, zvláště ve službách jimi odradíte uživatele. (KOCHLÖFFELOVÁ, J., *Komunikační dovednosti 3. část*, Praha: Horizont Hotels, Ltd., 2002)

## 3. Knihovník & uživatel

### Chyby v komunikaci s uživatelem

**Nikdy neříkejte ne.** Ne je slovo, které uživatel nechce slyšet. Dejte uživateli najevo, že je vítaný. Buďte uživateli nápomocní, vyjděte mu vstříc. Buďte zdvořilí a slušní, projeďte upřímný zájem. Úsměv je zdarma, ale k nezaplacení. Pamatujte, že prostřednictvím čtenářů komunikujete s potenciaálními čtenáři. Každého uživatele je nutné dvakrát až třikrát obdarovat. Při příchodu srdečným pozdravem, během služby nabídneme reklamní drobnost (maličkost),

např. roční kalendář, kde si uživatel vyznačí vrácení knih apod. Třetím dárečkem je srdečné rozloučení, to si všichni dobře pamatují a ovlivňujeme tak jejich mínění o službě. Dbejte na přirozenost a usilujte o uvolněný postoj těla. Navažte otevřený kontakt očima a stůjte pevně a jistě na obou nohách. Pokud podáváte při pozdravu ruku, stisk má být pevný (ne silný a ne příliš slabý, tzv. „leklá ryba“). Ruku podává osoba s vyšší autoritou.

## Doporučení

**Jak odhadnout uživatele v komunikaci?** Reaguje na úsměv, či ne? Reaguje na vaši pozornost a zájem pozitivně, či nereaguje? Odpoví na otázku či poznámku, která se netýká bezprostředně toho, co s vámi vyřizuje?

### Pět pravidel komunikace s uživatelem

- 1) Znejte svého uživatele.
- 2) Mluvte a pište stručně, hlavně srozumitelně.
- 3) Komunikujte pravidelně.
- 4) Přidávejte stručné komentáře, jen když je to třeba.
- 5) Komunikaci řídí knihovník, ne uživatel.

**Umění klást otázky** (KOCHLÖFFELOVÁ, J., *Komunikační dovednosti 3. část*, Praha: Horizont Hotels, Ltd., 2002)

- 1) Odpověď závisí na umění správně položit otázku.
- 2) Máte-li strach, zmírněte jej pomocí otázek.
- 3) Nesnažte se otázkami druhé lidi nachytat, nějak je zkoušet. Vypovídá to spíše o vás než o nich.
- 4) Vyhněte se otázkám, které obviňují.
- 5) Nepoužívejte otázku jako výzvu.
- 6) Nepoužívejte otázky, kterými se povyšujete či chlubíte.
- 7) Nezneužívejte otázky.
- 8) Pro vyjádření vlastního názoru se nikdy neschovávejte za otázky, ale konstatujte.
- 9) Místo otázky udělejte raději pauzu.
- 10) Připomeňte partnerovi, že je v pořádku, když na otázku neodpoví.

**Umění odpovídat** (KOCHLÖFFELOVÁ, J., *Komunikační dovednosti 3. část*, Praha: Horizont Hotels, Ltd., 2002)

- 1) Umět uznat chybu a omluvit se bez servilnosti a zaťatých pěstí je největším uměním v komunikaci.
- 2) Omlouvejte se konkrétně: **Špatně:** Je mi líto, že jsme vám způsobili potíže. **Správně:** romiňte, udělala jsem při rezervaci chybu.
- 3) Nevymlouvejte se na druhé, na okolnosti. Naopak partner v komunikaci by měl umět omluvu přijmout s laskavostí. Měl by umět dát najevo, že omluvu přijal.
- 4) Neumožňujte jiným lidem, aby vás přiměli přestat se ovládat. Na urážky, vychloubání, lhotejnost a pomluvy proti vám, nereagujte. Pokud je to možné, vyhněte se lidem, kteří projevují ponižující chování a způsoby. Ignorujte poznámky, které vás mají vyprovokovat.

## První kontakt s uživatelem

**Osobní:** knihovník pozdraví, představí se a věnuje se klientovi. Nehledí do klávesnice, nepopíjí kávu, neokusuje jablko, nehovoří přes rameno s kolegou, netelefonuje apod. Naváže oční kontakt, usměje se a dotáže se uživatele, s čím může pomoci. Je nutné si uvědomit, že svou roli hraje i upravenost a vzhled knihovníka, zejména jeho image, ale i erudovanost. Musí nejen vypadat, ale i umět. První dojem je nejdůležitější, uživatel vnímá nejen osobu knihovníka, ale i prostředí knihovny. Cedule se zákazy, co uživatel nesmí, nepůsobí přívětivě. Pozor na zavřené dveře, jsou bariérou pro vstup.

**Neosobní:** telefonický, elektronický, prostřednictvím reference kolegů, kamarádů apod. Zejména telefonický kontakt bývá často podceňován. Mnohdy je to první setkání uživatele se službou knihovny. Může probíhat správně,

nebo nesprávně a klient si odnáší svůj první dojem, který je velmi těžké změnit. Webové stránky by měly být aktuální a profesionální, měly by kopírovat klasické služby knihovny. I e-mailová komunikace by měla být profesionální a slušná. Neměli bychom zapomínat na oslovení, poděkování apod.

**Při odchodu:** Nepodceňujte sílu posledního dojmu. Opět bychom neměli šetřit upřímným úsměvem. Je vhodné se dotázat uživatele: Máte všechno, co jste potřeboval? Děkujeme za návštěvu a těšíme se příště na viděnou.

**Uživatelé veřejných knihoven:** Veřejné knihovny se věnují vícero cílovým skupinám uživatelů, jejich klienty jsou jak děti, dospělí, tak senioři, lidé nejrůznějších profesí, různého vzdělání a z rozmanitých sociálních vrstev. Různost uživatelů vede k jejich diferenciaci, hovoříme o cílových skupinách, na které zaměřujeme své služby a cílený marketing. Základem kvalitních služeb je kompetentní knihovník a informační pracovník, který ví o službách a nabídce všechno, zná čtenáře a uživatele informací a ovládá všechny metody práce s nimi. Chceme-li poznat cílové skupiny uživatelů veřejných knihoven, musíme znát základy obecné psychologie, pedagogické a sociální psychologie, pedagogiky a částečně i sociologie. Profese knihovník a pedagog jsou si v mnohém podobné. Obě jsou spíše poslání než povolání. Interakce mezi knihovníkem a uživatelem předpokládá u knihovníka znalosti z psychologie osobnosti, je nutné umět jednat s lidmi a ovládat své chování a jednání.

**Nadstandard ve službách:** Služba v knihovně by měla být víc než pracovní povinnost. K uživateli si tvoříme vztah, identifikujeme jeho potřeby a snažíme se je uspokojit. Služba je živá, vyvíjí se a je nutné ji přizpůsobit uživateli (inovovat). Překvapme uživatele, udělejme něco, s čím nepočítal, dejme službě přidanou hodnotu. Žádná směrnice nedokáže tento vztah nařídit, je v lidech, kteří nemají problém sloužit druhým, mají lidi rádi a ve službě se cítí dobře. Ve službách nemůže pracovat každý!

**Kultura poskytování služeb – design služeb:** „Cílem designu služeb je vyvolat u zákazníka pozitivní zkušenost již během užití služby – během zákaznickovy cesty službou, při které jsou navrženy kontaktní body, které zákazník s firmou realizuje a je navržena zkušenost, kterou by si měl odnést.“ (Skvělé služby, Praha 2013) Každý zaměstnanec osobně přispívá ke spokojenosti uživatele. Mějte vizi o poskytovaném servisu. „Princip fungování knihovny“ znamená, že v centru pozornosti je uživatel. Na této prozákaznické filozofii se podílejí všichni v knihovně (od vedení do posledního zaměstnance). Organizujte pravidelné výzkumy, analyzujte své služby a pracujte na jejich designu.

**Knihovní řád a zásady poskytování služeb:** Mějte písemně formulované standardy nabízených služeb. Výjimky mohou udělovat samotní knihovníci, pokud jsou ve prospěch uživatele. Knihovníci mají plnou moc v konkrétních situacích, kdy mohou sami rozhodovat, jak plnit přání uživatele. Nezapomínejte, že kvalitní knihovní řád je oporou pro komunikaci s uživateli. Měl by být stručný, srozumitelný a měl by odpovídat platné legislativě (verifikace právníkem). Průběžné vzdělávání zaměstnanců je podmínkou pro kvalitní služby. Trénujte se zaměstnanci zejména komunikativní kompetence.

**Oznamte prozákaznickou filozofii i uživatelům:** Marketing je jedním ze způsobů, jak knihovnu řídit, nikdy nemáte dost informací o svých uživateli. Neslibujte nespílitelné, protože zklamaný uživatel je mnohem horší než mile překvapený. Stanovte hodnotící kritéria pro práci ve službách a pravidelně měřte výkony zaměstnanců. Vyzvěte uživatele, ať anketou vyberou nejoblíbenějšího knihovníka, a ten nechť je vzorem pro ostatní pracovníky ve službách. Vymyslete slogan pro nabízené služby. Příklad: „Nespolehejte jen na Google, zkuste to s námi!“ nebo: „Naše služby jsou tak dobré, že je využíváme i my sami!“

**Konfliktům s uživateli je lepší předcházet.** Naučte se jednat s nespokojeným uživatelem. Vyhodnocujte obě zpětné vazby – verbální a neverbální. „Nekádrňte“ uživatele! Nehodnoťte jeho chování, jeho znalosti, zdržte se jakýchkoliv komentářů. Nesnažte se být vtipní, žoviální, ale snažte se být za každou cenu klidní a profesionální. Vytvořte pro uživatele příjemné prostředí, kde se cítí dobře. Buďte asertivní, ne agresivní. Nezpůsobte uživateli rozčarování, snažte se vyhovět jeho potřebám, poskytněte mu potřebné informace, a pokud není možné ho uspokojit, hledejte alternativní řešení. Usilujte o zpětnou vazbu od uživatelů, jedině tak se vyvarujete chybám a nedostatkům při poskytování služeb. Místo kritizování a nevhodného napomínání uživatele taktně informujte. Nejdůležitější je atmosféra, jaká na pracovišti panuje. Uživatel vycítí, zda je vítaný a jak to s ním myslíte, a podle toho reaguje. Doporučuje se použít „psychický olej“ a dostat uživatele do žádoucí formy hovoru. Uklidnit ho úsměvem, vstřícným postojem a ujištěním, že je centrem zájmu a že knihovník je ten pravý, kdo mu pomůže, poradí a vyhoví. Kvalitní obsluha uživatele vyžaduje dobrou týmovou spolupráci. Knihovníci se musí navzájem informovat. Uživatele posíláme za kolegou s tím, že ho informujeme o tom, co si přeje a v jakém stádiu je vyřizování jeho přání. Užitečné informace předáme kolegům. Vedeme si deník služeb, kde zapisujeme všechny problémy, konflikty, nedostatky,

kteří řešíme tak, aby se příště neopakovaly. **NIKDY NEKRITIZUJEME KNIHOVNU ANI PRÁCI KOLEGŮ PŘED UŽIVATELI!**

## 4. Zpětná vazba

Komunikace s uživatelem je nedílnou součástí úspěchu knihovny. Jak zjistit, co si uživatel skutečně myslí? Jak udržet informovanost uživatelů na vysoké úrovni? Jak zajistit obousměrnou komunikaci – otevřenou komunikaci? Zjistit zpětnou vazbu od uživatelů je těžší, než se na první pohled zdá. Cituji z výpovědi nejmenované ředitelky městské knihovny: „Všude v knihovně jsme umístili plakátky s textem: *Vážený uživateli, jste-li spokojen s našimi službami, řekněte to všem. Jste-li nespokojen, zastavte se u ředitele č. dveří, telefon, e-mail, on to může změnit. Dále jsme umístili anonymní schránky, knihy přání a stížností, nástěnky pro vyjádření pocitů ze služby atd. Ve schránkách jsme nacházeli papírky, do knih psali podivíni, na nástěnkách jsme nacházeli všechno možné, jen ne tolik potřebnou zpětnou vazbu. V ředitelně mě navštívili za pět let tři lidé, senioři, kteří si chtěli spíše popovídat. Možná by pomohla Rada uživatelů nebo neoficiální setkání s nimi (příklad z Francouzské národní knihovny, kde generální ředitel organizuje pravidelná setkání s uživateli a probírá s nimi, co by se mohlo zlepšit, co jim vadí apod.). Nejlepší zpětnou vazbu jsem získala, když jsem hovořila přímo s uživateli při sobotních službách.“ Nespokojenost většinou projeví uživatel (pokud ji vůbec dá najevo) přímo u výpůjčního pultu, je nutné ji zaznamenat a pracovat na jejím odstranění. Jako nejvhodnější se jeví deníky služeb, kam se píšou vzkazy o nespokojenosti uživatelů. Mnohdy se jedná o maličkost, kterou odstraníme okamžitě, ale může jít i o větší změny, na kterých je nutné pracovat déle. Případně o nespokojenost, kterou nedokážeme odstranit, ale měli bychom ji alespoň umět vysvětlit. Znat názory uživatelů je podmínkou pro kvalitní služby, různé průzkumy spokojenosti uživatelů (pokud jsou erudované) jsou rovněž cenným zdrojem informací.*

## 5. Webové stránky knihovny jsou významným komunikačním kanálem

Knihovna by si měla uvědomovat sílu webových stránek, jsou významným komunikačním a propagačním kanálem. Je nutné, aby knihovna zajistila jejich dostupnost a funkčnost všude a pro všechny, z libovolného zařízení PC, tabletu, smartphonu apod. (stránka by měla zachovat svůj vzhled a „feeling“ na všech typech zařízení atd.) Pamatujte, že v jednoduchosti je krása. Webové stránky jsou obvykle první, kam se potenciální uživatel podívá, a první dojem můžete udělat jen jednou. Webové stránky by měly být odrazem knihovny. Stránky by měly být přívětivé (bezbariérový web je samozřejmostí), tzv. web „s lidskou tváří.“ Uživatel musí získat dojem, že o něho stojíte a že nekomunikuje jen s chladným strojem. Budujte „virtuální identitu“ knihovny. Odborníci doporučují tzv. „babiččin test.“ Představte si, jak si prohlíží váš web babička. Vhodná je uživatelská podpora online pro vás i pro uživatele. Aktivní podpora – online živý chat, dotazy prostřednictvím formuláře a pasivní podpora FAQ – nejčastější dotazy a odpovědi. Monitorujte chování svých uživatelů na webu atd. Využijte všechny možnosti, jak dostat informace k lidem a obráceně, vybudujte značku knihovny. Logo, slogan k logu, definované poslání, vize, strategie jsou marketingové nástroje, které je potřeba využívat a zdokonalovat, pokud chce knihovna uspět na trhu a ovládnout umění efektivní komunikace.

## 6. První dojem si uživatel vytváří i telefonicky

Volání telefonem je mnohdy první kontakt uživatele s knihovnou. Na prvním dojmu nám velmi záleží, chceme přece uživatele získat. Důležité je představení, „*Městská knihovna Albrechtice, Libuše Foberová. Dobrý den. S čím vám mohou pomoci?*“ Pozor na intonaci, aby byla vstřícná a pozitivní, rovněž tón hlasu by měl být přátelský a klidný. Uživatel by měl mít pocit, že jste dobře naladěni a vstřícní. Dále je důležité uživateli naslouchat, identifikovat jeho potřebu a dále ji ověřit, závěrem pak zrekapitulovat. Je možné, že můžeme přání vyřídit ihned, případně nabídnout

varianty řešení. Při složitějším dotazu přepojíme na kompetentního zaměstnance. Nejhorší situace nastává, když se uživatel opakovaně nedovolá, případně je neustále přepojován a potřebnou informaci nezíská. Vždy bychom měli ověřit jeho spokojenost. Závěrem je důležité poděkovat za zavolání a za důvěru a rozloučit se. „*Příjemný zbytek dne. Na shledanou.*“ Vzkazy: zaznamenejte si jméno příjemce vzkazu, datum, čas, jméno volajícího, telefonní číslo volajícího, obsah vzkazu, doba, kdy by měl volaný volat zpět a jméno osoby, která přebírala vzkaz k vyřízení.

## 7. Příklady z praxe – komunikační situace ve službách

### Komunikační situace č. 1

Uživatel si stěžuje na sankční poplatky. Jak by měl správně zareagovat knihovník?

**Špatně:** Já je nevymyslela, to vedení.

**Správně:** Sankční poplatky jsou nutným opatřením, aby čtenáři vraceli knihy ve stanovené lhůtě. Děláme to pro vás, abyste získal svou oblíbenou knihu včas.

### Komunikační situace č. 2

Uživatel odmítá vrátit knihu, tvrdí, že si ji nikdy nevypůjčil. Jak by měl správně zareagovat knihovník?

**Špatně:** Knihovník se na čtenáře oboří, ať si nevymýšlí a knihu vrátí. Naše evidence je správná a není možné, že by došlo k omylu. Problém je rozhodně u vás.

**Správně:** Situaci prověříme a dáme vám vědět, je možné, že došlo k nějakému omylu. Budeme vás informovat.

### Komunikační situace č. 3

Uživatel si stěžuje na nevyhovující provozní dobu, přeje si, aby měla knihovna více otevřeno. Jak by měl správně zareagovat knihovník?

**Špatně:** Podle vás bychom tady měli být pořád. Provozní doba je vyhovující, jste jediný, kdo si stěžuje.

**Správně:** Rádi předáme váš požadavek vedení knihovny. Provozní doba odpovídá počtu zaměstnanců a za stávající personální situace nejde rozšířit. Instalovali jsme bibliobox, rozšířili elektronické služby, snažíme se vycházet uživatelům vstříc, budeme o rozšíření provozní doby přemýšlet.

### Komunikační situace č. 4

Uživatel si v katalogu vyhledá knihu, která je volná, avšak na regále se nenachází. Uživatel se rozčílí a oboří se na knihovnici. Jak by měl správně zareagovat knihovník?

**Špatně:** Díval jste se pořádně? Když není kniha na regále, zřejmě ji někdo odcizil.

**Správně:** Podívám se. (Kniha se skutečně na regále nenachází.) Omlouvám se, budu po knize pátrat v evidenci, dám vám vědět, až knihu naleznu. Případně vám knihu seženeme prostřednictvím meziknihovní výpůjční služby. Omlouváme se za vzniklé potíže.

### Komunikační situace č. 5

Uživatel se chová v rozporu s knihovním řádem, hlučí, občerstvuje se a obtěžuje ostatní. Jak by měl správně zareagovat knihovník?

**Špatně:** Jak se to chováte? Okamžitě opusťte naše prostory!

**Správně:** Nenápadně požádáme klienta, aby změnil své chování. Upozorníme ho, že svým chováním ruší druhé. Promiňte, neradi bychom situaci řešili donucováním.

## Komunikační situace č. 6

Uživatel byl přistižen, jak poškozují knihovní dokument. Vytrhával stránky. Jak by měl správně zareagovat knihovník?

**Špatně:** Jak se to chováte? Co si to dovolujete? To nám zaplatíte!

**Správně:** Promiňte, ale poškozený dokument budete muset nahradit. Prosíme vás, aby se situace více neopakovala, museli bychom ji důrazně řešit.

## Komunikační situace č. 7

Uživatel se domáhá informace, kdo má vypůjčený dokument. Jak by měl správně zareagovat knihovník?

**Špatně:** Knihu si vypůjčila paní XY, ale prosím, nikomu o tom neříkejte.

**Správně:** Je mi líto, ale tyto informace nesmíme ze zákona (ochrana osobních údajů) poskytovat.

## Komunikační situace č. 8

Uživatel si chce vypůjčit dokument, který je v režimu prezenční výpůjčka, a požaduje po knihovníkovi výjimku. Jak by měl správně zareagovat knihovník?

**Špatně:** Nesmíme půjčovat knihy k prezenčnímu využití, ale že jste to vy, knihu vám půjčím.

**Správně:** Jedná se o dokument, který je jen jeden a prezenčním využitím ho chráníme před ztrátou a poškozením. Není možné ho vypůjčit, ale můžete využít kopírky. Záleží na zvážení knihovníka, který posoudí, zde je možné dokument krátkodobě vypůjčit a vyjít tak uživateli vstříc. Případně přeradit dokument do režimu absenčních výpůjček.

## Komunikační situace č. 9

Uživatel vytýká knihovnici, že není spokojený s nabídkou časopisů, že knihovna neodebírá časopis, který nutně potřebuje. Nenabízí přístup do jeho oblíbené databáze apod. Jak by měl správně zareagovat knihovník?

**Špatně:** Nemáme peníze na všechno! Ostatní nabídka vyhovuje.

**Správně:** Prosím, napište nám svůj požadavek, podle finanční situace zvážíme nákup. Profil knihovního fondu reaguje na potřeby většiny uživatelů, obáváme se, že speciální časopis by měl minimální využití. Seženeme vám časopis z jiné knihovny, případně nabídneme vzdálený přístup do databáze.

## Komunikační situace č. 10

Uživatel požaduje rešeršní službu, kterou koná kolegyně. Jak by měl správně zareagovat knihovník?

**Špatně:** Rešerše koná jiná kolegyně, obraťte se na ní.

**Správně:** Rešerše koná kolegyně XY, zavedu vás za ní. Prosím, vyplňte formulář, předám ho kolegyni XY a ta vás bude informovat o dalším postupu.

## Závěrem

Knihovník zastupuje knihovnu, měl by si toho být vědom a podle toho jednat. Prostřednictvím uživatelů komunikuje s celou komunitou. Veřejné mínění zpětně ovlivňuje i rozhodování zřizovatele. Knihovník si musí uvědomovat, že je pod drobnohledem uživatele. Komunikuje nejen slovně, ale i řečí svého těla. Jeho slova by měla být vždy v souladu s činy. Měl by kultivovat prostředí knihovny, protože i prostředí hraje v efektivní komunikaci důležitou roli. Vedení knihovny si musí uvědomovat, že jediné otevřená komunikace vede k efektivní komunikaci. Veřejnost by měla vědět, k čemu knihovna slouží a že je důležitá. Knihovna by měla hledat cesty, jak deklarovat svou transparentnost. Měla by určovat trendy a stimulovat veřejnost. Usilovat o sdílení dat a o spolupráci s ostatními subjekty

na trhu. Cílem by měl být maximální komfort uživatelů. K otevřené komunikaci s veřejností slouží zejména web knihovny, cílená spolupráce s médii, zážitkové aktivity knihovny, dny otevřených dveří a další aktivity. Vhodné je zavedení oddělení, které koordinuje služby uživatelům a slouží pro styk s uživateli, odpovídá na jejich dotazy apod.

## Literatura:

BÍNOVÁ, Dagmar, KRKOŠKOVÁ, Šárka. Umíte skutečně efektivně komunikovat? *Moderní řízení*. 2010, roč. XLV, č. 5, s. 44–46. ISSN 0026–8720.

DESET důvodů proč nenasloucháme. *Moderní řízení*. 2009, roč. XLIV, č. 12, s. 62–63. ISSN0026–8720.

EVERESTA. *Poradenská a servisní společnost*. [online]. Everesta, s.r.o. (1997, ©2011 Everesta, s.r.o.). [vid. 14.02.2013]. Dostupné z: <http://www.everesta.cz>.

FOBEROVÁ, Libuše. Efektivní komunikace ve službách – Nenávidíte šéfa za to, jak mluví? – 1. díl. *Duha* [online]. 2013–03–15 (All day) [cit. 05.12.2013]. Dostupný z WWW: <<http://duha.mzk.cz/clanky/efektivni-komunikace-ve-sluzbach-1-dil>>. ISSN 1804–4255.

FOBEROVÁ, Libuše. Efektivní komunikace ve službách – Kolegy si nevybíráme – 2. díl. *Duha* [online]. 2013–05–20 (All day) [cit. 05.12.2013]. Dostupný z WWW: <<http://duha.mzk.cz/clanky/efektivni-komunikace-ve-sluzbach-2-dil>>. ISSN 1804–4255.

FOBEROVÁ, Libuše. Efektivní komunikace ve službách – Objevte nové dimenze komunikace s uživatelem – 3. díl. *Duha* [online]. 2013–09–23 (All day) [cit. 05.12.2013]. Dostupný z WWW: <<http://duha.mzk.cz/clanky/efektivni-komunikace-ve-sluzbach-3-dil>>. ISSN 1804–4255.

FOBEROVÁ, Libuše. Efektivní komunikace ve službách- Cestou z problémů je důsledná komunikace – 4. díl. *Duha* [online]. 2013–11–18 (All day) [cit. 05.12.2013]. Dostupný z WWW: <<http://duha.mzk.cz/clanky/efektivni-komunikace-ve-sluzbach-4-dil>>. ISSN 1804–4255.

HAZDRA, Adam. *Skvělé služby: jak dělat služby, které vaše zákazníci nadchnou*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 160 s. ISBN 978–80–247–4711–8.

KOCHLÖFFELOVÁ, J., *Komunikační dovednosti 3. Část*. Praha: Horizont Hotels, Ltd., 2002, 18 s. ISBN neuvedeno (interní materiál).

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. 1.vyd. Praha: Svoboda, 1988. 235 s.

SOLAR, Jiří. *Okolo pultu*. Praha: Talpress, 1996. 123 s. ISBN 80–7197–037–9.

ŠOPOVOVÁ, Jolana. *Komunikační dovednosti pro vedoucí pracovníky*. Havlíčkův Brod : ICN, 2005, 15 s. ISBN neuvedeno (interní materiál).

ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi. 2, Komunikace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 161 s. Psychologie pro každého. ISBN 80–247–0844–2.

VOSOBA, Pavel. *Dokonalé služby : Co chtějí zákazníci*. Praha: Grada Publishing, 2004. 164 s. ISBN 80–247–0847–7.



VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací : efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. 322 s. ISBN: 978-80-247-2614-4.

---

### **PhDr. Libuše Foberová, PhD.**

Vystudovala Masarykovu univerzitu v Brně Filozofickou fakultu obor vědecké informace a knihovnictví. Doktorát získala v roce 2010 na Univerzitě Komenského v Bratislavě Filozofické fakultě obor knihovnická a informační věda. Ve své dizertační práci se věnovala digitalizaci dokumentového dědictví. V knihovnictví působí od roku 1989, prošla knihovnami různých typů od veřejných, přes vědeckou, lékařskou a univerzitní. Pracovala jako odborná knihovnice a později se stala manažerkou, vedla Útvar služeb v Knihovně Jiřího Mahena v Brně a pět let byla ředitelkou v Knihovně Matěje Josefa Sychry ve Žďáře nad Sázavou. Od roku 2005 je odbornou asistentkou na Ústavu bohemistiky a knihovnictví Filozoficko-přírodovědecké fakulty Slezské univerzity v Opavě. Její vědecká práce se týká především managementu a marketingu knihoven. V roce 2001 založila knihovnický časopis „Knihovnický zpravodaj Vysočiny“, kde byla deset let šéfredaktorkou. Je členkou ediční komise časopisu „Bulletin SKIP“ - Svaz knihovníků a informačních pracovníků, redaktorkou knihovnického časopisu „DUHA: Informace o knihách a knihovnách z Moravy“ (ISSN 0862-1985, vydavatel Moravská zemská knihovna v Brně; <http://duha.mzk.cz/>). Organizuje knihovnické konference „Kniha ve 21. století“, je redaktorkou sborníků ediční řady „Kniha ve 21. století.“ Publikuje v odborném knihovnickém tisku *Knížnica*, *Knihovna – knihovnická revue*, *ItLib*, *Čtenář*, *DUHA*, *Praktyka i teoria informacji naukowej i technicznej*, *Bibliotheca Nostra ad*. Vydala monografii *Knihovna včera a dnes*, 2006.

# Zberné dni projektu Europeana 1914 – 1918 v slovenských knižniciach

Gábrišová Henrieta

henrieta.gabrisova@ulib.sk

**Abstrakt:** Autorka príspevku sa primárne zameriava na projekt Europeana 1914–1918, ktorý je jedným z projektov portálu Europeana pripomínajúci sté výročie prvej svetovej vojny. Chce čitateľom zdôrazniť význam, vývoj, sprístupnenie digitalizovaného kultúrneho dedičstva prostredníctvom portálu Europeana a spoluprácu kultúrnych inštitúcií na tomto projekte fungujúceho viac ako 5 rokov. Pod hlavičkou projektu Europeana 1914–1918 sa miešajú zdroje z knižníc a archívov z celého sveta so spomienkami a spomienkovými predmetmi z rodín z celej Európy. Stránku Europeana 1914–1918 tvoria tri podprojekty s rôznym druhom obsahu z 20 krajín Európy – 400 000 digitalizovaných položiek z fondov európskych národných knižníc ako podprojekt Europeana Collections 1914–1918, 660 hodín digitalizovaného filmu na EFG14 (European Film Gateway14) a 90 000 dokumentov a memorabií z prvej svetovej vojny. Autorka pripomína otvorenú možnosť pridať a zverejniť svoj príbeh a digitalizované dokumenty viažúce sa k prvej svetovej vojne na stránke projektu.

**Kľúčové slová:** digitalizácia, Europeana 1914–1918, pôvodné materiály z obdobia prvej svetovej vojny, memorabié, zberné dni, európske kultúrne dedičstvo, európske iniciatívy v oblasti digitalizácie

Portál Europeana je jedným z najväčších a najvýznamnejších príkladov spolupráce a interoperability knižníc, múzeí, galérií a archívov (inak tiež pamäťových a fondových inštitúcií) v rámci celej Európy. Myšlienka vytvorenia portálu Europeana vznikla na základe listu predsedníctvu Rady Európy a Európskej komisii z 28. apríla 2005. Šesť čelných predstaviteľov štátov a vlád navrhlo vytvorenie virtuálnej Európskej digitálnej knižnice s cieľom sprístupniť kultúrne a vedecké zdroje Európy pre všetkých. Európska komisia v tom istom roku publikovala známu *i2010 strategy* o digitálnych knižniciach.<sup>1</sup>

V roku 2007 EDLnet – The European Digital Library Network začal tvoriť prototyp portálu agregujúceho obsah založený na *i2010 strategy*. Portál Europeana.eu bol spustený 20. novembra 2008 Viviane Redingovou, európskou komisárkou pre informačnú spoločnosť a médiá spolu s prezidentom Európskej komisie José Manuelom Barrosom. Projekt je realizovaný centrálnym tímom so sídlom v Koninklijke Bibliotheek - národnej knižnici Holandska. Staví na projektovom manažmente a technických odborných poznatkoch vyvinutých v Európskej knižnici - The European Library (TEL), ktorú zastrešuje Konferencia európskych národných knihovníkov (CENL).

V roku 2010 bola v Európskom parlamente schválená žiadosť o vyššiu podporu Europeany. Portál v tom čase agregoval 10 miliónov položiek. Prototyp portálu sa stal operačným servisom rámcového programu Európskej komisie pre konkurencieschopnosť a inovácie.

V roku 2011 sa Europeana stala „referenčným prístupovým bodom ku kultúre Európy“ a v nasledujúcom roku preniesla všetky metadáta pod licenciu Creative Commons CC02, čím umožnila komukoľvek ich voľné opakované použitie. V tom roku obsahoval portál metadáta k 25 miliónom položiek.

Rok 2013 znamenal pre Europeanu pokračovanie v posilňovaní svojej pozície katalyzátora inovácií a digitálnych technológií podporovaním dokumentu Digital Agenda for Europe – jedného z pilierov európskej stratégie Europe 2020 strategy.<sup>3</sup>

Europeana predstavuje jednoduché, multilingválne prístupové miesto k európskemu kultúrnemu dedičstvu v digitálnej podobe. Používatelia môžu prostredníctvom prehľadného vyhľadávania využívať prístup ku rôznorodým typom digitálnych objektov (Europeana rozlišuje 5 hlavných typov objektov: text, fotografia, video, audio, 3D objekt).

V rámci Europeany je možné vyhľadávať v miliónoch digitálnych objektov sprístupňovaných múzeami, galériami, archívmi, knižnicami a inštitúciami, ktoré sa zameriavajú na uchovávanie audio-vizuálneho kultúrneho

dedičstva v rámci celej Európy. Novšie projekty sú však zamerané na zber a sprístupňovanie digitalizovaného materiálu z tzv. osobných archívov. Z archívneho hľadiska ide o tvorbu tzv. tematických zbierok. Medzi také patrí práve aj projekt Europeana 1914–1918.

Projekt zlučuje zdroje z troch rôznych európskych podprojektov, z ktorých každý prináša rôzne typy pôvodných materiálov, ktoré sa digitalizovali a stále digitalizujú. Výsledkom je veľký digitálny archív k téme prvej svetovej vojny, v ktorom sa nachádzajú novinové kolekcie zo zbierok národných knižníc vedľa osobných predmetov a nemých filmov z filmových archívov. Spoločne z jedného miesta tak vytvárajú jedinečnú perspektívu z ktorej je možné nazerať na jedno historické obdobie. Práve v tomto prístupe vidia skupiny expertov zaoberajúcich sa digitalizáciou budúcnosť digitalizácie a sprístupňovania kultúrneho dedičstva.

Základom úspechu projektu je vývoj a udržiavanie **spoločnej platformy** a metadátová unifikácia pri popise rôznych typov objektov založená na vzťahoch medzi entitami a tiež otvorenosť systému, ktorý sprístupňuje obsah na štandardoch OAI PMH (Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting)<sup>4</sup>, **viacjazyčnosť** (stránku projektu je možné čítať v 6 jazykoch, Europeana samotná agreguje obsah – metadáta k digitálnym objektom sú prístupné v 37 jazykoch), **nadväznosť na strategické dokumenty európskej legislatívy** v oblasti digitálnych technológií a na vízie v tejto oblasti (A Europe 2020 Initiative), podpora zo strany Európskej komisie. Tiež je nevyhnutné pripomenúť, že Europeana podporuje **možnosť opakovaného použitia všetkých materiálov (re-use)** – od propagačných cez metodické (viac na Europeana Lab v sekcii Europeana Professional)<sup>5</sup> prostredníctvom použitia niektorej z licencií Creative Commons, najčastejšie Creative Commons Universal Public Domain Dedication - CC0.

## Europeana 1914 – 1918 sa skladá z troch častí (podprojektov):

### Príbehy ľudí (osobné príbehy a zachované spomienky) - Family stories

Na základe iniciatívy Oxfordskej Univerzity sa začali zbierať osobné predmety a príbehy s nimi spojené: listy, fotografie a pamiatky uchované z obdobia prvej svetovej vojny. Tie sa digitalizovali a fotografovali a zverejnili online. Na konci roku 2013 bolo spracovaných 90000 memorabiílií z 12 európskych krajín a boli zaznamenané osudy viac ako 7000 ľudí.

### Národné zbierky – The Europeana Collections 1914–1918:

Spracúva materiál z 8 národných knižníc a obsahuje momentálne viac ako 400 000 digitálnych objektov zo zbierok národných knižníc a sprístupní ich z jedného prístupového bodu, aj napriek tomu, že stáli v tom čase na opačných stranách konfliktu.

**Filmové archívy: Európska filmová brána 1914** (The European Film Gateway 1914) obsahuje 660 hodín filmového materiálu, zväčša nemého filmu. Spracovanie tohto materiálu je veľmi dôležité, pretože z produkcie éry nemého filmu sa zachovalo do dnes len 20 percent originálneho materiálu.

Hermann Parzinger, prezident Nadácie pruského kultúrneho dedičstva sídliacej v Staatsbibliothek Berlin sa o projekte vyjadril takto: „*Vznik projektu Europeana 1914–1918 bol vizionárskym vstupom do spomienkového roka 2014 pripomínajúceho svetu rok 1914, ktorý iniciovala Nadácia pruského kultúrneho dedičstva a mnoho ďalších inštitúcií. Výsledkom sú nové webové stránky, ktoré budú zabezpečovať dlhodobý prístup ku kultúrnym hodnotám. Poskytnú celému svetu prístup k tejto obrovskej zbierke vysoko relevantných dokumentov z prvej svetovej vojny, ponúknu skvelý základ pre výskumných pracovníkov a širokú verejnosť, aby mohli pochopiť udalosti spred sto rokov.*“<sup>6</sup>

Slovenská národná knižnica v spolupráci s Univerzitnou knižnicou v Bratislave a Štátnou vedeckou knižnicou v Košiciach sa stala na Slovensku hlavným partnerom európskeho projektu s názvom Europeana 1914–1918. Tým umožnila Slovensku, ako jednej z desiatich krajín Európy, prispieť do tohto vizionárskeho projektu. Slováci dostali príležitosť, aby sa aj ich spomienky stali súčasťou unikátnej paneurópskej digitálnej knižnice Europeana. Zažltnuté

pohľadnice, denníky, listy z frontu, fotografie z vojny či zo života v mimo neho, drobné predmety, ktoré skrývajú svoj príbeh prinášali ľudia na Zberné dni do Bratislavy, Košíc či Martina. Pripomenuli si tým nielen nadchádzajúcu storočnicu od vypuknutia tzv. Veľkej vojny, ale umožnili pracovníkom knižníc a múzeí z celej Európy, aby tieto spomienky navždy nezmizli v čase. Bola to príležitosť, ako si uctiť česť tých, ktorí padli, alebo zachovať príbeh a spomienku na tých, ktorí v tej dobe žili.

**Zberné dni (Roadshows)** predmetov a memorabiílií viažucich sa k obdobiu 1. svetovej vojny sa v priebehu roku 2011–2013 konali už v desiatkach európskych miest. Boli určené pre všetkých, ktorí vo svojej domácnosti vlastnia odložené fotografie, listy, denníky či akékoľvek iné predmety z obdobia rokov 1914–1918, ktoré zaznamenávajú život na fronte alebo obyvateľstva v zázemí. Tieto predmety experti digitalizovali a fotograficky zaznamenávali, aby ich takto uchovali pre ďalšie generácie. Zberné dni sa konali na Slovensku v troch mestách - v priestoroch Univerzitnej knižnice v Bratislave (29. - 30. 11. 2013), v Štátnej vedeckej knižnici v Košiciach (6. - 7. 12. 2013) a Slovenskej národnej knižnici v Martine (14. - 15. 12. 2013) – viz príložené fotografie.



## Zberné dni

Jill Cousins, výkonná riaditeľka Europeana vyzývala účastníkov projektu týmito slovami: „*Mnohé rodiny si uchovávajú svoje spomienky a príbehy. Tvoria tak akési skryté archívy veľmi osobných príbehov s obrovským historickým významom. To je dôvodom, prečo je náš online archív, ktorý zbiera predmety počas série zberných dní po celej Európe, tak dôležitý. Europeana predstavuje nový prístup ku kultúrnej histórii, prepája skutočné príbehy jednotlivcov s oficiálne známymi historickými faktami a ukazuje tak, aké rozmanité stránky môže mať rovnaké historické obdobie. Radi by sme vyzvali všetkých, aby sme spoločne vytvorili akúsi kolektívnu pamäť na vojnu, ktorá sa dotkla priamo či nepriamo života každého Európana, bez ohľadu na to, na ktorej strane frontu vtedy žil.*“<sup>7</sup>

Na mieste boli v knižniciach počas zberných dní prítomní odborníci z oblasti histórie, ktorí odborne posúdili relevanciu predmetov a ich vzťah k danému obdobiu, ktoré návštevníci priniesli. Spolu s prinesenými predmetmi sa autenticky zaznamenával aj príbeh, ktorý sa s nimi spájal. Všetky takto zdokumentované predmety, fotografie a dokumenty budú v digitalizovanej podobe prístupné na webovej stránke [www.europeana1914-18.eu](http://www.europeana1914-18.eu) a stanú sa súčasťou európskeho kultúrneho a historického dedičstva. Univerzitná knižnica v Bratislave ako jeden z partnerov Slovenskej národnej knižnice na realizácii projektu bola štartovacím bodom kampane a pre médiá usporiadala tlačovú konferenciu pred realizáciou zberných dní na Slovensku, čím mala možnosť zviditeľniť aktivity knižnice širokej verejnosti. Kampaň rezonovala v denníkoch, televíznych vysielaniach viacerých staníc, ale aj na stránkach obcí a miest na Slovensku.

Výsledok všetkých zberných dní na Slovensku: spracovalo sa 1 216 predmetov od 153 prispievateľov, ktorí súhlasili so zverejnením príbehov a digitálneho materiálu.

Do knižníc prišlo počas zberných dní viac ako 400 návštevníkov. Ďalšie mestá, kde prebehli v roku 2013 zberné dni (Family History Roadshows) od štartu projektu v roku 2011:

- Erfgoedcel Kempens Karakter - Herentals, Belgicko, 14 december 2013
- **Martin, Slovensko, 13–14 december 2013**
- **Košice, Slovensko, 6–7 december 2013**
- **Bratislava, Slovensko, 29–30 november 2013**
- Francúzsko (viacero miest), 11–16 november 2013
- Bruges, Brussels, Belgicko, 10 november 2013
- Bremen, Nemecko, 22 október 2013
- Breendonk – fort Breendonk, Nemecko, 19 október 2013
- Bochum, Nemecko, 18 október 2013
- Aachen, Nemecko, 15 október 2013
- Bonn, Nemecko, 12–13 október 2013
- Erfgoedcel Kempens Karakter - CC Lier, Belgicko, 12 október 2013
- Cluj, Rumunsko, 4–5 október 2013
- Bucharest, Rumunsko, 27–28 september 2013
- Pordenone, Taliansko, 21 september 2013
- Erfgoedcel Kerf - Balen, Belgicko, 15 september 2013
- Erfgoedcel Noorderkempen - Warande Turnhout, Belgicko, 17 september 2013
- Fort Monte Maso, Valli del Pasubio, Taliansko, 18 máj 2013
- Rím, Národná knižnica, Taliansko, 15 máj 2013
- Antwerpy, Belgicko, 21 apríl 2013
- Dublin, Národná knižnica, Írsko, 21 marec 2013
- Trento, Taliansko, 16 marec 2013
- Ljubljana, Mestská knižnica, Slovinsko, 25 február 2013
- Paphos, Cyprus, 6 február 2013

Zaujímavým a novým prvkom projektu Europeana 1914 -1918, ktorý rovnako prispieva k atraktivite projektu je možnosť prispieť on-line priamo cez webstránku projektu, pre všetkých, ktorí sa nemôžu zúčastniť na Zberných

dňoch vo vybraných mestách Európy. Ktokoľvek, kto je schopný podľa základných požiadaviek zverejnených na stránke projektu digitalizovať svoje dokumenty z osobného archívu, môže pridať svoje objekty do zbierky Europeana spolu s príbehmi. Viac informácií ako pridať niečo do zbierky je možné nájsť v sekcii „Pridaj svoj príbeh“ (*Add your story*).<sup>8</sup> Pridané objekty sú skontrolované projektovým tímom, katalogizované a následne sprístupnené na stránke projektu.

Projekt Europeana 1914–1918 nezabúda na vzdelávanie. Vzdelávanie je prioritnou úlohou viacerých jej podprojektov – v rámci Europeana 1914–1918 existuje stránka len pre učiteľov (zatiaľ len v anglickom jazyku), ktorú produkuje The British Library a obsahuje edukačné programy venované prvej svetovej vojne.<sup>9</sup>

Portál Europeana v súčasnosti združuje aj niekoľko desiatok ďalších projektov a to mu umožňuje prežiť a naplniť ciele a stratégiu dlhodobého uchovávanía európskeho kultúrneho dedičstva. Medzi nimi môžem spomenúť napríklad projekt ATHENA, ktorý zhromažďuje digitálny materiál európskych múzeí, projekt CARARE, ktorý prináša používateľom Europeany digitálne dáta z oblasti archeológie a historických stavieb, Digitising Contemporary Art (DCA), ktorý zhromažďuje digitalizované diela súčasného umenia, 3D Icons, ktorý sa zameriava na digitalizované archeologické monumenty a pamiatky v 3D zobrazení a ďalšie. Na začiatku roku 2011 Nadácia Europeana zverejnila strategický plán na roky 2011–2015, ktorý sumarizuje hlavné snahy a ciele portálu pre dané obdobie a hovorí o týchto hlavných strategických cieľoch portálu:

- spájať (Aggregate) - vybudovať otvorený dôveryhodný zdroj pre európske kultúrne a vedecké dedičstvo.
- uľahčiť (Facilitate) - podporovať sektor kultúrneho a vedeckého dedičstva prostredníctvom zdieľania a inovácie získaných vedomostí.
- distribuovať (Distribute) - vytvárať dedičstvo dostupné pre používateľov kdekoľvek a kedykoľvek.
- zapájať (Engage) - rozvíjať nové možnosti pre užívateľov, aby sa mohli podieľať na tvorbe vedeckého a kultúrneho dedičstva.

Široká spolupráca inštitúcií ponúka v súčasnosti jeden z najpríťažlivejších príkladov medzinárodnej koordinácie v oblasti kultúry v rámci spoločného záujmu. Otvorená platforma so zabezpečením dlhodobého financovania jej vývoja, správne nastavené ciele a ochota kultúrnych inštitúcií naprieč Európou spolupracovať na projektoch a podprojektoch portálu môže priniesť pre ďalšie generácie užitočné výsledky.

---

## Literatura:

1 *i2010: Digital libraries. Communication from the Commission of 30 September 2005 to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions – i2010: digital libraries [COM(2005) 465 final – Official Journal C 49 of 28.2.2008]*. Dostupné na internete: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/c11328\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_en.htm)

2 KATUŠČÁK, D.: *Ciele a európsky kontext projektu Slovenskej národnej knižnice „Digitálna knižnica a digitálny archív“*. In: Knižnica, roč. 13, č. 6, 2012, s. 7.

Ďalšie informácie o škále a podmienkach licencií Creative Commons dostupné na internete: <https://creativecommons.org/>

VORLÍČKOVÁ, B.: *Systémy kulturního dědictví jako nástroje zpřístupnění tohoto dědictví v elektronickém prostředí*. In: Ikaros, Roč. 16, č. 12 (2012)

3 *Digitálna agenda pre Európu: Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a výboru regiónov*. Brusel, 19.5.2010 KOM(2010)245 v konečnom znení. Dostupné na internete: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:SK:PDF> a tiež: *Europe 2020 strategy*. Dostupné na internete: [http://ec.europa.eu/europe2020/index\\_sk.htm](http://ec.europa.eu/europe2020/index_sk.htm)

4 Dostupné na internete: <http://www.openarchives.org/OAI/2.0/openarchivesprotocol.htm>

5 Dostupné na internete: <http://pro.europeana.eu/re-use-data> a rovnako na adrese: <http://labs.europeana.eu/> ktorá je stránkou - ihriskom (a playground for remixing and using your cultural and scientific heritage. A place for inspiration, innovation and sharing.) pre vývoj API a zdieľanie inovácií v oblasti softvéru a systému.

6 *Press release: The First World War Centenary: the site that brings all sides together launches in Berlin.* Dostupné na internete: <http://pro.europeana.eu/pressrelease/29jan>

7 *Tlačová správa k tlačovej konferencii konanej v Univerzitetnej knižnici v Bratislave dňa 19. 11. 2013.* Dostupné na internete:

<http://www.snk.sk/?novinky&sprava=prva-svetova-vojna-v-digitalnej-podobe>

8 Stránka pre prispievanie vlastného materiálu do Europeana 1914 – 1918 dostupná na adrese: <http://www.europeana1914-1918.eu/sk/contributor>

9 Stránka The British Library pre pedagógov dostupná na internete:

<http://www.bl.uk/world-war-one/teaching-resources>

---

### **Mgr. Henrieta Gábrišová**

Je absolventkou Filozofickej fakulty Univerzity Komenského v Bratislave, na ktorej aktuálne pokračuje v postgraduálnom štúdiu na Katedre knižničnej a informačnej vedy. Témou, ktorou sa zaoberá v rámci doktorandského štúdia sú digitálne knižnice a repozitáre, digitalizácia a transformácia knižnice pod vplyvom digitálnych médií. V knižničnej praxi pracuje od roku 2001, nastúpila do Univerzitetnej knižnice v Bratislave na pozíciu katalogizátor – špecialista. Neskôr prevzala funkciu vedúcej oddelenia Medziknižničnej a medzinárodnej medziknižničnej výpožičnej služby a od roku 2013 je vedúcou oddelenia metodiky v UKB. Od roku 2008 je členkou Národnej komisie pre služby v SR, členkou výboru Spolku slovenských knihovníkov a podpredsedou občianskeho združenia Spolok priateľov Univerzitetnej knižnice v Bratislave (SPUK).

# Projekt pamäť Slovenska

Gaciková Zuzana

[zuzana.gacikova@mediamatika.sk](mailto:zuzana.gacikova@mediamatika.sk)

**Abstrakt:** Príspevok sa zaoberá predstavením jedinečného projektu Pamäť Slovenska - Národné centrum excelentnosti, ktorý sa zameriava na masovú digitalizáciu tlačeného kultúrneho dedičstva. Ďalej sa v príspevku nachádzajú informácie o správnom nastavení parametrov a vlastností technológií a digitalizačných strojov, ktoré sú potrebné pri produktívnej digitalizácii knižných tlačív a publikácií. Cieľom príspevku je poukázať aj na príklady možného využitia projektu Pamäť Slovenska napríklad aj prostredníctvom interaktívnej mapy miest a obcí Slovenska. V mape sa budú nachádzať ukážky digitalizovaných abecedne zostavených knižných publikácií, starých tlačív a kroník, ale aj zdokumentované mestské legendy, povesti a mýty získané pomocou „živej pamäti“ obyvateľov jednotlivých vopred vybraných miest a obcí.

**Kľúčové slová:** digitalizácia, univerzitná knižnica, interakcia, mestské legendy.

Kultúrne dedičstvo predstavuje to, čo tu po stáročia ľudia za sebou zanechávajú. Stopy minulosti, poznatkov a kultúrnej histórie Slovenska. Preto je stále potrebné pripisovať prioritné úlohy k jeho uchovávaniu, ochrane a sprístupňovaniu. Týmto prioritám sa venujú nielen odborní a výskumní pracovníci Slovenskej republiky, ale rovnako tak aj pracovníci Katedry mediamatiky a kultúrneho dedičstva, Fakulty humanitných vied Žilinskej univerzity v Žiline a pracovníci Slovenskej národnej knižnice v Martine.

Na základe vzájomnej spolupráce spomenutých inštitúcií vznikol spoločný projekt Pamäť Slovenska, podporovaný Európskou úniou - Európskym fondom regionálneho rozvoja a Agentúrou školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky pre štrukturálne fondy EÚ v rámci Operačného programu Výskum a vývoj.

## Definícia pojmu Pamäť Slovenska

Pod týmto pojmom môžeme chápať súbor obsahujúci všetky typy, formy a obsahy dokumentov, v ktorých sa nachádzajú dôležité poznatky z historického, kultúrneho a politického civilizačného vývoja Slovenska a jeho území. Samozrejme tu zaraďujeme aj národný, kultúrny, politický a sociálny vývoj významných slovenských osobností, ktoré pôsobili nie len doma, ale aj v zahraničí a robili tak dobré meno SR. Súbor obsahujúci takéto dokumenty môžeme nazvať aj pramennými dokumentačnými zdrojmi Pamäte Slovenska, kde môžeme zaradiť:

- najstaršie literárne diela a prejavy v národnom jazyku,
- dokumenty prinášajúce informácie o významných osobnostiach (uvedené vyššie),
- najstaršie písomné pramene dokumentujúce vznik a vývoj slovenskej štátnosti, ktoré sa doposiaľ zachovali,
- dokumenty obsahujúce podstatné témy o histórii, kultúre, politike, umení a civilizačnom (sociálnom) rozvoji,
- dokumenty s výnimočným charakterom, rozsahom zachovania, celistvosťou fondov a zbierok, ktoré boli v minulosti stratené, poškodené, zničené alebo sa nezachovali z iných dôvodov,
- dokumenty dokladujúce jedinečnosť technológií a foriem spracovania materiálov,
- dokumenty s významnou kultúrnohistorickou hodnotou (archívne a knižničné fondy a zbierky), popri ktorých je vnútorná integrita a ucelenosť zachovania aj v spojení s miestami pre ich uloženie (interiérové priestory, v ktorých sú tieto dokumenty tradične uložené - kontextuálne kritériá výberu),
- dokumenty obsahujúce estetické a umelecké hodnoty ich výzdoby a celkového spracovania (dekoratívne prvky, knižné väzby a pod.),
- rovnako tak i dokumenty obsahujúce cenné množstvo výrobných materiálov (drahokamy, kovy, slonovina a pod.),



- veľmi vzácne dokumenty, pri ktorých kvôli častému používaniu hrozí riziko opotrebovanosti, ale aj riziko nezákonného odcudzenia,
- dokumenty, ktoré sú cenné nielen svojimi špecifickými hodnotami, ale aj svojou ojedinelosťou a výskytom (Jankovič, 2004).

## Začiatok a stanovenie cieľa projektu

Je datovaný od septembra 2010. „*Jeho hlavným strategickým cieľom bolo etablovať národné centrum excelentnosti výskumu, ochrany a sprístupňovania kultúrneho a vedeckého dedičstva s medzinárodne uznávaným základným výskumom, ktorý zvýši integráciu a kvalitu výskumného potenciálu v tejto oblasti, v oboch partnerských organizáciách, čím sa dosiahne vysoká efektívnosť a skvalitnenie výskumu a vývoja.*“ (Augustínová, 2013).

Celkové výdavky na realizáciu projektu predstavujú sumu 4 033 864,35 €, z toho nenávratný finančný príspevok z Európskeho fondu regionálneho rozvoja do výšky 3 428 784,69 € a zo ŠR do výšky 403 386,44 €. Žiadateľ a zároveň prijímateľ finančnej podpory Žilinská univerzita v Žiline mala zabezpečiť vlastné zdroje financovania vo výške minimálne 201 693,22 €. Partnerom projektu sa stala už spomínaná Slovenská národná knižnica v Martine.

V projekte boli definované tri najzákladnejšie a špecifické ciele:

- prvým cieľom bolo najmä založenie centra, vybudovanie jeho štruktúry. Ďalej bolo potrebné definovať celkové princípy funkčnosti centra,
- druhým cieľom bolo doplnenie prístrojového vybavenia centra a tým aj dobudovanie jeho informačno-komunikačnej a technologickej infraštruktúry,
- posledným tretím cieľom bolo a samozrejme aj stále je dosahovať užitočné výsledky v oblasti výskumu, ochrany, prezentácie kultúrneho a vedeckého dedičstva a uchovávať dokumenty, ktoré sú zaradené medzi dokumentačné zdroje Pamäti Slovenska.

Ďalším cieľom projektu, ktorému sa zamestnanci centra naplno venujú a realizujú ich aj v súčasnosti, sú vedecký skríning historických knižných dokumentov a fondov. Rieši sa tu ich pôvodný a súčasný fyzický stav, výskyt, spôsob uloženia, výzdoba, typológia a pod. Na tieto vymenované úlohy tzv. *Modelové spracovanie historickej knižnice* sme si ako vzor vybrali historickú Tranovskú knižnicu, kde sa nachádza približne 2500 knižných dokumentov s historickou hodnotou, ktoré sú v štádiu komplexného spracovania od jej očistenia, elektronického spracovania v systéme VIRTUA (Tranoscius) až po jeho celkovú elektronickú dokumentáciu (zapisujú sa tu hodnoty, vlastnosti a parametre, ktoré budú uvedené nižšie).

Ďalej medzi ciele zaraďujeme aj biografický a genealogický výskum osobností Slovenska, v rámci ktorých boli organizované rôzne vedecké a odborné seminára, prezentácie a konferencie ako napríklad konferencia *Ján Jesenius - Slováci na panovníckych dvoroch*. Aj výskum dejín kníhtlačiarскеj, kníhkupeckej, vydavateľskej činnosti a výskum patriotík (databáza slovacikálnych autorov vydávajúcich svoje diela mimo územia Slovenskej republiky patrí k ďalším aktivitám a cieľom centra).

Celkovou realizáciou projektusa zvyšuje efektívnosť výskumu a vývoja v oblasti kultúrneho a vedeckého dedičstva a najmä myšlienka, ktorá bola spomenutá na začiatku príspevku, a to zvýšenie povedomia o bohatom kultúrnom bohatstve a dedičstve SR. Po úspešnom nadobudnutí výsledkov sa doplnia nedostatky šírenia takýchto informácií medzi širokú verejnosť, ktorá niekedy nemá ani povedomie o tom, že je Slovensko skutočne bohaté.

## Prístrojové vybavenie a výskumné časti centra

### Priblíženie ich vlastností, parametrov a nastavení

Centrum je vybavené unikátnym prístrojovým vybavením. Napomáha pri budovaní lepších praktických a vedeckých schopností nielen vedeckých pracovníkov a zamestnancov centra, ale aj študentov Katedry mediamatiky a kultúrneho dedičstva, ktorí majú príležitosť získavať svoje zručnosti a poznatky počas dvojtyždňovej odbornej praxe

absolvovanej v priestoroch centra excelentnosti. Po ukončení praxe získajú potvrdenia a odporúčania, ktoré môžu využiť pri ďalších pracovných a profesionálnych príležitostiach.

V príspevku budú vymenované dva najproduktívnejšie stroje z pomedzi prístrojového vybavenia centra:

**Bookeye** - táto značka výkonného skenera je uznávaná po celom svete ako jemná digitalizácia kníh s vysokou, cennou hodnotou. Toto jemné skenovanie krehkých, historických dokumentov je spôsobené vďaka motorizovaným knižným kolískam, LED osvetleniu, ktoré zabezpečuje vysokú kvalitu obrazu bez akéhokoľvek škodlivého ultrafialového a infračerveného pásma a samozrejme aj integrovanú sklenenú dosku, ktoré umožňujú zachytiť dokument s optimálnym jasom. Je ideálnym riešením pre skenovanie viazaných kníh a dokumentov, kníh s historickou hodnotou, cenné rukopisy a pod. V centre sa Bookeye využíva aj pri digitalizácii už spomínanej Tranovského knižnici.

**Treventus** - je vysokorýchlostný mass digitization system (MDS), ktorý je určený pre digitalizáciu veľkého objemu/množstva viazaného materiálu. Tento automatický skener kníh výrazne zvyšuje čistú priepustnosť a znižuje celkové náklady na digitalizáciu projektov a materiálov. Dokáže skenovať až 2500 strán/hod. Skener okrem automatického digitalizovania ponúka aj semi-automatické skenovanie a manuálne skenovanie. Pri jeho manipulácii je potrebné vopred zvoliť správne nastavenia skenera a samozrejme aj vlastnosti digitalizovaných kníh a dokumentov. Sú nimi napríklad nastavenie rýchlosti skenovania, otáčanie strán (vopred treba vyskúšať na tzv. „kontrolnom liste“), svetelnosť (UV žiarenie alebo tepelné žiarenie), rozlíšenie (dpi), farebná hĺbka (farebnosť alebo bezfarebnosť strán), veľkosť a hrúbka knihy, formát strán, hrúbka a kvalita papiera (hrúbka - mm, meria sa pomocou hrúbkomera), typ papiera (ručný papier, strojový papier, natieraný papier, iný papier) a mnoho ďalších nastavení. Nadobudnuté hodnoty zdigitalizovaných publikácií sa zapisujú do elektronických dokumentov, ktoré boli uvádzane aj vyššie v príspevku.

## Výhody a využitie projektu

Projekt je prostriedkom najmä na dosiahnutie významných výsledkov v oblasti výskumu, ochrany a prezentácie kultúrneho a vedeckého dedičstva SR. Napríklad prostredníctvom výskumu a vývoja techník sprístupniť digitálny obsah a techniky vedeckej komunikácie, a tým produkovať kvalitné vedecké výstupy najmä na účely vzdelávania.

Výhodou a využitím projektu je samozrejme aj výskum v oblasti reštaurovania, konzervovania a ochrany predmetov kultúrneho dedičstva, v rámci ktorého sú vytvorené podmienky na výskum techník udržiavania životnosti prostredníctvom reštaurovania, konzervovania a ochrany, napr. fotografií a iných vzácnych pamiatok, ktoré je možné zachovať v digitálnej podobe.

Základný výskum historických knižničných dokumentov a fondov pomocou centra excelentnosti je najlepšie využiteľný najmä v prípade autorkinej dizertačnej práce s názvom „*Podoby mestského folklóru zaznamenané prostredníctvom digitalizačných zariadení*“. Zároveň je aj užitočným prostriedkom, ktorý uľahčí celkový proces digitalizácie vybraných knižných publikácií (strašidelných povestí, príbehov a súčasných povestí, tzv. urban legends) miest a obcí SR v prospech spomínanej dizertačnej práce.

Z toho vyplýva, že slúži aj ako prostriedok na uchovávanie historických knižničných dokumentov v digitálnej podobe, ktoré budú umiestnené v pripravovanej interaktívnej mape Slovenska, o ktorej sa viac dozviete v nasledujúcej časti príspevku.

## Definícia mestského folklóru

Práve povesti, strašidelné príbehy a urban legends sa stali hlavným informačným zdrojom pripravovanej interaktívnej mapy. Povesti nie je potrebné až tak veľmi predstavovať. Tento pojem môžeme definovať ako útvar ľudovej slovesnosti. Jadro ich príbehom môže byť pravdivé avšak vďaka ústnemu prevedeniu, jeho dramatizácii a občasnom prikrášlení stráca na vierohodnosti. Rovnako je to aj tak v prípade urban legend/mestské legendy, ktoré aj v súčasnej dobe predstavujú nie veľmi známy pojem populárnej formy moderného folklóru v dnešnej spoločnosti. Sú to často zaujímavé príbehy, napríklad plné žiaľu alebo firemných zločinov s desivými detailmi, ktoré vzrušujú a niekedy podnecujú svoje publikum, spoločnosť. Nemusia sa bezprostredne prenášať len ústnou podobou, ale aj písomnou formou prostredníctvom internetových služieb. Zatiaľ čo často obsahujú len štipku pravdy, v niektorých prípadoch ani to nie, sú všeobecne prijímané ako vecné a rýchlo sa šíriace medzi užívateľmi. V minulosti to boli len slová

šířící se prostřednictvím ústní komunikace, v dnešní elektronické době existují různé metody umožňující okamžitou komunikaci, která má širší dosah na publikum. Takéto legendy sú často šité na mieru pre konkrétnu oblasť alebo situáciu.

Môžeme sa na to pozrieť trochu skepticky a to tak, či by bolo vlastne možné identifikovať rozprávajúci príbeh, v ktorom by bolo z časti nejaké znamenie o tom, že legenda nie je úplne pravdivá ako to bolo oznámené. Napriek ich označeniu v konkrétne spomínanej elektronickej dobe (SPAM, hoax) sa stále úspešne šíri pomedzi širokú verejnosť a používateľov internetových služieb. Urban legends môžeme zadefinovať aj ako často šokujúci príbeh alebo anekdota, ktorá je založená na povesti a široké okolie obieha ako pravdivá.

## Interaktívna mapa v rozhraní internetových služieb, jej vlastnosti a využitie

Interaktívna mapa povestí, strašidelných príbehov a súčasných mestských legend bude sprístupnená prostredníctvom vytvorenej internetovej stránky, ktorá bude k dispozícii širokej verejnosti. Hlavným cieľom mapy je sprostredkovať používateľom internetového rozhrania príbehy, na ktoré sa zabúda a ktoré strácajú svoju historickú hodnotu, ale aj príbehy, ktoré je potrebné zachytiť v ich súčasnom znení.

Mapa bude fungovať princípom individuálneho výberu používateľa z pomedzi vopred vybraných miest a obcí SR, ktoré tu budú umiestnené. V rámci výberu sa mu naskytne ponuka povestí, strašidelných príbehov, súčasných mýtov a legend, ale aj abecedný zoznam vydaných kníh o danej oblasti obsahujúci vymenované príbehy.

**Zber príbehov** bude prebiehať osobne prostredníctvom nahrávania obyvateľov príslušných miest a obcí, ale aj prostredníctvom spolupráce s mestskými a obecnými úradmi, kultúrnymi inštitúciami a školami. Všetky získané príbehy budú k dispozícii v digitálnej podobe.

Aj práve vďaka projektu Pamät Slovenska napomôžeme k uchovávaniu historických knižných publikácií, zachováme ich v digitálnej podobe a sprístupníme ďalšie užitočné materiály, vďaka ktorým sa stopy našej minulosti len tak nevytratia.

### Literatúra:

AUGUSTÍNOVÁ, E. 2013. Základný výskum historických knižných dokumentov a fondov. *Výskumný projekt Pamät Slovenska – národné centrum excelentnosti výskumu, ochrany a sprístupňovania kultúrneho a vedeckého dedičstva*: Žilinská univerzita v Žiline. 2013. s. 296. ISBN 978–80–8162–000–3.

CANTRELL M. D. 2010. Urban legend: Why do people believe them? *A Thesis Submitted to the Graduate Faculty of Wake Forest University*. Winston-Salem, North Carolina: 2010.[online]. 2010 [cit.2014–2-27]. Dostupné na internete: <[http://wakespace.lib.wfu.edu/bitstream/handle/10339/14790/cantrellmd\\_05\\_2010.pdf](http://wakespace.lib.wfu.edu/bitstream/handle/10339/14790/cantrellmd_05_2010.pdf)>.

DIGITALWARE.2010. Knižné skenery. [online]. 2010 [cit. 2014–03–21]. Dostupné na internete: <<http://www.digitalware.sk/hardware/knizne-skenery/bookeye-3.html>>.

JANKOVIČ, L. 2004. Pamät Slovenska – program digitalizácie slovenského kultúrneho dedičstva. [online]. 2004 [cit. 2014–3–20]. Dostupné na internete: <[http://itlib.cvtsir.sk/archiv/2004/2/pamat-slovenska-program-digitalizacie-slovenskeho-kulturneho-dedicstva.html?page\\_id=1865](http://itlib.cvtsir.sk/archiv/2004/2/pamat-slovenska-program-digitalizacie-slovenskeho-kulturneho-dedicstva.html?page_id=1865)>. ISSN 1336–0779.

TREVENTUS. 2013.ScanRobot 2.0 MDS. [online]. 2013 [cit. 2014- 03–21]. Dostupné na internete: <http://www.treventus.com/automatic-book-scanner-scanrobot.html>

### Mgr. Zuzana Gaciková

Vystudovala študijní obor Knižnično-informačné studia na Katedre mediatickej a kultúrneho dedičstva Žilinskej univerzity. Ve štúdiu na tejto katedre pokračuje i naďalej v doktorandskom štúdiu. Tématom jej dizertačnej práce jsou Podoby městského folklóru zaznamenané prostřednictvím digitalizačních zařízení. Přednávkou absolvovala

výzkumný pobyt na Karlové univerzitě v Praze, Filozofický fakultě, Ústavu etnologie. V současnosti se zaměřuje na sběr tradičních pověstí, mýtů, legend a strašidelných příběhů. Věnuje se folklóru, folkloristice a slovesnému folklóru. Vydala svoje debutové CD folklórních písní Dávno minulé (2013). Je výherkyní mnoha recitačních a moderátorských soutěží: Zlaté pásmo- Vansovej Lomnička (2010), 1. místo v celostátní soutěži moderátorů Sárová Bystrica (2009), Cena divák-Hviezdoslavov Kubín (2008).

# Možnosti literárních kaváren

Galášová Jana

[jana.galas@knihovnotesin.cz](mailto:jana.galas@knihovnotesin.cz)

**Abstrakt:** Literární kavárna jako součást veřejné knihovny. Rozšíření nabídky kulturních služeb ve městě na příkladu Čítárny a kavárny Avion v Českém Těšíně.

**Klíčová slova:** literární kavárna, Čítárna a kavárna Avion, Český Těšín, veřejné knihovny

V současné době se setkáváme stále častěji se zařízeními kavárenského typu, která jsou součástí různých druhů knihoven (veřejných, vysokoškolských). S tímto netradičním konceptem přicházejí projekty nových knihoven, ať už se jedná o výstavbu nových budov či rekonstrukci stávajících. Nároky na funkčnost, vybavenost a estetiku veřejných prostor jsou stále vyšší. Vychází se z toho, že je nutno vytvořit uživatelům co největší pohodlí při využívání služeb knihovny, v neposlední řadě vytvořit přívětivé prostředí pro konání kulturních akcí či komunitních aktivit. Kavárenské zařízení jako její součást dává knihovně novou možnost, jak dokázat své výjimečné postavení. Záleží jen na ní, jak uchopí tuto příležitost. Sofistikovaná programová koncepce literární kavárny může totiž vyplnit prostor, který v nabídce kulturních služeb v daném městě chybí. Komorní prostor literární kavárny je předpokladem k tomu, že knihovna může pořádat přesně ten druh akcí, které umí sama připravit. Je pochopitelné, že se nejedná o dováženou kulturu, ale především o programy komorního charakteru se vztahem k místní komunitě. Vždyť podpora regionální kultury a tradic je jedním koncepčních záměrů veřejných knihoven. Dá se to říci i jinak: knihovna dokáže kavárenskému zařízení vytvořit přidanou hodnotu v podobě programového obsahu, který je pro veřejnost příležitostí k neformálnímu setkávání s konkrétním obsahem a cílem.

*Kavárenské tradice u nás navazují na tradice vídeňské, které sahají do konce 17. století, kdy se ve Vídni začala vařit káva. Vídeňská kavárenská kultura vznikala v době industrializace, kdy se lidé stěhovali do měst, přičemž skromné bydlení nedovolovalo komfort. A tak kavárny nahrazovaly obývací pokoj, kde hosté po hodiny vysedávali a usrkávali kávu. Ke kávě nesměl chybět moučník nebo později vyhlášený Sachrův dort. Ve Vídni vznikla také první koncertní kavárna, kde koncertoval např. Mozart, Beethoven nebo Strauss. Koncem 19. století pak došlo k rozvoji kavárenské literatury. Rovněž v Československu vznikla tradice prvorepublikových kaváren, např. v Praze to byla Kavárna Slávie, Café Louvre nebo Kavárna Obecní dům, v Brně Kavárna Savoy nebo v Ostravě Kavárna Elektra. Každá kavárna měla svůj styl a mnohdy i svůj příběh. Pít kávu se stalo kulturním zážitkem a také životním stylem. V kavárnách nechyběl kulturní program. Dnešní kavárny s pravidelným programem např. Kavárna Krásný ztráty v Praze nebo Klub Parník v Ostravě jsou typem kaváren, o kterých chceme hovořit v našem příspěvku.*

## Kavárny v českých knihovnách

Bylo zde již řečeno, že se kavárny jako součást českých knihoven již ojediněle vyskytují. Na příkladech uvádíme např. kavárnu Knihovny města Hradec Králové, jejímž autorem je ing. arch. David Vávra nebo kavárnu Studijní a vědecké knihovny tamtéž. I další knihovny se mohou chlubit podobným zařízením jako např. Moravská zemská knihovna v Brně, Městská knihovna Český Těšín, Regionální knihovna v Karviné, Městská knihovna v Děčíně, Vědecká knihovna v Liberci, Krajská knihovna Františka Bartoše ve Zlíně, Městská knihovna v Chomutově nebo Krajská knihovna v Karlových Varech. Každá z knihoven uchopila možnosti po svém, a proto se setkáme s nejrůzněji vyprofilovanými kavárnami. Některé se zaměřují více na kavárenský provoz tj. vaření kávy, občerstvení včetně lehkého jídla (Liberec), např. i zajišťováním cateringu (Karlovy Vary), zajímavostí je obsluha personálem se zdravotním handicapem (Chomutov). Pořádání kulturních akcí uvádí např. Český Těšín, Karviná nebo Brno.

## Čítárna a kavárna Avion Městské knihovny v Českém Těšíně

<http://www.noiva-tesin.cz/?p=uvod>

Čítárna a kavárna Avion je plnohodnotnou součástí Městské knihovny v Českém Těšíně. Její programová náplň je sestavena sofistikovaně s cílem především propagovat regionální historii a kulturu. Na tomto příkladu chceme představit množství, které se otevírají veřejné knihovně pro pořádání akcí tohoto druhu. Veřejná knihovna má tímto jedinečnou možnost vyplnit mezeru, která v nabídce kulturních služeb ve městě chybí. Její výhodou pak je, že umí takové akce kvalitně připravit. Při tvorbě konceptu literární kavárny jsme počítali s tím, že nejen programová náplň, ale i kavárenský provoz musí být na srovnatelné odborné úrovni.

*Není dobré kavárenský provoz podceňovat, ale naopak je nutno svěřit jej odborníkům. Host by měl najít vše, co ke kavárenské nabídce patří: např. různorodou nabídku kávy, jako je např. Espresso Ristretto, Lungo nebo Doppio, kávové speciality s mlékem, šlehačkou či likérem, moučníky a dezerty, různé pochutiny, horké míchané nápoje, nealkoholické i alkoholické nápoje, příp. lehké občerstvení. Kvalitní obsluha je nezbytnou součástí. Kavárenský provoz zajišťuje Albrechtova střední škola v Českém Těšíně, studenti oboru hotelnictví se svými učiteli.*

Čítárna a kavárna Avion je koncipována jako kulturní zařízení Města Český Těšín, jejíž provozování svěřilo městské knihovně. Budova, stojící na stejném místě jako historická Kavárna Avion, evokuje období první republiky, kdy bývala centrem společenského života obyvatel na české i polské straně hranice. Zakladatelkou kavárny byla Rosalie Wiesnerová, v r. 1942 zavražděna v koncentračním táboře Osvětim. Její příběh se táhne celou historií legendární i současné kavárny. Dnešní Avion má ambici uchopit genia loci tohoto místa a znovu vytvořit prostor pro multikulturní setkávání, navázat na tradice umělců či vzdělavců, kteří na tomto území žili nebo zde zanechali své stopy. Základním konceptem budovy Avion je veřejná čítárna a kavárna, která nabízí příjemné a kultivované prostředí pro relaxaci nejen občanům z Českého a polského Těšína, ale i turistům, kteří tudy projíždějí. V kavárně je k dispozici 30 titulů denního tisku a časopisů, knihy, wi-fi síť, hosté si mohou zapůjčit notebook. V kavárně je 50 míst k sezení, pro kulturní pořady lze prostor uspořádat pro 110 sedících diváků. V prvním poschodí se nachází zimní zahrada s prostorem pro výstavy a letní terasa. Kulturní program probíhá několikrát do týdne, hlavními programovými dny jsou pátek a sobota. Pořady probíhají v rámci diskusních, literárních hudebních, výtvarných, divadelních salonů, na kterých se představují zejména regionální osobnosti. Tak např. v roce 2013 probíhal v ČaK Avion mimo jiné cyklus česko-polských salonů pod názvem „Bez stereotypů. Češi a Poláci o sobě navzájem“, jehož organizátorem byla Městská knihovna Český Těšín a polský partner Zamek Cieszyn. Cyklus diskusních, hudebních a výtvarných salonů měl představit zajímavé osobnosti české a polské kultury a jejich prostřednictvím pronést hlavní myšlenku, kterou je blízkost národů Čechů a Poláků. Snahou organizátorů bylo poukázat na společné historické události obou národů. Podívat se na svůj národ očima druhého, a to vše s cílem odstraňovat bariéry, které v nás přetrvávají přesto, že hranice byly odstraněny a jsme součástí společné Evropy. Celkem bylo uspořádáno 9 diskusních, hudebních a výtvarných salonů pro 1406 návštěvníků z české i polské strany hranice Těšínského Slezska. <http://www.knihovna.tesin.cz/akce/cyklus-cesko-polskych-diskusnich-salonu>. Zároveň s tím vydala městská knihovna informační list AVIONoviny. List obsahuje historii a současnosti multikulturní Kavárny Avion. List má rozsah 8 stran formátu A3. Příloha listu AVIONoviny (4 strany formátu A3) obsahuje soupis významných historických osobností města Těšína. [http://www.knihovna.tesin.cz/app/webroot/files/images/tit\\_list.jpg](http://www.knihovna.tesin.cz/app/webroot/files/images/tit_list.jpg). Celý tento projekt finančně podpořilo Ministerstvo zahraničních věcí ČR a Generální konzulát PR v Ostravě. Dalšími zajímavými diskusními pořady pro studenty jsou Coolturní hodiny, kde studenti diskutují se zajímavými osobnostmi ostravského kulturního zázemí o četbě a literatuře. Čítárnu a kavárnu Avion navštíví každoročně v průměru 25 000 hostů, ročně je zde uspořádáno 90–120 kulturních akcí.

## Závěr

Na výše uvedeném příkladu diskusního cyklu Bez stereotypů chceme poukázat, že veřejná knihovna má dostatečné schopnosti a možnosti organizovat podobné kulturní akce, o které má veřejnost mimořádný zájem. Můžeme to doložit naplněnou kapacitou sálu při všech pořadech, v jednom případě jsme dokonce pro nečekaný zájem veřejnosti

museli zajistit online přenos. Na základě dosavadních zkušeností můžeme konstatovat, že se veřejným knihovnám komunitního typu naskýtají v tomto směru nebývalé možnosti, jak rozšířit portfolio svých služeb.



Čítárna a kavárna Avion Městské knihovny v Českém Těšíně, zdroj: <http://www.noiva-tesin.cz/>



Čítárna a kavárna Avion Městské knihovny v Českém Těšíně, zdroj: <http://www.noiva-tesin.cz/>

**Jana Galášová**

Od roku 1996 je ředitelkou Městské knihovny Český Těšín. Knihovnické práci se věnuje čtyřicet let v knihovnách veřejného typu. Odborné vzdělání získala nástavbovým studiem na SKŠ v Brně a postgraduálním studiem na ÚBK Slezské univerzity v Opavě v rámci celoživotního vzdělávání. Ve své knihovně se zabývá mj. konkrétními příklady mezinárodní spolupráce knihoven v Polsku, Slovensku a Chorvatsku. V současné době pracuje na vytvoření konceptu „literární kavárna jako součást veřejné knihovny“. Dvanáct let působila jako předsedkyně RV SKIP Moravskoslezského a Olomouckého kraje, byla členem odborných komisí Ministerstva kultury ČR a členem pracovní skupiny SKIP ČR, která mj. pracovala na vytvoření koncepce „komunitní knihovna“. Městská knihovna Český Těšín se stala pod jejím vedením uznávanou institucí nejen v regionu. Třikrát byla nominována na cenu Ministerstva kultury ČR Knihovna roku, ocenění jí bylo uděleno v roce 2008. Byla oceněna v roce 2012 Městem Český Těšín za dlouholetý přínos v oblasti kultury.



# Systemy veřejných knihoven – jejich fungování a možnosti dalšího směřování

Gec Tomáš

[tom.gec@gmail.com](mailto:tom.gec@gmail.com)

**Abstrakt:** Příspěvek se zabývá krajskými a národním systémem veřejných knihoven, jejich ustavením, vývojem a nabízenými službami. U krajských systémů se dotýká fungování profesionálních a neprofesionálních knihoven v jeho rámci a výkonu regionálních funkcí coby jeho páteře. Dále pak oblastem možné spolupráce krajských a vysokoškolských knihoven. U národního systému se soustředí na centralizované on-line služby, především projekt Centrálního portálu knihoven. Na závěr se věnuje roli národních a velkých páteřních knihoven v rámci knihovního systému.

**Klíčová slova:** systémy veřejných knihoven – centralizované online služby – regionální funkce – krajské knihovny – vysokoškolské knihovny – národní knihovny

## I. JAKÉ JSOU důvody VYTVOŘENÍ SYSTÉMU KNIHOVEN?

Nezbytnost aktivního formování národního a krajských systémů veřejných knihoven vyplývá z těchto skutečností:

- mnohotvárné a předem nespécifikované informační potřeby uživatelů nemůže zajistit žádná samostatná knihovna, ale pouze dobře fungující systém spolupracujících knihoven jako celek;
- kooperace knihoven je významným nástrojem efektivního využití vložených finančních prostředků. Vzájemné sdílení informačních zdrojů a služeb, standardizace a sdružování vybraných činností je základem efektivnosti knihovního systému [1].

Podle definice [2] je systém množina prvků, jež jsou ve vzájemných vztazích a které tvoří určitý celek, jednotu. Prvky systému knihoven tvoří všechny typy knihoven, které se zaregistrovaly podle knihovního zákona, a to jak veřejné (základní ve smyslu knihovního zákona – profesionální/městské i obecní, neprofesionální/obecní a krajské knihovny), tak knihovny veřejně přístupné (v rámci knihovního zákona registrující se jako základní i specializované). V příspěvku se zaměřím primárně na vysokoškolské. Vazbami jsou různé formy jejich spolupráce, s důrazem na aktivity zachycené v Koncepci rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015 [3] a většinou financované v rámci běžících programů veřejné podpory.

Základ systému byl ustaven knihovním zákonem [1] a vládním usnesením č. 68 ze dne 16. ledna 2002 Program podpory zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven, které vymezily způsob výkonu, okruhy a standardy regionálních funkcí (dále jen RF). Po převedení prostředků na financování RF na kraje navázaly na vládní program<sup>1</sup> koncepce zabezpečení RF v jednotlivých krajích<sup>2</sup> a jednotné standardy RF v rámci státu jsou definovány v materiálu *Metodický pokyn Ministerstva kultury k zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven a jejich koordinaci na území České republiky*

Současné pojetí řeší zabezpečení nákupu a distribuce výměnných a kmenových fondů a jejich správu a metodickou podporu pro obsluhované (neprofesionální i profesionální) knihovny společným úsilím krajské knihovny (dále jen KK) a pověřených knihoven (dále jen PK). Tím se naplňuje jeden z cílů RF – vyrovnání rozdílů mezi venkovem a městy. Potřeba zajištění výkonu RF vedla k zahájení spolupráce mezi největšími profesionálními knihovnami v kraji při zajištění těchto služeb a na smluvním základě se tak vytvořila páteř krajského knihovního systému.

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

2 přehled viz [http://files.u-k-r.webnode.cz/200000125-844e58642a/Priorita\\_15\\_Kraje\\_Koncepce.xl](http://files.u-k-r.webnode.cz/200000125-844e58642a/Priorita_15_Kraje_Koncepce.xl)

## II. Krajské knihovní systémy

### 1) Spolupráce krajské knihovny a ostatních profesionálních knihoven v rámci kraje

V rámci výkonu RF lze poskytovat kromě výměnných fondů rovněž služby a realizaci vzdělávacích kurzů.

#### Metodika

Metodická činnost pověřených knihoven se nemusí omezovat pouze na metodické návštěvy neprofesionálních knihoven, ale měla by logicky směřovat i na práci s ostatními profesionálními knihovnami a komunikaci se zástupci samosprávy ve městech a městysech. Optimální nástroj pro zpětnou vazbu a podklad pro komunikaci se zástupci samosprávy představují standardy VKIS<sup>3</sup>. V případě extrémní situace může metodická pomoc přerůst v pomoc praktickou (absence webové stránky, potřeba aktualizace fondu a zahájení retrokonverze). Na krajské úrovni by měl být nastaven systém řešení situace nejvíce nevyhovujících knihoven.

Systematické šíření informací o aktuálních trendech a obráceně „best practices“ z jednotlivých úspěšných knihoven by měla zajišťovat pravidelná celokrajská setkání profesionálních knihoven, optimálně za účasti zástupců samosprávy. V případě výraznějšího zájmu o dané téma je vhodné uspořádat seminář či workshop v rámci školicího střediska KK. Nyní se jedná především o problematiku celoživotního vzdělávání, komunitních rolí knihoven, spolupráce s neziskovým sektorem/dobrovolníky a informační gramotnosti.

Na krajské úrovni by bylo vhodné ustanovit v rámci stávajících úvazků pozici metodika - pracovníka odpovědného za oblast grantů včetně možnosti využití EU fondů. Ten by měl být schopen poradit ohledně možností čerpání z různých grantových programů, posoudit projektový záměr a nasměrovat zájemce o jejich využití dále.

#### Vzdělávání

Nabídka kurzů by měla umožnit kromě udržovacích jednodenních či půldenních školení (v oblasti katalogizace, správy automatizovaných knihovních systémů atp.) provozovat i e-learningové kurzy pro knihovníky menších knihoven, které umožní realizovat několikátýdenní pokračování s větší hodinovou dotací.

Samostatnou kapitolou je systematicky pojaté profesní vzdělávání knihovníků. Jeho realizaci předpokládá Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015 a rozumí se jím ucelené cykly kurzů pokrývající kvalifikace v základních oblastech (tvorba webových stránek a práce s webovými redakčními systémy, vedení projektů, digitalizace, tvorba uživatelských dotazníků a hodnocení služeb knihoven, práce s dětskými čtenáři atp.) probíhající ve stávajících krajských školicích střediscích. Tyto cykly by měly být nastaveny na jednotlivé typy knihovních specializací/typových pozic specifikovaných v národním systému povolání (knihovník katalogizátor, referenční knihovník, knihovník v přímých službách, knihovník správce fondů, knihovník v oddělení pro děti, knihovník akvizitér, knihovník správce digitální knihovny, samostatný knihovník akvizitér, samostatný knihovník katalogizátor, samostatný referenční knihovník a samostatný knihovník správce fondů) a podrobeny autorizaci a certifikaci.

#### Fondy a krajské systémy MVS

V reakci na hospodářskou recesi začaly být nabízeny výměnné fondy i menším profesionálním knihovnám. Průzkumem nákladů na poštovné v rámci krajských knihoven se ukázalo, že již reálně vznikly krajské systémy MVS, nyní se jeví jako potřebné standardizovat jejich provádění uvnitř krajů (problematika garantované bezplatnosti poskytování mezi knihovnami v rámci kraje; otevření diskuze o zahrnutí nákladů do prostředků na výkon RF; otázka MVS pro knihovny z jiných krajů coby placené služby a při zaslání žádanky přímo do dodavatelských center (např. Brno, Kladno a Olomouc) vždy jako placená služba).

3 viz [http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03\\_Leg/01\\_LegPod/MetodVKIS\\_2011.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/MetodVKIS_2011.htm)

## Spolupráce se školami

Pro udržení trvalého zájmu o knihovny je klíčová podpora čtenářství a vytvoření základních čtenářských návyků již v útlém dětství. Zásadní pro získání nových čtenářů je spolupráce se školami, a to nejen v tradičních oblastech typu knihovnicko-bibliografické lekce či besedy, ale pokud možno také v oblasti integrace informační výchovy přímo do výuky. Výuka ve školách by tak mohla být věnována nejen zvládnutí počítačové gramotnosti, ale i seznámení se s nabídkou informačních zdrojů knihoven a práce s nimi. Vzhledem k obrovské diferenciaci úrovně škol jsou pro knihovny klíčovými partnery především aktivní školy.

Rámcové vzdělávací programy (od 1. 9. 2007 povinné pro všechny základní školy v České republice) se otevírají pro pilotní projekty v této oblasti. Zatím se nepodařilo zabudovat tuto možnost do programových dokumentů EU fondů, což představuje velkou výzvu pro knihovny a jejich reprezentaci v dalším programovém období 2014–2020.

## Spolupráce s vysokoškolskými knihovnami

Spolupráce veřejných a vysokoškolských knihoven (dále jen VŠK) je možná tam, kde dochází k zaměření na stejnou skupinu uživatelů. S obecními a městskými knihovnami se složením uživatelů VŠK spíše mívá (tyto jsou využívány nejvíce žáky ZŠ, studenty SŠ a seniory), vysokoškolští studenti jsou však výraznou uživatelskou skupinou v kategorii krajských knihoven (dále jen KK).

Odborné zájmy VŠK jsou řešeny především v odborných komisích pod hlavičkou Asociace knihoven vysokých škol (AKVŠ). Jedná se o zabezpečení informační infrastruktury vědy s důrazem na zahraniční elektronické informační zdroje, oblast informační gramotnosti studentů VŠ, oblasti propagace open access a vykazování výstupů VaV včetně archivace plných textů vlastních autorů.

KK se soustředí na služby nad svým fondem, který je primárně v češtině (u části z nich doplněný historickým fondem), tzn. řeší problematiku povinného výtisku knih a periodik, digitalizace svého fondu (s důrazem na ochrannou a regionální funkci, tzn. digitalizují především fondy ohrožené rozpadem kyselého papíru, nejvyužívanější fondy a regionální publikace), na to navázanou rekatalogizaci svých objemných fondů včetně specifik, které obnáší zpracování historických fondů, informační gramotnost pro základní a střední školy a tradiční oblast bibliografií a analytického popisu českých periodik.

Průsečík činnosti VŠK s KK se nachází v oblasti digitálních knihoven. VŠK se soustředí na archivaci vlastní publikační činnosti univerzit (články z časopisů, e-knihy, diplomové práce), nejvíce z nich v digitální knihovně DSpace, KK na zpřístupnění digitalizovaných dokumentů z vlastního fondu v digitální knihovně Kramerius (tu používá i část univerzitních knihoven, většinou těch, které mají zajímavé historické fondy). Oba typy knihoven budou nuceny řešit problematiku dlouhodobého uchování digitálních dat (tzv. LTP systémy). Zde se nabízí možnost vzájemné spolupráce, kdy pro fyzickou ochranu dat je možné využít již existující infrastrukturu, kterou mají univerzity k dispozici, pro logickou ochranu dat, která je složitá a finančně náročná, se otevírá příležitost pro vybudování a sdílení společného řešení.

Samostatnou kapitolu o možné spolupráci KK a VŠK tvoří úvaha, zda vzhledem ke komplementárnosti služeb a fondů v daném místě může KK plnit i funkci univerzitní knihovny. V historii roli univerzitní knihovny pro nejstarší kamenné univerzity plnily Národní knihovna, Moravská zemská knihovna a Státní technická knihovna, precedens zde tedy je. Asi lze obecně říci, že v sídlech, kde postupně vzniká či již existuje univerzitní kampus, je celkem logicky v jeho srdci postavena i univerzitní knihovna (příklad Českých Budějovic, Pardubic, Plzně, Ústí nad Labem, nového kampusu MU, Mendelovy univerzity a VFU v Brně, areálu VŠE a Zemědělské univerzity v Praze, tento záměr existuje i v Jihlavě a v Liberci). Tam, kde je univerzita tvořena sítí fakult na celém území města, je otázkou, zda může krajská knihovna nabídnout prostory s dostatečným počtem studijních míst. Pokud nikoli, vzniká logicky ústřední univerzitní knihovna. Toto řešení bylo zvoleno v Olomouci, Ostravě a Zlíně. Vzhledem k již vybudované infrastruktuře je převzetí této role (resp. výrazné propojení se servisní ústřední knihovnou) asi možné pouze ve výše uvedených historických případech, možná doplněné o speciální příklad Hradce Králové, kde se krajská knihovna nachází bezprostředně vedle vznikajícího kampusu univerzity.

S ohledem na výše uvedené by KK měly iniciovat a realizovat virtuální propojení s VŠK formou integrované nabídky knihovních služeb prostřednictvím portálů (jednalo by se o řešení integrující přístup ke knihovním

katalogům, elektronickým databázím, vlastním repozitářům, digitálním knihovnám a e-books kolekcím) nejenom z fondu a VŠK, ale optimálně všech významných knihoven v rámci dané lokality. První takový pokus o společné řešení proběhl v Českých Budějovicích a ve Zlíně, v Brně nyní vzniká portál MZK, KJM a vysokoškolských knihoven s názvem ČistBrno!<sup>4</sup> a podobné nastavení a využití by měl do budoucna umožnit i Centrální portál knihoven.

## 2) Spolupráce krajské knihovny a pověřených knihoven s neprofesionálními knihovnami

Jaké jsou možnosti a role neprofesionálních knihoven v krajském knihovním systému? Jedním z hlavních cílů výkonu RF je vyrovnání rozdílů mezi městy a venkovem. Nejde o to docílit stavu, kdy nabídka malé obecní knihovny bude srovnatelná s krajskou knihovnou (s výjimkou snahy o plošné zpřístupnění výsledků digitalizace ve všech knihovných sítích). Vždy zde budou zásadní rozdíly ve velikosti fondu, prostorových možnostech, otevírací době a kvalitaci personálu.

Základem je vymezení standardu služeb nabízených v každé knihovně (definované pomocí standardů VKIS vydaných MK ČR). Již dříve sledované indikátory (provozní doba, financování a přírůstek knihovního fondu, dostupnost knihovny, počet studijních a internetových míst) doplnilo dalších pět sledovaných oblastí (plocha knihovny, existence webové stránky a OPACu, sledování spokojenosti uživatelů a vzdělávání pracovníků).

Základní nástroj pro plnění standardů služeb neprofesionálních knihoven a jejich plošnou aplikaci na území kraje představuje kvalitní výkon regionálních funkcí – především promyšlenou koncepcí a aktivním výkonem metodiky na okresní/regionální a krajské úrovni.

V oblasti provozní doby, dostupnosti a plochy knihovny a na ni navázaného počtu studijních a internetových míst je klíčová (samozřejmě kromě osoby knihovníka) metodická práce pověřené knihovny a dlouhodobě pěstované a udržované vztahy okresního/regionálního metodika se zástupci samosprávy realizované pravidelnými návštěvami knihoven za účasti zástupců samosprávy a pravidelnými setkání neprofesionálních knihoven s cílem výměny informací a zkušeností a poskytnutí zpětné vazby o fungování knihovny.

Oblast financování knihovního fondu ze strany obcí kromě zavedených postupů velmi souvisí s oblastí nákupu výměnného fondu, a to ve dvou liniích. V krajích, které čelily výrazným redukci prostředků na výkon RF (Pardubický, Královéhradecký) se podařilo chybějící prostředky na nákup výměnného fondu zajistit příspěvkem ze strany obcí. Příspěvek obcí na nákup výměnného fondu tedy možný je a jde o výrazně efektivnější způsob v porovnání s poskytováním prostředků na nákup kmenových fondů. Po dvanácti letech budování výměnného fondu ve větším rozsahu (od plošného znovuoobnovení výkonu RF na území celého státu v roce 2002) se již podařilo vybudovat výměnné fondy v rozsahu, který umožňuje málo využívané fondy deponovat formou trvalé zápůjčky v obecních knihovnách a tím zvýšit přírůstek knihovního fondu tímto způsobem. Podmínkou je samozřejmě aktualizace kmenových fondů v rámci výkonu standardu č. 6 RF.

V oblasti tvorby webových stránek by v rámci výkonu RF mělo dojít k proškolení dobrovolných knihovníků, které umožní vytvoření jednoduchých webových stránek formou šablony (např. formou předpřipravené šablony dle vzoru [webovky.knihovna.cz](http://webovky.knihovna.cz)). V případě, kdy dobrovolný knihovník není dostatečně počítačově zdatný či motivovaný, měla by stránky vytvořit a jednou ročně aktualizovat pověřená knihovna.

Takto vytvořené webové stránky by měly být doplněny webovým on-line katalogem regionálního knihovního systému (zakoupeným většinou v rámci podprogramu VISK3) ze strany pověřené knihovny a naplněným daty přízenými v rámci retrokonverze nebo rekalogizace. Tu je možné provést v rámci výkonu standardu č. 5 RF - Pomoc při revizi a aktualizaci knihovních fondů [5]. V horizontu šesti až osmi let je tímto způsobem možné zautomatizovat a následně vystavit na webu všechny neprofesionální knihovny v rámci celého státu. V současné době probíhá diskuze o nasazení open source řešení regionálních knihovních systémů – více k ní je obsaženo v článku [8].

Naplnění doporučeného osmihodinového ročního penza vzdělávání není možné bez toho, že by krajská knihovna odpovědná za oblast vzdělávání provozovala distanční e-learnigové kurzy v oblastech klíčových kompetencí

4 viz <https://www.cistbrno.cz/>

(knihovnické minimum pro nastupující knihovníky či dobrovolné knihovníky, kteří zpětně cítí potřebu doplnit si knihovnický základ a kurz v oblasti služeb, který poskytuje ucelenou sadu informací o moderních službách knihoven). Oba tyto kurzy provozuje (a pro ostatní kraje nabízí převzetí kurzů) Moravská zemská knihovna v Brně, vlastní kurz knihovnického minima pak rovněž MSVK v Ostravě. Tyto kurzy by měly být doplněny individuálním proškolením dobrovolných knihovníků v prioritních oblastech (kromě výše zmíněné tvorby webových stránek např. i školením k tvorbě a vyhodnocení dotazníků ke spokojenosti čtenářů).

## Krajský systém MVS

Otázkou je navazující nabídka služeb v případě, že publikace v obci není k dispozici. Zde by měla následovat automaticky nabídka MVS, kterou může veřejná knihovna (= knihovna s Internetem) okamžitě vyřídit pomocí příslušného formuláře na stránkách PK nebo KK (či osobní návštěvou PK). U běžně požadované knižní produkce lze předpokládat, že lokalizaci požadovaného dokumentu umožní katalog příslušné pověřené či krajské knihovny (nebo některý ze souborných katalogů), pro specializovanou odbornou literaturu je zde Jednotná informační brána. V případě potřeby dodání článků z periodik pak lze využít celostátního povinného výtisku NK/KK v této oblasti a navazující službu dodávání dokumentu VPK či DODO.

## Vazba na centrální služby

Otázkou je, zda propagovat u neprofesionálních knihoven i služby nad rámec výše uvedených standardů VKIS typu moje ID či Centrální portál knihoven. Zde jde v úvodní fázi spuštění těchto služeb spíše o individuální zájem ze strany knihovníků a teprve v případě plošného rozšíření těchto služeb o jejich vtělení do standardů VKIS a aplikaci i v těch nejmenších kategoriích knihoven.

U základních elektronických zdrojů v českém jazyce by měla být garantována jejich dostupnost ve všech profesionálních knihovnických sítích formou národních konsorcií - minimálně u článkové databáze Anopress/Newton Media. Ve střednědobém horizontu nelze pominout ani snahu o zpřístupnění výsledků hromadné digitalizace české produkce na zabezpečených terminálech v každé veřejné knihovně s možností tisku ve vazbě na novelu autorského zákona a na ni navazující kolektivní smlouvu mezi knihovnami a DILÍ. Toto je ovšem varianta v případě úspěchu reálná ve střednědobém výhledu.

## III. Spolupráce na národní úrovni

V roce 2011 schválená Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015 [3] deklaruje tuto vizi:

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

Podmínkou naplnění této vize v oblasti služeb je fungující národní systém knihoven.

V oblasti on-line služeb postavený na konsorciální bázi, v oblasti služeb tradičních na dostatečně dimenzované infrastruktuře (budovy a jejich vybavení) umožňující plnit roli komunitních center a další tradiční i nové role knihoven v 21. století.

### 1) Centralizované on-line služby

On-line služby má smysl efektivně provozovat či koordinovat pouze na národní úrovni. Nejvýraznější aktivitou v této oblasti je projekt Centrálního portálu knihoven (dále jen CPK), který deklaruje snahu umožnit získat požadované dokumenty v tradiční tištěné nebo digitální formě a pohotové a komplexní informace **kdykoli, odkudkoli a kdekoli**.

Prakticky by toto měl CPK umožnit agregaci lokálních dat knihoven (jejich katalogů, digitálních knihoven a dalších on-line zdrojů v českém jazyce typu normy a vysokoškolské kvalifikační práce doplněných vybranými katalogy zahraničních knihoven klíčových pro MMVS) v tzn. lokálním indexu, zakoupením centrálního indexu

komerčně nabízených (především, ale nejenom) zahraničních elektronických zdrojů a integrací těchto zdrojů v rámci portálového řešení, které v sobě integruje sadu centralizovaných služeb jak nad elektronickým obsahem (on-line přístup pomocí ověření identity tam, kde to licenční podmínky umožňují, pomocí link serveru či přímo), i dodání kopie dokumentu v elektronické podobě (službou elektronického dodání dokumentu typu VPK), dodání dokumentu přímo prostřednictvím MVS či do budoucna (pokud to novela autorského zákona umožní) vytištěním jakéhokoli out of print dokumentu obsaženého v některé digitální knihovně v libovolné veřejné knihovně pomocí tiskového zařízení. To, aby se jednalo o službu 24/7, by měla umožnit možnost on-line registrace čtenáře (pomocí služby mojeID, EduIn a dalších), on-line objednání a v případě zpoplatněné služby i on-line platby.

Spuštění centrálního portálu by mělo dopad i na stávající pojetí MVS a integraci stávajících systémů EDD. Možný model změny fungování MVS je při zapojení např. služby mojeID lze popsat takto: uživatel si objedná MVS u své domovské knihovny a pokud budou všechny náležitosti v pořádku (tj. potvrdí je knihovník jeho domovské knihovny), tak se uživatel přihlásí na speciální URL zaslané mailemz poskytující knihovny. Tam potvrdí přes službu mojeID že jde opravdu jeho požadavek a knihu chce poslat na uvedenou adresu, zaplatí poplatek a domů mu přijde balíček s knihou.

Zavedení takového řešení vyžaduje připravenost na straně zapojených knihoven, a to jak v oblasti interoperability (implementace potřebných standardů OAI-PMH a NCIP do knihovních systémů knihoven více viz materiál [7]), tak v oblasti kvality bibliografických dat (doplnění polí nutných pro plné využití faset a zrychlení a zkvalitnění retrokonverze a rekatalogizace při respektování principů FRBR). Současně mohou knihovny individuálně aplikovat dílčí centralizované služby typu moje ID (jejich aplikací do vlastního AKS formou např. predregistrace nebo připojením do sítě registračních míst na ověření on-line identity pro sdružení CZ.NIC, které službu MojeID provozuje) či spustit on-line platby prostřednictvím vlastních platebních bran či platební brány NTK v Praze.

K tomu, aby se o všech zmiňovaných službách dozvěděla co nejširší část veřejnosti, je nutná propagace na národní úrovni. Provedený průzkum potvrdil zájem uživatelů o takovou službu [6]. Jako optimální nástroj propagace se jeví již zavedené akce typu Týden knihoven či Knihovna roku. V rámci nich by pak bylo možné prezentovat kromě tradičních aktivit knihoven i zahájení služby v národním rozsahu (např. zahájení činnosti centrálního portálu). Prvním krokem na této cestě je aktualizace a doplnění stávajícího portálu *www.knihovny.cz* o informační část, kde budou formou přehledu nabízeny informace o všech knihovních službách na národní úrovni.

Nezávisle na projektu CPK běží projekt EoD (Ebooks on Demand) – zpoplatněná služba dodání dokumentu na vyžádání u autorsky volných (převážně historických) fondů. U této služby by bylo vhodné zapojení všech knihoven se zajímavými fondy (krajské knihovny s historickými fondy, historické fakultní knihovny) pod národní účty zapojených knihoven (NTK v Praze, MZK v Brně či Vědecké knihovny v Olomouci). Dále je třeba zmínit projekt ObálkyKnih provozovaný Jihočeskou vědeckou knihovnou v Českých Budějovicích a MZK v Brně, který umožňuje obohacování knihovních katalogů o obálky a obsahy knih a dalších typů dokumentů.

## 2) Role národních a dalších páteřních knihoven

Tvorba konsorcií na nákup EIZ je především parketou národních a akademických knihoven. Nezastupitelná je role velkých státem financovaných knihoven při vytváření konsorcií multioborových zdrojů na národní úrovni (WoK, Elsevier, Springer, Wiley, EBSCO atp.). Na nižší úrovni vznikají konsorcia vedená akademickými knihovnami (VŠCHT pro chemické databáze, Knihovnou Fyziologického ústavu AKČR pro produkci Nature Publishing Group, ČVUT pro technické databáze, VŠE pro ekonomické databáze, UK pro databáze lékařské atp.).

V oblasti vývoje SW pak jde ze strany velkých státem financovaných knihoven o podporu vývoje open source software pro specializovaná knihovní řešení (vývoj digitální knihovny Kramerius včetně LTP řešení pro dlouhodobou archivaci a zpřístupnění zdigitalizovaných dokumentů, vývoj VuFindu pro tvorbu lokálních portálů, tvorba metadatových editorů k využívaným digitálním knihovnám a do budoucna např. i provozování a vývoj validátorů digitálních dat) a provozování softwarových řešení typu Registr digitalizace či resolveru pro přidělování identifikátorů digitálním objektům.

V oblasti infrastruktury (stavby a rekonstrukce knihoven) se jeví jako velmi vhodné zřídit metodické centrum s možností konzultací a tvorby stavebního programu a architektonických studií budov či interiérů, pokud možno v instituci na národní úrovni. Zvláštní kapitolu tvoří podpora zavádění nových technologií ze strany KK (tato role

je výslovně zmíněna v knihovním zákonu). Mezikrajskou platformu pro sdílení informací a best practices představují odborné sekce Sdružení knihoven (v tomto případě Sekce SDRUK pro IT<sup>5</sup>), pořádající příslušné semináře a workshopy. V určitých oblastech je však již zjevná potřeba vytvoření metodických center na národní úrovni (např. v oblasti certifikace LTP úložišť). Ta by měla též pořádat kurzy z této oblasti pro knihovníky.

## Závěr

Základ systému veřejných knihoven ve smyslu knihovního zákona je tvořen národním a krajskými systémy veřejných knihoven, za jejichž ustavení a koordinaci nesou společnou odpovědnost národní a krajské knihovny.

Pátevní roli při formování národního systému veřejných knihoven mají Národní knihovna ČR a další státem financované knihovny, které v oblastech, kde je to potřebné, iniciují a realizují přímo či prostřednictvím konsorcia nákup elektronických zdrojů a provozují specializovaný knihovní SW typu portály či digitální knihovny (pod hlavičkou vlastní či v rámci knihovnických spolků typu SDRUK či SKIP), provozují základní registry (SK CASLIN, Česká digitální knihovna, Registr digitalizace) a definují standardy (v oblasti katalogizace, digitalizace a dlouhodobé ochrany dokumentů) či přímo vytvářejí celostátní řešení (systémy elektronického dodání dokumentů, WebArchiv).

Základ krajských systémů veřejných knihoven byl položen vládním programem podpory výkonu regionálních funkcí, který úspěšně nastartoval spolupráci krajských a velkých profesionálních knihoven s knihovnami dobrovolnými. Vlastní pojetí systému a jeho náplně záleží na koncepci v rámci každého kraje, kde je již po dvanácti letech od ustavení patrný individuální přístup toho kterého kraje především v oblasti výkonu regionálních funkcí. Základním předpokladem jeho úspěšného fungování je pak vymezení standardů služeb profesionálních i neprofesionálních knihoven a regionálních služeb a jejich důsledné aplikování.

---

## Literatura:

[1] Česko. ZÁKON ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) [online]. [cit. 2014–04–27] Dostupný z WWW: <[http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03\\_Leg/01\\_LegPod/Zakon257.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/Zakon257.htm)>.

[2] CoJeCo [online] [cit. 2014–04–27]. Dostupný z WWW: <http://www.cojeco.cz/>.

[3] Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015 [online] [cit. 2014–04–27]. Dostupný z WWW:

<<http://ukr.knihovna.cz/koncepce-rozvoje-knihoven-cr-na-leta-2011-2015-/>>.

[4] Matušík, Zdeněk. K některým autorskoprávním otázkám činnosti knihoven v současnosti. *Knihovna plus* [online]. 2010, č. 1 [cit. 2014–04–27]. Dostupný z WWW: <<http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus101/matus.htm>>. ISSN 1801–5948.

[5] Metodický pokyn Ministerstva kultury k zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven

a jejich koordinaci na území České republiky [online]. [cit. 2014–04–27]. Dostupný z WWW: <<http://knihovnam.nkp.cz/docs/VerzeMK3.doc>>.

[6] Richter, Vít. [CPK1] Potřeby návštěvníků a uživatelů knihoven ve vztahu k Centrálnímu portálu knihoven. *Ikaros* [online]. 2014, roč. 18, č. 1 [cit. 18.08.2014]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/8130>>. urn:nbn:cz:ik-008130. ISSN 1212–5075.

---

5 viz <http://www.sdruc.cz/sdruc/odborne-sekce/sekce-pro-informacni-technologie/clanek/sekce-pro-informacni-technologie/>

[7] ŽABIČKA, Petr. Knihovní systémy a jejich integrace do CPK. *Duha* [online]. 2013, roč. 27, č. 3 [cit. 2014–04–27]. Dostupný z WWW: <<http://duha.mzk.cz/clanky/knihovni-systemy-jejich-integrace-do-cpk>>. ISSN 1804–4255.

[8] ŽABIČKOVÁ, Petra. Nejrozšířenější open source knihovní systémy a jejich použitelnost. *Duha* [online]. 2014, roč. 28, č. 1 [cit. 2014–04–27]. Dostupný z WWW: <[http://duha.mzk.cz/clanky/nejrozsirenejsi-open-source-knihovni-systemy-jejich-pouzitelnost](http://duha.mzk.cz/clanky/nejrozsiренеjsi-open-source-knihovni-systemy-jejich-pouzitelnost)>. ISSN 1804–4255.

---

### **Mgr. Tomáš Gec**

Vystudoval obor vědecké informace a knihovnictví na Filozofické fakultě Masarykovy univerzity v Brně. Pracoval jako odborný knihovník v Knihovně Jiřího Mahena v Brně. Později byl jmenován do funkce ředitele Krajské knihovny Vysočiny v Havlíčkově Brodě. Vyučoval na Slezské univerzitě v Opavě, vedl Studijní a informační středisko Veterinární a farmaceutické univerzity v Brně a od roku 2009 dosud je ředitelem Moravské zemské knihovny v Brně. Je zástupce partnera projektu v rámci IOPu Národní digitální knihovna (<http://www.ndk.cz/narodni-dk>). Je členem odborného poradního orgánu MŠMT jmenovaný náměstkem ministra MŠMT pro VŠ pro hodnocení soutěže VaV Informace základ výzkumu. Dále členem odborné komise jmenované předsedou AV ČR pro periodické hodnocení činnosti Knihovny Akademie věd. Je členem Ústřední knihovnické rady Ministerstva kultury ČR, předsedou redakční rady knihovnického časopisu *Duha: Informace o knihách a knihovnách z Moravy* (ISSN 0862–1985, vydavatel Moravská zemská knihovna v Brně; <http://duha.mzk.cz/>), členem redakční rady recenzovaného časopisu *Knihovna* (ISSN 1801–5948, vydavatel Národní knihovna ČR) a členem sekce SDRUK pro informační technologie – spolupráce na organizaci a tvorbě programu jednání sekce (viz <http://www.sdruk.cz/it>). Publikuje v odborných knihovnických časopisech.



# Knihovna v mezigeneračním pohledu – význam a smysl knihovny v pojetí dětí a dospělých

Homolová Kateřina

katerina.homolova@fpf.slu.cz

**Abstrakt:** Příspěvek informuje o výzkumném projektu realizovaném pedagogy a studenty Ústavu bohemistiky a knihovnictví Filozoficko-přírodovědecké fakulty Slezské univerzity v Opavě a zaměřeném na zjišťování významu a role knihovny v mezigeneračním pohledu. Představena je filozofie a metodologie výzkumného záměru, hlavní i dílčí cíle a rozbor motivací pro volbu kvalitativního přístupu a pro užití metod výzkumu chování (prvků psychometrie) při získávání dat a pro volbu smíšené strategie při jejich analýze. V obecné rovině chce příspěvek ukázat způsob, kterým lze velmi efektivně poznávat a využívat obecné i specifické uživatelské postoje.

**Klíčová slova:** projekt, výzkum, knihovna, význam, smysl, uživatel, analýza pojetí.

## Úvod

Veřejné knihovny současnosti musí čelit řadě výzev, jež souvisí se změnami různého charakteru. Způsob, jakým tyto instituce na změny reagují, se ve velké míře odráží v jejich percepci nejen uživateli, ale také širokou veřejností. Kromě změn vnitřních, jež jsou závislé na vůli jednotlivých čtenářů, jsou pro knihovny zásadní i změny vnější.

Tento typ změn vychází především z proměn společnosti jako takové. Pro knihovny jsou klíčové především změny v oblasti lidských potřeb, způsobů a forem trávení volného času, ale i jiné způsoby vyhledávání informací jdoucí ruku v ruce s rozvojem informačních technologií, internetu a elektronických služeb. Úkolem knihoven je na tyto změny pohotově reagovat a dlouhodobě a systematicky jim přizpůsobovat svou strukturu i škálu nabízených služeb.

Projekt *Knihovna v mezigeneračním pohledu*<sup>1</sup> má za cíl nabídnout kvalitativním výzkumem podloženou studii proměny chápání funkcí a společenských rolí knihovny v závislosti na věku jejích stávajících či potenciálních uživatelů. Zkoumání tohoto typu jsou klíčová zejména pro přípravu pracovníků knihoven komunitního typu - umožňují jim poznat vycházet z vnitřních úvah a motivací jednotlivých kategorií uživatelů, a tím se efektivně přiblížit koncepci místa mezigeneračního setkávání.

V současnosti existují pouze dílčí zprávy či studie o práci knihovny s jednotlivými generacemi uživatelů. Neexistuje však pohled syntetický. Ještě méně obvyklé je zjišťovat pohled opačný - pohled příslušníků jednotlivých generací na knihovnu. Komplexní studie věnující se poznání proměn pohledu na knihovnu, které se váží na věk uživatele a určují tak rámec efektivity knihovnických služeb, není dosud zpracována.

Předmětem projektu *Knihovna v mezigeneračním pohledu* je pomocí analýzy pojmu knihovna a jeho asociací a subjektivních konotací vyslovených danou cílovou skupinou respondentů zjistit způsoby nahlížení dětí a dospělých na veřejné knihovny, jejich funkce a poslání, a tím přispět k určení směru a odhalení významu těchto institucí pro budoucnost.

Jedním z hlavních předpokladů, ze kterých projekt vychází, jsou probíhající změny ve vnímání veřejných knihoven širokou veřejností. Proto se tento náš záměr nezabývá pouze názory stávajících čtenářů a uživatelů knihoven, ale i těch potenciálních. To souvisí s faktem, že především veřejné knihovny jsou institucemi otevřenými a jedním z hlavních trendů v jejich vývoji je poskytovat služby nejen registrovaným čtenářům a uživatelům, ale veřejnosti bez rozdílu.

1 Projekt je realizován v rámci Studentské grantové soutěže Slezské univerzity v Opavě pod registračním číslem SGS/21/2013, řešitelka PhDr. Kateřina Homolová, Ph.D., členky řešitelského týmu Bc. Martina Pilná, Bc. Alžběta Remešová, Mgr. Táňa Urbaníková.

Hlavním cílem projektu je tak snaha o komplexní poznání způsobu a směru uvažování dospělých respondentů o knihovně, jejích funkcích a o její roli v současné společnosti. Takto koncipovaná práce se snaží:

- Lépe poznat stereotypy, které mezi lidmi o knihovnách převládají, a tím proti nim účinněji bojovat.
- Zmapovat hlavní oblasti zájmu potenciálních i současných uživatelů do budoucna, a tím přispět k určení směru, kterým by se měly komunitní knihovny vydat, aby byly i nadále schopny co neefektivněji uspokojovat informační potřeby svých uživatel.
- Zjišťovat motivaci mínění uživatelů o knihovně, a tím přispět k efektivní práci knihovníků se specifickými komunitami uživatelů skrze poznání jejich hodnot.

## Smíšený výzkum v knihovnictví

Pro zkoumání dané problematiky byl zvolen primárně kvalitativní přístup, který se zaměřuje na to, jak jedinci a skupiny nahlíží na okolní svět a fenomény v něm přítomné. Tento typ výzkumu využívá induktivního postupu, ve kterém dochází na základě sebraných dat k „vytvoření tvrzení, z nichž lze poté odvodit obecné závěry“.<sup>2</sup> Základem kvalitativního výzkumu tedy není ověřování hypotéz, ale „snaha nalézt motivy a důvody, které stojí za jednáním lidí a význam, který lidé okolním jevům a věcem přisuzují“.<sup>3</sup>

Pro realizaci našeho záměru v rovině kvalitativní pak byl zvolen výzkum **fenomenologický**. Ten se totiž primárně zaměřuje na popis a porozumění zkušenosti jedince či kauzalitu jevů a skutečností. Pracuje s poměrně malým vzorkem respondentů, nejčastěji je to 10–15 osob. Cílem fenomenologické studie není tvořit nové teorie, ale spíše přinášet nová témata pro další výzkum. Výstupy z tohoto typu studie mají proto spíše inspirační charakter. Lze je ale přitom dále ověřovat kvantitativně.

**Kvalitativní přístup** byl zvolen z následujících důvodů:

- Projekt se zabývá individuálními zkušenostmi jedince, jeho názory a prožitky, tedy proměnnými, jež jsou subjektivního charakteru.
- Cílem výzkumu je snaha o vytvoření komplexního obrazu o daném respondentovi, který se týká jeho celkového přístupu k pojmu knihovna a dalším spřízněným pojmům.
- Tento přístup umožňuje aplikaci interaktivních a vývojových metod získávání dat.

Sekundárně ovšem výzkum pojetí knihovny napříč generacemi zahrnuje také **kvantitativní techniky**, pomocí nichž se snaží

- převést kvalitativní informace získané formou rozhovoru na data, jež mají kvantitativní formu
- změřit individuální psychologické významy pojmu knihovna a spřízněných pojmů u jednotlivých osob a tím kvantifikovat blízkost nebo naopak vzdálenost vybraných pojmů
- odhalit společně sdílené pohledy a identifikovat ideální typy existujících sociálních diskurzů
- zjistit a porovnat, co je typické u skupiny dotazovaných respondentů i jinak definovaných podskupin.<sup>4</sup>

## Obsahová analýza a individuální interview

Pro získávání relevantních dat jsou využity metody obsahové analýzy dokumentů a jiných informačních zdrojů a polostrukturovaného rozhovoru. V rámci obsahové analýzy byly čerpány informace především z oficiálních knihovnických domácích i zahraničních dokumentů a z aktuálních mediálních zpráv, které se primárně zabývají percepcí komunitních a veřejných knihoven. Tyto zdroje sloužily především k vybudování relevantního „co možná nejúplnějšího komunikačního diskurzu“<sup>5</sup>. Tento soubor informací sloužil poté primárně k stanovení jednotlivých zájmových okruhů, ale také výroků (Q typů), které se snaží odrážet podstatné vlastnosti sledovaného jevu.

2 HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*, s. 36.

3 tamtéž, s. 50.

4 srov. CONNAWAY, Lynn S. a RONALD R. POWELL. *Basic research methods for librarians*, s. 47–51.

5 ADDAMS, Helen. *Social discourse and environmental policy : an application of Q methodology*, s. 14.

V rámci rozhovoru byl zvolen polostrukturovaný model tázání. Tento model je založen na vypracování základních tematických okruhů ze strany tazatele. Rozhovor je poté strukturován těmito tematickými okruhy, ale jen do té míry, kterou si zvolí respondent. Rozhovor má tedy „jasně definovaný účel, ale pružnou strukturu získávání informací“.<sup>6</sup> Důraz je kladen především na to, aby byly zodpovězeny otázky týkající se „zkušeností, chování, názorů, pocitů, vnímání i celkového kontextu zkoumaného jevu“.<sup>7</sup> Tento typ informací je typický pro fenomenologický rozhovor, který se primárně zaměřuje na „získávání podrobností o zkušenostech jedince v kontextu historie jeho života“.<sup>8</sup> Interpretace takto získaných dat poté probíhá pomocí popisu „tzv. esence zkušeností jedinců“.<sup>9</sup> Účelem takto provedeného výzkumu je porozumění určitým fenoménům, aby bylo možné na ně lépe reagovat a přijmout určitá opatření.

## Sémantický diferenciál

Sémantický diferenciál je metoda, která měří „individuální psychologické významy pojmů u jednotlivých osob“.<sup>10</sup> Metoda vychází z předpokladu, že každý pojem má jednak společný kulturní význam, jednak význam konotativní. Konotativní význam je dán subjektivním individuálním vnímáním, a proto se může u různých jedinců lišit. Metodu, pomocí které lze tyto konotativní významy pojmů měřit, vytvořil v roce 1957 americký psycholog Ch. Osgood.<sup>11</sup>

Ke zkonstruování sémantického diferenciálu je zapotřebí určitého počtu škál a pojmů, které jsou k těmto škálám přiřazeny. Škálu lze definovat jako formu otázky, kterou žádáme respondenta, aby zařadil zkoumaný pojem na určitou stupnici. Toto zařazení tak umožňuje převod kvalitativních informací na data, jež mají kvantitativní formu.<sup>12</sup>

Jednotlivé stupně škály lze u různých adjektiv charakterizovat různě nicméně, v zásadě se vždy pohybujeme mezi dvěma extrémy, přičemž čísla od nuly doprava představují různé stupně příklonu k adjektivu vpravo, zatímco čísla od nuly doleva reprezentují stupňování významu umístěného v tabulce vlevo. Pro lepší představu lze například u sedmistupňové škály jednotlivé stupně u adjektivních párů doplnit slovem specifikujícím sílu pojmu. Jsou to například adverbia spíše – dost – velmi.

Každý pojem lze poté měřit z hlediska několika faktorů. Osgood zjistil, že určité páry adjektiv se kupí dohromady. Vytvořil tak tři základní faktory: faktor hodnocení, potence (síly) a aktivity. Faktor hodnocení zahrnuje především pocitový postoj respondenta týkající se dobra a zla uvedených pojmů, faktor aktivity zkoumá dynamiku pojmů a faktor potence určuje energii, kterou je třeba vynaložit na změnu daného stavu. Určením těchto tří faktorů u každého pojmu je lze poté graficky znázornit v „trojdimenzionálním prostoru, jež se označuje jako sémantický prostor“.<sup>13</sup>

Při analýze dat poté pracujeme s pojmy, škálami, faktory a subjekty (respondenty) a jejich různými kombinacemi. Data sémantického diferenciálu jsou totiž natolik jednotná, že „data jednoho subjektu mohou být analyzována stejně jako data skupin subjektů“.<sup>14</sup> Mezi nejzákladnější způsoby vyhodnocování dat získaných touto metodou patří analýza rozptylu, trojrozměrné nebo dvojrozměrné zobrazení sémantického prostoru a analýza vzdálenosti uskupení.

U analýzy rozptylu provedeme výpočet průměru u každého pojmu a následně je srovnáme. Následně nás zajímají ty pojmy, jejichž průměry mají k sobě blízko nebo naopak daleko. Pojmy, jejichž průměry k sobě mají blízko, tvoří uskupení pojmů, které respondent hodnotí podobně. U pojmů s vysokým průměrem lze říci, že je subjekt vysoce hodnotí, u pojmů s nízkým průměrem naopak.

6 HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*, s. 164.

7 PATTON, Michael. *Qualitative evaluation and research methods*, s. 169.

8 tamtéž, s. 180.

9 tamtéž, s. 267.

10 CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*, s. 221.

11 OSGOOD, Charles, SUCI, George J. a Percy H. TANNENBAUM. *The measurement of meaning*, 1957.

12 srov. KERLINGER, Fred. N. *Základy výzkumu chování*, s. 471.

13 CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*, s. 221.

14 KERLINGER, Fred. N. *Základy výzkumu chování*, s. 555.

Nejvýznamnější jsou pojmy nacházející se blízko obou pólů škály. U těch je přítomna nejvyšší míra vnitřní vágnosti interpretace. Naopak pojmy ve středu škály se vyznačují shodou všech komunikujících účastníků na významu oné jazykové konstrukce.<sup>15</sup> U takového srovnávání průměrů pojmů lze například odhalit skryté či nové souvislosti mezi zdánlivě protikladnými či nesouvisejícími pojmy u jednotlivých respondentů i u skupin.

Při trojrozměrném zobrazení sémantického prostoru pracujeme se třemi zdroji rozptylu. Jsou to pojmy, škály a subjekty. „*Skóre mohou být tedy analyzována pro rozdíly mezi pojmy, mezi škálami, mezi subjekty nebo pro kteroukoliv jejich kombinaci*“.<sup>16</sup> V případě dvojrozměrného zobrazení sémantického prostoru se do grafu nepromítají výsledky faktoru aktivity. Nejčastěji jsou tak zobrazována data pojmů a škál nebo pojmů a faktorů. Analýza vzdálenosti uskupení poté ukazuje, jak daleko od sebe jsou jednotlivé pojmy v sémantickém prostoru. Vzdálenost uskupení se měří pomocí symetrické D-matice.

## Q-metodologie

Q-metodologii bychom mohli charakterizovat jako „*skupinu psychometrických a statistických procedur*“.<sup>17</sup> Tato metoda vznikla v 50. letech 20. století a jejím zakladatelem je W. Stephenson, jež ji poprvé aplikoval v psychologii.

Q-metoda umožňuje zkoumat subjektivní pohledy a postoje určité sociální skupiny ve vztahu k jistému jevu. Hlavním účelem této metody je nalézt společné a odlišné rysy v dané skupině zkoumaných jedinců, kteří jejím prostřednictvím „*vyjadřují, jak daný jev chápou, jaký k němu mají postoj a co pro ně znamená*“.<sup>18</sup>

V současnosti se Q-metodologie nejčastěji používá na sledování sociálních diskurzů. Přičemž sociálním diskurzem lze chápat to, jak je daný problém nahlížen a jak se o něm hovoří. Přestože jsou jednotlivé sociální diskurzy ryze individuální, předpokládá se, že lidé diskurzy určitým způsobem sdílejí, což se projevuje například v osobní zkušenosti. Metoda tak vychází z toho, že jednotlivé subjektivní sociální diskurzy jsou součástí nadřazené množiny komunikačního diskurzu, který zahrnuje vše, co se týká promluv o daném jevu.<sup>19</sup> Q-metodologie je „*zvláště přírodná, jestliže známe nebo předpokládáme nějaký signifikantní rys nebo rysy souboru*“.<sup>20</sup> Jednotlivé výroky (Q-typy) jsou poté reprezentativním souborem výpovědí o zkoumané problematice, jež odrážejí potřeby, zájmy ale i očekávání respondentů v dané problematice. Pomocí této metody lze tak odkrývat problémové oblasti, ověřovat předběžné teorie a zkoumat heuristické intuice.<sup>21</sup>

Samotná realizace Q-metody se skládá z vytvoření souboru výroků (Q-typů). Tyto výroky jsou součástí komunikačního diskurzu zkoumaného jevu a jsou vytvořeny na základě dat, jež byla získána během rozhovoru s jednotlivými respondenty. Ti poté třídí tyto výroky podle určitého kritéria, nejčastěji na základě toho, jak jsou pro ně osobně důležité či jak moc s nimi souhlasí nebo nesouhlasí.

Dotazník pro Q-třídění může potom mít určitý počet škál. Nejčastěji je to 7 nebo 9. Tyto škály představují určitou míru souhlasu či nesouhlasu s daným výrokem. Na jednotlivé stupně na škále může být umístěn jen omezený počet výroků. Při třídění se vychází z tzv. kvazinormální distribuce, u níž je minimální četnost krajních hodnot a velké zastoupení středové hodnoty. To nutí respondenty zvažovat své priority. Každému stupni škály je poté také přidělen určitý počet bodů. Tyto body pro respondenta nejsou důležité, jsou ale klíčové pro analýzu získaných dat. Pro lepší orientaci respondenta bývají výroky napsány na karty, které jsou poté umísťovány na jednotlivá pole formuláře.

15 srov. GAVORA, Peter a kol. *Elektronická učebnica pedagogického výskumu*.

16 KERLINGER, Fred N. *Základy výzkumu chování*, s. 555.

17 CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*, s. 231.

18 ADDAMS, Helen a John PROOPS (eds.). *Social discourse and environmental policy : an application od Q methodology*, s. 14.

19 tamtéž, s. 14–17.

20 HOMOLOVÁ, Kateřina. Q-metodologie a sémantický diferenciál v pedagogickém výzkumu dětského čtenářství.

21 srov. SMÉKALOVÁ, Lucie a Kateřina HOMOLOVÁ. Metodologická argumentace M. M. Bergmana v kontextu užití Q-metodologie a sémantického diferenciálu ve výzkumu smíšeného designu.

## Závěr – k perspektivám očekávaných výsledků

Užitím takto koncipovaného výzkumu chceme poznat „živé“ uvažování dětí a dospělých o knihovně. Vytěžením dat sémantického diferenciálu odhalit individuální psychologické významu pojmu knihovna u jednotlivých dílčích věkových skupin a zachytit vývojové trendy v této oblasti. Stejně tak aplikací Q-metodologie vniknout pod povrch mechanismů oceňování knihovny jako instituce těmito cílovými skupinami, pojmenovat a doložit vývojově determinované možnosti a limity jejich nazírání na knihovnu.

Projekt, který je plánován jako dvouletý (s realizací v letech 2013–2014), je motivován v zásadě jen dvěma elementárními otázkami: *Co je to knihovna?* a *K čemu slouží?* Po bližším „ohledání“ sémantických a hodnotových prostorů v pilotáži je však již nyní nasnadě, že trivialita otázek i tušená jednoznačnost odpovědí jsou pouze zdánlivé.

Rovněž se ukazuje, že volba v příspěvku výše představené výzkumné strategie je pro zkoumání aktuálních trendů v uživatelských postojích více než vhodná. Přináší velké množství dat, s nimiž lze pracovat na hned několika úrovních náročnosti jak analýzy, tak interpretace. Vždy však spojených s realitou knihovnické praxe tím nejpevnějším způsobem – uživatelem a jeho míněním.

### Literatura

ADDAMS, Helen a John PROOPS (eds.). *Social discourse and environmental policy : an application of Q methodology*. Cheltenham: Edward Edgar Publishing, 2000. ISBN 978-1-84064-203-2.

CONNAWAY, Lynn S. a Ronald R. POWELL. *Basic research methods for librarians*. 5th ed. Santa Barbara (CA): ABC-CLIO, LLC, 2010. ISBN 978-1-59158-863-4.

GAVORA, Peter a kol. *Elektronická učebnica pedagogického výskumu* [online]. Bratislava: Univerzita Komenského, 2010. Dostupné na WWW: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk>. ISBN 978-80-223-2951-4.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HOMOLOVÁ, Kateřina. Q-metodologie a sémantický diferenciál v pedagogickém výzkumu dětského čtenářství. In *Současné metodologické přístupy a strategie pedagogického výzkumu*. Sborník příspěvků z XIV. konference ČAPV (CD-ROM + Sborník anotací). Plzeň: PdF ZČU, 2006, s.30. ISBN 80-7043-483-X.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

KERLINGER, Fred N. *Základy výzkumu chování*. Praha: Academia, 1972.

OSGOOD, Charles, SUCI, George J. a Percy H. TANNENBAUM. *The measurement of meaning*. Urbana: University of Illinois Press, 1957.

PATTON, Michael Q. *Qualitative evaluation and research methods*. 3rd ed. Thousand Oaks (CA): SAGE, 2002. ISBN 0-7619-1971-6.

SMÉKALOVÁ, Lucie a Kateřina HOMOLOVÁ. Metodologická argumentace M. M. Bergmana v kontextu užití Q-metodologie a sémantického diferenciálu ve výzkumu smíšeného designu. *Paidagogos* [online], roč. 14, č. 2, 2013. ISSN 1213-3809.

### PhDr. Kateřina Homolová, Ph.D.

Je odbornou asistentkou Ústavu bohemistiky a knihovnictví FPF SU v Opavě. Vystudovala pedagogiku a českou filologii na UP v Olomouci (2004), kde následně získala i vědeckou hodnost v oboru pedagogika obhajobou di-

sertační práce s názvem *Pedagogicko-didaktické psychosociální aspekty dětského čtenářství* (2007). V současnosti dokončuje studium psychologie na FF UP v Olomouci. Ve své pedagogické i vědecké činnosti se zaměřuje především na teorii a výzkum dětského čtenářství. V těchto oblastech rovněž aktivně publikuje, jejími dosud vydanými vědeckými monografiemi jsou *Pedagogicko-didaktické a psychosociální aspekty pubescentního čtenářství* (2008), *Uživatelská propedeutika* (2010), *Možnosti zkoumání současného dospívajícího čtenáře* (2012) a *Dětský a dospívající čtenář* (2013). Je členkou vědecké rady časopisu *Paidagogos* a odborného periodika *Folia Librorum* vydávaného Univerzitou v Lodži.

# Litevské knihovnictví se zaměřením na akademickou knihovnu Technické univerzity Gediminas ve Vilniusu

Illíková Denisa

*Denisa.Illikova@seznam.cz*

**Abstrakt:** Příspěvek seznamuje čtenáře s vývojem litevského knihovnictví, legislativním zázemím knihovní politiky státu a dále pak s digitalizací litevského kulturního dědictví. Je podrobně představena Akademická knihovna Technické univerzity Gediminas ve Vilniusu a nová budova knihovny Vilniuské univerzity. Obě knihovny se nacházejí ve stejné geografické lokalitě.

**Klíčová slova:** Litva, historie, současnost, knihovnictví, Gediminas, Saulėtekio Slenis

## Úvodem

Litva se rozprostírá v severní Evropě podél jihovýchodního pobřeží Baltského moře; sousedí se státy Lotyšsko, Bělorusko, Polsko a ruským Kaliningradem. Novodobý samostatný litevský stát s hlavním městem Vilnius vznikl v březnu 1990.

## Stručná historie litevského knihovnictví

První knihovny se na území dnešního Litevska začaly objevovat na konci 14. století. Jednalo se o soukromé sbírky knih litevských aristokratů a panovníků. Od 15. století se knihovny začaly zakládat i v kostelech. Tamní kněží shromažďovali liturgickou literaturu a největší sbírka této náboženské literatury se nacházela ve Vilniuské katedrále.

Za první veřejnou knihovnu považujeme jezuitskou kolejní knihovnu se sídlem ve Vilniusu, která vznikla v roce 1570 a na počátku 17. století dosahovala nejbohatší sbírky v celé východní Evropě. V průběhu První nezávislé republiky Litva (1918–1940) došlo k založení Národní knihovny v Kaunase a Bibliografického institutu na Kaunaské univerzitě. Byl taktéž vytvořen systém veřejných knihoven. Dalším důležitým mezníkem této doby byl vznik Svazu litevských knihovníků a přijetí Zákona o knihovnách. Nicméně, podobně jako u nás, byla úloha knihoven s nástupem nacistické moci během 2. světové války zdevastována. Po ukončení války byla Litva, stejně jako ostatní pobaltské státy, připojena zpět k Rusku. Funkce knihoven se v té době plně soustředila na ideologickou podstatu režimu. Nevyhovující díla byla ničena a knihovní fondy se ocitly pod silnou cenzurou. Sověti zřídili pro tento účel dvě velké instituce kontrolující v zemi celý vydavatelský trh. Jednalo se o *Výbor pro tisk a Hlavní radu pro literaturu*. Nakladatelé byli povinni předložit Výboru sídlícímu až v Moskvě pětileté plány své činnosti přeložené do ruštiny. Plány byly Výborem buďto schváleny nebo zamítnuty. V případě zamítnutí hrozil nakladatelům zánik. Situace se zlepšila až v období získání druhé nezávislosti (1990), kdy stát představil hlavní předpoklady demokratické společnosti. Ústavou byla zajištěna svoboda projevu, právo na informace a soukromí jednotlivce, právo na národní kulturu, jazyk a zvyky. Vznikaly nové nezávislé sdělovací prostředky, které umožňují lidem přístup k informacím. V této době bylo nutné reorganizovat stávající systém knihoven, definovat roli knihovny ve smyslu sociální instituce, depolitizovat knihovny, zvyšovat status knihovníka v očích veřejnosti a zvyšovat jeho profesní vzdělání a integrovat litevské knihovny do celosvětového dění.

## Automatizace a internetizace litevských knihoven

Automatizace litevských knihoven byla spuštěna roku 1993 v důsledku vzniku integrovaného automatizovaného systému. Tento systém měl později silný dopad na vládní schválení programu litevského integrovaného knihovně-informačního systému LIBIS.

Od roku 1995 je v knihovnách poskytován přístup k Internetu. Ovšem ze začátku si ho mohly dovolit pouze univerzitní, specializované a školní knihovny díky finanční podpoře nadace *Open Society Institute*. Ostatní veřejné knihovny nedisponovaly dostatečnými finančními prostředky, a tudíž si musely na zavedení počítačů s Internetem počkat do roku 2002, kdy byla založena asociace *Okno do budoucnosti*, která finančně podpořila vznik tzv. veřejných přístupových bodů s připojením k Internetu (PIAPs a RIAPs). Úkolem těchto přístupových bodů bylo poskytnout občanům přístup k počítačům s Internetem, vyškolit personál a uživatele v užívání nových technologií a tím posílit informační gramotnost společnosti.

Od 1. ledna 2006 je přístup k Internetu ve veřejných knihovnách k dispozici zdarma. Dnes má k Internetu přístup více než 92 procent litevských knihoven.

## Fungování litevské knihovní politiky

Knihovny a veškeré jejich činnosti se řídí Ústavou litevské republiky. Funkci státního dozorce zaujímá Ministerstvo kultury, které spolu s Litevskou knihovní radou určuje strategii rozvoje knihoven.

Oblast knihovní politiky upravuje zákon o knihovnách a jeho novela z roku 2004. Zákon nastavuje litevský knihovní systém, popisuje hlavní funkce jednotlivých typů knihoven, definuje knihovní fondy a jejich konzervaci, určuje vztahy mezi knihovnami, zabývá se financováním knihoven. Účelem zákona je také zajistit právo společnosti na informace a zároveň regulovat činnosti knihoven. Zákon stanovuje, že publikace a další dokumenty musí být přístupné všem občanům a to zdarma bez ohledu na politickou nebo ideologickou orientaci v dokumentech vyjádřenou.

## Systém knihoven

Knihovny působící v Litvě jsou rozděleny do dvou sektorů, jde o knihovny státní, jejímiž zřizovateli jsou subjekty státní správy nebo obcí, a knihovny nevládní, které jsou zřízené nevládními podniky, nevládními organizacemi či fyzickou osobou.

Litevské knihovny můžeme dále rozdělit na knihovny základní a specializované. Základní knihovny plní komplexní informační požadavky čtenářů různých profesí a všech věkových kategorií, shromažďují tiskoviny obecného obsahu a sbírky dalších dokumentů a to s důrazem na ekonomické, kulturní a demografické charakteristiky daného území. Mezi základní knihovny řadíme: Národní knihovnu, knihovny veřejné – regionální, krajské a obecní. Zřizovatelem Národní knihovny, knihoven regionálních a krajských je Ministerstvo kultury. Zřizovatelem obecních městských knihoven je místní samospráva.

Knihovny specializované se snaží uspokojit speciální informační požadavky čtenářů a rozvíjí sbírky tiskovin a jiných dokumentů s ohledem na oblast, pro kterou byla knihovna založena. Mezi specializované knihovny řadíme knihovny vědeckých institucí, univerzitní knihovny, knihovny vzdělávacích institucí a další.

V roce 2012 bylo v Litvě v provozu 2 633 knihoven, ve kterých pracovalo celkem 6 130 kvalifikovaných knihovníků.

Primární funkce litevských knihoven se od těch českých v ničem zásadním neliší – hlavní smysl spočívá ve shromažďování, spravování, ochraně a šíření znalostí, myšlenek a informací uvedených v dokumentech knihovních fondů a tím všeobecně prospívat společnosti. Dále se knihovny snaží podporovat celoživotní vzdělávání, tvořivost a kulturní aktivity. Působí jako centra informační, kulturní, vzdělávací i centra pro trávení volného času.

Specifické funkce plní Národní knihovna Martynas Mažvydas a regionální veřejné knihovny národního významu.



Národní knihovna působí jako národní metodické centrum, celostátní tiskový archiv a depozitář. Podílí se na tvorbě bibliografických norem. Je sídlem agentur ISBN, ISMN a ISSN. V neposlední řadě funguje jako informační a koordinační centrum pro národní bibliografii. V roce 1991 získala od Nejvyšší rady Litevské republiky status parlamentní knihovny. Hlavní odpovědnost tohoto statusu spočívá v poskytování referenčních a informačních služeb pro řídicí orgány - parlament a vládu. Kromě toho je NK pověřena sestavováním každoročních statistik litevských knihoven a jejich publikováním v jediném knihovnickém časopise v zemi „*Svět knih*“ (Tarp Knygu). Je zodpovědná za tvorbu a realizaci litevského integrovaného knihovnicko-informačního systému LIBIS a jeho zavádění do knihoven.

Regionální veřejné knihovny národního významu (knihovna Vilniuské univerzity, knihovna Litevské akademie věd, Knihovna pro nevidomé, litevská Technická knihovna a litevská Lékařská knihovna) plní funkci metodického, bibliografického a informačního centra pro jednotlivé veřejné knihovny v regionech, ve kterých působí.

Co se týče financování knihoven - NK a regionální veřejné knihovny národního významu jsou financovány ze státního rozpočtu. Městské veřejné knihovny jsou financovány z rozpočtů jednotlivých obcí, nicméně na nákup dokumentů jsou těmto knihovnám přidělovány finance ze státního rozpočtu.

## Národní souborný katalog a jednotná katalogizace

Národní souborný katalog je v Litvě spravován střediskem LIBIS nacházejícím se v Národní knihovně. Přístup do něj umožňuje stejnojmenný litevský integrovaný knihovnicko-informační systém. Systém LIBIS využívají všechny veřejné knihovny, muzejní knihovny a čtyři regionální knihovny národního významu. Souborný katalog byl založen pro potřebu sdílení bibliografických záznamů. Najdeme zde záznamy nejen monografií, ale i časopisů, novin, elektronických zdrojů, tištěných hudebnin, zvukových záznamů, videozáznamů, rukopisů, disertačních prací, počítačových souborů, map atd.

## Digitalizace litevského kulturního dědictví

S digitalizací v Litvě původně začala litevská muzea v roce 2001, která později vytvořila *Informační systém litevských muzejních sbírek* LIMIS. Ostatní pamětové instituce se ale zpočátku digitalizaci bránily. Hlavními důvody byl nedostatek financí, absence národní strategie, nízká úroveň spolupráce mezi jednotlivými pamětovými institucemi, byly vybaveny zastaralou technikou atd. Tato situace se změnila roku 2005, kdy byl schválen *programový dokument o digitalizaci*, v němž byly všechny tyto nedostatky řešeny. Hlavním úkolem bylo vytvoření efektivní infrastruktury litevských pamětových institucí a jejich začlenění do jednoho integrovaného informačního systému s jednotným elektronickým katalogem, který je zdarma přístupný veřejnosti. Společně s tímto dokumentem byl vypracován *strategický plán digitalizace*, díky němuž vznikly *národní a regionální digitalizační centra*, která digitalizaci kulturního dědictví státu koordinují. Funkci národních digitalizačních center na sebe převzaly pod záštitou vlády Národní muzeum umění, Národní knihovna Martynas Mažvydas a Litevský státní archiv; regionální digitalizační centra jsou následující - veřejná knihovna M. K. Čiurlionis v Kaunasu, veřejná knihovna Povilas Višinskis v Šiauliai, veřejná knihovna Ieva Simonaitytė v Klaipėda a veřejná knihovna Gabrielė Petkevičaitė-Bitė v Panevėžys, knihovna Vilniuské univerzity a knihovna Wroblewski při Akademii věd.

## Digitální knihovna ePaveldas

Litevská digitální knihovna Epaveldas byla uvedena do provozu v roce 2005.

Při výběru dokumentů k digitalizaci se bere ohled především na stáří dokumentu, jeho jazyk a jedinečnost obsahu, dále pak na počet výtisků a na fyzický stav dokumentu. Dokumenty, které stanovená kritéria splňují, jsou na tomto portálu postupně digitalizovány. Nenajdeme zde jen tištěné dokumenty, ale i obrázky nejrůznějších uměleckých muzejních sbírek či bohatou sbírku starých lidových krojů.

Co se týká grafického zhodnocení portálu, tak úvodní stránka nabízí základní i pokročilé vyhledávání, ukázky digitalizovaných sbírek a základní informace o digitální knihovně. Taktéž zde najdeme informace o institucích, které se na digitalizaci podílejí. Na portálu se nenachází žádné zbytečné reklamy, odkazy a poutače. Veškerý obsah se vztahuje opravdu jen ke knihovně. Stránky knihovny jsou k dispozici v litevštině a angličtině. K prohlížení digitalizovaných dokumentů je nutná registrace.

Více informací na: [www.epaveldas.lt](http://www.epaveldas.lt)

## Srovnání digitalizační politiky v ČR a Litvě

Největším problémem v digitalizaci českého kulturního dědictví je roztržštěnost digitálního prostoru. Existují zde desítky digitálních knihoven, jako Kramerius, Manuscriptorium, WebArchiv či Digitální knihovna map. Naopak Litva soustřeďuje zdroje centrálně v jediné digitální knihovně a tím zamezuje případné duplicitě.

Další výhodou litevské digitální strategie je vytvoření jednotného informačního systému LIBIS, který je určen pro všechny paměťové instituce, kdežto v Česku prozatím takovouto strategii postrádáme a z toho důvodu existuje několik dílčích systémů jednotlivých typů kulturních institucí.

I z hlediska financování digitalizace kulturního dědictví je na tom Litva o mnoho lépe. Litevská vláda si uvědomuje důležitou roli, kterou digitalizace kulturního dědictví hraje a také si je vědoma faktu, že provoz digitalizačního pracoviště je velmi nákladná záležitost. Z tohoto důvodu vynakládá k získávání kvalitních digitálních kopií nemalé peněžní částky ze svého státního rozpočtu. Na rozdíl od České republiky, která využívá finanční zdroje prozatím „pouze“ z grantových projektů VISK6 a VISK7 a v některých případech si musí provoz digitalizačního centra financovat sama knihovna.

Nicméně v obou zemích se dosud efektivně nevyřešilo zpřístupňování děl chráněných autorským zákonem a stejně tak v obou státech schází marketingová strategie, která by národní digitální knihovnu přiblížila veřejnosti.

## Některé nové významné národní projekty a programy

Systém LIBIS neuvžívají univerzitní knihovny. Ty používají knihovní systém Aleph. Všechny významné litevské univerzity se spojily v rámci Litevské asociace akademických knihoven a spustily v roce 2006 portál nazvaný *Virtual library of Lithuania*, (eLABa) díky kterému může uživatel z jediného přístupového bodu vyhledávat informační zdroje uložené ve všech zapojených univerzitních knihovnách.

Pozoruhodným projektem pro roky 2009 - 2012 se stal „*Rozvoj interaktivních elektronických služeb pro objednávání a přijímání dokumentů ve veřejných knihovnách*“, financovaný ze strukturálních fondů Evropské unie. Výsledkem projektu bylo vytvoření interaktivní knihovny [www.ibiblioteka.lt](http://www.ibiblioteka.lt), díky které mohou uživatelé knihoven využívat e-sloužby.

Litva pracuje na zavedení tzv. *jednotného čtenářského průkazu*, který by byl použitelný ve všech veřejných knihovnách v Litvě.

V roce 2012 spustila Národní knihovna projekt, díky kterému si mohou zájemci *prohlížet knihovní elektronické katalogy prostřednictvím mobilního zařízení*.

## Akademická knihovna Technické univerzity Gediminas ve Vilniusu (VGTU)

Akademická knihovna je součástí Technické univerzity Gediminas, na které studuje přes 13 tisíc studentů v oborech jako bioinženýrství, stavební inženýrství, letectví, architektura, dopravní inženýrství atd. Univerzita spolupracuje s několika vysoce respektovanými univerzitami v Evropě, mezi kterými nechybí ani Karlova univerzita v Praze. Nabízí více než 100 studijních programů.

Fakulty univerzity a její knihovna se nachází ve velice příjemném prostředí obklopeném lesy. Areál se nazývá Saulėtekio Slenis, v překladu *Údolí vycházejícího slunce*. Studenti se v údolí mohou věnovat rozličným aktivitám ve sportovních, turistických a uměleckých klubech nebo rozjímat ve vědecko-technickém parku.

Hlavním úkolem této univerzitní knihovny je uchovávat a poskytovat vědecké informační zdroje odpovídající profílu dané vysoké školy a zajistit uživatelům kvalitní prostředí pro studium.

Knihovna se skládá z celkem 13 studoven a jednoho výstavního sálu. 7 studoven se nachází na fakultách jednotlivých studijních oborů, 6 studoven nalezneme přímo v hlavní budově knihovny.

Ve volném výběru se nachází jen minimum knih. Většina dokumentů je uskladněna ve sklepních prostorech v kompaktních regálech. Knihovní fond tvoří 567 956 knihovních jednotek. Počet registrovaných uživatelů v roce 2013 činil 16 579. Knihovna nabízí 446 studijních míst, 63 s přístupem k PC.

Knihy se od roku 2002 objednávají pouze přes e-katalog. Katalog obsahuje přes 108 000 titulů. Do katalogu se uživatel přihlásí prostřednictvím webové stránky knihovny za pomoci svého uživatelského jména a hesla. Pokud je titul dostupný, vytiskne si uživatel objednávkový list s příslušným čárovým kódem objednaného titulu. Objednaný dokument si může vyzvednout do pěti dnů od objednání v hlavní studovně a vrátit vypůjčené knihy lze buď v hlavní studovně, uložením do boxu nacházejícího se před hlavní budovou knihovny nebo nově za využití samoobslužného systému RFID.

Knihovna je přístupná 24 hodin, a to hlavně díky internetové místnosti. Ve večerních hodinách je vstup do této místnosti možný pouze pomocí elektronické karty, kterou si mohou zájemci z řad uživatelů knihovny vyřídit v hlavní studovně. V internetové místnosti jsou k dispozici nejen počítače s přístupem k Internetu, ale také TV s velkým výběrem filmů na DVD, dále CD přehrávač, ale i časopisy a denní tisk. K občerstvení je zde umístěn automat na kávu. Místnost je kontrolována kamerovým systémem.

Další zajímavou místností určenou pro studium i relaxaci představuje výstavní umělecká galerie. Zde mají možnost vystavovat svoje umělecká díla nejen litevští umělci, ale také se zde prezentuje například umění jiných států, a to prostřednictvím úzké spolupráce mezi ředitelkou knihovny, paní Rimutė Abramčikienė, a ambasádami či velvyslanectvími zemí zastoupených v Litvě.

Jako jedna z prvních univerzitních knihoven v Litvě poskytuje od roku 2009 přístup k více než 25 předplaceným databázím. Nad to knihovna vytvořila ještě 4 vlastní databáze: databázi zahraničních vědeckých časopisů s plnými texty článků, databázi vědeckých publikací, které na univerzitě vyšly, databázi VGTU v tisku, tzn. všechny články, ve kterých je zmínka o technické univerzitě, a tou nejvýznamnější je databáze vědeckých časopisů s plnými texty článků pokrývající celkem 20 vědeckých časopisů, které univerzita vydává! Databáze jsou dostupné pouze přes univerzitní síť, nebo přes tzv. VPN, virtuální soukromou síť, která funguje na principu vzdáleného přístupu.

Mezi nejvýznamnější projekty, na kterých se knihovna momentálně podílí, jsou: Projekt s názvem BUS, který představuje jakýsi *Informační most mezi knihovnou, univerzitou a studentem*. Účel projektu spočívá v tom, že profesori (univerzita) vytváří pro studenty seznamy doporučené literatury, které aktualizují počátkem každého nového akademického roku. Knihovna pak tyto seznamy vyvěšuje na svých webových stránkách, kde k nim připojí i odpovídající elektronické odkazy či adresy knihoven, ve kterých je dokument k dispozici.

Druhým projektem jsou „*Knížní obálky a obsahy*“, jeho cílem je doplnit všechny záznamy v elektronickém katalogu o sken obálky a obsahu dokumentu. Tímto se studentům značně zjednodušuje práce při hledání a rozhodování, zda je daný titul pro jejich oblast studia potřebný, zda odpovídá uživatelově požadavku. Zatím se podařilo naskenovat 5 tisíc obálek a obsahů jednotlivých titulů.

Více informací na: <http://biblioteka.vgtu.lt/en>

## National Open Access Scholarly Communication and Information Center = nová budova knihovny Vilniuské univerzity

V areálu Saulėtekio Slenis (Údolí vycházejícího slunce) se kromě Technické univerzity Gediminas nachází také fakulty Vilniuské univerzity. Právě tato univerzita slavnostně otevřela 6. února 2013 moderní budovu své nové

univerzitní knihovny. Oficiálně nese název *National Open Access Scholarly Communication and Information Center*. V současné době se jedná o nejmodernější knihovnu v celém Pobaltí. Posláním tohoto centra je poskytovat prvotřídní knihovnické a informační služby požadované nejen samotnou Vilniuskou univerzitou, ale celým litevským státem i mezinárodní akademickou obcí. Knihovna je otevřena 24h denně, sedm dní v týdnu.

Budova se skládá z 3 bloků spojených společným suterénem. Dva větší bloky slouží uživatelům, nejmenší blok je určen pro administrativní účely. Další 3 podlaží se nachází pod suterénem – jedná se o technické zázemí a sklady. Tvůrci neopomněli vytvořit ani zázemí pro maminky s dětmi či kavárnu.

Podle slov ředitele Vilniuské univerzity se jedná o knihovnu budoucnosti, která bude schopna reagovat na podněty nejmodernějších světových technologií.

Více informací na: <http://www.mkic.mb.vu.lt/en/nauda/>.

## Literatura

BATES, Marcia, M. MAACK. *Encyclopedia of library and information science*. 3rd ed. CRC Press, 2009. s. 3492–3506. ISBN 978–0849397127.

County Public Association. *Lithuanian public libraries: preserving, creating, cooperating* [online]. Vilnius: County Public Libraries Association, 2012 [cit. 2012–11–20]. Dostupný z: <http://www.klavb.lt/leidiniai/County%20public%20libraries%20association.pdf>

FOBEROVÁ, Libuše. *Sprístupňovanie kultúrneho dedičstva prostredníctvom digitálnej knižnice*. Disertační práce. Bratislava: Komenského univerzita, Filozofická fakulta, 2010.

GLOSIENĒ, A. Librarianship and Information Services in Lithuania. In: *Diversity in unity: proceedings of the 7rd Baltic Librarians* [online]. Riga: National library of Latvia, 2004. s. 24–33. [cit. 2012–11–20]. Dostupný z: [http://academia.lndb.lv/xmlui/bitstream/handle/1/708/audrone\\_glosiene\\_library\\_and\\_information\\_services\\_in\\_lithuania\\_new\\_developments\\_and\\_challenges.pdf?sequence=1](http://academia.lndb.lv/xmlui/bitstream/handle/1/708/audrone_glosiene_library_and_information_services_in_lithuania_new_developments_and_challenges.pdf?sequence=1)

GLOSIENĒ, A. Librarianship in Lithuania in 1990–1995. In: *Independence and libraries: papers of the 5th Congress of Baltic librarians*. Tallinn: National Library of Estonia, 1996. s. 13–20.

GLOSIENĒ, A. Lithuanian librarianship of the past decade: a long way to freedom. In: *Library as Information Gateway to the new millenium: proceedings of the 6th Congress of Baltic Librarians*. Vilnius: National library of Lithuania, 2000. s. 23–27.

GLOSIENĒ, A. All you wanted to know about Lithuanian librarianship. In: *Libraries in knowledge-based society: proceedings of the 3rd Nordic-Baltic Library Meeting*. Tallinn: National library of Estonia, 2001, s. 11–17.

GUDAUSKAS, R. Lithuanian library history. In: *International information and library review*. 1994, roč. 26, č. 4, s. 271–287. ISSN 1057–2317.

ILLÍKOVÁ, Denisa. *Litevské knihovnictví se zaměřením na akademickou knihovnu technické univerzity Gediminas ve Vilniusu*. Diplomová práce. Opava: Slezská univerzita v Opavě Filozoficko-přírodovědecká fakulta, 2013.

## Mgr. Denisa Illíková

Vystudovala obor angličtina a knihovnictví na Slezské univerzitě v Opavě. V současné době působí jako informační pracovník v knihovně Ostravské univerzity v Ostravě. V rámci doktorandského studia oboru knihovnická a informační věda na Univerzitě Komenského v Bratislavě zkoumá digitalizaci dokumentového dědictví v zemích EU. Publikuje v knihovnických časopisech, např. v *Duze*. Vyučuje na Slezské univerzitě v Opavě.

# Informační prostory

Konvit Milan

*milan.konvit@fpf.slu.cz*

**Abstrakt:** Náš zájem o „informační prostor“ vyplývá z empiricky potvrzené zkušenosti - elektronická komunikace nevstoupila do života člověka jako inertní prvek, ale spíše jako kyselina, prožírající si svou cestu prostorem lidí. Informační prostor má v prostoru lidí zvláštní postavení. Existoval dávno před příchodem elektronické komunikace, a po jejím nástupu důležitost informačního prostoru pro člověka neustále roste. My si z komplexní mozaiky informačního prostoru vyloupneme jen ty střípky, které, tím či oním způsobem, souvisí s tzv. digitálním informačním prostorem.

**Klíčová slova:** informační prostory, digitální informační prostor, elektronická komunikace

## Koncept informačního prostoru

Fenomén elektronické komunikace mimo jiné pomohl posunout lidské aktivity do nových oblastí, nebo podstatným způsobem pomohl ovlivnit oblasti již existující. Pokud jde o kategorizaci těchto oblastí, připomeňme jen tři světy Johna Ecclese a Karla Poppera: první svět je světem fyzických objektů a jejich stavů, ale i svět atomů a molekul. Druhý svět - svět stavů vědomí, mentálních stavů, metaforicky řečeno, svět duše, emocí a znalostí. Třetí svět je světem grafickými symboly zaznamenaného (objektivního) obsahu myšlení - obsah záznamů vědeckých idejí a uměleckých děl. Podobně Pierre Theilhard de Chardin v roce 1925 vytvořil teorii o postupném vzniku prostorů – nejdřív geografického prostoru, který si člověk transformoval na prostor života a následně, díky komunikaci, na prostor myšlení (Noosféra).

Vezměme jako axiomu tvrzení, že fyzikální prostor je naplněn hmotnými objekty a platí v něm přírodní zákony. Takové vidění prostoru se opírá o Descartův koncept prostoru - prostor existuje jen za podmínky, že je naplněn objekty. Být zaplněný objekty proto považujeme za definiční vlastnost prostoru. Člověk nad takovým prostorem zavedl metriku, umožňující jej kvantifikovat, tj. určovat velikost a tvar objektů, jejich vzdálenost, uspořádání apod. fyzikální prostor spolu s časem rámcuje všechny aktivity člověka jako jednotlivce i člověka jako součásti jisté kultury. Limity zde určují zejména fyzikální zákony.

Analogicky předpokládáme, že informační prostor je, podobně jako fyzikální prostor, zaplněný informačními objekty. Na rozdíl od reálných objektů ale informačním objektům chybí euklidovské rozměry. Proto je musíme popisovat jinými parametry. Každý informační objekt je nositelem informace, která může být prezentována v různé podobě (audio, obraz, video, psané / tištěné symboly atd.). Jde o prostor, který, ačkoli je vybudován nad hmotným substrátem (nosičem informace), se stává vnímatelným až aplikací definovaných procedur na informační objekty. Přitom informační objekty mohou na sebe brát různé podoby: informačním objektem je dnes nejčastěji dokument v té či oné formě, ale za určitých okolností se takto může jevit celá instituce, popřípadě jednotlivec / jednotlivci.

Informace je, z pohledu budování informačního prostoru, klíčovým fenoménem. Množství informací má tendenci s časem expandovat. To má přímý dopad na podobu informačního prostoru ve více směrech: s růstem objemu informací roste nejen velikost informačního prostoru, ale i složitost jeho struktury; důsledkem šíření se informací je zas vznik identických kopií téže informace na různých místech informačního prostoru. Pokud budeme vycházet z předpokladu, že informace je fenomén, vztahený výlučně k člověku, pak obsah pojmu informační prostor zredukujeme na tzv. kulturní informační prostor. Kulturní informační prostor vzniká jako produkt sémantické činnosti lidstva aplikací souboru procedur na v něm obsažené informační objekty a aktualizuje se manipulací s jeho obsahem. Člověk je jeho tvůrcem, jeho součástí i jeho pozorovatelem / uživatelem. Jako pozorovatel se snaží pro sebe využít obsah informačního prostoru. V roli objektu informačního prostoru funguje jako jeden z informačních zdrojů v informačním prostoru jiného pozorovatele. S tím, jak procentuálně narůstá podíl „nelidských“ informačních zdrojů v informačním prostoru (tj. narůstáním podílu dokumentů / strukturovaných informací / zdrojů

a databází), dochází k objektivizaci informačního prostoru. Tento trend vyvrcholil digitalizací informačního prostoru. Jednotlivec je, jako objekt vyloučen z digitálního informačního prostoru a je v něm nahrazen dokumenty, resp. daty, reprezentujícími výsledky jeho intelektuálních aktivit. Nová disciplína - informační architektura - si klade za cíl zefektivnit fungování digitálního informačního prostoru.

Vytvořením konceptu informačního prostoru získáváme nástroj, který nám umožní analyzovat, jak informace difundují do sociálního systému, jaké jsou trendy její kodifikace a abstrakce.

Unifikovaný koncept pojmu „informační prostor“ dodnes neexistuje. Jednotlivé koncepty se navzájem liší zejména stupněm integrace člověka do informačního prostoru. Jedna skupina konceptů vidí informační prostor jen jako objektivní prostor naplněný pouze takovými informačními objekty, se kterými dokáží pracovat IKT. Člověk je z tohoto prostoru vyloučen a hraje jen roli uživatele (konzumenta) informačního prostoru. Takový koncept prezentuje např. T. F. Berestová (Berestova, 2007), Evropská komise (EK strategie i2010), i některé odborné výkladové slovníky (Wictionary) atd.

Berestová považuje (formalizované) informační zdroje za nejdůležitější prvek informačního prostoru a navíc ho spojuje i s prostředím - legislativním a technologickým. Podobný přístup zvolila Evropská komise ve strategii i2010, kde je (evropský) informační prostor deklarován jako „*Jednotný prostor, poskytující dostupné a bezpečné širokopásmové komunikace s bohatým a pestrým obsahem a digitálními službami.*“

Jde o komplexní koncept informačního prostoru, zdůrazňující komunikační aspekt, přístup k informacím i manipulaci s nimi. Druhou skupinu konceptů představují koncepty, které abstrahují od typu informačního objektu a místo toho pracují s abstraktnějším konceptem „informace“ (Benyon, 2001), (Newby, 2002).

Benyon chápe informační prostor jako:

„*Celkový objem dostupných informací o určitém předmětu.*“

Takový koncept chápe informační prostor jako ad hoc vytvořený soubor z okolí přístupných informací, přičemž obsah souboru se mění v závislosti na aktuálním předmětu zájmu uživatele.

Podle našeho názoru nejvšeobecněji konceptem je Newbyho koncept:

„*Soubor objektů / konceptů a relací mezi nimi udržovaných (informačním) systémem.*“

Zde se ubíráme spíše Leibnitzovským směrem - „*prostor je souborem vztahů (relací) mezi objekty*“ i když pojmy vzdálenost a směr musíme nově definovat.

Informační prostor si můžeme metaforicky představit jako místo, kde dochází k interakci lidské mysli a informace a / nebo ke komunikaci informací jinému člověku. Z toho vyplývá, že informační prostor má jakoby čtyři patra / vrstvy: vespod jsou informační obsahy různého druhu (strukturované / nestrukturované, řeč / písmo / tištěný text / audio / obraz / video / multimédia, beletrie / věda / náboženství / ... , čeština / angličtina / ruština / ... , atd.). Nad tím je komunikační vrstva, zajišťující přístup k informačním obsahům a / nebo jejich komunikaci, třetí vrstvou je prezentační vrstva a nahoře je interpretační vrstva.

Informační prostor je multidimenzionálním prostorem, kde nejdůležitější dimenzemi jsou:

- Analogie euklidovských dimenzí (vzdálenost, velikost).
- Stabilita prostoru.
- Způsob prezentace informace.
- Škálovatelnost prostoru.
- Relace mezi objekty.
- Způsob organizace prostoru.
- Zpráva (management) prostoru.
- Povolené operace.
- Přezkoumatelnost prostoru.
- Struktura prostoru.
- Dostupnost prostoru.

Každé nově přichází nové médium dává informačnímu prostoru jinou formu. Nejen že nové médium vnáší do komunikace kvalitativní i kvantitativní změnu, ale s příchodem nového média již stávající informační objekty mění svou podobu, což se projeví jejich novou formou: akustická řeč se doplní o telefon, rozhlas o syntézu řeči, nepohyblivé obrázky z novin o pohyblivé obrázky v televizi a animaci obrazů apod. Spolupůsobení nového média

a transformovaných již zavedených médií vytváří synergický efekt projevující se v neustále se zrychlujícím tempu změny formy a sekundárně i obsahu informačního prostoru.

Informační prostor nového média je formálně reprezentován vztahem

$Informační\ prostor = f(sít, multimédia, obraz, text, řeč)$

Můžeme ho charakterizovat následovně:

- Velikost řádově n exabytů.
- Heterogenita, pokud jde o kvalitu, aktuálnost, způsob zpracování, heterogenita tematická, stylová, heterogenita formy.
- Ekologická zátěž: znečištění chybnými informacemi, zdvojit, přebytek informací i v důsledku masové digitalizace.
- Nedostatky v transparentnosti prostoru.
- Neukončenost prostoru.

Teoreticky má charakter neurčitého multisenzorového a vícerozměrného nelineárního hypertextového prostoru. Jeho úkolem je zpracování dat do informací, zpřístupňování informací, jejich komunikace, navigace přes strukturované informace a spojování různých informací. Informační prostor nového média do značné míry integruje autora a konzumenta do jedné entity. V prostoru tiskového média je autor striktně oddělen od čtenářů jeho díla. V prostoru nového média může jeho uživatel střídat roli autora a čtenáře, resp., obecně, konzumenta. Navíc nové médium umožňuje kombinovat proces čtení s procesem psaní - do právě čteného dokumentu si čtenář může dělat poznámky, modifikovat slova, věty, odstavce, atd. a podle potřeby je sdílet s jinými na sociálních sítích.

Informační objekty, umístěné jejich tvůrci do informačního prostoru nového média, jsou konstruovány tak, aby umožňovaly monitorovat, jak se s nimi nakládá, tj. kdo k nim přistupuje, jeho aktivity, ale i detailnější sledování, která část informačního objektu konzumenta nejvíce zajímá, včetně manipulace s ní (jako např. kopírování, editování, komentování apod.). Obecně řečeno, nové služby v tomto informačním prostoru umožňují sledovat nejen informační objekt, ale i aktivity jeho konzumenta - např. jeho polohu, směřování jeho komunikace, používaná klíčová slova, jeho pohyb v prostoru, typ koncového zařízení plus zkonstruování jeho digitální identity, která charakterizuje jeho chování v informačním prostoru. V dlouhodobém horizontu takový přístup vytvoří situaci, kdy každému bude nabízen jiný soubor informačních objektů podle toho, do jaké „krabice

„ bude zařazen. Jak uvádí Stonier, každý bude zavřen do ne zcela průhledné a navíc i zkreslující bubliny, z níž bude přistupovat k „personalizovanému informačnímu prostoru“.

Dnes se abstraktnímu konceptu informačního prostoru nového média nejvíce blíží hypertextový globální informační prostor, reprezentovaný webem a vyznačující se následujícími vlastnostmi:

- Obsahuje heterogenní informační obsahy, přičemž heterogenita se vztahuje na kvalitu, formu, styl, odbornost, aktuálnost, pravdivost, atd.
- Z hlediska času sleduje zákon působení entropie, tj. směřuje ke stále větší neuspořádanosti.
- Absentuje celkový seznam dokumentů v prostoru i jejich kategorizace.
- Prostor se vyznačuje velkou redundantností informací.

## Vzdálenost v informačním prostoru

V objekty zaplněném prostoru umíme určit jeho výsek - místo. Bez objektů by nemělo smysl zavádět koncept místa - prázdné místo by se ničím nelišilo od jiných prázdných míst, bylo by ničím a stejně ničím by byl prostor vytvořený jako souhrn / sjednocení takových míst.

V informačním prostoru můžeme, obdobně jako ve fyzikálním prostoru, definovat a měřit vzdálenost, například přes podobnost informačních objektů, případně přes počet jiných objektů, nacházejících se mezi objekty, jejichž vzdálenost měříme.

Koncept (euklidovské) vzdálenosti ve fyzikálním prostoru se opírá o řadu empirických zkušeností:

- Vzdálenost dvou různých bodů je vždy ne nulová - kladné číslo.
- Vzdálenost bodu samého od sebe je vždy nula.

- Nezáleží na tom, zda měříme vzdálenost z bodu A do bodu B nebo naopak, z bodu B do bodu A. Dospějeme vždy k témuž číslu.
- V rovině (i prostoru) platí tzv. trojúhelníková nerovnost: délka jedné strany v trojúhelníku je vždy menší, než součet délek dvou ostatních stran.

Tzv. metrickým prostorem  $(M, \rho)$  rozumíme množinu  $M$  spolu s metrikou  $\rho$ . Přitom  $\rho$  nazveme metrikou na množině  $M$ , pokud pro každou uspořádanou dvojici bodů  $(x, y)$  z této množiny existuje jen jedno reálné číslo  $\rho(x, y)$ , takové, že pro tři libovolné body  $x, y, r \in M$  platí:

1.  $\rho(x, y) > 0$ , pouze pro  $x = y$  je  $\rho(x, y) = 0$
2.  $\rho(x, y) = \rho(y, x)$
3.  $\rho(x, y) \leq \rho(x, r) + \rho(r, y)$

číslo  $\rho(x, y)$  nazýváme vzdáleností bodů  $x, y$ .

Prostorová vzdálenost, existující mezi jednotlivými informačními objekty je v informačním prostoru, podobně jako vzdálenost hmotných objektů v reálném prostoru, jeho dominantní charakteristikou. Například v hypertextu jsou informace vzdálené na  $x$  kliknutí, adresáře informačních objektů mají stromovou strukturu, kde vzdálenost objektů je dána jejich polohou v stromě, v databázi určuje vzdálenost informací rozdíl v adresách míst, na kterých jsou tyto informace uloženy. Kromě prostorové vzdálenosti je třeba hovořit i o vzdálenosti sémantické, jejíž mírou je příbuznost, resp. naopak, rozdílnost obsahů. Přitom existuje řada rovin podobnosti: podle autora, žánru, předmětu (auta, móda, recepty...), oboru (strojírenství, elektrotechnika, ...), času (nové, staré), způsobu zpracování (beletrie, věda), jazyka (čeština, ruština, slovenština). Někteří autoři navrhnou doplnit prostorovou a sémantickou vzdálenost ještě o narativní vzdálenost. Vnímáme to jako snahu o «polidštění» informačního prostoru. Základní premisou je empiricky potvrditelné konstatování, že člověk je zvyklý vnímat okolí přes příběh, resp. příběhy v něm se odehrávají. Navrhují narativní pohled uplatnit i na informační prostor. Avšak aby se informační prostor stal i narativním prostorem, by bylo třeba změnit i jeho organizaci, což není zrovna triviální úkol.

Vzdálenost objektu (od člověka) v prostoru se kromě sémantické vzdálenosti a ICT vzdálenosti dá v informačním prostoru vyjádřit i dostupností informačního objektu (dostupný / nedostupný). Dostupnost, resp. nedostupnost může být chápána technologicky, jako schopnost technologií vyhledat a zpřístupnit daný objekt, nebo lingvisticky, podle jazyka - užívateli známý / neznámý jazyk. Metaforicky, informační prostor se fyzikálně scvrkne do bodu, který je viditelný a prezentuje přezkoumatelný vesmír informačních objektů a černé díry, z níž nic nevydolujeme.

## Kvalita IP

Kvalitu obecně vnímáme jako výsledek souhrnu působení vlastností něčeho nebo někoho; prakticky to je obsah odpovědi na otázku „jaký je, resp. Jaké to je?“ Metodicky, hlavně v oblasti technologií a v ekonomii, se uplatňuje zejména definice podle normy ISO 9000: „Kvalita je stupeň splnění požadavků souborem inherentních znaků.“

Kvalita informačního prostoru je výslednicí působení objektivních i subjektivních faktorů. Objektivní faktory jsou zpravidla měřitelné. Subjektivní faktory jsou z roviny pocitů a souvisejí s mírou spokojenosti konkrétního uživatele informačního prostoru. Objektivní faktory napomáhají, resp., v negativním případě, působí proti subjektivní spokojenosti s kvalitou informačního prostoru. Kvalitu informačního prostoru můžeme popsat funkčním vztahem **Kvalita = f (vrstvy média, vrstvy informačních objektů, vrstvy informačního systému, prezentační vrstvy)**

Z pohledu konzumenta jsou nejdůležitějšími atributy kvality celistvost / úplnost prostoru, jeho transparentnost, přezkoumatelnost, nebo, viděno z opačné strany, jeho entropie (míra neuspořádanosti), možnost posoudit kvalitu, věrohodnost, aktuálnost informací, dále míra znečištění, dostupnost samotného prostoru a dostupnost objektů v něm jsou dalšími možnými parametry kvality. S kvalitou obsahu informačního prostoru je úzce spjat i problém formalizovatelnosti informací. Zde můžeme v informačním prostoru od sebe odlišit dvě domény:



- Doménu formalizovatelných informací.
- Doménu neformalizovatelných informací.

Do domény formalizovatelných informací patří informace, které se dají formalizovat. Jsou to zejména znalosti z oblasti matematiky a fyziky vyznačující se na jedné straně vysokou přesností, pravdivostí a dlouhodobou stálostí, na druhé straně i vysokou abstraktností, což je činí pro většinu konzumentů těžší pochopitelnými. Doména neformalizovatelných informací je naplněna informacemi, které se vůbec nedají nebo dají jen těžko formalizovat, resp. jejich formalizace není jednoznačná. Typickým příkladem je verbální komunikace, případně literární / umělecká tvorba. Sem patří i informace z oblasti kulturního dědictví. Specifikem kulturního dědictví je, že dává prostor pro subjektivní pohledy a různost interpretací, někdy i kontroverzních. Častou charakteristikou je i nedostatek „tvrдых“ faktů.

Stupeň přezkoumatelnosti informačního prostoru je determinován zejména těmito faktory:

- Množství informačních objektů, umístěných v prostoru. S rostoucím množstvím informačních objektů obecně klesá možnost přezkoumat všechny relevantní objekty.
- Dostupnost informačních objektů. Dostupnost má dva rozměry: dostupnost v geografickém prostoru (např. knihy v knihovně, dostupnost konkrétního člověka s určitou znalostí) a dostupnost v prostoru IK sítí (např. pro vyhledávací stroje).
- Hustota vzájemných vazeb mezi informačními objekty (hustota odkazů). Odkazy (linky) na jedné straně zvyšují kvalitu informačního prostoru, na druhé straně, zejména při jejich velkém počtu a nevhodné struktuře, vedou uživatele zbytečně do šířky, resp. hloubky.

Transparentnost (průzračnost) informačního prostoru závisí zejména na:

- Jasném vymezení hranic prostoru.
- Jasném vymezení obsahu prostoru.
- Jasných pravidlech pohybu v prostoru.
- Míře použití zákona aditivnosti. Pro efektivní fungování informačního prostoru je důležité, aby v něm platil princip aditivnosti, umožňující spojování informačních objektů, jejich dělení, kompresi, překódování, modifikaci.
- Míře nezávislosti od technologií.

Dalšími atributy kvality informačního prostředí jsou:

- Dynamika změn informačního prostoru (aktualizace obsahu, informačního systému, přístupu k prostoru).
- Strukturovanost informací.
- Univerzálnost (z pohledu obsahu, nosiče, prezentace informací).
- Závislost od fyzikálního prostoru - některé části informačního prostoru (např. knihovny jsou ve fyzikálním prostoru, takže informační objekty v nich umístěné mohou být od uživatele geograficky vzdálené).

Požadované atributy informačního prostoru se mění podle toho, co od něj očekáváme a někdy jde i o protichůdné požadavky:

- Časovou invariantnost, tj. trvalou prezenci informačních objektů v prostoru. Například historici potřebují mít ve svém prostoru i objekty, obsahující již překonané poznání (církevní učení o tom, že svět je plocha).
- Aktuálnost, tj. obměnu neaktuálních objektů aktuálními.
- Úplnost – specializovanost.
- Objektivnost versus personalizovatelnost.

Zvyšování kvality informačního prostoru na základě hodnocení, editace a filtrování (a la wiki, známkování informačního objektu podle celkového počtu přístupů, počtu přístupů z různých míst, počtu opakovaných přístupů) má své výhody i nevýhody. Výhodou je, že zajímavé informační objekty se automaticky stanou viditelnými a jednotlivec je na ně upozorňován jinými uživateli (jistý způsob sdílení zkušeností). Nevýhodou je, že tento druh filtrování

princiálně potlačuje netradiční přístupy a pohledy - to, co se vymyká masovému vkusu je odsouváno do tmavých koutů informačního prostoru.

## Digitální IP

Původní koncept informačního prostoru je „humanocentrický“. Ideu informačního prostoru vztahuje výlučně na člověka. Digitální informační prostor se stává prostorem pro lidi i stroje. Aktuální trendy v digitálním informačním prostoru lze shrnout následovně:

- Exponenciální nárůst počtu informačních objektů.
- Rostoucí převaha dat nad informacemi (potřeba interpretační vrstvy IO).
- Růst složitosti informací (po stránce obsahu, formy, struktury ...).
- Růst provázanosti informací (prolinkování).
- Růst neuspořádanosti prostoru a z toho vyplývající nutnost dolování informací z dat.
- Posun v posuzování důvěryhodnosti zdroje informace - průměrnému blogerovi věří více lidí, než profesionálnímu žurnalistovi.
- O výběru informačního zdroje více rozhoduje provokativní nadpis, jako důvěryhodnost zdroje.
- Uplatňuje se filozofie a la Facebook: vaši přátelé vědí lépe, co je skutečně důležité jako šéfredaktor uznávaného média.
- Současná idea reality pochází z druhé, resp. až z n-té ruky. Idea reality je dnes editovatelná, filtrovatelná a obecně manipulovatelná jednotlivci, médii i online komunitami.
- Občanské (amatérské) naplňování informačního prostoru má stoupající tendenci (chaty, videa, blogy...).
- Monopolizace vlastnictví informačního prostoru - globální online informační prostor bude zanedlouho vlastnit minimální počet hráčů typu Google, Facebook.
- Snaha o vytvoření softwarového personálního asistenta, řídicího vlastní aktivity jednotlivce a aktivity jeho přátel (vaši přátelé právě čtou / mají rádi toto) s přihlédnutím k afinitě (hustotě kontaktů), relativní váze obsahu, (korelace aktivit jednotlivce a přítele) a aktuálnosti aktivit (čím starší aktivita, tím menší váha).
- Jednotlivec do informačního prostoru stále více vstupuje jako člen komunity / skupiny a podílí se na vkládání a vytváření informací na základě spolupráce.

---

### Literatura

BERESTOVA, T. F. *Informacionnoe prostranstvo biblioteki: nauchno-metodicheskoe posobie*. Moskva: Libereia-Bibinform, 2007, 240 p. ISBN 5851291753.

BENYON, D. R. (2001) The New HCI? Navigation of Information Space. *Knowledge-based Systems* 14 (8), p. 425 – 430.

NEWBY, Gordon Darnell. *A concise encyclopedia of Islam*. Oxford: Oneworld, c2002, x, 244 s. ISBN 1–85168–295–3.

---

**Prof. Ing. Milan Konvit, PhD.**

Patří k nejvýznamnějším osobnostem současného slovenského knihovnictví. Je dlouholetým pedagogem na různých vysokých školách, kde vychoval řadu významných knihovnických osobností. V současné době je vedoucím oddělení knihovnictví na Ústavu bohemistiky a knihovnictví Filozoficko-přírodovědecké fakultě Slezské univerzity v Opavě, dále působí na Katedře mediamatiky a kulturního dědictví na Fakultě přírodních věd Žilinské univerzity, při jejímž zrodu stál. Jako vědecký pracovník se zabývá novými informačně-komunikačními službami v knihovnách, dokumentaci a prezentaci kulturního dědictví. Jeho publikační činnost je velmi bohatá, z odborných publikací uvádíme „Teória komunikácie“ (2008); „Informační politika pro třetí tisíciletí“ (2008); „Elektronická komunikace“ (2008); „New medium“ (2009); „Mediamatics“ (2009); O informácii, komunikácii a médiách“ (2011) ad. Publikuje v řadě časopisů u nás i v zahraničí. Je redaktorem časopisu Bibliotheca Nostra (Polská republika), ItLib (Slovenská republika), Knižnica (Slovenská republika) ad. Podílí se na řadě mezinárodních a národních projektů, např. „Paměť Slovenska“ ad. Vydává i prózu „Murphy – ekonom: minizrnka“ (2002); „Murphyho knižní minizrnka“ (2003); „Murphyho zákoník“ (2003); „Minizrnka pohody“ (2004) ad.

# České knihovnické časopisy dříve a dnes

KUBÍČEK Jaromír

kubicek.jaromir@gmail.com

**Abstrakt:** Přehled o odborných knihovnických časopisech v českých zemích od počátku 20. století do současnosti. Jejich zaměření, významní redaktori a souvislosti, kterými je možné doplnit dějiny českého knihovnictví. Samostatná kapitola pojednává o osvětových časopisech, které byly publikační platformou pro veřejné knihovny. Snahy redakcí časopisů na splnění formálních požadavků Rady pro výzkum, vývoj a inovace a neuspokojivá situace v zařazení odborných knihovnických časopisů do Seznamu recenzovaných neimpaktovaných periodik.

**Klíčová slova:** knihovnické časopisy – osvětové časopisy – dějiny knihovnictví – české knihovnictví

Význam časopisů, které pravidelně sledují nové poznatky v jednotlivých oborech, přinášejí studie a zprávy, vedou rubriky personálií, recenzí a novinek a jsou pravidelně vydávány v tištěné nebo elektronické formě, je stále nepomíjitelý. Toho si byli vědomi jak naši předkové již na počátku 20. století, kdy vznikly první specializované knihovnické časopisy, tak v současnosti, kdy v časopisecké tvorbě dochází k výrazným změnám. Důvodem nových přístupů redakcí a prováděných změn jsou předpisy Rady pro výzkum, vývoj a inovace a jí vydaná Metodika hodnocení výsledků výzkumných organizací.<sup>22</sup> Jednotlivé výstupy publikační činnosti dostávají podle této metodiky bodové hodnocení a vysoké školy a další vědecko-výzkumné organizace tím získávají nárok na finanční zdroje, potřebné k jejich dalšímu rozvoji. Jak k těmto změnám přistupují redakce našich knihovnických časopisů? Začneme však nejdříve exkurzem do historie.

## 1 Knihovnické časopisy do roku 1989

V říjnu roku 1900 se objevilo první číslo měsíčníku *České knihovnictví*, které v Praze začal vydávat Zdeněk Václav Tobolka (1874–1951), který po studiu bohemistiky a historie na Karlově univerzitě pracoval od roku 1897 ve Veřejné a univerzitní knihovně v Praze.<sup>23</sup> Zejména jeho články zaplnily obsah tohoto časopisu, kterým usiloval o moderní pojetí veřejných knihoven. Zaměření časopisu bylo spíše na studijní knihovny a těch ovšem nebylo natolik, aby o časopis projevila veřejnost dostatečný zájem. To vedlo k jeho zániku v březnu 1901 po vydání šesti čísel. Až do vzniku samostatného československého státu nevycházel jiný český knihovnický časopis, úspěšně však sledovaly tuto problematiku časopisy osvětové.

Na vydání knihovnického zákona v červenci 1919 reagovaly nejen osvětové časopisy, ale představitelé knihovnictví založili v Praze samostatné knihovnické časopisy. 23. října 1919 vyšlo první číslo „revue pro knihovnictví a bibliografii“ pod názvem *Kniha*. Redaktorem byl Ladislav Jan Živný (1872–1949) a časopis vycházel měsíčně v nakladatelství Stanislava Minaříka v Praze jako příloha časopisu *Země*. V revue komentoval Živný nový český knihovnický zákon a porovnával jej se starším anglickým, seznamoval také s mezinárodním desetinným tříděním a publikoval třídění pro události světové války. Rozsáhlejší studií o veřejných půjčovnách knih v Čechách do roku 1848 přispěl do každého čísla Josef Volf (1878–1937)<sup>24</sup>, o knihovně českých spisů pro mládež psal Václav František Suk, rozbor lidových knihoven na Moravě a ve Slezsku zpracoval Robert Balaš. Obsah časopisu dále vyplňovaly zprávy o veřejných knihovnách nebo o ustavení a činnosti Spolku československých knihovníků a jejich přátel. Časopis *Kniha* zanikl dvojčíslem 9/10 ze dne 20. září 1920.

<sup>22</sup> Metodika hodnocení výsledků výzkumných organizací a hodnocení výsledků ukončených programů (platná pro léta 2013–2015. Schváleno usnesením vlády ČR ze dne 19. 6. 2013 č. 475.

<sup>23</sup> Srov. CEJPEK, Jiří. Prvnímu knihovnickému časopisu je 100 let. Čtenář, 2000, roč. 52, č. 9, s. 265–266.

<sup>24</sup> Josef Volf zpracoval dosavadní prameny a k tématu se vrátil vydáním samostatné monografie, srov. VOLF, Josef. Dějiny veřejných půjčoven knih v Čechách do r. 1848. Praha: Obec pražská, 1931. 64 s.

Mezi představiteli českého knihovnictví v Praze byla v té době jistá rivalita, když zájmy obecních veřejných knihoven zastupoval L. J. Živný a knihovědný směr Z. V. Tobolka. To se projevilo i vydáváním „revue věnované knihovnictví, knihopisu a knihomilství“, která vycházela pod názvem *Knihy a knihovny* nákladem Františka Řivnáče v Praze za redakce Z. V. Tobolky a J. Volfa. Šlo o čtvrtletník, když od ledna do října 1920 vyšla jen čtyři čísla. Úvodní článek Karla Veleminského byl věnován výkladu zákona o veřejných knihovnách obecních, František Sumbal vystihl poprvé tři hlavní úkoly veřejných knihoven: vzdělávací, sběrací ve vztahu k regionální literatuře a vědecké. Robert Balaš ještě připojil obsáhlejší přehled o knihovnictví na Moravě a ve Slezsku k 15. březnu 1919. Z. V. Tobolka udílel praktické rady knihovnám a L. J. Živný seznámil s MDT. Představa, že když podle zákona mělo dojít k ustavení knihovny v každé obci a tím by časopis získal své abonenty, se ovšem nenaplnila. V posledním 4. čísle je připojena rozsáhlá bibliografie zahraniční knihovnické literatury a časopis zanikl.

O vydávání *Časopisu československých knihovníků* rozhodl nově ustavený Svaz československých knihovníků a jejich přátel.<sup>25</sup> Časopis vycházel 6x ročně a v letech 1922 až 1944 jej vyšlo 23 ročníků. V redakci pracovali Bohuslav Koutník, Stanislav Stuna, Zdeněk V. Tobolka, Josef Volf, kteří časopis zaměřili na seznamování se zahraničními nebo s pražskými knihovnami, pravidly popisu dokumentů, s každoročně pořádanými sjezdy knihovníků i personáliemi. Od roku 1928 uveřejňoval časopis bibliografii československé knihovědy, kterou sestavoval Ladislav Jan Živný a později Jaroslav Lugs (1901–1980), a která byla pro časopis stěžejní. U širší knihovnické veřejnosti se ovšem netěšil příliš oblibě, když vycházel velmi nepravidelně a byl poměrně drahý.<sup>26</sup> Značné zpoždění a nepravidelné vycházení snižovalo jeho hodnotu, když např. zápisy ze spolkových jednání vycházely s půlročním zpožděním. Také jeho zaměření na knihovědu jak v člancích, tak v recenzní rubrice, odrazovalo od odběru veřejné knihovny. Za hospodářské krize pro značně restringované státní podpory i pro úbytek členů spolku došlo ke krácení rozsahu a jen soustavná bibliografie knihovědy mu zaručovala zájem knihovníků.

Zdeněk Václav Tobolka, autor slavného knihopisu českých prvotisků a starých tisků, redigoval společně s Janem Emlerem (1877–1951) další revue *Slovanská knihověda*, která si dala za úkol informovat studiemi o vědeckých pokrocích v knihovědě u nás i jiných evropských zemích. Sborníku vyšlo v letech 1931 až 1938 pět svazků, když pátý byl obsahově věnován k šedesátinám Jana Emlera. Až 6. ročník z roku 1947 přinesl také stať Jana Šnobra o lidovém knihovnictví po roce 1938; to byl ovšem poslední svazek této revue.

Pro *Časopis československých knihovníků* psali převážně odborníci z pražských vědeckých knihoven, kteří přispívali články zejména o knihovědě a o zpracování knihovního fondu. To bylo důvodem pro městského knihovníka v Berouně Josefa Pocha k založení časopisu pro venkovské obecní knihovny *Lidová knihovna*, jehož vydavatelem byl Ústav pro národní výchovu v Praze. Poch byl autorem příruček pro nejmenší knihovny a stejně tak jeho časopis přinášel v každém jen osmistránkovém čísle krátké instruktivní návody, jak něco udělat či jak to má být v knihovnické technice nebo správě, které doplňoval vždy výběrem z nové literatury vhodné pro venkovské knihovny. Vystupoval tak proti literárnímu braku. Časopis *Lidová knihovna* vycházel šestkrát ročně od března 1938 do května 1944.

V meziválečném období vycházely z iniciativy městských knihovníků také časopisy některých knihoven, které usilovaly o zvýšení zájmu veřejnosti o příslušnou knihovnu. Nejznámější a také nejdéle vycházející je měsíčník *Čtenář*, informační časopis Husovy veřejné knihovny v Třebíči, který redigoval její ředitel František Křesťan (1907–1985) a vycházel v letech 1931–1941. Kromě literárních článků a zpráv o činnosti knihovny přinášel seznamy přírůstků. V Hodoníně působil Jaroslav Frey (1902–1983) a ten v letech 1927–1931 vydával pro čtenáře informační měsíčník *Knihovna*. Také v Moravské Ostravě vycházel čtvrtletně v letech 1936–1939 propagační a informační časopis *Co čísti*, který však jen přinášel upozornění na novinky Bezručovy městské knihovny. Až od října 1937 začala vydávat Ústřední knihovna hl. m. Prahy čtrnáctideník *Knihy a čtenáři*, který zanikl v březnu 1942 a obnoven byl v letech 1946–1948. Vedle ideových úvodních článků vedl přílohu anotovaných knižních přírůstků knihovny.

Po osvobození začal vydávat Svaz českých knihovníků již od podzimu 1945 měsíčník *Knihovna* za redakce Jaroslava Drtiny (1908–1967). Soustředil kolem časopisu představitele knihovnictví, jako byli v té době Josef Bečka, Marie L. Černá, Jaroslav Frey, Drahoslav Gawrecki, Pavlína Hamanová, Jaroslav Kunc, Josef Petrmichl, Ladislav Řezníček nebo Josef Zika, kteří patří mezi nejčastější autory článků i zpráv. Tematicky přinášel časopis informace o obnovení činnosti knihoven po osvobození z jednotlivých míst v Čechách a na Moravě, psal o českých

25 K počátkům časopisu srov. KOUTNÍK, Bohuslav. *Do V. ročníku*. Časopis československých knihovníků, 1926, roč. 5, č. 1/3, s. 2.

26 ŘEZÁČ, Antonín. *Knihovnický časopis*. Osvětová Morava, 1938, roč. 14, č. 8, s. 124–125.

spisovatelích i knihovnicích a přinášel také příspěvky o zahraničních knihovnách. V roce 1948 vyšlo od třetího ročníku jen šest čísel a vydávání bylo přerušeno. Důvodem byl vznik nového časopisu *Čtenář*, který vzešel z jednání celostátního knihovnického sjezdu, pořádaného v Brně v květnu 1948. Z knihovnických časopisů byl obnoven měsíčník pro veřejné knihovny *Lidová knihovna* (Praha, 1946–1948) opět za redakce Josefa Pocha.

Časopis *Čtenář* (ISSN 0011–2321) má celostátní působnost.<sup>27</sup> Začal jej vydávat Masarykův lidovýchovný ústav od ledna 1949 s podnázvem měsíčník pro práci se čtenářem a bezprostředně tak navázal na tímto ústavem do té doby vydávanou *Českou osvětu*. Od roku 1951 vycházel *Čtenář* v nakladatelství Orbis a od roku 1953 šlo již o časopis vydávaný přímo ministerstvem školství a kultury. Jeho redakce plnila polické úkoly doby, které spočívaly ve výchově člověka v současné společnosti. Na stránkách časopisu jistě najdeme jednání spojená s vydáním knihovnického zákona z roku 1959, nebo o organizování meziknihovnických služeb, cenné jsou také literární příspěvky včetně dokonalých reprodukcí portrétů našich i zahraničních spisovatelů. V roce 1972 prosadil a redigoval vedoucí katedry knihovnictví a vědeckých informací FF UK Jiří Kábrt vydávání samostatné přílohy *Knihovnictví a bibliografie*, která vycházela 6× ročně a byla odborným pendantem oproti populárně zaměřenému *Čtenáři* až do konce roku 1990.

Zaměření *Čtenáře* bylo zpočátku jen na lidové knihovny a proto Jaroslav Drtina, který z Národní knihovny přešel na katedru knihovnictví Filozofické fakulty UK, usiloval o obnovení měsíčníku *Knihovna*. K tomu došlo po dvou letech od 4. ročníku v roce 1950, když vydavatelem, po vydání zákona rušícím spolky, se stalo Státní nakladatelství za finanční dotace ministerstva školství a osvěty. Mezi autory se začala prosazovat nová generace knihovníků, jako Jiří Cejpek, Kamil Groh, Jaroslav Kunc, Jiří Kábrt, Miroslav Nádvořík, a to zejména v rubrice o studijních knihovnách, nebo Josef Bleha články o bibliograficko-informačních službách. V časopise najdeme studie o pravidlech popisu, na kterých se v té době pracovalo. Od roku 1953 přinášel časopis *Knihovna* také články o lidových knihovnách. Šlo ovšem o jeho poslední ročník, který přinesl také přehledy vývoje jednotlivých typů knihoven od osvobození, a tím jeho éra skončila.

Odborné knihovny ovšem nepokládaly časopis *Čtenář* za svou publikační platformu, tou se stala *Technická knihovna*. Již od roku 1950 vycházel časopis *Přírůstky technické literatury ve vědeckých knihovnách v ČSR*, při kterém *Technická knihovna* formou přílohy vycházela v letech 1957–1962, poté se stala samostatným měsíčníkem a vydavatelem se stalo Ústředí vědeckých, technických a ekonomických informací v Praze. Časopis přinášel studie a zprávy z činnosti nejen technických, ale i jiných knihoven studijního typu. Častěji v něm publikovali např. Antonín Derfl, Drahoslav Gawrecki, Antonín Jeřábek, Ladislav Kofnovec, Karel Málek, Hana Pessrová, Vladimír Rada, Eva Sošková, Martin Svoboda, Rudolf Vlasák, Jiří Zahradil. Časopis v souvislosti s reorganizací svého vydavatele byl však v roce 1990 zastaven.

Souběžně s vydávanými knihovnickými časopisy usilovali vysokoškolské učitelé o periodikum k publikování rozsáhlejších odborných studií. Takovým se stal od roku 1957 vědecko-teoretický sborník *Knihovna*, který poprvé vyšel v rámci edice *Knihovna osvětové práce* nakladatelství Orbis za redakce Jaroslava Drtiny a Františka Horáka. Přinesl patnáct studií, z nichž práce Miroslava Boháčka, Jindřicha Šebánka, Emmy Urbánkové a Václava Vojtíška se zabývaly problematikou rukopisů, Josefa Brambory a Pravoslava Kneidla starých tisků a Jiřího Cejпка pojetím dějin knihovnictví, tedy převažovaly v něm knihovědné studie. Redaktoři sborníku využívali svého postavení docentů na katedře knihovnictví a vědeckých informací Filozofické fakulty Univerzity Karlovy a kromě prací historiků a knihovníků získávali i vhodné monografické práce, které vznikaly při psaní doktorských prací u studentů na této katedře. Od druhého svazku z roku 1959 se vydávání sborníku ujala Státní knihovna (nyní Národní knihovna ČR), resp. její Ústřední vědecko-metodický kabinet knihovnictví, a jeho obsah byl věnován příspěvkům z mezinárodní konference o vysokoškolském vzdělávání v knihovnictví. Sborník *Knihovna* se stal platformou jak pro studie i dalších učitelů katedry (Jiří Cejpek, Jaromír Jedlička, Jiří Kábrt, Josef Straka), tak knihovníků (Antonín Derfl, Bedřiška Wižďálková) a také informatiků z oblasti techniky (Ladislav Kofnovec, Augustín Merta). Svazek 13/1983 byl tematicky zaměřený k 30. výročí založení katedry vědeckých informací a knihovnictví FF UK. Zasvětil do jednotlivých předmětů výuky na katedře, redigoval jej Jiří Kábrt. Další svazek z roku 1988 přinesl studie ze zahraničí, o rozvoji knihovnictví v NDR, Polsku a SSSR, a stal se posledním. V období 1957–1988 vyšlo čtrnáct obsáhlých svazků, v nichž mnohé zejména historicky pojeté studie mají trvalou hodnotu.

27 Srov. ŠIMKOVÁ, Olga a VAŠKOVÁ, Olga. *Krátké ohlédnutí za šedesáti ročníky časopisu Čtenář*. Bulletin SKIP, 2008, roč. 17, č. 3, s. 31–32.

## 2 Osvětové časopisy do roku 1948

List věnovaný zájmům veřejného knihovnictví a organizaci lidového vzdělání, s tímto podnázvem začal vycházet v Praze od října 1904 čtvrtletník *Česká osvěta*. Řídil jej zakladatel české souběžné bibliografie Ladislav Jan Živný, který od druhého ročníku byl i vydavatelem, než se ustavila od 4. ročníku 1908 širší redakční rada a vydávání převzal Svaz osvětový, jenž zvýšil jeho periodicitu na 10× ročně. Časopis přinášel zásadní články o lidové výchově všeobecně i ze všech jejích oborů, jako o hudební výchově, divadelním ochotnictví, výtvarném umění a regionalismu. Hlavní zaměření viděl ovšem časopis v organizování veřejného školství a také ve veřejných knihovnách a čítárnách, jež zaručovaly trvalou vzdělávací činnost. Živný psal v *České osvětě* o klasifikaci literatury, desetinném třídění, v roce 1916 o potřebě zřídit Český ústav bibliografický. V časopise byla založena od roku 1921 rubrika pro veřejné obecní knihovny pod názvem Knihovnická hlídka, která přinášela návody pro činnost knihoven a zprávy, včetně pořádání státních knihovnických kurzů. Najdeme v časopisu také články o zahraničních knihovnách, zvláště v Americe a Skandinávii. *Česká osvěta* sledovala knihovnictví soustavně a byla nejlepším časopisem pro práci veřejných knihoven až do začátku 30. let, poté přinášela spíše jen obecné, metodicky pojaté studie. O českých knihovnách v něm uveřejňovali často články Robert Balaš, Antonín Rambousek nebo Josef Volf. Z moravských knihovníků často přispívali v meziválečném období Drahošlav Gawrecki, František Křestán, Jiří Mahen, Stanislav Rambousek nebo Ladislav Řezníček. Časopis se zabýval také osvětovou výchovou, vztahem osvěty ke školství, prosazoval demokracii a myšlenky T. G. Masaryka. K jeho zastavení došlo v červnu 1942, obnoven byl v březnu 1946 jako časopis pro lidovou výchovu a lidové knihovnictví, zastaven byl však v prosinci 1948.<sup>28</sup>

V červenci 1907 začal vycházet časopis *Dělnická osvěta*, věnovaný vzdělávacím zájmům a spolkovému životu dělnictva. Jeho vydavatelem byla Dělnická akademie v Praze, organizace Československé sociálně demokratické strany dělnické. Spíše než osvětovou činnost sledoval časopis vývoj socialismu a komentoval dělnickou politiku domácí i ve světě, zabýval se problematikou krize kapitalismu i krize socialistického internacionalismu. Jde tedy o politický vzdělávací časopis, ve kterém vlastní osvětová práce byla spíše okrajovou záležitostí. Mezi častými autory najdeme Václava Běhouňka, Mílu Grimmichovou, Františka Modráčka, Roberta Kalivodu, Jiřinu Popelovou. Z knihovnických autorů až v roce 1941 přispíval František Hyhlík, pozdější profesor na katedře knihovnictví FF UK v Praze. Rozsáhlá je recenzní rubrika o domácí i přeložené literatuře, jak politické, historické a biografické, tak také beletrie. Jen první ročníky vedly rubriky o pěveckých spolcích, divadlu, knihovnách a čítárnách a pokyny pro spolkové funkcionáře. *Dělnická osvěta* byla zastavena v říjnu 1942.

Národní obrození prosazovalo zájmy českého lidu již v době předbřeznové do roku 1848 a budování veřejných knihoven na venkově vedle přednáškové nebo divadelní činnosti v něm sehrálo významnou roli. Na Moravě byla čtvrtina obyvatel německé národnosti, která měla svá hlavní centra v jihomoravském pohraničí a na severní Moravě, také však většina měst na celé Moravě i ve Slezsku měla v 19. století německou správu. V prosazování českých zájmů sehrály významnou roli národní jednoty. Národní jednota olomoucká se ustavila 28. června 1885 v místnostech Slovanského čtenářského spolku v Olomouci. Když v roce 1886 se v Telči ustavila Národní jednota pro jihozápadní Moravu, olomoucká jednota se přejmenovala na Národní jednotu pro východní Moravu a obě národní jednoty tak pečovaly svými místními odbory o osvětu na celé Moravě.

V letech 1906–1939 vydávala Národní jednota pro východní Moravu svůj lidovýchovný měsíčník pod názvem *Stráž Moravy*, který se věnoval prosazování českých zájmů v národnostně smíšených regionech.<sup>29</sup> Časopis často přinášel články o významu knihovnictví a činnosti českých knihoven v jednotlivých obcích, zejména v samostatné příloze *Hlídka národní výchovy a osvěty*, kterou vydával Župní osvětový sbor v Olomouci za redakce Adolfa Kubise (1876–1958) od roku 1927 a který knihovnám věnoval značnou pozornost. Mezi autory najdeme vedle redaktora časopisu také Jan Čepa z Uničova, F. C. Župku z Prostějova, Eduarda Kvasničku z Přerova a další knihovníky, kteří pravidelně psali nejen zprávy o činnosti knihoven, ale také návody pro knihovnickou praxi.

Národní jednota pro jihozápadní Moravu vznikla v Telči zásluhou knihkupce a nakladatele Emila Šolce (1861–1931), vydavatele časopisu *Orel* již od roku 1885. Redigoval jej Jan Máša (1867–1933), jenž sídlo Národní jednoty

28 Celkový přehled srov. *České lidovýchovné časopisy*. Osvěta venkova, 1939, roč. 11, č. 2, s. 26–27.

29 Národní jednoty byly moravskou zvláštností, když v Praze vydávané osvětové časopisy měly širší územní působnost. K počátkům srov. HADERKA, František. *Do jedenadvacátého ročníku : k jubileu „Stráže Moravy“*. Stráž Moravy, 1929, roč. 21, č. 1, s. 1–2. VYBÍRAL, Bohuš. *Do třetí desítky*. Stráž Moravy, 1929, roč. 21, č. 1, s. 10–11.

přenesl do Brna, stal se jejím předsedou a vydával v letech 1902–1938 *Věstník Národní jednoty pro jihozápadní Moravu*. Časopis vedl hlídku školskou, samosprávnou, menšinovou. Knihovny byly součástí spolkové vzdělávací a kulturní činnosti, v brněnském časopisu se však o nich nepsalo s takovou intenzitou, jako v olomouckém. Na činnost knihoven kladla jednota důraz zejména v poněmčelých obcích. V roce 1928 vykazovaly odbory Národní jednoty jihozápadní Moravy působení 517 knihoven svých o 96 864 svazcích. Ve věstníku najdeme zprávy o činnosti spolkových knihoven, obecnější otázky knihovnictví však nechával na jiných osvětových časopisech vydávaných v Brně a v Praze.

Vládní agrární strana se rozhodla od září 1929 vydávat vlastní ústřední časopis *Osvěta venkova*. Dávala prostor osvětě s vědomím, že lidé na vesnici nebudou nikdy spokojeni bez zvýšení jejich kulturní úrovně. Vycházela z poznání, že zemědělec touží nejen po ukojení hladu hmotného, ale také po hodnotné duchovní stravě. Svým časopisem se snažila oživit drobnou kulturní práci a vyzývala ke spolupráci osvětové sbory, vesnické obecní knihovníky i divadelní ochotníky. Časopis *Osvěta venkova* byl nejprve skrovný dvouměsíčník, brzy ovšem se setkal s dobrým ohlasem a zvýšil periodicitu na 10× ročně, i rozsah, když vedle příspěvků k osvětové činnosti se zaměřil také na literaturu. Prosazoval spisovatele venkova, jako byli Bohumil Brodský, Josef Holeček, Metoděj Jahn nebo František Neužil, a rozvíjel teorie ruralismu v pracích Jana Čarka, Jaroslava Červinky nebo Antonína Matuly. Recenze o beletrii byly psány s ohledem na vhodnost jejich zařazení do vesnických knihoven. O knihovnictví psali v časopise Jan Boštík nebo Josef Poch. Poslední ročníky měly dobrou úroveň sledováním literární tvorby a to až do června 1942, kdy vyšlo poslední číslo, tedy ještě v době, kdy už většina časopisů byla v květnu 1941 vládním výnosem zastavena.

Za první republiky vznikly také regionální osvětové časopisy. V Brně vycházel od listopadu 1924 také 10× ročně *Osvětový věstník Brněnska, Jihlavska a Uh. Hradištska*, který své zaměření od roku 1929 rozšířil na celou Moravu, což se projevilo v roce 1935 i změnou názvu na *Osvětová Morava*. Vydavatelem bylo Zemské ústředí osvětových sborů. Časopis sledoval celou šíři lidovýchovy a vedl rubriky knihovny, divadlo, výtvarné umění, hudební výchova, film, vlastivěda a praxe v osvětové práci. Pravidelně přinášel zprávy o knihovnictví a vzdělávacích aktivitách, přispívali do něj také Jiří Mahen, Stanislav Rambousek nebo Josef Tvrďý. Najdeme v něm ankety o vhodných knihách pro lidové knihovny, neboť se snažil pěstovat odpovědnost za výběr přírůstků pro veřejné knihovny. V červnu 1942 časopis zanikl.

Kulturní rada pro širší Ostravsko vydávala od října 1924 do května 1938 lidově výchovný časopis *Černá země*, který řídil Rudolf Tlapák a zábavnou jeho část Vojtěch Martínek. O knihovnách však se v něm psalo jen obecně s příspěvky k výkladu knihovnického zákona. V letech 1923–1924 vycházely *Zprávy Městského sboru osvětového v Jihlavě*, o které se zasloužil Stanislav Rambousek.<sup>1</sup> Podobně pro střední Čechy vycházel *Osvětový věstník Podbrdská* v Berouně od ledna 1923 do poloviny roku 1942, s určením pro deset nejbližších soudních okresů. Tyto osvětové časopisy byly aktuální, neboť vycházely 10× ročně.

Po osvobození byly obnoveny lidovýchovné časopisy *Česká osvěta* (Praha, 1946–1948), *Moravskoslezská osvěta* (Brno, 1946–1948) a Zemská osvětová rada v Moravské Ostravě od října 1945 do října 1948 vydávala nový měsíčník *Služba osvětě*, v němž redakce přihlížela k potřebám země s vědomím, že Ostravsko se zapojí do výstavby republiky. Do časopisu přispívali spisovatelé A. C. Nor nebo Milan Rusinský, z knihovníků Viktor Ficek, okresní knihovnický inspektor pro Opavu Arnošt Mazur a Drahoslav Gawrecki řídil v něm rubriku Knihovnické zprávy.

### 3 Knihovnické časopisy od roku 1989

V kontinuitě vydávání pokračoval časopis *Čtenář*, zaměřený ovšem stále na veřejné knihovny, pochopitelně ovšem s novou redakční radou, když časopis redigovala Hana Jirkalová. Ministerstvo kultury vydávalo časopis do roku 1994, od kdy se stala vydavatelem Středočeská vědecká knihovna v Kladně, když ovšem náklady na jeho vydávání dostala v té době knihovna jako příspěvková organizace ministerstva kultury do svého rozpočtu. Vyšlo již 65 ročníků tohoto časopisu a známe jej dnes jako časopis v moderní grafické úpravě, který pro knihovny přináší zajímavé články ze všech oblastí oboru, a dvě profesionální redaktorky s početnou redakční radou se snaží získávat takové příspěvky, které mapují zejména aktuální problematiku z hlediska veřejných knihoven. Časopis se studii věnuje

1 Srov. RAMBOUSEK, Stanislav. *Lidovýchovný tisk na Moravě*. Česká osvěta, 1924, roč. 20, č. 12, s. 552–554.



aktuálním problémům v oboru, informuje o informačních zdrojích a nových trendech v automatizaci, sleduje literární tvorbu a čtenářství. Dává prostor knihovníkům, aby se mohli podělit o své zkušenosti z praxe. Od roku 2008 vedle tištěné byla spuštěna také elektronická verze časopisu, která je v aktuální podobě přístupná jen předplatitelům. Po uplynutí půlroční lhůty od vydání jsou příspěvky k dispozici také všem ostatním zájemcům.

Po reorganizaci ÚVTEI vzniklo Národní informační středisko ČR v Praze, které po zastavení časopisů *Československá informatika* a *Technická knihovna* jako jejich pokračovatele vydávalo *I* (ičko). Měsíčník za redakce Jeleny Hankové navazoval obsahem na pojetí informací v obou předchozích časopisech, tedy přinášel články o informačním systému, odborných knihovnách i uživateli. Hlásil se k pojetí profese označované ve světě jako Library and Information Science. Přispívali do něj např. Vojtěch Balík, Jiří Cejpek, Miroslava Matoušová, Martin Svoboda, Rudolf Vlasák. Marná byla ovšem snaha o udržení státního informačního systému, také Národní informační středisko ČR zaniká a lednové číslo *I* '97 bylo posledním.

Po roce 1989 vydávaly některé knihovny vlastní zpravodaje, resp. na činnost knihoven zaměřené časopisy. Již v roce 1990 začala vydávat *Národní knihovna* stejnojmenný dvouměsíčník, který dával prostor článkům a zprávám z oboru, a to nejen o této knihovně. Od roku 2001 vycházel časopis čtvrtletně a od roku 2005 změnil název na *Knihovna* (ISSN 1801–2352), vychází dvakrát do roka a svým pojetím se změnil v revue. Ta spočívala v atraktivnějším grafickém provedení, které včetně obsahu bylo ovšem spíše na úkor odbornosti časopisu. Teprve v roce 2009 přijala *Knihovna* zásady recenzovaných časopisů, dává prostor pro publikování vědeckých studií ve vztahu ke knihovnictví, zavedla pro studie resumé a klíčová slova a obsah také úspěšně naplňuje recenzemi a anotovanými novinkami zahraniční literatury. Je škoda, že se revue Národní knihovny nedostala do seznamu českých recenzovaných neimpaktovaných časopisů.

Knihovna Národního muzea má v gesci vydávání *Sborníku Národního muzea, řada C – Literární historie* (ISSN 0036–5351), který patří do Seznamu recenzovaných neimpaktovaných časopisů. Jde o tradiční řadu vydávanou od poloviny 20. století, zpravidla ročně ve čtyřech číslech. Jeho zaměření je knihovědné, dané zejména zpracováním historických zámeckých knihoven a sbírek Národního muzea, dovede ovšem získat i zahraniční autory a dává prostor také dějinám českých médií. Ročník 2013 je věnován projektu Provenio, jímž řeší Knihovna Národního muzea určení proveniencí sbírek. Laudatio k životnímu jubileu Helgy Turkové v ročníku 2012 je důkazem, že dovede ocenit i osobnosti současného knihovnictví.

Knihovědného zaměření je také časopis *Knihy a dějiny* (ISSN 1210–8510), který vydává od roku 1994 Knihovna AV ČR v Praze. Toto pracoviště je garantem sestavení knihopisu cizojazyčných bohemik tištěných v českých zemích do roku 1800 a časopis má nejen s touto prací spojené odborné zaměření. Nejprve vycházela ročně dvě čísla, od roku 2004 jde o ročenku a poslední vydané číslo z roku 2012 je věnováno vedoucí této práce, PhDr. Anežce Baďurové. Publikované články nemají cizojazyčná resumé a časopis ani neusiloval o zařazení do seznamu neimpaktovaných periodik.

Knihovnické časopisy vydávají také některé krajské vědecké knihovny. Nejstarším je čtvrtletník *Duha* (ISSN 0862–1985), vydávaný od roku 1987 Moravskou zemskou knihovnou v Brně. Již od počátku byl časopis nejen zpravodajem o knihovnách v kraji, ale stal se také platformou pro literaturu a to v rubrikách jubileí osobností, recenzí a rozhovorů, přinášel ovšem také ukázky z nové literární tvorby brněnských nakladatelství a fejetony od spisovatelů regionu. Od roku 2010 vychází *Duha* v nové grafické úpravě a také v elektronické verzi, která obsahuje i příspěvky, které se do tištěné podoby nedostanou.

Pro Královéhradecký kraj vychází čtvrtletně od roku 1990 časopis *U nás* (ISSN 0862–9366), který vydává Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové.<sup>102</sup> Jeho zaměření je na veřejné knihovny, přináší však často i příspěvky o aktuální knihovnické činnosti nejen z pohledu svého regionu. Zajímavá je zkušenost jeho redakce z roku 1997, kdy časopis vyšel jen v elektronické podobě, brzy se ovšem k tištěné verzi vrátil, neboť ji většina knihovníků preferovala. Jeho náklad 600 výtisků je určen pro všechny veřejné knihovny v kraji, kam se dostává cestou pověřených knihoven v systému regionálních funkcí. V posledních letech se k časopisu připojují statistické výsledky činnosti jako příloha na CD.

Z krajských knihoven vydává od roku 2003 Krajská vědecká knihovna v Liberci s Kruhem autorů Liberecka čtvrtletník *SvětLIK* (ISSN 1241–2751) s podnázvem Svět libereckých knihoven. Přináší zprávy převážně o činnosti

2 Srov. BLAŽKOVÁ, Božena. *Ohlédnutí za dvaadvaceti ročníky knihovnického zpravodaje U nás*. Duha, 2013, roč. 27, č. 1/2, s. 62–64.

knihoven v regionu, které doplňují články o Liberecku v české krásné literatuře – ve studiích i v nové tvorbě. Má poutavou grafickou úpravu. Podobně Regionální knihovna v Karviné vydává v roce 2014 již 14. ročník čtvrtletníku *Sova* s krátkými zprávami o tom, co se děje v knihovně a v kultuře města.

Vědecká knihovna v Olomouci je knihovnou, která knihovnický zpravodaj vydávala již od poloviny 20. století (*Z knihovnické praxe*, 1956–1992; *Knihovní obzor*, 1993–2003). Když se však stala příspěvkovou organizací Olomouckého kraje, začala vydávat od roku 2004 nový titul **KROK** (ISSN 1214–6420), jako revue pro všechny krajské kulturní organizace. Prostor v něm dostávají více kulturní, historické a muzeologické příspěvky, z knihovnictví jen populární články určené pro širší veřejnost. Podobně Krajská knihovna Františka Bartoše ve Zlíně převzala v roce 2002 vydávání časopisu **ZVUK Zlínského kraje** (ISBN 1214–0139), který vychází od března 1990. Vydává jej dvakrát ročně ve spolupráci s muzei, jejichž zřizovatelem je také Zlínský kraj, a je zaměřený na kulturní tradice a lidovou slovesnost regionu Slovácka a Valašska.<sup>3</sup> Z knihovnických aktivit přináší jen stěžejní akce, jako vyhlášení knihovny roku v kraji nebo otevření Baťova institutu též pro krajskou knihovnu. Jde o graficky nejlépe dělaný regionální časopis kulturního zaměření.

Uvedené časopisy vycházejí v tištěné podobě, i když většina z nich je v současné době přístupná také v online verzi, nebo alespoň jejich obsah. Jen *Čtenář* požaduje za přístup k aktuální elektronické verzi článků uhradit poplatek. *Čtenář*, *Knihovna* a *ZVUK* jsou v distribuční síti za roční předplatné, ostatní časopisy jsou k dostání zdarma.

Větší skupinu současných knihovnických časopisů tvoří časopisy elektronické. Nejznámějším elektronickým knihovnickým časopisem je *Ikaros*, který založili studenti Ústavu informačních studií a knihovnictví FF UK v roce 1997, kteří ustavili pro jeho vydávání roku 2000 občanské sdružení. Měsíčně přináší časopis *Ikaros* kolem deseti článků a je dobré jej sledovat, chceme-li být v obraze o tom, co se v knihovnictví děje nového. Je totiž i publikační platformou pro vedoucí pracovníky Národní knihovny a jiných ústředních informačních institucí, kteří do něj přispívají články nebo rozbor, které svou povahou nejsou určeny pro recenzovaný časopis.

Mezi tradiční elektronické časopisy patří ***Knihovnický zpravodaj Vysočina***, který vznikl v Knihovně Matěje Josefa Sychry ve Žďáře nad Sázavou na podzim roku 1999. Od roku 2005 jeho vydávání převzala Krajská knihovna v Havlíčkově Brodě. Zpravidla vycházejí ročně čtyři čísla o dvaceti příspěvcích v každém, v nichž se články zaměřují na činnost veřejných knihoven v tematických blocích, jako např. dětské čtenářství, e-knihy, vzdělávání, architektura. Poslední ročníky přináší také články o kultuře a historii regionu. Redakce sleduje knihovnické akce, přináší soustavně zprávy z regionů a je tak kronikou knihovnického života nejen na Vysočině.

Kabinet informačních studií a knihovnictví FF MU v Brně založil v prosinci 2009 elektronický časopis *ProInflow*, z něhož zpravidla tři vybrané články ke stanovenému tématu jsou soustředěny do časopisu *Inflow* (ISSN 1804–2406). V programu časopisu je přinášet rozmanité příspěvky z informační vědy, z nichž některé přesahují i do knihovnictví. Je tak otázkou, zda redakce by nebyla dotčena, kdybychom se o *Inflow* zajímali jako o knihovnický časopis.

Své pravidelné tiskové orgány mají profesní organizace. Sdružení knihoven ČR vydává od roku 1994 pravidelně *Ročenku*, kterou považuje za sborník příspěvků o své činnosti a aktuálních článků. Od roku 2003 najdeme v *Ročence* SDRUK studie z každoročních česko-slovenských bibliografických kolokvií. Podobně Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR má svůj *Bulletin SKIP* (ISSN 1210–0927), vydávaný čtvrtročně od roku 1991. Jde ovšem o informační zpravodaj o činnosti spolku a aktivitě jeho členů, zejména ve veřejných knihovnách.

Pro všechny obory jsou důležité pravidelně pořádané konference, organizované na aktuální témata. Brzy po vzniku Sdružení knihoven ČR pořádá tato celostátní organizace odborných knihoven vždy v říjnu konferenci *Knihovny současnosti* a vydává sborníky příspěvků, které vycházejí vždy již v termínu konání konference. Sborníky přináší aktuální materiály od roku 1995, v posledních letech však větší část má jen elektronickou podobu. Také obor knihovnictví Ústavu bohemistiky a knihovnictví na Slezské univerzitě pořádá již tradičně konference *Knihy v 21. století*. Tématem 10. ročníku v roce 2014 byly trendy rozvoje veřejných a informačních služeb. Dosud jen příspěvky ze dvou konferencí vyšly i tiskem a splňují v publikovaných příspěvcích podmínky recenzovaného časopisu.<sup>4</sup> Konferenční sborníky nejsou ovšem ze zásady řazeny mezi neimpaktované recenzované časopisy.

3 Srov. GAJDOŠÍKOVÁ, Pavla a PAVLÍČKOVÁ, Eva. *ZVUK Zlínského kraje – časopis pro kulturu a společenské dění*. Duha, 2013, roč. 27, č. 3/4, s. 64–65.

4 Posledním je sborník *Knihy ve 21. století 2012*. Ed. Libuše Foberová. Opava: Slezská univerzita, 2012. 109 s. ISBN 978–80–7365–335–4

Vydávání časopisů spočívá převážně na osobní iniciativě a aktivitě jejich redaktorů. To platilo a platí i pro knihovnické časopisy, pro které udržení publikační platformy představovalo vždy značné úsilí.

Z pohledu do historie knihovnických časopisů i ze stručné charakteristiky časopisů současných bychom se mohli vrátit k úvodní otázce, zda v kritériích na hodnocení výsledků vědy a výzkumu jsou pro obor knihovnictví dostatečné publikační možnosti. Je totiž v zájmu vysokoškolských učitelů knihovnictví i odborných pracovníků v řadě velkých knihoven, které vědecko-výzkumnou činnost mají ve svém statutu, publikovat v takových časopisech, které jsou v *Seznamu recenzovaných neimpaktovaných periodik*. Nový seznam vydala Rada pro výzkum, vývoj a inovace v únoru 2014 a pro obory knihovnictví a vědeckých informací je tristní. Uvádí jen *Sborník Národního muzea, řada C-literární historie* mezi recenzovanými neimpaktovanými časopisy, zatím co *Knihovna* Národní knihovny, nebo *Knihy a dějiny*, anidalsí knihovnický zaměřená periodikase do něj nedostala. Takže ani knihověda, která přispívá nejvíce vědeckými studii, nemá univerzální recenzovaný neimpaktovaný časopis. Své výsledky výzkumu může snad uplatnit v historických a vlastivědných časopisech, které mají v oficiálním seznamu poměrně slušné zastoupení. Škála předmětů spojených s výukou knihovnictví na vysoké škole je ovšem daleko bohatší a mít v seznamu recenzovaných neimpaktovaných periodik jen jeden titul pro knihovnictví, vydávaný Knihovnou Národního muzea, není jistě dostatečné. Co můžeme snad nejvíce postrádat, je periodikum pro rozsáhlejší studie. Ve čtrnácti svazcích vědeckého sborníku *Knihovna z let 1957 až 1988* najdeme často práce, které vznikaly v rámci vysokoškolského studia knihovnictví na pražské katedře. Dnes máme daleko více studujících knihovnictví a to nejen v Praze, naproti tomu je méně publikačních možností a to nejen pro studenty. Není-li totiž redakce, která by o takové studie usilovala, nevzniká často ani nabídka.

---

### **Doc. PhDr. Jaromír Kubíček, CSc.**

Docent Jaromír Kubíček je bibliograf, pedagog, manažer a především vynikající knihovník. Nejplodnější je jako bibliograf. Je však i autorem prací z dějin knihoven a z teorie knihovnictví a prací o Brně. Např. *Brněnské noviny a časopisy od doby nejstarší až do roku 1975* (1976), *Literatura o Brně z let 1801–1979* (1980), *Odboj a osvobození ve městě Brně v letech 1938 až 1945* (1980), *Informační prameny brněnských institucí* (1984), *500 let knihtisku v Brně: 1486 až 1986* (1986). Řada prací se týká Jihomoravského kraje a celé Moravy a Slezska. K významným soupisným pracím patří edice *Česká retrospektivní bibliografie* (dva svazky *Noviny ČR 1919–1945* a čtyři svazky *Časopisy ČR 1919–1945*). Z jeho teoretických prací jmenujme *Vzájemný vztah mezi archivy a knihovnami* (1971). Jaromír Kubíček je i autorem či odpovědným redaktorem publikací a sborníků o řadě našich osobností, například o Otokaru Březinovi, Marii von Ebner Eschenbach, Františku Halasovi, Bedřichu Václavkovi ad. V roce 1994 připravil projekt stavby velké moderní vědecké knihovny. O tom napsal publikace *Stavba Moravské zemské knihovny v Brně: Knihovna pro 21. století: 1998–2001* (1998) a *Moravská zemská knihovna v Brně: národní poklad: moderní architektura* (2001). Dlouhá léta byl šéfredaktorem čtvrtletníku *Duha* (Informace o knihách a knihovnách z Moravy) a předsedou Sdružení knihoven ČR. Byl členem vědecké rady Slovenskej národnej knižnice v Martine a Univerzitnej knižnice v Bratislave, členem vědecké rady Fakulty sociálních věd Univerzity Karlovy v Praze, je předsedou Muzejní a vlastivědné společnosti v Brně, redaktorem nové řady všeobecných svazků *Země a lid* z Vlastivědy moravské (např. svazku *Literární Morava*) nebo edice *Bibliografie a prameny k vývoji Moravy*.

# Marketingově řízená Regionální knihovna Karviná

**MOLINOVÁ Halina**  
*hmolin@rkka.cz*

**Abstrakt:** Prezentace knihovny po generální rekonstrukci, srovnání statistických ukazatelů 2009 a 2013 před a po rekonstrukci, uživatelský komfort, přidaná hodnota produktů a služeb jednotlivých oddělení Regionální knihovny Karviná-Mizerov.

**Klíčová slova:** knihovna - rekonstrukce knihovny - komparace statistických údajů - uživatelský komfort - přidaná hodnota

V roce 2009 inicioval management Regionální knihovny Karviná ve vedení města nutnost rekonstrukce ústřední budovy Regionální knihovny v Karviné-Mizerově (RKK). V té době sousedící ZŠ U Studny zaznamenala pokles svých žáků, a jeden pavilon této školy zůstal neobsazen. Jelikož se nacházel v bezprostřední blízkosti knihovny, bylo rozhodnuto, že se tento pavilon připojí ke knihovně a bude tak sloužit jejím potřebám. Město tento záměr zařadilo mezi své investiční priority, zvláště když získalo podporu spolufinancování rekonstrukce z dotace Evropské unie prostřednictvím Regionálního operačního programu regionu soudržnosti Moravskoslezsko. Celá rekonstrukce včetně vybavení nábytkem, IT a uspořádáním knihovního fondu probíhala neuvěřitelně rychle:

- březen 2010 – říjen 2010 – zahájena a ukončena stavební část rekonstrukce knihovny
- únor 2011 – přestěhování administrativní části do nové budovy
- září 2011 – stěhování, pořádání a označení knihovního fondu – celkem 60.000 k. j.

z toho: beletrie pro dospělé: 14000 k. j.

- naučná literatura pro dospělé: 31000 k. j.
- literatura pro děti a mládež: 15000 k. j.
- vybavení technologiemi, testování
- 11. listopadu 2011 – zahájení provozu pro veřejnost.

Co rekonstrukce knihovny přinesla:

- rozšíření kapacity užitné plochy ze 788 m<sup>2</sup> na 2180 m<sup>2</sup>
- vznik oddělení beletrie, informačního oddělení a studovny pro dospělé v Karviné-Mizerově
- zlepšení systému distribuce a katalogizace knih
- zvětšení prostoru, a tím pádem i pohodlí pro návštěvníky
- zprovoznění kavárny v prostorách knihovny – jedná se o poměrně nový trend, v našich podmínkách jde o inovativní prvek. Zřizování kaváren v prostorách knihoven je iniciováno požadavky uživatelů a úspěchem kaváren v knihkupectvích. K jejich zprovoznění dochází často právě v souvislosti s výstavbou nové knihovny. Zkušenosti zahraničních knihoven ukazují, že přispívají ke zvýšení návštěvnosti uživatelů a času, který v knihovně tráví. Kavárna pomáhá vytvářet příjemné a vstřícné prostředí, čímž posiluje roli knihovny jako komunitního centra.
- zlepšení dopravní dostupnosti knihovny (vytvoření 100 parkovacích míst)
- pohodlný přístup k informacím a knihovním fondům
- bezbariérový přístup do celé budovy
- vytvoření samostatné zóny pro slabozraké a nevidomé
- příjemné a uživatelsky přívětivé prostředí.

K zajímavým upoutávkám v rámci interiéru a exteriéru knihovny patří:

- nápisy „knihovna“ v 10 cizích jazycích umístěné na frontální stěně budovy vpravo, nápis GINUTNI znamená v romštině čtení
- „skleněné knihy“ – některé podlahy v okolí schodiště tvoří skleněné tabule s citáty proslulých osobností a ze světoznámých knih
- socha Olbrama Zoubka Zrození jezerní panny, kterou autor daroval nové knihovně.

K uživatelskému komfortu přispívají:

- samoobslužné selfchecky k půjčování a vrácení dokumentů v půjčovnách pro děti, v oddělení beletrie pro dospělé a v informačním oddělení;
- barevná stolní kamerová lupa pro slabozraké, PC s hlasovým výstupem pro nevidomé;
- víceúčelový společenský sál s kapacitou 66 míst pro pořádání besed, přednášek, seminářů, konferencí, a také k promítání filmů, zejména Filmového klubu (působí nepřetržitě od roku 1968 dodnes);
- multimediální učebna s kapacitou 20 studijních míst, vybavená 20 PC stanicemi, interaktivní tabulí (SMART Board), flipchartem a Wifi;
- literární salón s kapacitou 40 míst ve variabilní úpravě, sloužící k pořádání kulturních a osvětových akcí, komorních koncertů, literárních večerů a setkání s významnými osobnostmi. V příjemném prostředí je možno si presenčně vypůjčit denní tisk a periodika, připojit se k Wifi a využít možnost exkluzivního občerstvení.

Na literární salón navazuje terasa s letní čítárnou a kvetoucí zahradou.

Hlavní strategie činnosti RKK se mimo jiné opírá o výsledky lokálních průzkumů, které realizuje samotná knihovna, Slezská univerzita v Karviné, město Karviná a jiné organizace. Implementace marketingu do řízení knihovny skýtá možnost zjištění potřeb a požadavků uživatelů, které se potažmo promítají do kvality poskytovaných služeb. Pokud dojde ke zvýšení hodnoty již zmíněného produktu nebo služby, zaznamenáváme tak nový produkt či službu s přidanou hodnotou.

Mezi produkty, které nabízí RKK patří systém Biblioset, který se skládá z následujících podsystémů: elektronická meziknihovní výpůjční služba umožňující paralelní vyhledávání titulů z on-line katalogů jednotlivých knihoven, které mají své fondy vystaveny na internetu, databáze Beletrie – vícehlediskové zpracování a vyhledávání beletrie pomocí věcných a formálních hledisek,

Rešerše – excerpce časopiseckých článků ze 100 vybraných novin a časopisů, převážně lokálního a regionálního charakteru. Systém obsahuje faktograficky přínosné články, články odborné, zprávy a informace o dění ve městě a okolí, články o institucích na území města. Svou informační a faktografickou hodnotu mají články biografické, zejména životopisy, jubilea, rozhovory, profily osobností, vzpomínky, fejetony, recenze apod.

Městský informační systém – databáze podnikatelů a služeb ve městě (cca 1.750 záznamů), Knihovna.info – vytvořené šablony portálu s redakčním systémem současně využívá 525 knihoven, www pro registrované knihovny dle platných standardů web 2.0. Jedná se o poskytnutí webhostingových služeb, správu domény a metodickou pomoc při vytváření a aktualizaci webových stránek.

Elektronická databáze Dezideráta, která soustřeďuje požadavky knihovny a také čtenářů na doplňování knihovního fondu. Tento systém je cennou pomůckou pro rozhodování nákupní komise o výběru literatury v procesu doplňování knihovního fondu. Všechny zmíněné systémy jsou na sebe vzájemně vázány, avšak fungují také jednotlivě.

Téměř 10 let je v naší knihovně budována databáze „Karvinští rodáci“, kde 175 biogramů významných osobností je uspořádáno chronologicky podle abecedy. Zdrojem pro doplňování této databáze jsou noviny a periodika, archivní a muzejní dokumenty, internet a také doporučení čtenářů nebo občanů. Tento produkt s přidanou hodnotou ocení zájemci o rychlou a pohotovou informaci potřebnou k jejich práci, např. média, obce, organizace a instituce apod.

Přehled těchto produktů a služeb s přidanou hodnotou a aktivit RKK není zdaleka vyčerpávající. Léta usilovné práce celého týmu zaměstnanců knihovny a správná implementace marketingových metod do řízení knihovny se vyplácí. Svědčí o tom řada ocenění pro naši knihovnu, která potěší a náležitě motivuje. Vždyt získat úspěch je těžké, ale udržet jej, je ještě těžší.

2000, Helsinky – Cena Evropské veřejné knihovny za vynikající práci v oblasti prosazování literatury a čtení

2000, Organizační výbor konference INFORUM 2000 – 1. místo v anketě o nejvýznamnější český a slovenský produkt, službu nebo čin spojený s elektronickými informačními zdroji, za elektronickou meziknihovní výpůjční službu

2000, Seč – Pamětní medaile Z. V. Tobolky za úspěšnou reprezentaci českého knihovnictví

2011, Regionální knihovna Karviná (Statutární město Karviná, stavební firma SSKA, a.s., Ing. Arch. Jiří Liškutín, Ing. Ladislav Zahradníček) získala HLAVNÍ CENU v soutěži STAVBA MORAVSKOSLEZSKÉHO KRAJE 2010 v kategorii stavby občanské vybavenosti – rekonstrukce

2011, Regionální knihovna Karviná získala cenu Ministerstva kultury „Knihovna roku 2011“ v kategorii informační počin v poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb za přestavbu ústřední budovy knihovny na společensko-kulturní centrum, jehož služby přesahují klasické pojetí veřejné knihovny

2012, Nejzajímavější projekt podpořený z peněz EU v Moravskoslezsku ([www.nejkacka.eu](http://www.nejkacka.eu))

2012, Městská knihovna roku, v kategorii města nad 40tis. obyvatel

2013, Cena statutárního města Karviné za inovativní přístup k novým technologiím a službám pro čtenáře se zdravotním znevýhodněním

## Příloha č. 1.

# Srovnání statistických ukazatelů 2009–2013

## V ústředí regionální knihovny Karviná

### PhDr. Halina Molinová

Je absolventkou oboru knihovnictví a vědeckých informací Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Doktorát získala v roce 1984 na Wroclavské univerzitě (Polsko) za práci na téma „Význam polských oddělení veřejných knihoven na Těšínském Slezsku v Československu při popularizaci četby v polském jazyce.“ Od roku 1965 pracuje v Regionální knihovně Karviná (dříve Okresní knihovna v Karviné) nejprve jako knihovnice, posléze vedoucí oddělení (1969), vedoucí odboru (1974) a poté náměstkyně ředitele (1979). Od roku 1990 až do současnosti je ředitelkou Okresní knihovny v Karviné, nyní Regionální knihovny Karviná.

Přednášela na Ústavu bohemistiky a knihovnictví Filozoficko-přírodovědecké fakulty Slezské univerzity v Opavě předmět Hudební knihovny. Účastní se mezinárodních odborných knihovnických konferencí se svými příspěvky. Publikuje články v tuzemském i zahraničním odborném tisku. Má velké zásluhy na propagování čtenářství, sleduje světové trendy v oblasti poskytování knihovnických a informačních služeb v návaznosti na rozvoj informačních technologií a požadavků uživatelů. Vytváří podmínky pro zajišťování informační výchovy uživatelů ke zvýšení jejich funkční gramotnosti a zvyšování jejich schopnosti práce s informacemi. Stála u zrodu časopisu Sova, který vydává Regionální knihovna Karviná od roku 2002, u zprovoznění virtuální Regionální knihovny Karviná v prostředí SecondLife v roce 2008 a také u elektronických databází, které Regionální knihovna Karviná spravuje a aktualizuje (MVS, Městský informační systém, Karvina.info, Biblioset - Rešerše, Knihovna.info). Je autorkou vícehlediskového zpracování beletrie v elektronické podobě a projektu „Knižní jarmark“, který v roce 2014 zaznamenává 20. výročí svého nepřetržitého trvání. Spolupracovala na tvorbě knihy a audioknihy „Skoro zapomňane“. Spolupracuje s partnery z komerční i neziskové sféry. Podporuje aktivity realizované v Regionální knihovně Karviná pro občany s hendikepem, multikulturní akce a setkávání generací, promítání Filmového klubu, který působí nepřetržitě u RKK od roku 1968.

# Komunikace, etiketa a řešení konfliktů napříč generacemi

Oliverius Tomáš  
tomas@oliverius.net

**Abstrakt:** Zaměstnanci mnoha institucí přicházejí do denního kontaktu s osobami různých věkových skupin, a to jak s kolegy, tak i s klienty. Základem pro vzájemné porozumění v takových pracovních vztazích může být znalost sociologických charakteristik jednotlivých generací. Velmi důležité je také praktické uplatňování základních pravidel komunikace, etikety a řešení konfliktů.

**Klíčová slova:** generace, pracovní vztahy, komunikace, etiketa, řešení konfliktů

Ve většině organizací se mezilidské vztahy odehrávají ve dvou základních rovinách. Především jsou to vnitřní vztahy mezi jednotlivými zaměstnanci, pracovními týmy, různými odděleními, nebo mezi nadřízenými a podřízenými. Jsou zpravidla dlouhodobé a poměrně intenzivní. Druhou kategorií jsou vnější vztahy, především vůči klientům, ale podle druhu organizace také např. vůči zástupcům zřizovatele, externím dodavatelům nebo novinářům. Tyto vztahy mívají zpravidla jiný charakter a nebývají tak intenzivní. Jsou však zcela zásadní z hlediska poslání, úspěchu a pověsti dané organizace u veřejnosti.

Komunikace vobou zmíněných rovinách má své výzvy i svá možná úskalí. Jednou z takových výzev může být mezigenerační rozměr pracovních vztahů.

Je třeba zdůraznit, že se vliv mezigenerační otázky na pracovní vztahy proměňuje v čase. Rozpad silně patriarchálního modelu rodiny vedl k uvolnění některých napětí, která si v sobě lidé přinášeli do zaměstnání a podvědomě je promítali do vztahů s kolegy a s nadřízenými. Naproti tomu je dnes poměrně dost mladých lidí, kteří v dětství nezažili intenzivní a emočně bohatý vztah se svými rodiči. Ti pak zpravidla mají zkreslenou představu o vzájemně obohacujícím soužití mezi generacemi. Naštěstí to zdaleka není pravidlem.

V současnosti je myšlenka mezigeneračních pracovních týmů či kolektivů považována za mimořádně důležitou. Důvodů je několik. Především jde o zcela přirozený model pracovního prostředí, který je prověřený historií. Každý se na takovém pracovišti může cítit komfortně a mít tam někoho generačně blízkého. Je tam zastoupena generace s bohatými zkušenostmi, stejně jako mladší věková skupina, která přináší zcela nový druh znalostí a pohledu na život. Je to prostředí vhodné pro přirozený mentoring, v jehož rámci zkušenější a zpravidla starší zaměstnanec zaučuje mladšího kolegu, stejně jako pro reverzní mentoring, který umožňuje starším zaměstnancům poučit se od mladších kolegů. Proto jsou mezigenerační pracovní týmy a kolektivy běžně považovány za konkurenční výhodu firmy či organizace.

Na jednotlivé věkové skupiny zaměstnanců i klientů můžeme nahlížet ze dvou základních hledisek.

## Hledisko vývojové psychologie

Vývojová psychologie popisuje život člověka podle přirozených duševních i tělesných etap, odpovídajících jeho věku. Jednotlivé etapy jsou zejména v dětství velmi krátké, avšak postupně se prodlužují. Hovořit v tomto smyslu o generacích by tedy nebylo přesné. Současně však musíme podotknout, že mnohé poznatky psychologů mohou hrát významnou roli v problematice mezigeneračního porozumění.

Autoři odborných psychologických textů se v časovém vymezení etap lidského života mírně rozcházejí. Pro naši potřebu můžeme vyřadit z jednoduchého přehledu děti předškolního věku, přestože i ony už mohou přicházet do knihovny se svými rodiči.

Věk 6 - 10 let bývá charakterizován jako mladší školní období, 10 - 15 let jako dospívání (prepuberta a puberta) a 15 - 20 let jako adolescence. Následuje časná dospělost (20 - 30 let), střední dospělost (30 - 45 let), pozdní dospělost (40 - 60 nebo 65 let) a stáří.

## Sociologické hledisko

Máme-li specifikovat charakteristické rysy jednotlivých generací, bude pro nás přínosnější sociologické hledisko. To se v současné době výrazně uplatňuje např. v personalistice, v marketingu či v kultuře. Od psychologického hlediska se liší tím, že nezkoumá lidskou osobnost z hlediska jejího vnitřního vývoje a přechodu z jedné životní etapy do druhé. Zabývá se naopak vlivem vnějšího prostředí, které danou generaci utvářelo. Člověk je do odpovídající generace zařazen rokem svého narození a toto zařazení mu zůstává po celý život.

I v této oblasti se různí autoři v drobnostech liší. Navíc je třeba zdůraznit, že přes zjevnou snahu pracovat s globálním pohledem, odpovídají charakteristiky starších generací především situaci v USA a v západní Evropě. V jiných kulturách či politických systémech mohou být některá specifika odlišná. Pro situaci u nás je charakteristické, že po otřesné zkušenosti druhé světové války, která měla globální vliv na lidskou mentalitu, došlo k umělé izolaci naší společnosti od vyspělého světa. Mnohé kulturní či společenské vlivy k nám proto přicházely se značným zpožděním. Můžeme však říci, že čím jsou lidé mladší, tím je vliv globalizace patrnější a naše údaje jsou přesnější.

Jak tedy vypadá takový přehled? Ročníky 1925 - 1945 jsou označovány jako tichá generace či jako tradicionalisté. Pro generaci vymezenou roky narození 1946 - 1964 se vžil název Baby Boomers, který se obvykle nepřekládá. Lidé narození v letech 1965 - 1980 jsou řazeni do generace X, v letech 1981 - 2000 do generace Y (také se jim říká mileniáni), a konečně ti nejmladší, kteří se narodili v roce 2001 a později, spadají do generace Z.

Pro lepší představu si stručně představíme obecně přijímané charakteristiky alespoň tří generací, jejichž příslušníci jsou v současné době v produktivním věku a řeší tedy otázky mezigeneračních vztahů v zaměstnání.

## Generace Baby Boomers

Tato generace je z pracovního hlediska velmi stabilní, má vysokou pracovní morálku a výkonnost. V důsledku rychlého společenského a zejména technického vývoje však trpí ztrátou sebejistoty a občas propadá dojmu, že „už se sem nehodí“. Klade důraz na objektivní a prověřené hodnoty. Protože vyrůstala v poměrně stabilním prostředí, bývá méně flexibilní. Tento nedostatek však vyvažuje bohatými zkušenostmi. Je to generace, která je připravená přinášet své práci mnohé oběti, což se projevuje například ochotou pracovat přesčas. Komunikace této generace je osobní, zaměřená na širší spektrum informací. Její motivační vzorec zní: „Potřebujeme vás“. V našem prostředí je výrazně ovlivněná životem v totalitě a je většinou zaměřená na touhu po životních jistotách. Pro situaci v USA je charakteristické, že příslušníci této generace obvykle začínají „druhou kariéru“, například v neziskovém sektoru nebo v kulturních institucích.

## Generace X

I tato generace má u nás výraznou a dlouhou zkušenost s životem v totalitě. Obecně se dá říci, že je opatrná vůči autoritám, ráda využívá vzdělávacích a tréninkových programů a má výrazný smysl pro loajalitu vůči firmě. Bývá ochotná upřednostnit práci před rodinou a nezdůrazňuje příliš nárok na volný čas. Její komunikace je přímá a zaměřená na výsledky. Nejvíce jí motivuje, když slyší „dělejte to svým vlastním způsobem“.

## Generace Y (mileniáni)

Tato generace většinu svého života prožila v demokratické společnosti a je již ovlivněná nástupem postmodernismu. V zaměstnání vyžaduje vedoucího, který je silným a pozitivním příkladem, a tedy přirozenou autoritou. Touží po přátelských vztazích v osobním životě i na pracovišti, a tyto vztahy buduje mimo jiné prostřednictvím sociálních sítí. Je to generace, která má ráda výzvy a výrazné zážitky, chce růst a dělat to, co jí baví. Má výrazný



mysl pro týmovou práci. Požaduje rovnováhu mezi zaměstnáním a volným časem. Dává přednost flexibilní pracovní době i místu zaměstnání. Někteří mladší příslušníci této generace dokonce začínají podléhat kouzlu digitálního nomádství, tedy levného cestování po světě a práce odkudkoli, kde je dosažitelné připojení na internet. Tím jsou skloubeny jejich požadavky na práci, která je baví, na výrazné výzvy či zážitky i na volný čas. Dále je pro tuto generaci charakteristické, že je otevřená novým myšlenkám, je loajálnější vůči lidem než vůči firmě a preferuje takové zaměstnavatele, kteří podporují dobrovolnictví. Komunikace této generace je pozitivní, motivační a zaměřená na osobní cíle. Nejvíce ji motivuje, pokud od svého okolí slyší: „Respektujeme vás. Jaké jsou vaše cíle?“

## Kde může vzniknout nedorozumění?

Vyjdeme-li z výše uvedených charakteristik, můžeme se pokusit identifikovat možné třecí plochy v mezigeneračních pracovních vztazích. Jsou jimi např. větší či menší ochota k práci přesčas, osobní hodnoty a priority, míra flexibility a otevřenosti novým myšlenkám, definice autority, způsob komunikace, motivační vzorce apod.

Tyto potenciální třecí plochy se mohou projevit v různých komunikačních fázích. Proces mezilidské komunikace bývá popisován tak, že od komunikátora vychází sdělení, které komunikátor dle své úvahy zakóduje a zvolí pro něj určitý komunikační kanál. Zakódováním je myšleno například použití verbální, neverbální či písemné komunikace, kanálem může být přímý slovní kontakt s příjemcem (komunikantem), vzkaz přes prostředníka, dopis, e-mail, textová zpráva nebo jen určité gesto. Komunikant se snaží sdělení dekodovat a samozřejmě může registrovat řadu rušivých vlivů, vnějších i vnitřních, které vytvářejí takzvaný komunikační šum. Může to být hlučné nebo jinak rušivé prostředí, ale také třeba momentální emoční zátěž. Navíc je známou skutečností, že někteří lidé slyší za vyřčenými slovy věcné informace, zatímco jiní „slyší“ spíše vlastní dojmy, které v nich mluvčí vyvolal. To vše může dát původnímu sdělení zcela nové zabarvení a v některých případech i nový význam. Proto se obvykle klade důraz na zpětnou vazbu, která má potvrdit či vyvrátit správnost porozumění. Tato zpětná vazba ale putuje stejnou cestou, jako původní sdělení, a i ona může procházet nevhodným komunikačním kanálem nebo být špatně pochopena.

Je zřejmé, že každý článek tohoto komunikačního řetězu může být v mezigeneračním rozhovoru značně problematický. Mluvčí a příjemce byli formováni různými vnějšími vlivy. Sdělení v sobě zpravidla nese „genetickou výbavu“ zdroje, tedy komunikátora. Jak vyplývá z charakteristiky jednotlivých generací, má například pojem loajalita pro zaměstnance různého věku odlišný význam. Sdělení může být také zakódováno do slov, která jsou pro generaci příjemce nová nebo ne zcela srozumitelná. Problémem může být i zvolený komunikační kanál. Pro některé příslušníky generace baby boomers například nemusí být přirozené posílat větší objem textových zpráv přes mobilní telefon, nemluvě o chatování. To vše může zvýšit komunikační šum mezi starším a mladším člověkem. Současně je třeba zdůraznit, že zmíněné potenciální problémy může často překlenout prostá snaha o vzájemné pochopení a dobrá vůle na obou stranách.

Mnohá nedorozumění, ke kterým dochází mezi lidmi různého věku, však nemají původ v mezigeneračních rozdílech a můžeme je charakterizovat jako obecně lidské konflikty. Jejich kořen může být v odlišném temperamentu, způsobu chování, světovém názoru nebo v různých animozitách mezi účastníky konfliktu. A samozřejmě také v nevychovanosti a hulvátství, které jsou bohužel občas pozorovatelné u příslušníků všech věkových kategorií.

## Obecné komunikační potřeby

Podívejme se ale na problematiku komunikace z příjemnějšího úhlu. Přes mnohé a výrazné rozdíly mezi generacemi jsou zde určité obecné komunikační potřeby, které jsou vlastní všem generacím. Za nejdůležitější bývají považovány tyto tři: být vítán, být pro druhé důležitý a najít u nich porozumění.

Míra naplnění těchto tří potřeb má zásadní vliv na to, zda se člověk cítí v daném prostředí komfortně, zda je motivovaný a zda má daná instituce dobrou pověst u veřejnosti.

Je důležité, abychom s těmito potřebami počítali nejen v průběhu přímé verbální komunikace, ale v celém kontextu našeho chování.

## Etiketa

Etiketu můžeme chápat jako soubor společenských dohod, s jejichž pomocí vytváříme příznivé prostředí pro veškerý mezilidský kontakt. Zabýváme-li se nyní především vztahy mezi starší a mladší generací, nabízí se otázka, zda existuje něco jako mezigenerační etiketa.

V učebnicích společenského chování je na hledisko dosaženého věku pohlíženo jako na jeden z výchozích bodů pro odpovídající společenské vystupování. Souvisí to s problematikou takzvané společenské významnosti. Každý slušně vychovaný člověk ví, že starší osoba je hodna zvláštní cti a je tedy společensky významnější než osoba mladší. Toto hledisko ovšem není jediné, a proto neplatí absolutně. Právě kombinace různých pravidel může působit v pracovním prostředí určitý problém.

V obecném smyslu platí, že společensky nejvýznamnější je žena, a to bez ohledu na věk a postavení mužů, kteří jsou v její blízkosti. Na druhém místě je kritérium dosaženého věku. Můžeme ho považovat za velmi důležité, ale ne vždy rozhodující. Nejméně přehledná situace je však na třetím místě, kde se tísní řada dalších společensky významných osob, mezi nimiž nechybí ani šéf, klient nebo host. V rámci pracovních vztahů totiž platí, že některá společenská privilegia, kterým se jinak těší žena nebo starší osoba, přecházejí na šéfa. On podává ruku, pouze on smí navrhnout tykání, a to bez ohledu na pohlaví a věk ostatních. Těmto výsadám se však těší pouze při výkonu svého zaměstnání.

Vztah mezi zaměstnanci se stejným nebo podobným pracovním zařazením by se měl řídit pravidlem oboustranné přirozené úcty a slušnosti. Rovnost pozic je důležitým společenským vodítkem, neruší ale požadavek na džen-tlmenské chování muže k ženě a na neokázalé přiznávání přednosti starším kolegyním a kolegům. Za nepřípustné a pro kolektiv destruktivní musíme považovat pohrdavé vyjadřování mladších zaměstnanců o starších pracovnících, nebo naopak snižování těch mladších jejich staršími kolegy.

Úctou je potřeba prokazovat vedle šéfa také klientovi, kterému rovněž náleží společenská přednost. Vztah mezi zaměstnancem organizace a klientem, v případě knihoven zpravidla mezi knihovníkem a čtenářem, můžeme v omezené míře přirovnat ke vztahu mezi hostitelem a hostem. Klient plným právem očekává, že o něj bude s úctou postaráno, a to bez ohledu na jeho pohlaví či věk. Avšak ani zaměstnanec, který se o klienta stará, není bez určité společenské vážnosti. Na území své firmy nebo organizace je „doma“, proto v některých situacích vystupuje jako hostitel, avšak nikdy jako ponížený „služebníček“. Vítá klienta, může mu podat ruku a je odpovědný za příjemné a funkční prostředí. S touto odpovědností je spojena i jeho autorita. Může ji použít v nutných případech k prosazení určitých norem chování a pravidel dané organizace. Měl by tak učinit s potřebným důrazem, ale pokud možno diskrétně, laskavě, a vždy s vědomím nedotknutelnosti klientovy cti.

Za zmínku stojí, že zaměstnanec je oprávněn jednat ve vyhrocených situacích tak, aby si sám před sebou nebo před dalšími osobami zachoval svoji důstojnost. Je-li to potřeba, měl by se dočkat zastání od nadřízeného. Společenská významnost určité osoby, v našem případě klienta, totiž v žádném případě neruší jednoznačný požadavek etikety na zachování cti a důstojnosti obou stran.

## Řešení konfliktů

Je důležité zmínit, že konflikty nevznikají pouze setkáním s problémovým člověkem. Objevují se zcela přirozeně tam, kde alespoň dva lidé řeší určitý problém a dívají se na něj z různých úhlů. Konflikt tedy není společenským prohřeškem nebo průšvihem v pracovních vztazích. Tím je pouze neřešený nebo nezvládnutý konflikt, ve kterém vítězí strach, emoce, lidská tvrdohlavost nebo falešné předpoklady. Konflikt mezi příslušníky různých generací však může být v určitém smyslu zatěžkávací zkouškou. Pro staršího člověka může být těžší v některých bodech ustoupit, mohou vznikat různé mezigenerační šumy v komunikaci a podobně. Nesmí dojít k situacím, kdy se věk stává argumentem. Stojí za zmínku, že noblesa staršího člověka se nejlépe projeví tehdy, když bere vážně mladšího kolegu

a dokáže si ve vhodné chvíli udělat sám ze sebe elegantní legraci. Noblesa mladšího je naopak v tom, že prokazuje staršímu člověku úctu i v těch oblastech, kde má bezesporu sám větší znalosti.

Konflikt je tedy přirozený a většinou je i prospěšný. Firma nebo organizace, kde všichni souhlasí se všemi, by byla děsivá a myšlenkově zcela neplodná.

Konflikty mají zpravidla dva základní rozměry, vnitřní a vnější. Vnější rozměrem je vše, k čemu dochází mezi jednou a druhou stranou konfliktu. Naproti tomu vnitřním rozměrem rozumíme různé emoce či myšlenkové pochody, které se odehrávají v nitru člověka, někdy mezi jeho „lepším a horším já“, a mohou mít formu složitých odborných, morálních nebo společenských otázek.

Pocity spojené s vnitřními konflikty většinou plynule přecházejí do vnějšího konfliktu, který může být sám o sobě také emocionálně náročný. Kolem racionálního jádra problému se pak vytváří mohutný a těžko prostupný obal tvořený emocemi. Z problému se tak stává osobní spor a ten může vyústit ve vzájemnou nevráživost. Proto je tak důležité být vůči sobě i vůči druhým poctivý, přiznat si své emoce, odpovědně je řešit a zaměřit se zpět na racionální jádro. To bývá zhruba v polovině případů skutečným kořenem konfliktu. Pouze v omezené míře můžeme za kořen považovat osobní vztahy nebo nevhodnou komunikaci. Proto také nelze považovat za řešení konfliktu, pokud jedna strana strčí hlavu do písku a tváří se, že konflikt neexistuje, případně v zájmu zachování dobrých vztahů stále ustupuje.

Rád bych vyjádřil své přesvědčení, že cílem není za každou cenu předcházet konfliktům, ale budovat takové pracovní vztahy, které unesou i občasné konflikty.

## Závěr

Mezigenerační vztahy na pracovišti jsou skutečnou výzvou a příležitostí k osobnímu růstu zúčastněných i k výborným výsledkům celé organizace. O kvalitní firemní kultuře vypovídají jak vztahy vnitřní, tedy mezi zaměstnanci, tak i ty vnější - vůči klientům. Řízení vztahů je proto považováno za důležitou manažerskou dovednost a je na ně kladen stále větší důraz. Budovat kvalitní pracovní vztahy a průběžně sám sebe společensky kultivovat by ale mělo být odpovědností a snad i ctí každého zaměstnance.

---

## Literatura

BEDNÁŘ, Vojtěch a kol. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. 1. vydání. Praha : Grada Publishing, a.s. 2013. 224 stran. ISBN 978-80-247-4211-3

*Managing Today's Multigenerational Workforce* [online]. Lee Hecht Harrison©2007. Dostupné na World Wide Web: <<http://www.lhh.com/en-US/thought-leadership/Documents/managing-todays-multigenerational-workforce.pdf>>

MURPHY, Susan. *Leading A Multi-Generational Workforce* [online]. AARP, Workers 50+ Agenda. Dostupné na World Wide Web: <<http://www.shrm.org/multimedia/webcasts/Documents/06murphy.pdf>>

LANGMEIER, Josef – KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie*. 2. vydání, aktualizované. Praha : Grada, 2006. 368 stran. ISBN: 80-247-1284-9

PLAMÍNEK, Jiří. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. 1. vydání. Praha : Argo, 1994. 198 stran. ISBN 80-85794-14-4

ŠPAČEK, Ladislav. *Business etiketa a komunikace*. 1. vydání. Praha : Ladislav Špaček, 2013. 343 stran. ISBN 978-80-260-4347-8

### **Mgr. Tomáš Oliverius**

Působí jako soukromý lektor a poradce v oblasti komunikace, mezilidských vztahů, osobního rozvoje a religionistiky. Aktivně se zabývá problematikou celoživotního učení. Je členem České andragogické společnosti a držitelem profesní kvalifikace Specialista vzdělávání a rozvoje zaměstnanců. Současně je duchovním Jednoty bratrské a vede její ostravský sbor. Je spoluorganizátorem každoročních konferencí moravských sborů Jednoty bratrské a pravidelným konferenčním řečníkem. Teologii vystudoval na Husitské teologické fakultě Univerzity Karlovy v Praze.

# Informační služby budoucnosti a role knihoven

Papík Richard

*richard.papik@ff.cuni.cz*

**Abstrakt:** Informační služby v kontextu informační společnosti. Stratifikace informační společnosti a informační propast. Kategorizace a typologie informačních služeb s ohledem na elektronizaci a digitalizaci knihovnicko-informačního prostředí i celé společnosti. Témata digitální ekonomiky a informační společnosti.

**Klíčová slova:** Knihovny, informační služby, digitální ekonomika, informační ekonomika, informační společnost

*Země se stává elektronickou virtuální vesnicí.*

[NAISBITT, Megatrends 2000]

## Informační společnost

Při přemýšlení o trendech směřování vývoje společnosti k tzv. **informační**, či dnes nazývané také **znalostní společnosti**, jejíž neoddelitelnou součástí jsou knihovny, není možné opomenout publikace světově významného futurologa **Alvina Tofflera** z 2. poloviny 20. století.

Tofflerova základní trilogie se tematicky i dekadou vlastního vydání stupňuje:

- 1970: *Future Shock* (Šok z budoucnosti),
- 1980: *The Third Wave* (Třetí vlna),
- 1990: *Powershift* (Přeměna moci).

Díla Alvina Tofflera byla velmi inspirativní v době svého vzniku, kdy skutečně měla futurologickou misi, ale jsou inspirativní i dnes, kdy řada záležitostí se již naplnila, anebo se zdá otázkou blízké reality, kdy se naplní.

Monografie *Powershift* nese podtitul *Vědomosti, bohatství a násilí na prahu 21. století*. A. Toffler je přesvědčen, že druhá polovina 20. století byla naplněna změnou, za níž se skrývá **řídící síla: znalosti, vědomosti**. Na začátku 21. století, v jeho první dekádě, lze hovořit o faktu, že svět se dnes nejenom orientuje na znalostní a informační aspekt svého rozvoje, ale že se i téma tzv. **digitálního rozdělení** (*digital divide*) stává nepříjemným tématem rozdělení světa [PAPÍK, 2011].

Při stále prosazovaném pozitivním vnímání globalizace společnosti je vhodné si být vědom varování romanopisců, vědců, filozofů, kteří poukazují i na odvrácenou stranu globalizačních a síťových tendencí. Negativem, rubem informační společnosti se může stát to, před čím varuje ve své práci **desítky let před Tofflerem** jiný autor – romanopisec **George Orwell** v díle **1984**, a to v představě „**Velký Bratr tě sleduje**“. Jakákoliv totalitní společnost propojená dnes elektronickými sítěmi a disponující vysoce rozvinutými technologickými a zejména pak digitálními a telekomunikačními prostředky dovedenými k dokonalosti sledování pohybu osob a záznamovými (paměťovými) médii se může stát velmi **nebezpečnou nebo aspoň citlivou pro svobodu a demokracii současného světa**.

**Důležitá je existence jiných nástrojů – pojistek** v podobě dodržování informační etiky, respektování demokratických principů v informační společnosti, vědomí občanské svobody, důsledné kontroly úřadů a institucí, jakož i firem, které shromažďují data a informace o lidech. I knihovny současnosti se svými **digitálními technologiemi** a na počátku tisíciletí již téměř bezvýhradně automatizované z hlediska svých procesů mají o uživatelích mnoho informací, a to právě v duchu „*řekni mi, co čteš, a já ti povím, kdo jsi*“. Pročítáním seznamu uživatelem

zapůjčených dokumentů nebo poskytnutých služeb je možno se dobrat celé řady informací, které může uživatel sám považovat za osobní nebo u korporálního uživatele, např. firmy, může jít o senzitivní obchodní údaje související např. se strategickými záměry společnosti. Do velkých knihoven dorazila rovněž čipová technologie **RFID**, jejímž cílem je sice udržení organizace primárního fondu knihoven, ale v každém případě tato čipová technologie má v informační společnosti mít vymezené a legislativou kontrolované místo. Není cílem se zde zabývat čipovými technologiemi implementovanými například pod kůži člověka, ale v každém případě je nutná vícestupňová kontrola, a to nejen ze strany státu a jeho legislativy (např. *Úřad pro ochranu osobních údajů*), ale i např. nevládními institucemi.

### Rozdělení a rozvrstvení společnosti nahrává důležitosti a budoucnosti knihoven

Od konce 80. let a zejména v první polovině 90. let se začíná používat pojem **digitální ekonomika** a s ním související pojem **digitální rozdělení** (*digital divide*). Svět je rozdělen jinak, než byl rozdělen dříve (např. ve stylu *Západ – Východ* nebo *Sever – Jih*) a to na **dvě části**:

- společnost, resp. lidé, kteří mají přístup k informacím,
- společnost, resp. lidé, kteří nemají efektivní přístup k informacím.

**Digitální rozdělení** nemusí být chápáno jen jako rozdělení mezi národy a zeměmi, ale i **uvnitř určitého státu** nebo společenského uskupení.

*„Pojem vyjadřující skutečnost, že svět je rozdělen na lidi, kteří mají přístup či možnost používat moderní informační technologie včetně globálních informačních sítí (telefon, televizi anebo internet), a lidi, kteří tento přístup či možnost nemají. Digitální rozdělení existuje například mezi obyvateli měst a venkovských oblastí, mezi lidmi s vyšším a nižším vzděláním, mezi různými ekonomickými třídami nebo mezi obyvateli různých zemí a částí světa.“* [TDKIV]

**Digitální rozdělení** nemusí působit jen v rámci zemí či regionů světa, ale i v rámci komunit jedné společnosti, jedné společenské skupiny, např. rozdělení studentů [WAYCOTT, 2010, s. 1202–1211], na ty, kteří přirozeně využívají informačních dovedností v procesu vzdělávání a ty, kteří nejsou sžiti s využíváním informačních a digitálních nástrojů. Svým způsobem přístup k informacím a používání informačních a komunikačních technologií se stává **konkurenční výhodou**, a to i v neziskově orientované sféře, např. ve vzdělávacím procesu. Používání informačních a počítačových nástrojů při percepci informací a znalostí může tento proces nejen zrychlovat, ale i činit tento proces efektivnějším a úplnějším.

Jestli je někdo nejvíce aktivní v této oblasti a je podporovatelem moderních technologií (povětšinou rozvojově a vývojově spojených se soukromým podnikáním) a zároveň uvažuje v dimenzích veřejné služby a ve prospěch humanistických vizí, tak právě zejména veřejné knihovny. Proto **část informačně-knihovnických služeb** bude spojena zákonitě s tímto posláním knihoven v novodobé a moderní informační společnosti

## Změny řízení?

V souvislosti s makroekonomickými změnami dochází ke změnám názorů i v oblasti mikroekonomické, tj. v **úrovni řízení podniků a organizací**.

Pro nové organizace nového typu existuje **několik pojmenování**. Peter Drucker ji nazývá „**síťová organizace**“, Peter Senge vytvořil pojem „**učící se organizace**“. Davidow přichází například s názvem „**virtuální podnik**“, Tom Peters „**bláznivá organizace**“, James Brian Quinn „**inteligentní podnik**“ [TAPSCOTT, 1999]. V současnosti lze hovořit o konceptech na **znalostech založené společnosti** a na **znalostech založeného podniku** (*knowledge-based society a knowledge-based company*). Budoucí **konkurenceschopnost a konkurenční výhoda** se bude muset opírat o **informační a znalostní základ** [HAMEL; PRAHALAD, 1996].

Úspěšnost a **schopnost obstát** v konkurenci (která navíc může přijít odkudkoliv díky digitalizovanému a síťovému prostředí) záleží především na **dobřem managementu** organizací, který si je vědom strategické důležitosti informací a znalostí a věnuje jim patřičnou pozornost. J. B. HARRELD [1998, s. 60–76] přisuzuje **3 důležité role managementu** v nové ekonomice, a ačkoliv to není explicitně vysloveno, **souvislost** s tématy **informační vědy a s rolami informačně-knihovnických služeb se nabízejí**, jak je v praxi dokládáno příklady:

- řídit informační toky,
- řídit inovace a tvorbu duševního (intelektuálního) vlastnictví,
- řídit neustálé procesy učení.

## Organizace znalostí, řízení znalostí a řízení informací nezbytností

Informačním managementem a zejména znalostním (knowledge) managementem se zabývá mnoho autorů působících ve velkých korporacích a prestižních poradenských společnostech, na univerzitách nebo ve vědeckých centrech, ale stejně tak v knihovnách, a pozornost tématům řízení znalostí se věnuje také mezinárodní knihovnická federace IFLA (<http://www.ifla.org>). A často tyto koncepce jsou realističtější, než z poradenských firem, které vidí „jen ekonomicky“, byť i to je podstatné a do jisté míry bohužel určující.

V každém případě je třeba zdůraznit, že oblast **řízení znalostí** není ryze technologickou záležitostí, jak je mnohdy zužováno, ale že tato oblast je ovlivňována složitými **vztahy** zejména mezi **informačními technologiemi, informačními zdroji (obsahy) a lidským faktorem**. Role knihoven, přestože může být nechtěně, ale i záměrně vytlačována (pro řadu podnikatelských subjektů v informačním průmyslu jsou totiž knihovny chápány jako konkurenční subjekty, což je kratkozraké a navíc neopodstatněné vidění světa budoucnosti v informační společnosti), je v této oblasti nenahraditelná a bude klíčová nadále do budoucna, má-li být přístup k informacím svobodným a vzdělání se má stát jednou z dominant moderních společností. V opačném případě by to znamenalo rezignaci na humanizaci společnosti a lidstva. A informačně-knihovnické služby zejména veřejných knihoven se tomu umí velmi dobře přizpůsobit a již tak učinily v knihovnách dávno, anebo se na ně připravují. Výhodou knihoven je jejich obecná schopnost se domluvit a síťový kooperační princip, proto jsou na témata informační společnosti připraveny, i když technologie se dostávají do knihovnického prostoru někdy později. Ale je logické, že technologické novinky zakotvují v komerčním prostředí nejdříve. Ale to bývá jen pro „vyvolené“, což knihovny svými přístupy logicky stírají. Dávají šanci přístupu k informacím bez rozdílu, přestože podporují tzv. diferencované informační služby, ale to je odborná záležitost, ne otázka svobodného přístupu k informacím.

## Informační a funkční gramotnost

V současné době hovoříme o tzv. **kvantitativním nárůstu informací** (populárně označováno jako *informační exploze* nebo *informační krize*), kdy schopnost pracovat s informacemi patří mezi základní předpoklady gramotnosti, dnes nazývané *funkční gramotností*.

**Funkční gramotnost** je možno **pracovně definovat** např. podle J. TRUNEČKA [2000, s. 11] „... jako *aktivní schopnost práce s informacemi*“. *Řetězec - vyhledávat, třídit, znovu dohledávat, kombinovat - vrcholí vytvořením vlastního názoru, který je nutno obhájit. Důraz se klade na vlastní orientaci v mnohdy nepřehledné a složité množině informací ...*“

**To lze shrnout spolu s využitím jiných názorů do tvrzení, že funkční gramotnost** je aktivní schopnost pracovat s informacemi ve stávajících mediálních podobách, informace vyhledávat a dále zpracovávat nejlépe za účelem jejich transformace do znalostí. Nezastupitelná je zde role knihoven, kdy knihovny a jejich nabídka jsou součástí formálních a neformálních struktur zlepšování několika druhů klíčových gramotností (např. čtenářská, informační, ale také již právní, ekologická a další). Pochopitelně knihovny se věnují nejvíce gramotnostem čtenářským a informačním, případně počítačovým, ale pro ostatní jsou schopny vytvářet nový komplex knihovnicko-informačních služeb (např. v roli vzdělávacích procesů v rámci knihoven).

## Témata digitální ekonomiky jsou tématy informační společnosti

S informační společností souvisí **12 témat**, kterými se zabývá D. TAPSCOTT, i když je vztahuje **původně pouze k digitální ekonomice** [1999, s. 43–72]. Jejich pojmenování je ale inspirativní pro jejich další rozvíjení obecně v tématech informační společnosti a vztáhnout je ke knihovnám a jejich službám:

- 1) Kvalifikace
- 2) Digitalizace
- 3) Virtualizace
- 4) Molekularizace
- 5) Integrace a síťová orientace
- 6) Zánik mezičlánků
- 7) Konvergence
- 8) Inovace
- 9) Role zákazníka
- 10) Bezprostřednost
- 11) Globalizace
- 12) Nerovnost

U všech uvedených dvanácti **témat dle TAPSCOTTA** [1999, též 1998] je možné spatřovat významnou roli knihoven ve 21. století. Je možné vysledovat **podobnosti** u organizace a chování informačních institucí a současných knihoven a jejich služeb uživatelům, na které lze pohlížet jako na zákazníky - klienty, aniž je nutno tento vztah stavět do komerční roviny. „**Pozorovací laboratoři**“ těchto změn mohou být zejména informační subjekty ve vyspělém informačním světě, uživatelé, čtenáři (jenom, prosím, nezavádět pojem klient J, knihovny pracují nakonec s uživatelem a čtenářem, a pokud termín *klient*, tak s opatrností).

**Informační instituce a knihovny mají** v informační společnosti šanci stát **se ohniskem** poskytování informačních služeb **při uspokojování** informačních potřeb jednotlivců i skupin. **Je tu však velké riziko**, že informační pracovníci a knihovníci **mohou být z tohoto procesu vyřazení**. Ne sice úplně, ale jejich role může být upozaděna v některých zejména zprostředkovatelských rolích, např. cesta mezi producentem informačním zdroje a uživatelem může být dnes přímá. Ale zase platí – jen do určité míry, neboť představa, že knihovny budou kompletně nahrazeny, není reálná.

Je potřebné a žádoucí, aby se knihovnické a informační instituce **odpoutaly od role depozitářů** vědomostí ve formě tištěných dokumentů a sehrály rovněž **klíčovou roli v sítích poskytující informace v digitální podobě**. Informační služby poskytované těmito institucemi budou zřejmě **hybridního charakteru** (např. zpracovávají se a dále komunikují různé formy nosičů a zdrojů multimediálního charakteru). A navíc, a to důležité (a v tom mohou sehrát služby knihoven nezastupitelnou roli) je třeba respektovat **svobodný přístup k informacím, a to v jakékoliv formě**.

Někteří autoři zabývající se **rolí informačních pracovišť a knihoven** v éře řízení znalostí vidí nutnost se zamýšlet nad určitými **modely nového chování** (včetně „konkurenčního chování“ a vytváření „**konkurenčních výhod**“ na trhu informací, kde se v současnosti pohybuje mnoho subjektů). Není to otázka zjednodušená na úhradu informačních služeb, je to otázka, **zda** informační instituce a knihovny budou **schopny zvládat doslova explozi technologických postupů**, novinek a nových mediálních forem a být uživateli nezbytným partnerem – zprostředkovatelem informace. Tady knihovny budou muset budovat pozice informačních pracovníků, např. v podobě systémových knihovníků, prostě lidí, kteří budou na výši v koncepcích a užívání prostředků ICT, aby toto byly knihovny schopny na úrovni a v silném konkurenčním prostředí nabízet. Předpoklady k tomu knihovny ale mají velmi dobré. Stačí se podívat do historie automatizačních a digitalizačních procesů knihoven a dalších informačních institucí.

V každém případě informační instituce a knihovny **musí vstoupit do silného konkurenčního boje** s jinými subjekty **na trhu informací**, např. s jinými dodavateli a zprostředkovateli informací, s nakladateli elektronických knih (*e-books*) a s vydavateli elektronických forem časopisů (*e-journals*). **Bylo by chybou toto konkurenční prostředí podcenit**, anebo na něj nereagovat, nechat se ukolébat výjimečností postavení knihoven.

Objevují se také nová poslání informačních institucí, jiná – starší – přestávají být účelná. Faktem je, že informační subjekty všeho typu (i klasické knihovny) si budou muset svým chováním **vydobýt** nebo **potvrdit důležité místo na „informačním trhu“**. V každém případě i u nás už v informačně-knihovnických institucích, nemluvě o vyspělých zemích, probíhají diskuze nad rolí a redefinováním kompetencí informačních profesionálů, institucí a charakterem procesů. Nejznámější, největší a nejprestižnější a historicky nejvýznamnější informačně-knihovnická asociace **IFLA** (<http://www.ifla.org>) tato témata zařazuje každoročně na program svých kongresů, jichž se účastní několik



tisíc informačních profesionálů a knihovníků. IFLA je respektována představiteli ekonomicky nejsilnějších zemí, má ohromnou autoritu a skvělou organizovanost v jiných oborech málo vídanou.

Na příkladech aktivit společnosti **Googlea** jejich služeb, např. **Google Books** je možné vidět, že i knihy by se mohly ke čtenáři dostat bez knihkupeckého nebo knihovnického zprostředkování. Je pravdou a realitou, že zde stále jsou a budou **autorská práva**, ale různé aktivity a dohody typu **creative commons** mohou zahýbat tímto segmentem informačního trhu. U řady publikací pak autorský zákon nemusí být vůbec uvažován, neboť uplynulo 70 let od smrti autora. Takové publikace již nalezneme volně na internetu a jsou součástí historického a kulturního dědictví. Knihovny zde mají doslova klíčovou roli nejen zprostředkovatelskou, ale i tvůrčí a navíc konzervační, dá se říci i digitálně konzervační.

Jinou službou, která je využívána odbornými a vědeckými pracovníky, je služba **Google Scholar**, která umožňuje přístup k referenčním, ale často i k plnotextovým nebo obecně k primárním informacím. Tato služba je dnes propojena s dalšími profesionálními informačními systémy typu katalogů knihoven, agregátorů informací, také služeb a technologií typu **SFX**, která **propojuje bibliografický dokument s primární informací**. Technologie SFX je především pro prostředí knihoven a je to cesta uživatele a čtenáře přímo k dokumentu s respektováním autorských práv, kde knihovny mají moderační, tedy nejen uživatelskou roli.

**Google** se obecně stává synonymem práce s informačními zdroji na internetu a vážným konkurentem řady služeb knihoven a informačních institucí, a přestože se stále tvrdí, že role informačních a knihovnických institucí je jiná, je **Google** konkurentem přinejmenším v některých směrech. Ukazuje, že budoucí potřeba tzv. *kamenných knihoven* s rozsáhlými fyzickými fondy může být sporná, resp. konzervační a kulturní, ale již ne zcela nutná pro poskytování informačních služeb založených na vzdálených přístupech k informacím. **Fondy knihoven se obrazně řečeno přesouvají ze svých úložišť na obrazovku síťově propojených počítačů a terminálů**. Toto nelze brát výhradně, knihovnám bude vždy slušet vyvážená a jistá konzervativní a konzervační role, nicméně knihovny musí přizpůsobit služby tomuto faktu. A opětovně to knihovny dělají s předstihem a organizují nové typy služeb a způsobů navigací v tomto často nesourodém prostředí.

Informační instituce a knihovny, které se nejvíce zabývají v teorii i praxi **problematikou řízení znalostí**, jsou často blízko **korporacím průmyslových oborů** a výzkumných center (např. chemie, biotechnologie, jaderné technologie, farmacie), což odpovídá pojetí pracovišť vědeckých, technických a ekonomických informací (**VTEI**) v dřívějších českých nebo slovenských podmínkách. *Soustava VTEI* v současnosti již řadu let neexistuje (přežívají pouze neorganizované a nespojené informační subjekty), ale typ informací, který se v této soustavě komunikoval, se stále tak nazývat může – vědecké, technické a ekonomické informace.

Problémem zůstává, zda informační instituce nebo knihovna může být **partnerem nejvyššímu vedení firem** v otázkách **systémů řízení znalostí**, či je pouhým vykonavatelem koncepcí zpracovaných jinými složkami. Za jistých okolností ano, ale je nutné udělat **strukturální změny chápání pojmu „knihovna“** ze strany nejen managementů institucí, společnosti, ale také ze strany informačních pracovníků, kteří mají blízko ke strukturálním a kvalifikačním změnám. V některých korporacích jsou informační pracoviště přímo povolávána k podílení se na koncepcích managementu. To ukazuje, že knihovny coby informační instituce nabývají na autoritě.

**Knihovny v síťovém věku se u nás vyrovnávají pracovištím ve vyspělých zemích aspoň co do nabídky elektronických zdrojů a některých rešeršních systémů**, které uživatel bude moci samostatně či s odbornou asistencí používat. O změnách se ale dá hovořit **v současném přístupu** k dokumentové komunikaci zvaném **otevřený přístup (open access)**.

Právě v souvislosti s knihovnami a informačními institucemi jsou jak v zahraničí, tak i v českém prostředí často zmiňovány **podstatné faktory**, které formují současné knihovnicko-informační prostředí [s využitím PLANKOVÁ, 2008], a to v návaznosti na fenomén tzv. **elektronického publikování a otevřeného přístupu k dokumentům**, který mění vydavatelskou a zprostředkovatelskou roli subjektů informačního průmyslu (vydavatelů, nakladatelů, poskytovatelů, knihoven aj.).

Těmito faktory výběrově jsou:

- **nárůst počtu publikovaných informací**, a to v současnosti převážně v elektronické podobě,
- **rozsáhlý a rozmanitý přístup** k dokumentům pomocí informačních a komunikačních technologií,
- **rostoucí poptávka po fyzickém přístupu** k dokumentům (na základě rozšířenějšího přístupu k bibliografickým záznamům), tj. uživatel očekává získání primárních dokumentů v reálném čase (**just-in-time**).

**Přímý elektronický přístup** k dokumentům nemá ohrozit informačně-knihovnické instituce nebo vydavatele informačních zdrojů. Právě fenomén otevřeného přístupu mění zajímavým způsobem uživatelské *informační chování* dalších subjektů informačního průmyslu (autor, vydavatel, dodavatel).

Uživatel v současnosti má zájem informace vyhledávat prostřednictvím internetových technologií a způsobů a v podstatě **na minimum kroků**, které musí učinit. Je to typické informační chování současných uživatelů. Tzv. *nalezitelnost* je velmi podstatným faktorem při vyhledávání informací, je důležitá při volbě systému (tzv. *užitečnost - usability*) [MAKULOVÁ, 2007].

Odborné (specializované, speciální) knihovny zaujímají pružný přístup k elektronickým informačním zdrojům a to zejména těm, kde *cyklus stárnutí informací* je nejkratší (technické obory, chemie, medicínské obory, některé přírodovědné obory). V posledních letech se i společenskovední knihovny pomalu stávají moderními informačními institucemi s nabídkou pokročilých služeb včetně online služeb a včetně mnoha přístupných elektronických informačních zdrojů.

Zavedení a rozšíření online využití informačních zdrojů spolu s internetem vyžaduje základní schopnost koncového uživatele vyhledávat si informace samostatně. K tomuto novému chování uživatelů a změněné roli informačních pracovníků přispívá dynamika vývoje vyhledávacích prostředků, uvádění nových služeb internetu, ale také mění se struktura informačního průmyslu. Mění se forma nových rozhraní pro vyhledávání informací a další atributy s tím spojené. Vyrůstá nová generace uživatelů i informačních profesionálů se schopností efektivního vyhledávání a zpracování relevantních informací. Je to **pozitivní** pro uplatnění lidí žijících v éře znalostí, ale **má to i sociální dopady** (viz již zmiňované *digitální rozdělení*).

Dopad proměn informační společnosti má vliv nejen na uživatele informací, ale také na informační a knihovnické instituce, profese a procesy.

**Tapscottova témata** vztahující se spíše všeobecně k informační společnosti a informační (digitální) ekonomice jsou přenositelná do informačních institucí, knihoven a procesů a lze s nimi asociovat celou řadu tendencí, které se při přechodu k informační společnosti dějí v informačních institucích. Změny, které informační technologie a komunikační prostředky způsobují ve společnosti a zejména v hospodářské sféře, citelně **zasahují člověka a jeho systém vzdělávání**.

**Kvalifikace a vzdělání**, resp. jeho neustálá kontinuita, je základem **osobnosti moderního informačního profesionála**. Zavádějí se technologie na podporu sdílení vědomostí, a znalostní systémy jsou nápomocny procesu vzdělávání. **Ztrácí se odstup mezi uživatelem a informačním pracovníkem** coby zprostředkovatelem, a to vyžaduje změnu náplně profese informačního pracovníka, které lze dosáhnout pouze investicí do vzdělávání. Pojem učící se organizace (*learning organization*) má rovněž hodnotný a inspirační obsah pro informační subjekty. Vytváří se **nové generační profese** informačních profesionálů spojených s jednotlivými etapami informační činnosti a s informačními technologiemi. Je proto nutné **s prostředky umožňujícími komunikaci proniknout do systému vzdělávání**, výuky a výchovy [ADAM; AWERBUCH; SLONIM, 1997, s. 115–121].

Podíl knihoven a studijních informačních center na vzdělávání uživatelů je spojen také s konceptem tzv. *učícího (se) knihovníka* (*learning librarian, teaching librarian*). Pozitivní je také to, že **i starší generace uživatelů (dokonce v seniorském věku)**, která dříve neměla přístup k informačním technologiím, se dostává ke světu síťových informací s jistým nadšením a očekáváním včetně využití prostředků tzv. *webu 2.0* a sociálních sítí typu *Facebook, Twitter, YouTube* atd.

Síťová komunikace pro účely vzdělání je zajímavým sociálním fenoménem pro všechny generace. Je možné uvést jeden osobní **příklad** založený na zkušenosti ze Spojených států, kdy knihovny pořádají kurzy internetu pro seniory za účelem **vyhledávání genealogických dat (kořenů)** a takovéto akce jsou velmi populární. Seniorská komunita má v přístupu k novým technologiím jednu výhodu – **nemusí vnímat tento zájem „jako kvalifikační boj“** o přežití, ale jako naplnění svých zájmových tužeb. Z procesu kvalifikace nemá být nikdo vyloučen a moderní informační společnost by si měla pěstovat vzdělání nejen **z pohnutek ekonomických, ale rovněž humanistických** a to ve všech věkových strukturách.

Informační centra - pracoviště vědeckých, technických a ekonomických informací a odborné knihovny (většinou průmyslových korporací a špičkových výzkumných pracovišť, ale také veřejných knihoven s odbornými fondy) mají pevné místo ve strukturách *řízení znalostí (knowledge management)*. Vznikají také **nové role informační profese** [DAVENPORT, 1997]. Zejména je **zdůrazněna schopnost informace vyhledávat** mezi narůstajícím

množstvím elektronických informačních zdrojů. Nastoluje otázku, zda informační pracovníci a knihovníci mohou v rámci své profese udělat více pro etablování se do pozice typu *knowledge workera* zda pro tuto profesi mají **předpoklady a kvalifikaci**. Znamená to uplatňovat větší profesní aktivitu. Jiní autoři používají termín **proaktivní** [ADOURIAN; SCHWEYR, 1997, s. 19–22], *proaktivní informační specialista*, resp. *proactive knowledge worker*.

**Digitalizace zásadně ovlivnila** a bude ovlivňovat celou společnost, ale zejména svět informačních systémů a digitálních knihoven - **od tvorby dokumentů**, elektronického publikování **až po procesy vyhledávání informací** koncovým uživatelem a šíření informací. Přejít od analogově orientovaných systémů **k digitálním** systémům a nezadržitelně nastupující **trend digitalizace** je zřejmý. **Příkladem digitalizace** mohou být nejen tuzemské, ale i světové projekty. Například s návrhem vytvořit *Světovou digitální knihovnu* (*World Digital Library*, <http://www.wdl.org>) oslovil v červnu 2005 *Národní komisi mezinárodní organizace UNESCO* ve Spojených státech James H. Billington, **knihovník Kongresové knihovny**. Hlavní myšlenkou tohoto návrhu bylo vytvořit **snadno dostupnou** a na **využití výhod internetu** vystavěnou **sbírku světového kulturního dědictví**, jejímž poselstvím by bylo **napomoci mezikulturnímu porozumění** mezi národy a rozšířit povědomí **o rozmanitosti světového kulturního dědictví**. Standardy týkající se **metadat, digitalizace a přenosu záznamů** byly vyvinuty *Kongresovou knihovnou* Spojených států (<http://www.loc.gov>) a dalšími partnery v zastoupení příslušných pracovních skupin [VORLÍČKOVÁ, 2009]. V podstatě **každá informačně vyspělá země** má řadu projektů na digitalizaci svého historického a kulturního dědictví. A klíčovou roli sehrávají právě knihovny a jejich nové informační služby. Knihovny mají také odpovědnost za regionální informační fondy, nikdo za ně tuto roli není schopen převzít s takovou profesionalitou, jakou to staletí dělají, dnes tedy s využitím moderních technologií a v režimu vzniku nových typů informačních služeb.

**Distribuované zdroje, propojení technologií** a komunikačních prostředků jsou charakteristické rysy virtualizačního procesu. Internet, sdílený WWW prostor, síťové ukládání dat, informací a znalostí je v tomto smyslu akceptovanou realitou, a také předmětem zkoumání informační vědy a v praktické realizaci jeho aplikační disciplíny – knihovnictví. V poslední době je možno konstatovat, že pojem virtuální knihovna přechází k používání pojmu *digitální knihovny*.

**Hierarchické struktury nemusí být již dominantní** (síťové struktury převažují). Objektové prostředky mají přednost např. v programování a v projektování informačních systémů. Je důležité, aby jednotlivé **molekularizované** objekty v informačních službách byly kompatibilní, propojitelné. Některé informační instituce v podstatě jsou typickými představiteli *molekulárních jednotek* již dlouho. **Jejich síťový charakter z doby dřívější jim dává zkušenosti a konkurenční výhodu** před jinými informačními subjekty na informačním trhu. Internetové technologie současnosti podporují tento trend.

**Síťové prostředí** charakterizuje dnešní informační svět. Asi nejnámějším propojovatelem jsou služby a prostředí internetu. **Technologie klient/serverdominují** zejména ve světě *internet/intranet/extranet* aplikací, uplatňují se integrované síťové informační služby. Konsorcia informačních institucí a knihoven jsou realitou a v podstatě ekonomickou nutností jak pro producenty informací, tak i pro uživatelské skupiny a koncové uživatele. Prosazují se **digitální knihovny a moderní služby dodání primárního dokumentu** (*document delivery services, DDS*), které dodávají primární dokument přímo k uživateli. Bibliografický dokument je často „prosítován“ („prolinkován“) spojovacími službami vedoucími k získání primárního dokumentu (např. *SFX* technologie).

V síťové struktuře dnešních systémů jsou běžné uplatnitelné hypertextově orientované struktury. V budoucnu se dá předvídat širší využití i pro vyšší typy sítí s inteligentním chováním, např. tzv. **neuronové sítě** aplikované do informačních sítí a zejména do **prostředků vyhledávání**. To umožní koncovému uživateli pracovat samostatně – často bez pomoci informačního specialisty. **Role** informačního specialisty, např. rešeršera, se posouvá směrem k poradenským činnostem [O'LEARY, 1993, s. 10–11]. Může to být role **v oblasti systémové analýzy a projektování, informační přípravy a uvádění nových produktů** na informační trh, do institucí, firem, uplatní se role **informačních konzultantů**. Jedna z rolí, které se pojí k vyhledávání a které zaznamenávají posun, je role učícího informačního specialisty, učícího knihovníka (*teaching librarian*). Informační specialista se může rovněž zabývat **personalizací přístupu** k elektronickým informačním zdrojům.

Společným jmenovatelem pro informační svět dnešní doby je digitální forma. Pro konvergenci je nutná (zatím) jistá míra standardizace a unifikace, např. dnes standardizace v oblasti tzv. *metadatových formátů*.

Inovační procesy jsou klíčové pro ekonomické a intelektuální přežití ve stávajícím konkurenčním prostředí. Zlepšení informačních služeb zaváděním multimediálních prostředků a na ně navazujících hybridních informačních služeb je žádoucí. Vše by mělo být činěno v souladu se vzděláváním lidského faktoru. **Podporuje se tvořivost** (lidský faktor) a **cení se duševní vlastnictví**. V obém knihovny opět hrají roli.

Technologie umožňují okamžité získání (vyhledání) informací, jejich šíření a publikování. Zásadně se prosazují *interaktivní* a *dialogové (online)* technologie, sdílení informací v reálném čase. Jako se zkracují životní cykly produktů, zkracují se i cykly životnosti (stárnutí) informací. Dialogová komunikace s informačními systémy se stává běžnou pro všechny generace uživatelů. Využívání online systémů není na začátku 21. století již otázkou věku/stáří člověka, ale je to otázka přístupu k řešení informačních potřeb. **Bezprostřednost** se projeví např. i při studiu nebo čtení tištěných nebo elektronických dokumentů.

**Vyhledávání informací** v dostupných bázích dat či v katalogích knihoven a také informační a knihovnické služby nového typu, vše rozprostřené v geograficky neomezeném prostoru, navíc se samozřejmostí **svobodné výměny informací** bez politicko-administrativních bariér, kooperace mezi informačními pracovišti a knihovnami a elektronické sdružování v síťovém prostředí za nejrůznějšími cíly, **vytvořily jeden z prvních fungujících systémů** globální komunikace realizovaný v praxi.

**Vzniká rozpor** mezi vzdělanými informačními pracovníky a uživateli schopnými zvládat úskalí i výhody informační společnosti a zbývajícím světem. Existují **lidé s přístupem k „informační dálnici“** a **bez této možnosti**. Tento fakt má **sociální** a **psychologické** důsledky, může mít ekonomické důsledky na jednotlivce nebo jejich skupiny. Schopnost například **vyhledat si informace** a zpracovávat je do znalostí je nutností. V opačném případě je to zárodek nerovnosti. Například přístup k internetu je velmi důležitým faktorem vyspělosti společnosti, přestože **nelze internet** zjednodušeně ztotožňovat se vzdělaností, ale ukazuje to na řadu bariér v rámci **digitálního rozdělení** [za všechny např. ROBISON; CRENSHAW, 2010].

## Závěr

Byly naznačeny trendy, které ukazují na významnou symbiózu témat informační společnosti a knihoven. Mnohokrát byly zmíněny technologie a informační struktury budoucnosti, ale co je podstatné a nesmí zaniknout ve všech těch pozitivních nebo i výstražných trendech, a proto je nutno zdůraznit v závěru, to jsou informačně-knihovnické služby spojené s tzv. **komunitní funkcí knihoven**. Tato role je spojující, je transformační, katalyzační a je v mnoha ohledech nenahraditelná ve složitém kvasu ekonomického a sociálního prostředí dnešní a budoucí společnosti. Bude se rozvíjet zespoda ze strany knihoven a s přispěním komunity knihovníků, informačních profesionálů, a zároveň s nesnadnými tématy dnešní společnosti (stárnutí populace, nezaměstnanost, informační propast apod.) si stát bude více uvědomovat, že tento problém mohou významně ovlivňovat právě knihovny. Stát bude více ochotné na tuto funkci a roli knihoven přispívat, byť nebude ekonomická situace vždy příznivá, neboť dobře fungující knihovny poskytují nejenom veřejné služby, ale jsou schopny snižovat i různá napětí ve společnosti, ale to by bylo již na celou sociologickou studii.

---

## Literatura

ABELL, Angela; OXBROW, Nigel. *Competing with knowledge : the information professional in the knowledge management age*. London : Facet Publishing, 2001. 275 s. ISBN 1–85604–583–8. ISBN 978–1–85604–583–4.

ADAM, N.; AWERBUCH, B.; SLOMIN, J. Globalizing business, education, culture through the Internet. *Communications of the ACM*. 1997, vol. 40, no. 2, s. 115–121. ISSN 0001–0782.

ADOURIAN, A.; SCHWEYR, K. Intranets and the proactive librarian. *Information Outlook*. 1997, vol. 1, no. 8, s. 19–22. ISSN 1091–0808.

BASL, J.; PAPÍK, R. Constraint management jako účinný nástroj aplikace knowledge managementu v podnikové praxi. In INFORUM 2001 : 7. konference o profesionálních informačních zdrojích, 29.-31. května 2001 : sborník z konference informačních profesionálů [online]. Praha : Albertina icome Praha; Vysoká škola ekonomická v Praze, 2001 [cit. 2010-02-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.inforum.cz/archiv/inforum2001/prispevky/basl.htm>>. ISSN 1801-2213.

Competing with information : a manager's guide to creating business value with information content. Edited by Donald A. Marchand. Chichester : John Wiley & Sons, 2000. 342 s. ISBN 0-471-89969-0.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. *Information ecology : mastering information and knowledge environment*. Oxford : Oxford University Press, 1997. 255 s. ISBN 0-19-511168-0.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. *Working knowledge : how organizations manage what they know*. Boston : Harvard business school press, 1998. 199 s. ISBN 0-87584-655-6.

Effective access to information : today's challenge, tomorrow's opportunity : a conference sponsored by the Florida state university school of library and information studies and the Centre for professional development and public service. Edited by Alphonse F. Trezza. Boston : G. K. Hall, 1989. 153 s. ISBN 0-8161-1910-4.

EYSBBACH, Gunther. The Open Access Advantage. *Journal of Medical Internet Research* [online]. 2006, vol. 8, no. 2, e8 [cit. 2007-08-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.jmir.org/2006/2/e8/>>. DOI:10.2196/jmir.8.2.e8.

HAMEL, Gary; PRAHALAD, C. K. *Competing for the future*. Boston : Harvard Business School Press, 1996. 357 s. ISBN 0-87584-716-1.

HARRELD, J. B. *Blueprint to the digital economy : creating wealth in the era of e-business*. New York : McGraw Hill, 1998. Building smarter, faster organizations, s.60-76. ISBN 0070633495.

HOLT, Diane. Publish or perish! An exploration of 'options' in the green business and sustainability arena. *Eco - Management and Auditing*\*. 2001, vol. 8, no. 2, s. 111-120. DOI 10.1002/ema.151. ISSN 1099-0925.

JACKSON, M. E. Document delivery over the Internet. *Online*. 1993, vol. 17, no. 2, s. 14-21. ISSN 0146-5422.

MAKULOVÁ, Soňa. Návrh vyhľadávania na webových sídlach rešpektujúci odporúčania informačných architektov. *ITlib : Informačné technológie a knižnice* [online], 2007, č. 1 [cit. 2010-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.cvtisr.sk/itlib/itlib071/makulova.htm>>. ISSN 1336-0779.

NAISBITT, J.; ABURDENE, P. *Megatrends 2000 : ten new directions for the 1990's*. New York : Morrow, c1990. 384 s. ISBN 0688072240.

O'LEARY, M. The information broker : a modern profile. *Online*. 1987, vol. 11, no. 6, s. 24-30. ISSN 0146-5422.

O'LEARY, M. New roles for information searchers. *Online*. 1993, vol. 17, no. 3, s. 10-11. ISSN 0146-5422.

PAPÍK, R.; MICHALÍK, P.; MICHALÍK, P.; NOVÁČEK, L. *Internet : ekonomické, marketingové a finanční aplikace : strategie vyhledávání a prezentace*. 1. vyd. Praha : Ekopress, 1998. 220 s. ISBN 80-86119-03-3.

PAPÍK, Richard. Společnost orientovaná na znalosti a digitální ekonomiku. *Ikaros* [online]. 2001, roč. 5, č. 1 [cit. 2014-05-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/691>>. ISSN 1212-5075.

PAPÍK, Richard. Vize moderní knihovny a informační profese na začátku 21. století. In *Národní technická knihovna : stavba nové knihovny v areálu vysokých škol technických v Praze 6-Dejvicích*. Praha : Státní technická knihovna, 2001, s. 25–26. ISBN 80–86504–02–6.

PAPÍK, Richard. *Strategie vyhledávání informací a elektronické informační zdroje*. 1. vyd. Praha : Velryba, 2011. 192 s. ISBN 978–80–85860–22–1.

PLANKOVÁ, Jindra. Otázka budoucnosti fenoménu Open Access. *Ikaros* [online]. 2008, roč. 12, č. 6 [cit. 05. 05. 2014]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/4823>>. URN-NBN:cz-ik4823. ISSN 1212–5075.

ROBISON, Kristopher; CRENSHAW, Edward. Reevaluating the global digital divide : socio-demographic and conflict barriers to the internet revolution. *Sociological Inquiry*. 2010, vol. 80, no. 1, s. 34–62. Dostupný také z WWW: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=47657151&site=ehost-live>>. ISSN 0038–0245.

ŠUŠOL, J. *Elektronická komunikácia vo vede*. Bratislava : Centrum VTI SR. 156 s. ISBN 80–85165–88–0.

TAPSCOTT, D.; LOWY, A.; TICOLL, D. *Blueprint to the digital economy : creating wealth in the era of e-business*. New York : McGraw Hill, 1998. xxi, 410 s. ISBN 0070633495.

TAPSCOTT, D. *Digitální ekonomika : naděje a hrozby věku informační společnosti*. Brno : Computer Press, 1999. xviii, 350 s. ISBN 80–7226–176–2.

TDKIV : česká terminologická databáze z oblasti knihovnictví a informační vědy (báze KTD). In *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha : Národní knihovna, aktual. 21.9.2009 [cit. 2010–03–23]. Dostupný z WWW: <[http://www.nkp.cz/o\\_knihovnách/Slovník/index.htm](http://www.nkp.cz/o_knihovnách/Slovník/index.htm)>.

Eleventh National Online Meeting, May 1–3, 1990, New York. New York : Learned Information, 1990, s. 389–399.

TOFFLER, Alvin. *The third wave*. New York : Bantam Books, c1980. 537 s. ISBN 0–553–14431–6.

TRUNEČEK, J. Společnost znalostí je za dveřmi. *Mladá fronta Dnes*. 2000, roč. 11, 19.2., s. 11. ISSN 1210–1168.z

VORLÍČKOVÁ, Blanka. Světová digitální knihovna otevírá pokladnici kulturního bohatství lidstva na internetu. *Ikaros* [online]. 2009, roč. 13, č. 5 [cit. 2010–04–11]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/5428>>. ISSN 1212–5075.

WAYCOTT, Jenny; BENNETT, Sue; KENNEDY, Gregor; DALGARN, Barney; GRAY, Kathleen. Digital divides? Student and staff perceptions of information and communication technologies. *Computers & Education*. 2010, vol. 54, no. 4, s. 1202–1211. Dostupný také z WWW : <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=48402084&site=ehost-live>>. ISSN 0360–1315.

---

### **Doc. PhDr. Richard Papík, Ph.D.**

Působí od října roku 1994 na Ústavu informačních studií a knihovnictví Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze jako vysokoškolský učitel a od září roku 2013 také jako pedagog Ústavu bohemistiky a knihovnictví Slezské univerzity v Opavě. V letech 2000 až 2002 byl zástupcem ředitele a od roku 2002 do roku 2012 ředitelem ÚISK FF UK v Praze. Do roku 1994 působil deset let v praxi VTEI (vědecké, technické a ekonomické informace), a to

zejména v oblasti rešeršních a referenčních služeb. V období 1994 až 2000 zastával také pozici informačního a rešeršního specialisty společnosti MEDISTYL, firmy specializované zejména na vědecké lékařské informace, informace v oborech chemie, farmacie, toxikologie, životního prostředí a v technických oborech. Vedlejším odborným zájmem jsou metody rychlého (racionálního) čtení a vybrané aspekty rozhraní informační vědy a souboru kognitivních věd. Odborně a metodicky spolupracuje od roku 2012 na projektu <http://www.rozectise.cz>. Byl řešitelem nebo členem týmů grantových projektů akademické i komerční sféry. Je také členem Ústřední knihovnické rady ČR od roku 1996, dále např. Vědecké rady Národní knihovny ČR, Vědecké rady Centra pro otázky životního prostředí Univerzity Karlovy, Oborové rady informační vědy Filozofické fakulty Univerzity Karlovy, Rady Knihovny Akademie věd ČR, Rady Národní lékařské knihovny ČR, členem dvou redakčních rad informačně-knihovnických časopisů (Knihovna - knihovnická revue a ITlib).

# Hudeček, Michal; Krejčí, Jana; Papík, Richard; Zwinger, Michal

Pilecká Věra  
info@rozeztise.cz

## Zlepšování parametrů čtení prostřednictvím metod rychlého čtení

### Výsledky online learnigových kurzů a další závěry vzhledem ke klasickým kurzům

**Abstrakt:** Metody efektivního (racionálního, rychlého) čtení mohou být užitečné jako práce s informacemi na osobní úrovni. Metody čtení souvisí jak s čtenářskou, tak i informační gramotností. Čtení lze zlepšovat technikami tzv. rychlého čtení, které jsou známy již mnoho desítek let. Metody a způsoby rychlého čtení lze nacvičit v koordinaci s lepší soustředěnou pozorností a pak tento způsob čtení nemá charakter povrchního čtení. Projekt *Rozečtise.cz* a jeho výsledky. Tzv. online learning versus klasické kurzy rychlého čtení.

**Klíčová slova:** rychlé čtení, racionální čtení, informační ekologie, informační přetížení, informační přehlčení, e-learning, online učení

„Čtení je pro intelekt to samé, co fyzické cviky pro tělo.“

J. ADDISON

## Čtení z tištěných a elektronických předloh

Problematika čtení je dnes nově a často spojována a již zkoumána spolu s problematikou vyhledávání informací, a to v souvislosti s rozvojem čtecích zařízení a fenoménu např. *elektronické knihy (e-book)*, a tudíž se tu spojují dva velké problémové okruhy – vyhledávání informací a čtení. Již od 80. let se objevuje celá řada studií na téma čtení elektronického textu. Přínosná byla např. studie *Reading from paper versus reading from screen* [DILLON; McKNIGHT; RICHARDSON, 1988]. V současnosti bylo již provedeno mnoho experimentů týkajících se rychlosti čtení a porozumění textu. Byly vyjádřeny tzv. textové proměnné, které nejvíce ovlivňují čtení (velikost písmen, délka řádku, proporcionální versus neproporcionální písmo, sloupcové zobrazení apod.). Dostatečně tuto oblast shrnuje studie *How physical text layout affects reading from screen* [DYSON, 2004]. Významný starší experiment, ale dnes již možná by byl jinak pojatý, se týkal rychlosti čtení [WRIGHT; LICKORISH, 1983, s. 227–235] a byl prezentován v časopise *Behaviour and Information Technology*. Autoři v závěru experimentu konstatovali, že čtení z obrazovky počítačů je o 27 % pomalejší než z papíru.

Právě uvedený experiment ukazuje, že mnoho výzkumníků již v 80. letech spojovalo problematiku uživatelského rozhraní a čtení, aniž se očekávalo, jak brzy toto bude aktuální na začátku 21. století. Proces čtení se stal zajímavým tématem pro řadu odborníků počítačové a informační vědy, což dokládají četné publikace v této oblasti a neustále na síle nabývající vztah mezioborové oblasti *human-computer interaction* a *informační vědy*. Není nutné zde porovnávat obdobné výzkumy, které by zdůrazňovaly např. jiné procentuální rozdíly mezi čtením z obrazovky a čtením z tištěné předlohy. Realitou a výzvou pro nejbližší i vzdálenější budoucnost je, že i přes zdokonalovaná technická zařízení typu obrazovek, terminálů/počítačů, je čtení z obrazovky pro řadu uživatelů méně pohodlné a subjektivně nevhodné. Lze očekávat, že s příchodem lepších technických prostředků sloužících vizualizaci informací, bude



přibývat uživatelů, kteří si nebudou negativizovat příjem informací z takovýchto výstupních zařízení. Je to zároveň i otázka generační a na ucelené výzkumy s průkaznými závěry se teprve čeká.

Člověk je obklopen přemírou informačních zdrojů nejen tištěných, ale i informací pocházejících z automatizovaných / elektronických informačních systémů, v kterých se informace nejen ukládají, ale i komunikují (např. dnešní sociální sítě se vyznačují rychlou obměnou komunikace). Jsou nejen v ucelené a uzavřené podobě zveřejňovány, ale doplňovány a měněny a diskutovány. Člověk je nucen velké množství informací nejen komunikovat, ale i zpracovat kognitivně. Schopnost třídit podstatné a nepodstatné informace, kvalitní a nekvalitní, ověřitelné a neověřitelné se stává nezbytností, ale i traumatem stávajících generací uživatelů a čtenářů. Některé poslední studie přicházejí s hypotézami zhoršených kognitivních schopností člověka v důsledku přílišné orientace na hypertextové a síťové prostředí internetu [PAPÍK, 2011].

Pokud uvažujeme v této souvislosti o „znečištění“ informačního prostředí, pak velmi inspirativní na svět informací a dat je pohled amerického autora a novináře Davida Shenka, který použil termín datový smog v publikaci *Data smog* [SHENK, 1997]. Autor se obecně zabývá tzv. *informačním přehlcením* a informačním nadbytkem, což vyjadřuje již v podnázvu publikace (*...surviving the information glut*).

David Shenk vztahuje problém prvopočátečně k prostředí technologií a internetu, ale jeho pojetí je v důsledku širší a jeho možno jej chápat v celkovém pojetí informačního světa. Dokonce *Wikipedie* rozebírá pojem datový smog poměrně zevrubně ([http://en.wikipedia.org/wiki/Data\\_Smog](http://en.wikipedia.org/wiki/Data_Smog)) a v širším kontextu [PAPÍK, 2011].

## Efektivní čtení a dialogové učení metodám rychlého čtení (online learning)

Rozečti.se je online výuková aplikace, prostřednictvím které je možné se naučit dovednost rychlého, respektive efektivního čtení a výrazně navýšit efektivitu čtení při práci či studiu.

Jde o online aplikaci, která samoukům pokrývá vše potřebné – zprostředkovává potřebnou teorii ve formě psaných vysvětlení, vizuálních doporučení i videí a především poskytuje dostatek procvičovacích materiálů pro samostatné učení.

Postup výukou je rozdělen do 20 výukových lekcí, které postupně rostou na obtížnosti (doporučených je alespoň 14, zbytek je jakýsi bonus pro nejlepší). Každá tato lekce zahrnuje část rozšíření zřakového rozpětí, zlepšení očních fixací, část nezbytné teorie s krátkým testem a nakonec test rychlosti čtení pro zakončení lekce [ZWINGER et. al. 2013].

Dlouhodobé výsledky a statistiky výukové aplikace podtrhují efektivnost drilových cvičení v interaktivní e-learningové formě. Jedním ze základních předpokladů pro výuku rychlého čtení je to, aby s vyšší rychlostí neklesala výtěžnost informací, respektive neklesalo zapamatování čteného.

Že k tomuto nedochází, a předpoklad je tak naplněn, víme na základě měření výsledků zapamatování u testů před začátkem výuky a po jejím absolvování (tedy následně na testech s požadavkem na násobně vyšší rychlost čtení).

Zatímco průměr úspěšnosti odpovědí na otázky u počátečních testů všech uživatelů napříč aplikací je zhruba 83 %, tak průměrná úspěšnost odpovědí při násobně vyšších rychlostech čtení v lekci 11 a vyšší je zhruba 81 %. Konkrétní průměrné rychlosti čtení pro tato měření jsou zhruba 214 slov za minutu na počátku výuky, respektive zhruba 583 slov za minutu v druhém případě.

Zajímavostí může být to, že na vzorku skupiny vysokoškolských studentů ÚISK došlo k naměření o zlomek vyššího procenta zapamatování čteného až po výuce. Konkrétně dosáhla tato skupina průměrně na 81% úspěšnost při začátku výuky a asi 81,5% úspěšnost po výuce. Rychlost skupiny byla relativně blízko celkovému průměru za všechny uživatele aplikace (zhruba 232 slov za minutu na počátku a zhruba 570 slov za minutu po výuce).

Vzhledem k dlouhodobosti těchto výsledků a neměnnému trendu, která jsou pozorována již téměř 2 roky od spuštění aplikace, je možno tato měření považovat za reprezentativní a naznačující vysokou účinnost interaktivní drilové výuky.

## Průzkum u absolventů povinného předmětu Kurz rychlého čtení na ÚISK FF UK

Na *Ústavu informačních studií FF UK v Praze* probíhají již od zač. 90. let pro studenty prvního ročníku kurzy rychlého čtení vedené doc. Richardem Papíkem, Ph.D. (od roku 1996 v rámci úvodního setkání pro studenty 1. roč. ÚISK na Albeři v jižních Čechách ve výcvikovém středisku Univerzity Karlovy). Kurzy využívají k nácviku technik racionálního čtení tištěných testů/cvičení, účastník kurzu sám pak vyhodnocuje testy (počet přečtených slov, míru pochopení atd.)<sup>5</sup>. Představu o metodě rychlého čtení a o technikách jejího nácviku je možné získat z publikace „*Naučte se číst!*“<sup>6</sup>. Zakladatelkou kurzů rychlého čtení na ÚISK FF UK byla na přelomu 80. a 90. let minulého století PhDr. Lidmila Vášová, mj. autorka významných monografií k tématům čtenářů a uživatelů, a také k tématu bibliopedagogiky, které odborně a populárně rozvíjí již desítky let a které je populární v současnosti i v knihovnách.

Díky spolupráci doc. R. Papíka s řešitelským týmem *Rozečti.se* dostali studenti ÚISK FF UK v posledních dvou letech (akademickém roce 2012/2013 a 2013/2014) možnost zdarma využít tuto online aplikaci v rámci předmětu *Kurz rychlého čtení*. Vznikly tak podmínky pro srovnání výuky metod racionálního čtení klasickým způsobem a výuky v online prostředí.

Cílem průzkumu bylo zjistit, jak studenti Kurzu rychlého čtení, kteří prošli oběma formami výuky, vnímají jejich rozdíly (kurz rychlého čtení v klasické podobě = tištěné testy a tištěné cvičební materiály vs. Kurz v elektronické podobě = online prostředí *Rozečti.se*) a jaké prostředí pro nácvik preferují. Výsledek průzkumu, byť byl proveden na malém počtu studentů, může naznačit, jak percepce tištěného resp. elektronického média ovlivňuje učení/nácvik technik racionálního čtení a jaké rozdíly a problémy vnímají studenti jako důležité.

K provedení průzkumu byl použit anonymní online dotazník, vytvořený na platformě Google. Studenti byli cíleně osloveni pomocí emailu zasláného prostřednictvím informačního systému UK. Ze 34 studentů 1. roč. baka-lářského studia, kteří prošli oběma verzemi kurzu, odpovědělo na dotazník 16 (47% návratnost).

Dotazník se zaměřil na zjištění těchto skutečností:

- preference klasické / elektronické verze výuky (ot. 1)
- přednosti klasické / elektronické verze (ot. 2, 3)
- otevřené otázky – jaké studenti vidí výhody obou verzí (ot. 2, 3)
- který typ cvičení vnímali studenti jako obtížnější (ot. 4)
- významné rozdíly mezi oběma verzemi (ot. 5)
- obtíže/omezení při nácviku rychlého čtení (ot. 6)
- motivace k nácviku technik (srovnání verzí) (ot. 7)
- individuální zlepšení po absolvování kurzu (ot. 8)
- vnímání online systému *Rozečti.se* (ot. 9)
- možnost dalšího komentáře (ot. 10)

## Shrnutí výsledků a zjištění průzkumu

- 1) Přes 60 % studentů preferuje nácvik technik rychlého čtení v elektronické podobě.
- 2) Třetina studentů uvádí výhody klasické výuky (tištěných testů), zbytek výhody nevidí.
- 3) Tři čtvrtiny dotázaných vidí výhody online verze kurzu.
- 4) Většina studentů (téměř 70 %) vnímá online systém jako lépe motivující k dalšímu nácviku technik rychlého čtení.
- 5) Nejčastěji cítili studenti individuální zlepšení ve zvýšení rychlosti čtení (téměř všichni účastníci – 13)<sup>7</sup>, polovina uvedla zlepšení také v chápání textu (8).

5 Průměrné zlepšení studentů kurzu se pohybuje v rozmezí 50–100 %, ale výjimkou není ani zlepšení o 200 % a více.

6 PAPIK, Richard. 1992. *Naučte se číst!* V Praze: Grada. ISBN 80–85424–93–2.

7 Ze statistik aplikace *Rozečti.se* vyplývá, že se rychlost čtení u studentů ÚISK FF UK zvýšila z průměrných 231,5 slova za minutu na začátku online kurzu (lekce 0) na průměrných 570,3 slova za minutu na konci kurzu (lekce 11 a výš).

- 6) Obtížnost cvičení byla pro studenty v podstatě srovnatelná, o něco více než polovina studentů označila za obtížnější cvičení na rozšiřování zrakového rozpětí.
- 7) Jako nejčastější rušivé faktory při nácvičku rychlého čtení uvádějí studenti hluk v okolí, vlastní nesoustředěnost a vědomí časového limitu pro zvládnutí cvičení.
- 8) Vnímání aplikace *Rozečti.se* bylo pozitivní, více než 60 % studentů považuje prostředí za příjemné, čtvrtina za velmi příjemné.

Mezi uváděné výhody klasické verze kurzu, která využívala tištěná cvičení a testy, patřilo:

- možnost nácvičku kdekoli, i bez připojení k internetu (vhodná je kombinace obou metod)
- klasická verze vyžaduje větší dril
- příprava na využití technik rychlého čtení na nosiči (ve formě), kterou respondent více využívá (tištěná verze)
- možnost vrátit se k rozpracovanému testu (nehrozí nezvládnutí testu kvůli časovému limitu)
- menší fyzické obtíže (únava očí)

U online learningu v prostředí *Rozečti.se* vidí studenti tyto výhody:

- důkladnost kurzu, podrobné (systémové) provedení jednotlivými kroky nácvičku
- motivace pro rychlejší zlepšování se, motivace vyplývající ze soutěživosti (srovnání s ostatními)
- jednoduché a přesné vyhodnocení testů (vypočítá sám systém)
- flexibilita kurzu, různé druhy textů
- zlepšení je dobře viditelné
- nemožnost vracet se zpět zlepšuje postřeh
- nutnost dodržovat nastavené podmínky
- vhodné pro generaci, která je zvyklá fungovat v online prostředí

## Závěr

Metody efektivního čtení jsou reálnou záležitostí a mohou k nim napomoci intenzivní cvičení z metodik tzv. rychlého čtení (racionálního čtení, rychločtení), které historicky spadají již do dvacátých let minulého století (první kurzy se uskutečnily na amerických univerzitách a postupně se rozšířily přes Evropu až do České republiky a na Slovensko, tehdy do Československa, v 60. a 70. letech minulého století). Rychlé čtení neznamená čtení jednou konstantní, byť vysokou rychlostí, ale jedná se o dynamicky se měnící způsob čtení, které je v rychlosti čtení přizpůsobeno textu a schopnostem čtenáře rozumět textu. Střídání rychlosti je naopak velmi vhodné a podléhá tzv. strategii čtení ze strany každého čtenáře. Nácvičku rychlejšího čtení není obtížný metodicky, ale je spíše náročný na vůli absolvovat důkladně cvičení a lépe se soustředit na proces čtení a posléze metody aplikovat do reálných textů. Určitě je velkou profesionální i osobní výhodou, jestliže informační pracovník a knihovník si je vědom různých způsobů čtení a umí je aplikovat sám, anebo dokonce do nich zaučovat čtenáře a uživatele. Rychlé čtení není také povrchním návodem k rychlé četbě uměleckých textů, ale je vhodné pro čtení textů věcných (např. novinové články, vybraně odborné články, administrativní texty). Na čtení textů uměleckých pak zbývá mnohem více času. Metody efektivního čtení mají také navodit ne spěch a stres při čtení, ale právě schopnost informace třídit na podstatné a méně podstatné. To je v důsledku tzv. kvantitativního nárůstu informací téměř nezbytnou dovedností, zejména pak u informačního profesionála a knihovníka.

---

## Literatura

ANDROSJUK, V. G. O nekatorych individualno-psichologičeskich osobennostjach ponimanija teksta. *Naučno-Techničeskaja Informacija*. 1981, ser. 2, č. 5, s. 1–4. ISSN 0548–0019.

DILLON, A.; MACKNIGHT, C.; RICHARDSON, J. Reading from paper versus reading from screen. *Computer Journal*. 1988, vol. 31, no. 5, s. 457–464. ISSN 0010–4620.

DYSON, M. C. How physical text layout affects reading from screen. *Behaviour & Information Technology*. 2004, vol. 23, no. 6, p. 377–393. ISSN 0144–929X.

PAPÍK, R. *Naučte se číst!* Praha : Grada, 1992. s. 181. ISBN 80–85424–93–2.

PAPÍK, R. Vliv kvantitativního růstu informací na psychiku člověka s důrazem na vizuální vnímání : možnosti efektivnějšího příjmu informací. In SEDLÁČKOVÁ, B. *Acta bibliothecalia et informatica*. 1. Opava : Slezská univerzita Opava, Filozoficko-přírodovědecká fakulta, Ústav bohemistiky a knihovnictví, 1996, s. 73–86. ISBN 80–85879–87–5.

PAPÍK, R.; DROBÍKOVÁ, B. Relationship between effective reading and Human-computer interaction. In *International Conference on Human-Computer Interaction and Information Services, held in November 10, 2008 in Academy of Sciences of Czech Republic*. Brno : Tribun EU, 2009, s. 57–66. Dostupný také z WWW: <<http://uisk.ff.cuni.cz/detail.do?articleId=6656>>. ISBN 978–80–7399–868–4.

PAPÍK, R. Metody rychlého čtení jako nástroj osobní ekologie. In *Information ecology and libraries : proceedings of the International conference organized on the occasion of the 90th anniversary of the establishment of the Faculty of Philosophy at Comenius University in Bratislava, 10–12 October 2011*. Bratislava : Univerzita Komenského, 2011, s. 99–109. Dostupný také na WWW: <[http://www.fphil.uniba.sk/fileadmin/user\\_upload/editors/kkiv/Dokumenty/IEL\\_web.pdf](http://www.fphil.uniba.sk/fileadmin/user_upload/editors/kkiv/Dokumenty/IEL_web.pdf)>. ISBN 978–80–223–3087–9.

SHENK, D. *Data smog : surviving the information glut*. San Francisco : Harper Edge, 1997. 250 s. 0–06–018701–8

WRIGHT, P.; LICKORISH, A. Proof-reading texts on screen and paper. *Behaviour and Information Technology*. 1983, vol. 2, no. 3, s. 227–235. ISSN 0144–929X.

ZIELKE, W. *Jak číst rychleji a lépe*. 2. vyd. Praha : Svoboda 1988. 168 s.

ZWINGER, Michal; HUDEČEK, Michal; KREJČÍ, Jana; PAPÍK, Richard. Rozečti.se – online výuka rychlého čtení. *ITlib : informačné technológie a knižnice*[online]. 2013, č. 2 [cit. 2014–05–10]. Dostupný z WWW: <[http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2013/2/rozecti.se-online-vyuka-rychleho-cteni.html?page\\_id=2476](http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2013/2/rozecti.se-online-vyuka-rychleho-cteni.html?page_id=2476)>. ISSN 1336–0779.

### **Mgr. Věra Pilecká, Ph.D.**

Je odbornou asistentkou na Ústavu informačních studií FF UK v Praze, kde také v roce 2014 dokončila doktorská studia. Zaměřuje se na téma vztahu informační vědy a systému kognitivních věd, kognitivní aspekty informační vědy, vyhledávání informací a problematiku komunikace člověk-počítač. Zároveň pracuje v Ústřední knihovně ČVUT v Praze, kde se věnuje podpoře studia a podpoře vědy, včetně podpory online publikování.

### **Ing. Michal Hudeček**

Autor konceptu *Webové režie*<sup>®</sup>, zabývá se studiem chování lidí na internetu. Přednáší na mezinárodních konferencích mj. pro UNESCO. Příležitostně komentuje v televizi a tisku aktuální dění v oblasti user experience designu, crowdsourcingu a crowdfundingu. Prostřednictvím své firmy Maintop Businesses pomáhá rozjždět inovativní online projekty.

### **PhDr. Jana Krejčí**

Je absolventkou oboru Informační studia a knihovnictví na Ústavu informačních studií a knihovnictví FF UK v Praze. V současné době pracuje v knihovně Matematicko-fyzikální fakulty Univerzity Karlovy. Zajímá se o pro-

blematiku rychlého čtení už od bakalářského studia, což ji také přivedlo v roce 2012 ke spolupráci s projektem Rožečti.se.

---

**Ing. Michal Zwinger, MIM**

Absolvent Vysoké školy ekonomické v Praze, oboru CEMS International Management, nadšenec do moderních technologií a spoluzakladatel Rožečti.se (<http://www.rozectise.cz>) . Kromě Rožečti.se se podílel/í na realizaci dalších online výukových nástrojů, což ho přivedlo k hlubšímu profesnímu zájmu o e-learning.

# Co je to knihovna a k čemu slouží – analýza výpovědí dětských a dospívajících respondentů

**Pilná Martina**

*Martan.pilna@seznam.cz*

**Remešová Alžběta**

*betka.remesova@seznam.cz*

**Abstrakt:** V rámci diplomových prací a v rámci projektu Knihovna v mezigeneračním pohledu zkoumáme, jaký význam má pojem knihovna pro dětské a dospívající respondenty. Projekt má za cíl nabídnout kvalitativním výzkumem podloženou studii proměny chápání funkcí a společenských rolí knihovny v závislosti na věku jejích stávajících či potenciálních uživatelů. Zkoumání tohoto typu jsou klíčová zejména pro přípravu pracovníků knihoven komunitního typu - umožňují jim poznat vycházet z vnitřních úvah a motivací jednotlivých kategorií uživatelů.

**Klíčová slova:** prepubescent, pubescent, vývojová psychologie, knihovna, knihovnictví, hloubkové rozhovory, sémantický diferencál, Q-třídění

## Cíl

Naším úkolem v rámci kvalitativního šetření je zjistit, co pro ně knihovna znamená, jaké asociace a konotace v nich tento pojem vzbuzuje a zda vědí, k čemu knihovna slouží, jaké služby nabízí, jaké jsou její aktivity. Fenomenologická studie (hloubkový rozhovor s každým respondentem) je těžištěm prací, dále je k získání dat užito aplikací technik psychometrie. Práce se zaměřují na analýzu pojmu knihovna, asociace a konotace tohoto pojmu a analýzu pojmu knihovna jako instituce. Cílem takto koncipovaných prací je komplexní poznání způsobu a směru uvažování daných skupin respondentů o knihovně. Zjišťujeme, jaká je funkce a role knihovny v současné společnosti a také motivaci mínění uživatelů o knihovně, což vede k efektivnější práci knihovníků se specifickými komunitami.

Nejdůležitější metodou pro zjištění dat jsou hloubkové respondenty, z nich pak vychází aplikace elementárních metod psychometrie, což je sémantický diferencál a Q-třídění.

## Charakteristika dítěte mladšího školního věku

Jako mladší školní věk se většinou označuje doba od 6 let, kdy žák nastupuje do školy, do 11 - 12 let, kdy začínají první známky pohlavního dospívání. V tomto období nejsou změny převratné jako v útlém a předškolním věku, ani bouřlivé jako v pubertě. Psychoanalýza pojmenovává toto období jako období „latence“, to však není úplně správné, protože vývoj dítěte i v této etapě pokračuje trvale a plynule ve všech směrech. Tuto fázi věku bychom mohli také označit jako věk střízlivého realismu. Dítě je zaměřeno na to co je a jak to je, chce pochopit okolní svět a věci v něm „doopravdy“. Školák se stále více zajímá o knihy, kterého poučují o věcech, lidech a zemích, a rozšiřuje tak vlastní poznání zkušenostmi uloženými v cestopisech, v robinzonkách a indiánkách, v historických a válečných povídkách atd.

Vývoj pozornosti závisí na dosažení určitého stupně zralosti CNS. Kvalita i kapacita pozornosti se v průběhu školního věku mění. Dovednost soustředit se na podnět po určitou, nezbytně dlouhou dobu dozrává na počátku školního věku a můžeme ji považovat za jednu ze složek školní zralosti. Délka soustředění je v tomto období ještě

omezená. V 7 letech se dítě dokáže soustředit asi 7–10 minut, v 10 letech 10–15 minut. Okolo 8–11 let se rozvíjí selektivita a schopnost pozornost přesouvat.

Průměrný chlapec vyroste od 6 do 11 let zhruba o 30cm více a jedenáctiletá dívka je přibližně o centimetr vyšší než chlapec. Váhou se chlapec dostane z 22 na 37kg a dívka je o něco málo těžší, protože má širší pánev. Dětem začíná růst druhý chrup, mění se čelist a tvar spodní části obličeje, pozměňuje se i tvar rtů. Mozek ještě roste, avšak kolem desíti let se jeho růst výrazně zpomalí.

## Hloubkové rozhovory

V první části výzkumu jsme prováděly s respondenty hloubkové rozhovory. Prováděly jsme s respondenty polostrukturované rozhovory. V rozhovorech jsme zjišťovaly postoje dětí k pojmu knihovna a k čemu podle nich slouží. Naší cílovou skupinou byly žáci 1. – 5. tříd. Rozhovory jsme prováděly na dvou základních školách. Jednalo se o Základní školu v Ludčeovicích, kde jsme zpovídaly děti třetí třídy a o soukromou Anglickou základní školu v Ostravě, kde jsme prováděla rozhovor s dětmi první třídy. Dále jsem v rámci knihovnické praxe prováděla rozhovory v Městské knihovně, pobočka Vietnamská, kde byly děti různého věku. Rozhovorů pro naši diplomových prací se celkově zúčastnilo 35 dětí. Snažily jsme se o to, aby vzorek dětí, se kterými jsme rozhovory prováděly, byl co nejpestřejší.

S každým respondentem jsme hovořily v průměru 20 minut. Délka pohovoru záležela hlavně na tom, jak se děti styděly. Paní učitelky nám vycházely vstříc, ke každému dítěti, se kterým jsem prováděla rozhovor, mi sdělily komentář k osobnosti, např. ten je šikovný, ta se stydí, s tím to budeš mít těžší... Na začátku rozhovorů s dětmi proběhlo krátké představení, proč děláme tenhle výzkum a čeho chceme dosáhnout. Hlavní otázka, na kterou jsme se děti ptaly, byla: Co je to knihovna? A k čemu slouží? Pro větší konformitu probíhaly rozhovory s dětmi o samotě. Následně jsme dětem pokládaly i další doplňkové otázky například: Jak se jim v knihovně líbí, zda se účastní i soutěží, které knihovna pořádá, jestli je knihovna mladá nebo stará a zda by něco na knihovně změnily? Tyto doplňkové otázky jsme kladly hlavně dětem, které byly méně komunikativní, odpovídaly na kladené otázky pouze jedním slovem. Rozhovory prováděny s dětmi nebyly nějak náročné, pouze u některých stydlivějších jedinců jsme se je snažily povzbuzovat k mluvení pokládáním vedlejších otázek nebo nabídnout možnosti různého pohledu na základní otázku.

Z těchto rozhovorů jsme pak vytvořily nejčastější odpovědi respondentů.

### **Zde jsou nejčastější odpovědi dětí, které se týkají mé hlavní otázky:**

- 1) Knihovna je velký dům, kde je plno knih.
- 2) Ke čtení a půjčování knih, časopisů domů.
- 3) K odpočinku a relaxaci.
- 4) Nemusíme si díky knihovně kupovat knihy.
- 5) Hrají se tam hry a pořádají se besedy.
- 6) Naučíme se do školy.
- 7) Naučíme se číst z knížek.
- 8) Půjčování knih, které jsou seřazeny abecedně.
- 9) V knihovně musí být ticho.
- 10) Rozvíjíme si tam fantazii a získáme informace.

Z rozhovorů vyplynulo, že děti vidí knihovnu jako ideální místo, na kterém by nic neměnili. Jsou tam milé paní knihovnice, pořádají se tam besedy.

## Charakteristika dospívajícího

Mezi 11. a 20. rokem věku, dochází k mnoha změnám somatickým, psychickým a sociálním. Mluvíme o době přechodné mezi dětstvím a dospělostí. Toto období nazýváme jako pubescenci. Asi nejvýraznější je dospívání tělesné.

Zevnějšek tvoří pro dospívající téměř vždy nejdůležitější součást osobnosti, a tak svou proměnu přijímá zpravidla velmi těžce. U některých jedinců dochází k naprosté ztrátě sebejistoty. Dochází k několika extrémům, dospívající je na svou změnu vzhledu buď pyšný, nebo naopak se zcela za svůj „nový“ vzhled stydí. Tito jedinci se svým vzhledem zápasí, snaží se ve společnosti nevyčnívat nebo se různými způsoby brání. Obecně platí fakt, že dříve dospívají dívky než chlapci. Problémy může způsobovat také to, že častokrát je fyzické dospívání rychlejší než dospívání fyzické, a ne vždy jej tedy jedince zvládá. Tělesné změny přináší rozdíly u obou pohlaví. U chlapců se projevuje jako největší změna především růst, související i s nárůstem svalů. Naopak u děvčat se více projevují sekundární pohlavní znaky, které u chlapců tak viditelné nejsou. Z těchto proměn jasně vyplývá, že děvčata se také více zaobírají svou úpravou, jak v oblečení, tak účesy a celkovým zevnějškem. Díky dobrému vzhledu je jedinec respektován a získává vyšší sociální roli.

Dospívající také provázejí emoční výkyvy, změny nálad, přecitlivělost a celkové větší labilita. To vše přináší hormonální změny. S těmito výkyvy přichází také obtíže při koncentraci a pozornosti, můžeme tedy sledovat také zhoršení výsledků prospěchových. Ke zlepšení vývoje dochází v procesech poznávacích a logických operací. Dospívající je schopen uvažovat hypoteticky, osvojuje si abstraktní uvažování. Promýšlí různé možnosti, uvažuje systematicky a myšlenky kombinuje a spojuje. To jej ale přivádí na scestí, má dojem, že umí vše vyřešit a své uvažování přeceňuje. Navíc pubescent na svých názorech tvrdě lpí, přitom si však nedokáže připustit, že nedokáže rozlišovat reálné a pravděpodobné a jeho mínění je silně ovlivňováno emocionálním zaujetím.

Vyvíjí se další schopnosti jedince, jako je síla, hbitost, koordinaci. I proto dospívající inklinují ke sportu a jiným aktivitám. Roste obliba o četbu, hudbu, film a divadlo. Roste slovní zásoba, u některých spatřujeme snahu o vlastní literární či výtvarné pokusy. Liší se preference v četbě. Z původně dobrodružných témat vzniká zájem o historická, společenská témata. U dívek roste zájem o milostné romány, chlapci začínají objevovat science-fiction, někteří jedinci i o dříve méně oblíbenou poezii.

Prospěch ve škole je v posledních letech školní docházky důležitý hlavně ve výběru budoucího povolání. Pubescent se musí více věnovat úvahám o profesním uplatnění, musí sám sebe umět zhodnotit a sám sobě přisoudit vhodnou alternativu dalšího vývoje. Dospívající obvykle ví, čím by profesně být nechtěl, o svém uplatnění ale pouze spekuluje. V tomto dochází k přirozenému sklonu dospívajícího hlavně ke stránkám praktickým – jaká je pracovní doba a výdělek. Snaží se také identifikovat se s rolí svých rodičů – často vybírá podle jejich pracovního uplatnění nebo vybírá na jejich popud.

Rodiče a učitelé přestávají být pro pubescenta autoritami, odmítá svou podřízenou roli. Dochází tak k neustálým diskuzím s rodiči, někdy i učiteli. Tímto se snaží získat svou vlastní autoritu. Odsuzuje dospělé a nutí své okolí k rovnoprávnosti tím, že nejen on, ale i dospělí musí dodržovat pravidla.

Problémovou bývá i komunikace s dospívajícím. Jeho řeč je zkratkovitá, často velmi negativní, užívání zaběhnutých frází. Dochází k argumentování všeho, pubescent má na vše svůj názor, názor rodičů vnímají jako zastaralý a hloupý. Ale špatná komunikace pochází i ze stran rodiče, kteří často nemají trpělivost na to s dospívajícím jedincem diskutovat, často začnou vytykávat maličkosti a zcela se vytratí problém, kvůli kterému dospívajícího oslovili. Jiná je naopak komunikace s vrstevníky, ti mají vytvořen vlastní styl komunikace, ve kterém užívají slova a výrazy, které jsou pro jejich skupinu typické.

## Hlubkové rozhovory s dospívajícími respondenty

Pro rozhovory byli vybráni chlapci i dívky z různých oblastí. Odpovídali žáci ze základních škol, ale i z víceletého gymnázia. Dospívající pocházejí z vesnice i z města, kde mají možná studenti blíže ke knihovně jako takové. Rozhovory probíhaly přibližně 30 minut s každým respondentem. Celkově bylo dotazováno 25 respondentů. Ti byli dotazováni pouze na základní otázky - co je to knihovna a k čemu slouží. Rozhovory nebyly náročné, přestože ne všichni byli uživateli nějaké knihovny, celkové povědomí o knihovně mají, bylo znát, že jsou informovaní, pravděpodobně z lekcí bibliografické výchovy, ale také ze školy. Pouze u některých jedinců bylo nutné povzbuzovat je k hovoru, rozhovor korigovat či nabídnout různé možnosti pohledu. Pro lepší náhled na rozhovory uvádíme 10 nejčastěji se vyskytujících odpovědí:



- Budova, kde se půjčují knihy.
- Slouží k relaxaci a odpočinku.
- Půjčování knih do školy.
- Půjčovna knih, které jsou seřazeny abecedně a taky časopisů.
- Pořádají se tam výstavy.
- Možnost půjčení knih bez nutnosti koupení.
- Tiché a příjemné prostředí.
- Do knihovny chodí staří lidé nebo ti, co mají volný čas.
- Knihovna je nudná, nepořádá žádné akce.
- Díky knihovně si rozvíjíme fantazii a také naše znalosti.

## Q třídění

Tato metoda vznikla ve 30. letech 20. století. Za jejího zakladatele je pokládán britský autor William Stephenson. Navzdory použití kvantitativní analýzy zůstává kvalitativní metodou, neboť staví na induktivní logice, která dává výzkumu explorativní charakter.

Q-třídění připomíná v mnohém dotazníkovou šetření. Pracuje se sadou výroků, které reprezentují možné odpovědi na nějakou základní otázku, v našem případě se jednalo: Co je to knihovna? A k čemu slouží? Respondenti, vyjadřují míru souhlasu s danými výroky. Respondenti musí výroky vzájemně porovnávat a musí jim přidělovat stupně významu od maximálního souhlasu po naprostý nesouhlas, přičemž každá úroveň významu smí být obsazena zcela určitým počtem výroků. Výroků může být libovolný počet, třídění musí být tomuto počtu uzpůsobeno tak, aby na jeho krajích vždy figurovalo menší množství výroků než uprostřed. Tento postup donutí respondenty skutečně uvažovat o prioritách.

Výroky se doporučujeme rozepsat na kartičky a přikládat do pyramidy. V Q třídění je nejvýhodnější oproti dotazníkům, že respondent se musí rozhodnout, s čím souhlasí více a s čím méně. Q-třídění tak umožňuje zadavateli si učinit přesnější představu o prioritách dotyčného respondenta.

## Použité výroky Q-třídění

- 1) Knihovna slouží jako paměť našeho národa.
- 2) Knihovna slouží jen k výpůjčce knih, časopisů a CD.
- 3) Bez knihovny si nedokážu představit život.
- 4) Knihovna slouží k odpočinku a relaxaci a k trávení volného času.
- 5) Díky knihovně si rozvíjíme fantazii.
- 6) Knihovna pořádá besedy, přednášky, výstavy a hry.
- 7) Knihovna slouží ke vzdělávání a získávání informací.
- 8) Knihovna je společenské centrum, které sdružuje lidi různého věku, pohlaví, národnosti a zájmů.
- 9) Díky knihovně si mohou zapůjčit knihy bez nutnosti zakoupení.
- 10) Čtení knih působí pozitivně na utváření osobnosti člověka.
- 11) Knihovna se modernizuje a snaží se přizpůsobit služby aktuálním trendům.
- 12) Do knihovny chci chodit celý svůj život.
- 13) V dnešní době internetu je knihovna zbytečná a nahradí ji digitalizace (e-book).
- 14) Knihovna působí zastarale a nemoderně.
- 15) V dnešní době je zbytečné navštěvovat knihovnu.
- 16) Nechtěl bych být uživatelem knihovny.
- 17) Knihovna slouží jen k výpůjčce knih, jinou funkci nemá.
- 18) V knihovně není zábava, je nudná.
- 19) Knihovna je vzdělávací instituce.
- 20) Do knihovny chodí jen staří lidé a šprti.

## Sémantický diferenciál

Tato metoda umožňuje měřit individuální psychologické významy určitých objektů u jednotlivých osob. Tuto metodu vytvořil v roce 1957 americký profesor C. Osgood. Respondenti zaznamenávají svoje mínění o objektech výběrem určitého bodu na těchto škálách. Krajní body jsou tvořeny vždy dvojicí adjektiv protikladného významu. Respondenti vyjadřují volbou bodu na škále míru vlastnosti, jež je vyjádřena příslušnou dvojicí adjektiv. Jednotlivým bodům se potom přiřazují číselné hodnoty 1 až 7. Škály je nutné volit podle povahy posuzovaných objektů.

## Průběžné výsledky výzkumu

I z hrubého odhadu lze říci, že pubescenti vnímají knihovnu pozitivně, jeví se jim jako užitečná instituce. Přestože panují určitě předsudky mezi lidmi, ale i mezi respondenty, knihovna si svoji pozici udržuje. Na respondenty působí kladně, většina ji také aktivně navštěvuje. Hlavním plus, které respondenti uvádějí, je půjčování i nových knih bez nutnosti koupění. Kladnou hodnotu, již přisuzují knihovně je i její funkce relaxační. Rozvíjení znalostí a získávání informací z četby jsou také hodnoty pro knihovnu plusové. Naopak negativně působí knihovna jako instituce, respondentům vadí, že nepořádá více zábavných akcí. Pro mnohé je knihovna přežitkem, který může být užitečným jmenem pro staré lidi. Na množství respondentů ze skupiny dospívajících knihovna působí zastarale, nemoderně.

---

### Literatura:

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. 522 s. ISBN 80–7178–308–0.

LANGMEIER, Josef a KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie*. Vyd. 3., přeprac. a dopl. Praha: Grada, 1998. 343 s. Psyché. ISBN 80–7169–195–X.

KERLINGER, Fred N. *Základy výzkumu chování: pedagogický a psychologický výzkum*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1972. 705 s.

URBÁNEK, Tomáš, DENGLEROVÁ, Denisa a ŠIRŮČEK, Jan. *Psychometrika: měření v psychologii*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011. 319 s. ISBN 978–80–7367–836–4.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. 407 s. ISBN 978–80–262–0219–6.

---

### Mgr. Martina Pilná

Vystudovala obor Knihovnictví se zaměřením na veřejné knihovny komunitního typu na Slezské univerzitě v Opavě. V letech 2013 a 2014 byla členkou řešitelského týmu projektu Knihovna v mezigeneračním pohledu. V současnosti hledá práci a uplatnění v některé knihovně.

---

### Mgr. Alžběta Remešová

Vystudovala obor Knihovnictví se zaměřením na veřejné knihovny komunitního typu na Slezské univerzitě v Opavě. V letech 2013 a 2014 byla členkou řešitelského týmu projektu Knihovna v mezigeneračním pohledu. V současnosti pracuje v Městské knihovně Lipník nad Bečvou, kde zajišťuje katalogizaci a profilování fondu studovny a čítárny, školení ICT pro veřejnost, činnost Městského evropského informačního střediska. Podílí se na informačním vzdělávání žáků a studentů a na organizování kulturních a vzdělávacích akcí.

# Spolupráce paměťových institucí v Digitální knihovně Moravskoslezského kraje

Prchalová Lea  
*prchalova@svkos.cz*

Oravová Monika  
*oravova@svkos.cz*

**Abstrakt:** Příspěvek popisuje začátky budování Digitální knihovny Moravskoslezského kraje včetně vymezení hledisek pro výběr dokumentů k digitalizaci a popisu nástrojů k jejich nalezení. Hlavní část prezentace se týká projektu Digitalizace a ukládání dat, součásti multiprojektu e-Government Moravskoslezského kraje (II.–VI. část výzvy), který byl podpořen financemi z Evropského fondu pro regionální rozvoj prostřednictvím Integrovaného operačního programu. Zprvu byl v projektu digitalizován fond osmi paměťových institucí v rozsahu 306 000 stran a zadruhé byla vybavena krajská digitalizační jednotka. Projekt probíhal v letech 2012–2013. Výsledky jsou k dispozici na adrese: <http://camea.svkos.cz/search/>.

**Klíčová slova:** digitalizace, evropské projekty, Moravskoslezský kraj, regionální dokumenty.

Počátky digitalizace v krajské knihovně Moravskoslezského kraje lze datovat do roku 2005, kdy došlo v závěru roku k pořízení základní digitalizační techniky (planetárního skeneru Atlas, skenovacího softwaru Atlas a softwaru pro tvorbu metadat Sirius) a kdy byla zahájena realizace dlouhodobého úkolu záchrany tisíců dokumentů. Pro digitalizaci bylo možno vyčlenit pouze jednoho pracovníka. (Později navýšeno na 1,5 úvazku.)

Samotnému technickému zpracování však předcházely úvahy nad tím, zda zařadit pouze dokumenty nacházející se v institucích zřizovaných Moravskoslezským krajem či zda pojmout Digitální knihovnu MSK co nejobsažněji, aby zahrnula vzácné regionální publikace vypovídající o politické, hospodářské, národnostní, sociální či kulturní problematice, charakterizující region vymezený přibližně hranicemi dnešního MSK. Naštěstí vedení knihovny prosadilo druhý úhel pohledu a mohla začít mravenčí práce na vytipování vhodných dokumentů.

Základními kritérii výběru se staly:

- Obsah.
- Časové hledisko – převážně 19. století a 1. polovina 20. století.
- Fyzický stav – přednost měly dokumenty, kde hrozil brzký zánik vzhledem k degradaci kyselého papíru, ale současně byl zvažován stupeň poškození tak, aby celková pracnost digitalizace měla vůbec smysl.
- Četnost výpůjček a zájem badatelů.

Při výběru dokumentů pracovala MSVK se sekundárními informačními zdroji, ale rovněž využívala informací z práce s primárními prameny přímo v terénu, a to zejména při zpracování retrospektivní regionální bibliografie. Bedlivé zkoumání katalogů, bibliografických databází i tištěných bibliografií přineslo své ovoce. Soupisy s návrhy publikací k digitalizaci pak byly předány knihovnám muzeí a archivu, které v mnohých případech návrhy obohatily. Vznikl soubor o cca 1 420 000 stranách, které byly postupně digitalizovány vlastními silami MSVK či za podpory dotačních programů Ministerstva kultury VISK (v letech 2008–2010).

Počínem k výraznému obohacení Digitální knihovny MSK bylo rozhodnutí vedení kraje zahrnout projekt Digitalizace a ukládání dat do multiprojektu e-Government Moravskoslezského kraje (II.–VI. část výzvy). Projekt byl z 85 % z celkových 8,3 mil. Kč financován Evropským fondem pro regionální rozvoj, 15 % nákladů pokrýval rozpočet kraje. Projekt, v němž se krajská knihovna stala oficiálním partnerem kraje, zahrnoval dvě části, a to

digitalizaci knihovních fondů (s realizací od října 2012 do září 2013) a krajskou digitalizační jednotku (s realizací v období září až listopad 2013). Obě veřejné zakázky získala firma Konica Minolta Business Solutions Czech, spol. s r.o. Druhá část spočívala v zásadní modernizaci digitalizačního pracoviště MSVK, která byla časově zamýšlena tak, aby bylo možno výsledky digitalizace testovat na nové technice a především v novém softwarovém prostředí včetně Krameria 4. Ačkoliv bylo zadání obou veřejných zakázek připravováno paralelně od roku 2011, došlo bohužel k situaci, kdy až třetí vyhlášení zakázky na krajskou digitalizační jednotku bylo úspěšné, což pro knihovnu znamenalo testování mimo vlastní pracoviště (zejména v Moravské zemské knihovně v Brně).

Digitalizace knihovních fondů obsáhla 306 000 stran z fondu MSVK a následujících institucí:

- Archivu města Ostravy,
- Muzea v Bruntále,
- Muzea Beskyd ve Frýdku-Místku,
- Muzea Těšínska,
- Muzea Novojičínska,
- Ostravského muzea,
- Slezského zemského muzea v Opavě.

Jako partner Moravskoslezského kraje měla krajská knihovna řadu úkolů (nutno zmínit, že bez personálního posílení). Po výběru dokumentů bylo především třeba ověřit stav katalogizačních záznamů. V cca 50 % případů musela knihovna provést novou katalogizaci publikací, neboť neexistoval využitelný katalogizační záznam. V 90 % případů bylo žádáno o přidělení ČNB a zpočátku velmi pracný úkol spočíval v dodání dat do Registru digitalizace, do kategorie „ve zpracování“. (Tato činnost je již nyní zautomatizována.) Zástupce MSVK se zúčastnil předávek fondů u jejich vlastníků, kontroloval stav a úplnost. Před svozy připravoval tištěné předávací protokoly, elektronické seznamy i tištěné průvodky, které se vkládaly do dokumentů.

Rozsáhlý projekt provázely také problémy, a to kromě již zmíněného termínu realizace krajské digitalizační jednotky i záležitosti vlastní digitalizace.

Dlouhá časová lhůta mezi přípravou zadávací dokumentace a vyhlášením veřejné zakázky, během níž došlo k vydání nových standardů Národní digitální knihovny, znamenala průběžné a rozsáhlé konzultace ke změnám v tvorbě metadat. Potýkali jsme se rovněž s neúplností některých titulů periodik a museli jsme dohledávat chybějící ročníky a čísla v jiných institucích, např. ve Vědecké knihovně v Olomouci, Moravské zemské knihovně v Brně či Moravském zemském archivu v Brně. Ke zpomalení procesu digitalizace došlo též poškozenou vazbou, těsnou vazbou, velkou tloušťkou svazků starých novin, všitými reklamami apod.

Výstupem digitalizace jsou kompletní PSP balíčky o velikosti 6 TB, které byly předány knihovně současně s krajskou digitalizační jednotkou v prosinci 2013. Balíčky jsou nyní postupně kontrolovány a importovány do Krameria 4, jehož implementace byla součástí projektu shodně s konverzí cca 200 000 dříve digitalizovaných stran. Krajská knihovna projektem dále získala kvalitní skener umožňující snímání předloh až do formátu A1, server, pracovní stanici a software Procyon pro popis metadaty. Výsledky digitalizace, které se při každodenním importu obohacují o nové publikace, můžete zhlédnout na: <http://camea.svkos.cz/search/>.

---

## Ing. Lea Prchalová

Ukončila v roce 1981 pětileté studium na Vysoké škole báňské, Ekonomické fakultě, obor systémové inženýrství. V roce 1982 nastoupila do Státní vědecké knihovny v Ostravě, kde absolvovala rekvalifikační knihovnický kurz. Nejprve působila na metodickém oddělení, kde se věnovala především problematice zavádění výpočetní techniky do knihoven. Od roku 1986 pracovala jako řešitelka státního výzkumného úkolu Automatizace knihovnicko-bibliografických procesů v Jednotné soustavě knihoven. Stála u zrodu oddělení automatizace, v němž zastávala od roku 1986 vedoucí funkci. V roce 1995 vyhrála konkurz na Ministerstvu kultury ČR a stala se ředitelkou knihovny, která v rámci reformy veřejné správy přešla v roce 2001 pod Moravskoslezský kraj. V letech 2004–2006 spolupracovala na projektu novostavby knihovny, tzv. Černé kostky, jejíž návrh vzešel z mezinárodní architektonické soutěže. Byly zpracovány všechny stupně projektové dokumentace a zajištěny finanční prostředky, ale k realizaci bohužel nedošlo. Od roku 1996 je členkou Ústřední knihovnické rady, v letech 2000–2003 byla členkou správní rady Nadace

knihoven. Od roku 1995 je členkou rady Sdružení knihoven ČR, kde od roku 2010 působí ve funkci předsedkyně. Podílí se na přípravě strategických dokumentů, např. Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015. Od roku 2011 organizuje každoročně celostátní knihovnickou konferenci Knihovny současnosti.

Je nositelkou medaile Z. V. Tobolky jako ocenění práce pro rozvoj knihovnictví v České republice.

---

### **Mgr. Monika Oravová**

Vystudovala českou filologii, historii a žurnalistiku na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Po ukončení studia v roce 2001 nastoupila do Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě. Zde pracovala nejdříve jako bibliografka (tvorba retrospektivních regionálních bibliografií). Od roku 2004 působí jako vedoucí oddělení speciálních fondů a od roku 2009 jako zástupkyně ředitelky. Věnuje se mimo jiné problematice digitalizace, elektronických informačních zdrojů a elektronických knih, je členkou pracovní skupiny pro Centrální portál knihoven. Externě vyučuje práci se zdroji informací na Vysoké škole báňské - Technické univerzitě Ostrava.

# Začalo to Andersenem ...

Prokopová Ludmila  
cdc@kjm.cz

**Abstrakt:** Představení Databanky vzdělávacích programů SKIP ČR Klubu dětských knihoven.

**Klíčová slova:** Databanka, vzdělávací programy

Andersen není jen jméno známého dánského spisovatele, autora řady známých pohádek pro děti. Je to také elektronická konference pro sdílení nápadů, rad a zkušeností. Konference Andersen vznikla v roce 2001 jako odezva na požadavky knihovnic a knihovníků, kteří hledali možnost, jak se svými kolegy sdílet know-how svojí knihovnické práce. Elektronická komunikace byla vítanou možností „rychlého“ získávání inspirace. Stačí napsat dotaz, a pokud se najde ochotná osoba, pošle odpověď v podobě požadovaných materiálů. I přesto, že tento systém funguje dobře, se stále objevuje poptávka po možnosti vytvoření místa, kde by bylo možné ukládat knihovnické programy a odkud by se poté daly snadno a kdykoliv získat.

První databanka knihovnických pořadů Klubu dětských knihoven SKIP vznikla v papírové podobě. Tato varianta byla sice krokem kupředu, ale získávání materiálů bylo poněkud zdlouhavé. Elektronická konference Andersen sice trochu zrychlila předávání informací, ale stále to nebylo přesně to pravé. Dlouhou dobu se pak diskutovalo, jak by taková databanka knihovnických programů vlastně měla vypadat.

Na začátku roku 2014 byla spuštěna Databanka vzdělávacích programů SKIP ČR Klubu dětských knihoven, která vznikla na základě projektu podaného na Ministerstvo kultury ČR v rámci dotačního programu VISK 2 Mimoškolní vzdělávání knihovníků. Databanku spravuje Centrum dětského čtenářství při Knihovně Jiřího Mahena v Brně. Cílem je nejen usnadnit knihovníkům práci, dát jim prostor k prezentaci vlastní práce a seznámení se s dalšími lidmi a jejich prací, ale zároveň je i vzdělávat. Jedinou podmínkou pro používání databanky je registrace na webové stránce [www.knihovnici.kjm.cz](http://www.knihovnici.kjm.cz). I když je v názvu uvedeno, že se jedná o databanku Klubu dětských knihoven, tak není určena jen pro „děckaře“, ale pro všechny knihovníky, a je tedy snahou, aby se v databance objevovaly i programy určené pro další skupiny – dospělí, seniory, handicapované, příslušníky menšin, tedy pro všechny uživatele knihoven. Každý uživatel databanky může vkládat své programy, stahovat programy ostatních, hodnotit pomocí hvězdiček, psát komentáře. Cílem je, aby databanka nejen poskytovala náměty pro přípravu různých programů. Zároveň má své uživatele i vzdělávat. A to hned v několika oblastech. První z nich je autorský zákon. Programy, které chceme do databanky zveřejnit, by měly správně citovat použité zdroje. Další oblastí jsou Rámcové vzdělávací programy. Tato oblast se ovšem netýká všech uživatelů, pouze těch, kteří pracují s dětmi a mládeží. A v neposlední řadě se vzdělávání týká efektivního využívání informačních a komunikačních technologií.

Aby databanka vzdělávacích programů nebyla jen krásným novým projektem, který stál skupinu lidí hodně práce a úsilí, ale stala se užitečným pomocníkem všech knihovníků, pracujeme s kolegyněmi na jejím představení knihovnám v regionech. Reakce našeho publika bývají různé. Přes počáteční zaskočenost ředitelskými souhlas, rámcovými vzdělávacími programy a nutností správné citace použitých zdrojů až po zjištění, že je to vlastně další zajímavá možnost, jak se dále rozvíjet a pracovat na sobě. Jak dělat svoji práci třeba ještě o něco lépe. Ruku na srdce, kdo z nás někdy tvořil program tak, že si v lepším případě někde bokem poznačil, odkud čerpal, v tom horším si prostě něco okopíroval, nebo vytiskl a pak už nevěděl odkud. Asi každý máme nějakou takovou zkušenost. Při tvoření programu nemáme čas a po vytvoření už většinou také ne. V takovém případě by nám databanka mohla dodat potřebnou motivaci k tomu, abychom pracovali už od začátku systematicky a zapisovali si potřebné údaje hned. Je to rychlé a nemusíme ztrácet náš drahocenný čas následným dohledáváním. Vytvoříme si rovnou metodiku se všemi potřebnými citacemi a pak už je velmi jednoduché se o ni podělit s ostatními na stránkách databanky.

Z mého pohledu knihovnice „začátečnice“ je databanka vzdělávacích programů výbornou možností, jak se podělit o svoji práci, získat cenné rady od zkušenějších kolegů a hlavně jak si práci i trochu „zjednodušit“. Program, který do databanky nahrajeme, už tam zůstane a ostatní už jen vyhledávají program, který se jim hodí. Je to rychlejší než v konferenci, kde se musí najít někdo ochotný, kdo nám program pošle.

A proto věřím, že si databanka najde své místo nejen u mě, ale i u ostatních kolegů knihovníků.

---

### **Bc. Ludmila Prokopová**

Vystudovala Sociální a charitativní práci na Univerzitě Hradec Králové. Od roku 2009 pracuje v Knihovně Jiřího Mahena v Brně jako knihovnice v Dětské knihovně, kde má na starosti aktivity Centra dětského čtenářství, v rámci kterého se věnuje např. vzdělávání knihovníků nebo projektu Databanka vzdělávacích knihovnických programů.

# Trendy v informačnom správaní mladých ľudí: mediálny multitasking

Rankov Pavol  
rankov@fphil.uniba.sk

**Abstrakt:** Príspevok vychádza z výsledkov výskumov realizovaných na Filozofickej fakulte Univerzity Komenského v Bratislave. Mediálny multitasking je typickým trendom v informačnom správaní dnešných vysokoškolákov. Je to dôsledok informačnej explózie. Produkovanie informácií umožňuje aj profil na sociálnych sieťach. Pri počítači sa prekrýva čas na prácu a čas na zábavu.

**Kľúčové slová:** mediálny multitasking, informačné správanie, sociálne siete, informačná explózia

## Úvod

K napísaniu tohto príspevku ma viedli výsledky dvoch výskumov, ktoré sme zorganizovali medzi študentmi Filozofickej fakulty Univerzity Komenského v Bratislave. Oba tieto výskumy síce mali charakter domácej úlohy, ale študenti boli veľmi presne upozornení na to, že príslušné hodnotenie dostanú za samotnú participáciu na výskume, bez ohľadu na to, aký bude obsah, ktorý odovzdajú. Respondenti vedeli o tom, že ich výpovede budú vyhodnocované anonymne, preto predpokladám, že nemali dôvod na nepravdivé či zavádzajúce odpovede.

## Vzťah vysokoškolákov k televízii

V jeseni 2012 sme realizovali kvalitatívny výskum vzťahu dnešných vysokoškolákov k televízii. Jeho respondentmi bolo 65 bakalárskych študentov v 2. ročníku odboru informačné štúdiá a 3. ročníku odboru marketingová komunikácia. Odpoveď respondentov na hlavnú otázku výskumu (*Popíšte svoj vzťah, vzťah vašich priateľov a všeobecne vašej generácie k televízii, a to ako technológii, tak aj ako nositeľovi konkrétnych obsahov*) sme získavali prostredníctvom eseje, ktorú mali respondenti vypracovať.

Metodológiu a súhrnné zistenia výskumu sme už prezentovali (Rankov 2013). Teraz vyberáme iba tie časti, ktoré môžu naznačiť niečo o sociálno-psychologických charakteristikách dnešnej mladej generácie z hľadiska informačného správania. „Staromódnu“ televíziu sme skúmali, pretože sme predpokladali, že súčasný mladý človek k nej má už laxný až ignorantský postoj. Chceli sme zaznamenať konkrétnu fázu na časovej osi ústupu tohto média. Hoci tento predpoklad sa do značnej miery potvrdil, zo vzťahu vysokoškolákov k televízii vyplynuli aj niektoré zistenia, ktoré vypovedajú o vzťahu k médiám všeobecne.

## Médiá a ticho: televízia proti tichu

Súčasný mladý homo informaticus si už natoľko zvykol na nepretržitý prísun informácií, až sa bojí ticha. Televízia vystupuje v pseudosocializačnej úlohe partnera, ktorý toto ticho prehluší. Hoci náš výskum mal kvalitatívny charakter, musíme upozorniť, že na takúto funkciu televízie poukázala takmer štvrtina respondentov. (Citácie zo študentských esejí zostali v pôvodnom znení, aj s prípadnými jazykovými chybami):

*Laura: Pre niektorých je televízia každodenným vyplnením času, iní ju majú zapnutú iba, ako sa hovorí, aby nebolo doma ticho.*

*Michal: Mnohým ľuďom slúži ako pozadie. Blabot politikov narúša stresujúce ticho, ktoré sa v priestore domu môže rozláhnúť.*



*Petra: Vela ľudí používa televíziu len ako takzvanú zvukovú kulisu. Nesledujú ju, len ju majú pustenú aby doma nebolo ticho.*

*Eudovít: Po príchode domov či už zo školy alebo práce automaticky zapíname televízny prijímač aj keď nevieme čo práve v televízii beží a asi to nie je ani dôležité. Skôr sa jedná len o to aby doma nebolo ticho a podvedome môžeme niečo popri ostatných činnostiach vnímať. Ticho a vlastné ničím nerušené myšlienky sú pre nás asi už príliš tajomné a desivé.*

*Zuzana: Napriek tomu, koľko kritiky som v tejto eseji napísala na televíziu, sa priznávam, že aj práve teraz počas písania je zapnutá. Jedným z dôvodov je asi to, že mi vadí ticho v izbe.*

Súčasná informačná explózia naučila ľudí nepretržite prijímať mediálne informácie, presnejšie vzruchy. Keď informácie neprichádzajú, je to neprirodzené, desivé.

Posledná citácia ukazuje, že respondentka mala televízor zapnutý aj pri písaní eseje.

Tým sa dostávame k téme mediálneho multitaskingu mladých ľudí, na ktorom televízia aktívne participuje. Televízia vytvára pozadie, pred ktorým mladí ľudia pracujú s počítačovými technológiami:

*Michaela: Keď si dnes aj TV zapnem, takmer nikdy nie som stopercentne sústredená len na to, čo sa deje na obrazovke. Je takmer zvykom, že popri tom robím milión iných vecí, medzi ktoré patrí napríklad Facebook, prezeranie si stránok na internete, komunikovanie s niekým alebo dokonca práca na veciach do školy.*

*Natália: Ak je človek v domácnosti, musí byť automaticky pustená televízia, pri ktorej mnohí vykonávajú tie najrôznejšie činnosti... Dnes si nepustíte len notebook, ale k tomu vám v pozadí beží obľúbený seriál či už ho sledujete, alebo nie.*

*Kristína: Zapnutý je stále, no sústredenému pozeraniu venujem možno 10% času, ktorý v tej izbe strávim. Priateľ zhruba rovnako. Obaja máme pred sebou notebooky a televízia je teda väčšinou iba akýsi šum v pozadí.*

*Domínik: ...sedia za počítačom, majú zapnutú telku a pritom ju vôbec nesledujú. Práve tento problém mám aj ja a neviem sa od neho odnaučiť.*

## Mediálny multitasking – dôsledok informačnej explózie

Mediálny multitasking je typickým trendom v informačnom správaní dnešných mladých ľudí. Multitasking súvisí s informačnou explóziou. Pribúda informácií, nepribúda však času na ich vnímanie, a tak sa zdá, že mediálny multitasking je najlepšie riešenie – viac informácií za rovnaký čas.

Dostupnejšie (teda lacnejšie) sú nielen informácie prostredníctvom technológií, ale aj samotné technológie, teda hardvér. Dnes, keď už aj dieťa má k dispozícii viacero obrazoviek (televízor, počítač, tablet, smartfón), multitaskingové návyky sa formujú od skorého veku, zároveň s rozvojom mediálnych záujmov. Mladý človek sleduje televízny program a paralelne získava o tomto programe ďalšie informácie z internetu, na sociálnej sieti program hodnotí, alebo o ňom komunikuje s inými.

Ak to veľkosť obrazovky a operačný systém dovoľí, multitaskingu môže prebiehať na jednom médiu. Aj prepínanie medzi televíznymi programami (*zapping*) je forma multitaskingu. Ale až „počítač prišiel ako skutočný podporovateľ mediálneho multitaskingu“ (Jacobs 2011, s. 76). Hypertextová štruktúra internetu príjemcu neustále nabáda prekliknúť na inú stránku. Všetky doterajšie nosiče informácií postupne remediujú do počítača, človek pomocou toho istého eklektického zariadenia číta text, počúva hudbu, zdieľa fotografie a baví sa s priateľmi. A keď to robí pomocou jediného média, robí to aj v tom istom čase.

## Súčasní študenti a multitasking

V jeseni roku 2013 sme medzi študentmi Filozofickej fakulty Univerzity Komenského v Bratislave realizovali ďalšiu výskumnú sondu s názvom *Súčasní študenti a multitasking*. Respondentmi boli opäť poslucháči bakalárskeho štúdia odborov informačné štúdiá (2. ročník) a marketingová komunikácia (3. ročník), a tiež poslucháči magisterského odboru informačné štúdiá (1. ročník). Spolu 76 respondentov. Vypĺňali formulár umiestnený na internete, ktorý bol prístupný len prostredníctvom facebookovej stránky svojho ročníka, a to iba jediný pracovný

deň vo večerných hodinách (19.00 do 21.00). Tento pomerne komplikovaných prístup respondentov k výskumnému formuláru sme zvolili preto, aby sme dosiahli komunikačnú situáciu typickú pre mediálny multitasking. Zrejme sa nám to aj podarilo.

Formulár mal 20 otázok, niektoré bolo možné vyplniť úplne mechanicky (vek, rodová príslušnosť, typ zariadenia, na akom formulár vyplní), niektoré vyžadovali krátke zamyslenie či rozpomínanie. Vyplňanie podľa odhadu respondentov trvalo asi 15 až 20 minút.

Za tento krátky čas popri odpovedaní na otázky vo formulári si stihlo 44 respondentov (z celkového počtu 76) prečítať správy zo sociálnych sietí, 26 respondentov takéto správy napísalo, rovnaký počet (26) počas vyplňania formulára používal svoj počítač aj na inú prípravu do školy alebo štúdium, 15 študentov použilo počítač na plnenie svojich pracovných úloh do zamestnania, 24 respondentov počúvalo počas výskumu hudbu, 13 študentov sledovalo spravodajstvo, 8 študentov sledovalo popri vyplňaní výskumného formulára film alebo seriál, 12 respondentov telefonovalo, 9 respondentov prijalo alebo odoslalo SMS, 5 respondenti počúvali rozhlasové vysielanie, 3 hrali počítačové hry a v priebehu uvedených 15 či 20 minút až 17 respondentov vykonávalo na médiách nejaké iné aktivity.

## Subjektívne hodnotenie multitaskingu

Takmer všetky otázky vo výskumnom formulári boli otvorené, uzatvorenou otázkou s možnosťou 4 alternatívnych odpovedí sme sa respondentov pýtali na ich vlastný názor na mieru zasiahnutia mediálnym multitaskingom.

Len jediný respondent tvrdil, že na médiách robí vždy len jednu činnosť. Necelá štvrtina (13 respondentov) zriedkavo robí na médiách viac činností súčasne. Viac ako polovica (29 respondentov) zvyčajne robí na médiách viac činností súčasne. A viac ako pätina (12 respondentov) vždy robí na médiách viac činností súčasne. Aj toto subjektívne hodnotenie respondentov len potvrdzuje zistenia z iných miest výskumu – mediálny multitasking je obvyklá a štandardná súčasť informačného správania súčasných mladých ľudí.

## Informačná explózia na sociálnych sieťach

Ako som už naznačil, mediálny multitasking považujem do značnej miery za dôsledok informačnej explózie. Postmoderný človek však voči explózii informácií nevystupuje len ako príjemca čiže objekt, ale ako pôvodca, tvorca, producent informácií. Digitálne sieťové technológie súhrnne označované ako sociálne médiá (Web 2.0) dávajú každému na internete veľmi dobré možnosti tvoriť a šíriť informácie.

Jedným z východísk pre produkovanie informácií je vytvorenie vlastného profilu na sociálnych sieťach. Spomedzi našich respondentov asi štvrtina má vytvorený svoj profil len na jednej alebo dvoch sociálnych sieťach. Prístup k nášmu výskumnému formuláru bol možný len cez sociálnu sieť Facebook, žiaden respondent však neupozornil, že by si profil na Facebooku vytváral len kvôli výskumu a žiaden respondent nenamietal, že profil na Facebooku nemá, a teda sa výskumu nemôže zúčastniť. Z toho vyplýva, že napriek občasnej kritike na adresu Facebooku, túto sociálnu sieť v súčasnosti využívajú všetci vysokoškooláci (s výnimkou štatisticky nepodstatnej skupinky). Facebook nie je módný, ale je samozrejmy a nevyhnutný.

Asi polovica respondentov má na sociálnych sieťach 3 až 5 profilov. A približne štvrtina mladých ľudí má viac než 6 profilov, pričom viac ako 10 profilov je zriedkavé. Informačná explózia sa prejavuje aj multiplikovanou účasťou súčasného človeka vo viacerých sociálnych sieťach.

Ak má respondent viac než 5 profilov, zvyčajne 1 nevyužíva. Pôjde o profil, ktorý respondentom zostal ešte z detstva alebo strednej školy, GooglePlus, sa im vytvoril „akoby automaticky“. Naopak, profil na LinkedIn si založili s perspektívou budúceho využitia, zatiaľ ho používajú málo.

Zriedkavo majú respondenti profil v špecializovaných alebo a záujmových komunitách, ak však takýto profil majú, je to v komunitách zameraných na počítačové hry alebo populárnu hudbu, respektíve je to aplikácia, ktorá umožňuje prezentovať vlastnú kreativitu (fotografia, výtvarné umenie). Ak má vysokoškoolák aj profily využívané na elektronické nakupovanie, potom má takýchto profilov niekoľko, a nie len jeden.

Asi desatina respondentov má svoj blog alebo vlastnú webovú stránku, ktoré tematicky nie sú „univerzálne“ (túto funkciu plní zrejme Facebook, ktorý slúži aj ako osobná webová stránka, chat, e-mail a úložisko fotiek), ale špecializované. Vysokoškôľák prostredníctvom nich pracuje (zarába), alebo rozvíja svoje záujmy.

## Frekvencia zasielania komunikátov prostredníctvom sociálnych sietí

O participácii na informačnej explózii vypovedá aj počet odoslaných posolstiev prostredníctvom sociálnych sietí. Aby sme získali čo najpresnejšie údaje, respondentov sme sa nepýtali, koľko správ zvyčajne pošlú v priebehu dňa prostredníctvom sociálnych sietí, ale spresnili sme, že nás zaujíma, koľko správ poslali v deň výskumu. Pripomínam, že respondenti vyplňali formulár večer medzi 19.00 a 21.00, takže mali pred sebou ešte niekoľko hodín, kedy mohli odosielať ďalšie správy. Pýtali sme sa na všetky sociálne siete (nielen na Facebook).

Asi jedna desatina respondentov poslala v priebehu tohto ešte neukončeného dňa podľa ich odhadu aj vyše sto správ, statusov, komentárov či iných informácií prostredníctvom sociálnych sietí. Ďalšia desatina poslala desiatky správ. Naopak, asi desatina respondentov neposlala v tento deň ani jednu správu, niektorí z nich deklarovali, že zásadne neprispievajú na sociálne siete. Táto typológia používateľov sociálnych sietí z hľadiska frekvencie tvorby a šírenia komunikátov súvisí napríklad aj s typológiou, ktorú používa Š. Tůmová (Tůmová 2012, s. 102 a nasl.).

## Multimediálny počítač potrebuje multitasking používateľa

Počítač a iné digitálne zariadenia (notebook, tablet, smartfón) sú multitaskingové technológie v dvoch odlišných významoch – a) počítač (procesor) vykonáva súčasne viac úloh, b) počítač umožňuje svojmu používateľovi súčasne vykonávať viac úloh. Multimediálne počítače predpokladajú multitaskingujúceho používateľa. Aj v rámci toho istého programu môže používateľ počítača pracovať na viacerých odlišných úlohách a prepínať medzi oknami. Môže pomocou textového procesora písať či čítať niekoľko dokumentov, alebo pomocou webového prehliadača prezerať viacero internetových stránok.

Aj respondenti nášho výskumu mali v čase vyplňania formulára okrem nevyhnutne otvorenej stránky (Facebook) ešte ďalšie otvorené karty. Zistenia potvrdili, že multitasking je bežná súčasť informačného správania vysokoškôľakov.

Jedna štvrtina respondentov mala otvorených viac než 10 ďalších stránok (maximum bolo 29). Ďalšia štvrtina mala otvorených 5 až 9 stránok. Zvyšná polovica mala otvorené najviac 4 stránky.

## Zábava a práca prostredníctvom počítača

Respondentov sme žiadali, aby čo najpresnejšie popísali, čo konkrétne pomocou počítača či iného počítačového zariadenia v čase vyplňania formulára ešte robia. Spomedzi rôznorodých odpovedí (nie všetky bolo možné identifikovať a kategorizovať) sa ukázalo, že okrem vyplňania formulára výskumu viac ako tretina respondentov spolu s inými činnosťami vypracúva aj zadania do školy – referáty, seminárne práce, ba aj bakalársku prácu, respektíve robí niečo do svojho zamestnania. Všetci títo respondenti si teda plnili študijné či pracovné povinnosti v situácií mediálneho multitaskingu, boli rozptýlení inými impulzmi, podnetmi, informáciami a činnosťami spojenými s počítačovým zariadením. Čas na prácu s médiom a zábavu s médiom sa nedopĺňajú, ale prekrývajú.

Nepretržitý multitasking môže viesť (a aj vedie) k návyku rozptyľovať sa aj pri serióznej práci, nekonzentrovat sa na jednu úlohu. Dnešný študent pri písaní diplomovej práce sleduje sitkom a na pozadí nepretržite klebetí na sociálnej sieti. A obávam sa, že k písaniu diplomovky a statusov či tweetov s rovnakou ľahkosťou.

Aj zahraničné výskumy (Ellis – Daniels – Jauregui 2010; s. 2–3, Lim 2009) ukázali, že študenti, ktorí si píšú domáce úlohy s využitím internetu, sú paralelne aktívni aj na sociálnych sieťach. A výskum zamestnancov ukázal, že

na pracovisku používajú chat, Tweeter alebo Facebook nielen počas prestávok, ale aj v priebehu svojich odborných činností (Lim 2009).

M. Castells považuje za jeden z globálnych sociokultúrnych trendov zrušenie separácie medzi voľným časom a pracovným časom, čo vedie k multitaskingu a *multilivingu* teda životu vo viacerých „režimoch“ súčasne (Castells 2010, s. XLI).

Tak mediálny multitasking otvára nový kontext pre fenomén informačného preťaženia. Môžeme sa totiž pýtať, prečo sa sami dobrovoľne preťažujeme a čím (akými informáciami) sa vlastne preťažujeme. Napokon, aj v súčasnosti veľmi „populárny“ problém prokrastinácie, teda odkladania dôležitých úloh na neskôr, súvisí s multitaskingom v tom zmysle, že informačný guláš na obrazovke počítača nepretržite ponúka aj niečo zábavnejšie ako plnenie povinností, respektíve vždy vyžaduje nejakú promptnú reakciu na drobný podnet.

Jeden výskum síce ukázal, že existujú aj *supertaskeri*, ktorí podávajú špičkové výkony pri riešení úloh v situáciách multitaskingu, ale takto obdarení ľudia predstavujú iba 2,5 % z dospeléj populácie (Watson – Strayer 2010). Zvyšok populácie bez ohľadu na vek, rod či vzdelanie vykazuje signifikantné zhoršenie výkonu, čo potvrdzujú prakticky všetky výskumy multitaskingu (Barks – Searight – Ratwik 2011; Carr 2010; Jeong – Hwang 2012; Lin 2009; Ophir – Nass – Wagner 2009; Salvucci – Taatgen – Borst 2009).

Prístup k multitaskingu sa však v súčasnosti mení, pretože niektoré mobilné zariadenia s menšími obrazovkami neumožňujú komfortné paralelné otváraných viacerých okien.

## Dostupné informácie a dostupní ľudia

Homo informaticus má vysoké požiadavky na prístup k informáciám z okolia. Ale analogicky rastie tlak spoločnosti na dostupnosť človeka. V sociálnom aj pracovnom živote sa predpokladá a vyžaduje okamžitá reakcia, ju nutné byť nepretržite dostupný online. B. Chen hovorí o „*Always-On Society*“ (Chen 2011). V tomto zmysle je aj multitasking obojsmerný proces – človek prijíma informácie paralelne z rôznych zdrojov, ale rovnako musí aj na ne reagovať smerom k rôznym komunikačným partnerom v paralelnom režime.

Hoci kombinácia dvoch prístrojov – stolného počítača s veľkou obrazovkou a malého prenosného smartfónu by vytvárala zdanlivo optimálne možnosti pre používateľa, jednoznačným trendom v súčasnosti je mať viacero zariadení, a pritom úplne všetky mobilné. *Desktop computer* je pre mladú generáciu zastaraný, reakčný, rodičovský. Náš výskumný formulár vyplňalo 76 respondentov – 58 na notebooku, 4 na tablete, 3 na smartfóne (čo muselo byť nepohodlné) a iba 9 na stolnom počítači. Dvaja respondenti vyplňali formulár na „inom zariadení“. Teoreticky by to azda mohla byť čítačka elektronických kníh s prístupom na web, ale pravdepodobnejšie je, že nejaký horliví *Apple fanboys* nepovažujú svoje iPhone či iPad za obyčajný tablet či smartfón, ale za „iné“, lepšie zariadenia (porovnaní napríklad Bajarín 2011).

## Multitasking v kontexte informačného správania

J. Steinerová rozlišuje dva hraničné typy informačného správania – strategický (pragmatický) a analytický, medzi nimi sa nachádza typ prechodný. Strategický typ sa vyznačuje tým, že nie je ochotný vynaložiť maximálne úsilie ani čas na vyhľadávanie informácií, prieskumový proces pri získavaní informácií chce čo najskôr ukončiť, aj preto uprednostňuje ľahko dostupné a jednoduchšie typy dokumentov. Jeho informačné správanie sa vyznačuje dynamickým prechádzaním medzi zdrojmi a následným mozaikovitým skladaním získaných informácií. Podľa výskumu, ktorý J. Steinerová viedla na našej katedre, spomedzi používateľov akademických knižníc (medzi respondentmi boli teda vysokoškolskí študenti, pedagógovia a výskumní pracovníci) tendenciu k strategickému informačnému správaniu má až 57 % respondentov (Steinerová 2005, s. 122). To znamená, že sklon k povrchnosti pri vyhľadávaní a percepcii informácií je veľmi rozšírený; je prevládajúcim typom informačného správania.

## Záver

Čo z tejto všeobecnej dostupnosti služieb a informácií prostredníctvom mobilných zariadení vyplýva pre knižnice? Čítačka elektronických kníh nie je digitalizovaná kniha, ale digitalizovaná vždy a všade dostupná knižnica. Keď sa mladí ľudia majú rozhodnúť medzi kvalitnými hodnovernými informáciami na jednej strane a (kdekoľvek/kedykoľvek) dostupnými informáciami na druhej strane, vo väčšine prípadov si vyberú druhú možnosť. Úlohou knižnice či kvalitnej informačnej služby vo vzťahu k tomuto typu používateľov je byť *always-on* s dobrými informáciami. Vyhovieť trendu, no nezľaviť z kvality.

---

## Pramene

BAJARIN, T. Is the Apple iPad a Tablet? *PC Magazine*[online], September 5, 2011. [cit. 2014–01–14]. Dostupné na: <http://www.pcmag.com/article2/0,2817,2392263,00.asp>

BARKS, A. – SEARIGHT H. R. – RATWIK, S. Effects of Text Messaging on Academic Performance. *Journal of Pedagogy and Psychology Signum Temporis*, 2011, Vol. 4, Issue 1, p. 4–9.

CARR, N. *The Shallows: How the Internet is Changing the Way We Think, Read and Remember*. London : Atlantic Books, 2010. ISBN 1848872267.

CASTELLS, M. *The Rise of the Network Society. The Information Age: Economy, Society, and Culture. Vol. I*. 2nd edition. Malden – Oxford: Blackwell Publ. 2010. ISBN 978–1405196864.

CHEN, B. X. *Always On. How the iPhone Unlocked the Anything-Anytime-Anywhere Future – and Locked Us in*. Cambridge: Da Capo Press 2011. ISBN 0306819600.

JACOBSON, H. F.: *I Found It on the Internet: Coming of Age Online*. 2nd ed. Chicago: ALA Editions, 2011. ISBN 9780838910665.

ELLIS, Y., DANIELS, B., JAUREGUI, A. Press the Escape key to close. The Effect of Multitasking on the Grade Performance of Business Students. *Research in Higher Education Journal*, August 2010, Vol. 8., p. 1–10.

JACOBSON, H. F. *I Found It on the Internet: Coming of Age Online*. 2nd ed. Chicago: ALA Editions, 2011. ISBN 9780838910665.

JEONG, S. H. – HWANG, Y.: Does Multitasking Increase or Decrease Persuasion? Effects of Multitasking on Comprehension and Counterarguing. *Journal of Communication*, August 2012, Vol. 62, Issue 4, p. 571–587.

LIM, S. S. Home, School, Borrowed, Public or Mobile: Variations in Young Singaporeans' Internet Access and Their Implications. *Journal of Computer-Mediated Communication*, July 2009, Vol. 14, Issue 4, p. 1228–1256.

LIN, L. Breadth-biased versus Focused Cognitive Control in Media Multitasking Behaviors. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* [online], 2009, Vol. 106, Issue 37, p. 5521–5522. [cit. 2013–03–15]. Dostupné na: <http://www.pnas.org/content/106/37/15521>

OPHIR, E., NASS, C., WAGNER, A. D. Cognitive Control in Media Multitaskers. In: *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* [online], 2009, Vol. 106, Issue 37. [cit. 2013–03–14]. Dostupné na: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2747164/>

RANKOV, P. Súmraak televízie očami dnešných študentov: analýza postojov vysokoškolákov. *Súmraak médií. Problematika narácie v médiách. Zborník príspevkov z vedeckej konferencie 28.11.2012*. Ed. P. Urban. Žilina: Katedra mediamatiky a kult. dedičstva FHV ŽU, 2013, s. 198–211[online]. [cit. 2013–20–08]. Dostupné na: [http://fhv.uniza.sk/fhv/\\_dokumenty/sumrak\\_medii/sumrak\\_zbornik13.pdf](http://fhv.uniza.sk/fhv/_dokumenty/sumrak_medii/sumrak_zbornik13.pdf)

SALVICCI, D. D., TAATGEN, N. A., BORST, J. P. Toward a Unified Theory of the Multitasking Continuum: From Concurrent Performance to Task Switching, Interruption, and Resumption. *Human Factors in Computing Systems: CHI 2009 Conference Proceedings*. New York: ACM Press, 2009, p. 1819–1828.

STEINEROVÁ, J. *Informačné správanie. Pohľady informačnej vedy*. Bratislava: CVTI, 2005. ISBN 80–85165–90–2.

TŮMOVÁ, Š. Co má typologie uživatelů sociálních sítí společného s knihovnami? *Konferencie Kniha ve 21. století. Budoucnost knihoven – trendy a směry*. Opava: Slezská univerzita, 2012, s. 101–107.

WATSON, J. M., STRAYER, D. L. Supertaskers: Profiles in Extraordinary Multitasking Ability. *Psychonomic Bulletin & Review*, 2010, Vol. 17, Numb. 4, p. 479–485.

Príspevok bol vypracovaný v rámci grantovej výskumnej úlohy KEGA 133UK-4/2012 *MIKS – Mediálne a informačné kompetencie pre znalostnú spoločnosť*

### **Doc. PhDr. Pavel Rankov, Ph.D.**

Vede Katedru knihovní a informační vědy na Filozofické fakultě Komenského univerzity v Bratislavě. Je autorem umělecké prózy „S odstupom času“, kterou debutoval na slovenském knižním trhu a za kterou v roce 1995 získal cenu Ivana Kraska (Debut roku) a v roce 1997 byl oceněný mezinárodní literární cenou Jeana Monneta. Následovaly mnohé povídky uveřejněné v časopisech *Dotyky, Infoknihy, Rak, Kulturny život, Nové slovo, Romboid, Slovenské pohľady, Tvorba T*. Povídky byly publikované i v České republice v literárním časopise *Host*, v Polsku v časopise *Studio* a v Maďarsku v časopise *Kalligram*, který vychází na Slovensku. V roce 2001 vydal další knihu „My a oni/ Oni a my“ a v roce 2002 vydává odbornou publikaci „Masová komunikácia, masmédiá a informačná spoločnosť“ a v 2004 vychází jeho próza „V tesnej blízkosti“. V roce 2006 vydává opět odbornou publikaci „Informačná spoločnosť – perspektivy, paradoxy, problémy“. Pavol Rankov patří k nejvýznamnějším současným spisovatelům mladší střední generace. Je dramaturgem několika televizních dokumentů a publicistického cyklu „Umenie“.

# Jak děti navštěvují veřejné knihovny

Richter Vít  
vit.richter@nkp.cz

**Abstrakt:** Národní knihovna v roce 2013 uskutečnila celostátní průzkum České děti jako čtenáři, který byl zaměřen na děti v rozmezí od 9 do 14 let. Příspěvek uvádí vybrané výsledky šetření se zaměřením na vztah dětí k veřejným knihovnám. Sleduje se frekvence docházky do knihovny, motivace k návštěvě knihoven, aktivity dětí v knihovně a spokojenost se službami s nabídkou knihovny.

**Klíčová slova:** Průzkumy, děti, čtenářství, veřejné knihovny, využívání knihoven

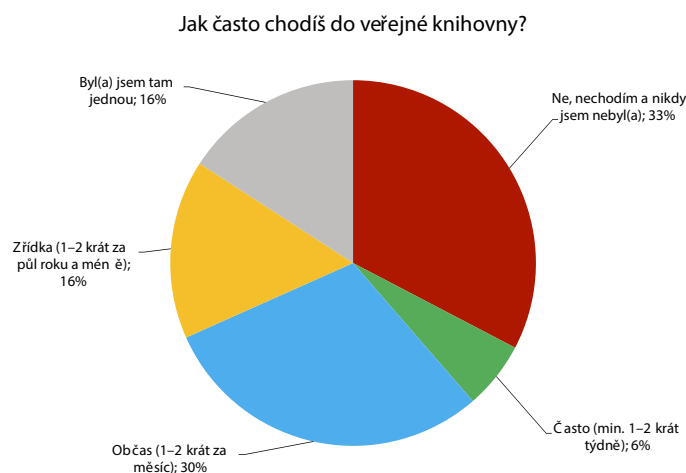
## Úvod

Národní knihovna v roce 2013 uskutečnila celostátní průzkum České děti jako čtenáři, který se zaměřil na zmapování motivace českých dětí ke čtení, na frekvenci četby, oblíbené knižní žánry, na čtení knih v kontextu ostatních volnočasových aktivit a také na vliv rodiny, školy a zejména knihoven na dětskou četbu. Celkem bylo osloveno 1519 dětí ve věku 9–14 let vybraných náhodně s ohledem na sociodemografickou strukturu populace podle posledního sčítání lidu z roku 2011. Vedle kvantitativní části proběhl i kvalitativní průzkum formou sedmi skupinových diskuzí. Dotazování dětí probíhalo přímo v domácnostech, v rodinném prostředí, a vedle toho se uskutečnily skupinové diskuse na několika vybraných školách. Praktickou část průzkumu provedla společnost Mediaresearch s.r.o. V následujícím příspěvku uvádíme komentář k vybraným otázkám průzkumu, který byly zaměřeny na vztah dětí k veřejným knihovnám.

## Jak často chodíš do veřejné knihovny?

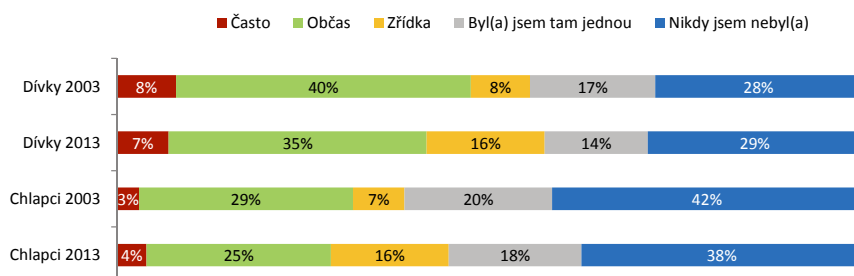
Dvě třetiny dětí navštěvuje veřejné knihovny, přičemž menší část (16 %) tam byla jen jednou. Pouze 6 % dětí chodí do knihovny každý týden, téměř třetina dětí si tam najde cestu pro knihu 1 až 2krát za měsíc. Tato frekvence návštěvy knihovny je mezi dětmi nejrozšířenější, pravděpodobně i proto, že obvyklá výpůjční doba knih je kolem jednoho měsíce. Na druhé straně je ale třetina dětí, které do veřejné knihovny nikdy nevstoupily.

Celkově do veřejné knihovny častěji chodí dívky než chlapci, 38 % kluků do veřejné knihovny nikdy nevstoupilo. S věkem roste počet dětí, které chodí každý týden do knihovny, ve věku 13–14 let jich je 8 %, což je více než dvojnásobek oproti věku 9–10 let (3 %), nicméně u ostatních kategorií se frekvence chození do knihovny s věkem liší jen málo. Frekvence chození do knihovny lineárně roste s rostoucím vzděláním dospělých osob v domácnosti.



V případě této otázky máme možnost srovnání se situací v roce 2003.<sup>1</sup> Obecně lze konstatovat, že děti za posledních deset let do knihoven chodit nepřestaly, ale frekvence jejich návštěv poklesla či prořídla. U dívek zaznamenala největší pokles skupina těch, které konstatovaly, že do knihovny chodí občas (pokles z původních 40 % na 35 %) a naopak výrazně stoupla skupina dívek, které konstatují, že do knihovny chodí zřídka (zvýšení z 8 % na 16 %). Naopak u chlapců můžeme zaznamenat určité zlepšení, byť není zcela jednoznačné. V každém případě poklesla skupina hochů, kteří konstatovali, že v knihovně nikdy nebyli (pokles z 42 % na 38 %) a o dvě procenta se zmenšila skupina chlapců, kteří byli v knihovně pouze jednou.

### Jak často Chodíš do knihovny?



U dětí, které chodí do knihovny alespoň jednou za půl roku, bylo zjišťováno, jestli je návštěva knihovny těší. Odpovědi byly většinou pozitivní – 27 % dětí chodí od knihovny opravdu rádo, dalších 56 % spíše rádo. Zbývajících 17 % z návštěvy knihovny nemají velké potěšení a chápou ho spíše jako povinnost nebo určité donucení ze strany rodičů nebo školy. Zcela přirozeně zde diferencuje obliba či intenzita vlastní četby – téměř polovina slabých čtenářů konstatuje, že do knihovny chodí nerado a stejně se vyjadřuje i 58 % nečtenářů. Právým opakem jsou silní čtenáři, u kterých 91 % konstatuje, že je návštěva knihovny těší.

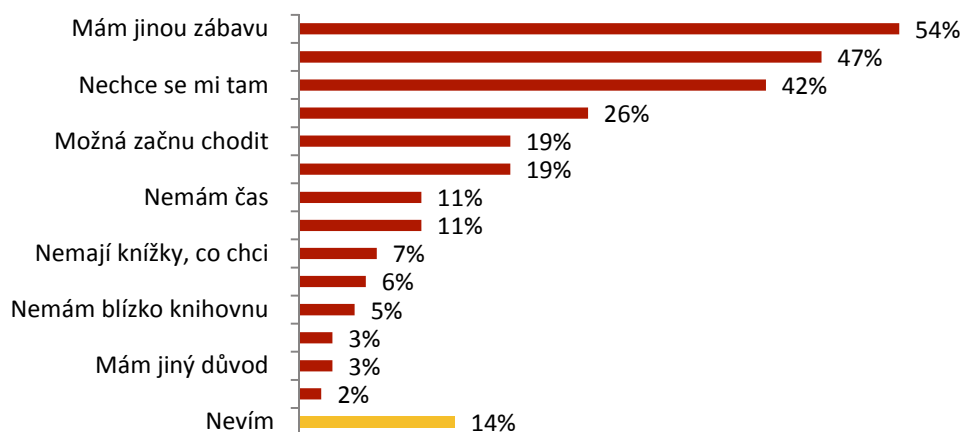
## Proč nechodíš (častěji) do knihovny?

Na tuto otázku odpovídaly děti, které do knihovny nechodí nebo tam byly pouze jednou. Otázka byla položena jako polouzavřená a každé dítě mohlo vybrat jeden až tři důvody, proč do knihovny nechodí. Polovina dětí jako jeden z důvodů zvolila, že mají jinou zábavu nebo nemají celkově zájem o knihy. Silně rozšířený (42 %) je také důvod, že se tam dětem nechce.

Všechny tyto důvody jsou jen obtížně překonatelné a děti těžko v tomto změni názor. Důvody, že by dětem přímo nevyhovovalo prostředí knihovny, jsou pro ně jen marginální a nejrozšířenější hodnocení „Nelíbí se mi tam“ je názor 11 % dětí, které do knihoven nechodí.

Důvody, proč děti nechodí do knihovny, se příliš neliší s věkem ani pohlavím dítěte. Dívky častěji získávají knihy z jiných zdrojů než z knihoven, mezi chlapci je výrazně rozšířen důvod „Prostě se mi tam nechce“. Mladší

### Proč nechodíš (častěji) do knihovny?



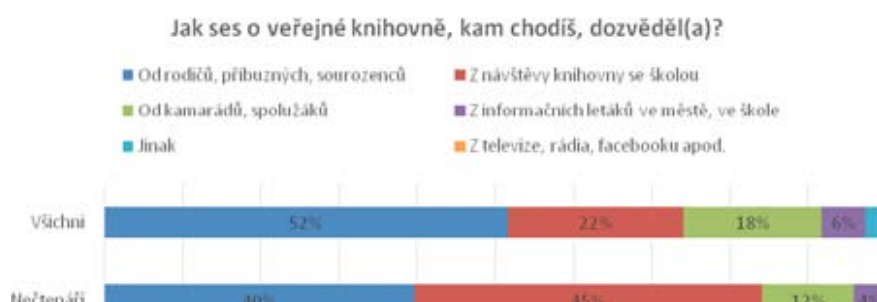
1 GABAL, I. – VÁCLAVÍKOVÁ HELŠUSOVÁ, L.: Jak čtou české děti? Analýza výsledků sociologického průzkumu. Praha 2003. 54 s.



děti více uvažují o tom, že do knihovny teprve chodit začnou, což starší děti již netvrdí. Malá skupina dětí (6 %) nechodí do knihovny proto, že ji nemůže navštěvovat bez rodičů.

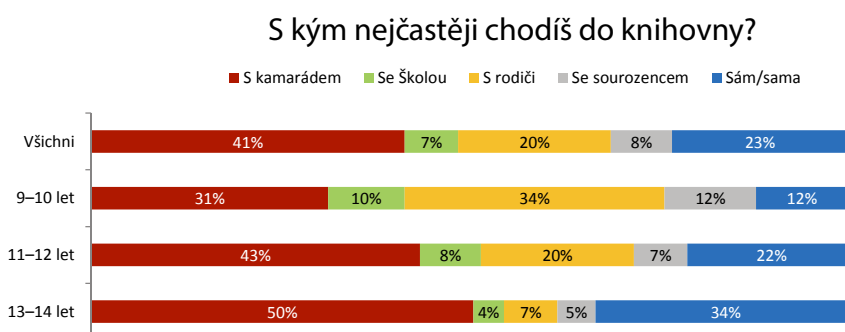
## Jak ses o veřejné knihovně, kam chodíš, dozvěděl(a)?

Aby dítě mohlo začít navštěvovat a využívat knihovnu, musí o existenci knihovny nejdříve získat nějaké informace. Průzkum jednoznačně prokázal, že zásadní význam proto, zda dítě chodí do knihovny má někdo z rodiny, zejména rodiče, ale také sourozenci, babička apod. (celkem 52 %), podstatně menší význam má škola (22 %) a potom také kamarádi (18 %). Tyto základní proporce vlivu můžeme prokázat i u dětí, které hodně čtou, ale zajímavé je zjištění u dětí, které z hlediska průzkumu můžeme charakterizovat jako nečtenáře. U této kategorie výrazně dominuje škola (45 %) jako zdroj informací o knihovně a teprve za školou následuje rodina (40 %), poměrně malý je vliv spolužáků (12 %). Pro knihovny je právě z tohoto hlediska klíčová aktivní spolupráce se školou. Dobrý čtenář si cestu do knihovny zpravidla nějakým způsobem najde, ale dítě, které nečte, pro které není čtení oblíbenou činností, představuje její návštěva se školou v mnoha ohledech jedinou možností, jak se dítě do knihovny dostane. Veřejné sdělovací prostředky nebo sociální sítě mají pouze marginální zastoupení v šíření znalosti knihovny.



## S kým děti chodí nejčastěji do veřejné knihovny?

Pro velkou část dětí (50 %) je návštěva knihovny také sociální aktivitou, tento význam roste s věkem dítěte. Naopak polovina dětí do knihovny nechodí nebo tam byla pouze jednou. Kritériem, které výrazně diferencuje způsob docházky do knihovny, je věk dítěte. Mladší děti (9–10 let) chodí do knihovny nejčastěji s rodiči (34 %) a téměř žádné nechodí samo (12 %), což je logické vzhledem k nižšímu věku – nemohou ještě docházet samy do knihovny. Tak jak u starších dětí klesá docházení do knihovny společně s rodiči (pouze 7 %), tak dynamicky narůstá chození spolu s kamarády (50 %) a také individuální docházka (34 %). Návštěva knihovny se školou není z celkového pohledu nijak významná a rovněž klesá s věkem dítěte z 10 % u nejmladších dětí na 4 % u nejstarších. Pokud se ale na návštěvy knihovny podíváme z hlediska čtenářů či nečtenářů, zjišťujeme, že 35 % nečtenářů uvedlo, že do knihovny chodí právě se školou. Pokud dítě nečte, představuje škola jeden z významných impulsů pro návštěvu knihovny, což je dalším podnětem pro spolupráci knihoven a škol. Oproti roku 2003 došlo k poměrně významnému posunu v tom, že v současnosti chodí děti do knihovny mnohem častěji s rodiči a sourozenci (nárůst o 12 %) a mnohem méně samy (pokles o 12 %). To může naznačovat reakce rodičů na obavy o bezpečnost dětí.

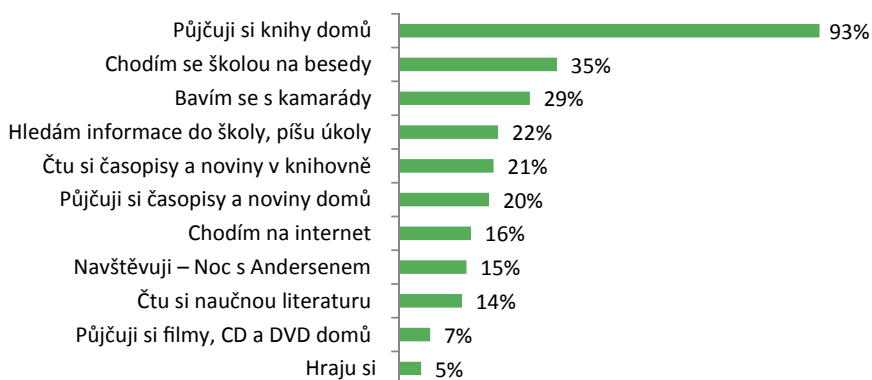


## Co všechno v knihovně děláš?

Otázka na aktivity v knihovně byla položena dětem, které do knihovny chodí alespoň zřídka. Děti mohly libovolně vybírat ze všech nabízených aktivit. Hlavním důvodem pro návštěvu knihovny je přirozeně půjčování knih (93 %) a také časopisů (20 %) či CD a DVD (7 %). Druhou nejčastěji zmiňovanou aktivitou jsou organizované návštěvy besed se školou (35 %). Pětina dětí hledá v knihovně informace do školy a má zde i prostor a klid pro psaní domácích úkolů a 14 % dětí

si zde čte naučnou literaturu. Tyto aktivity preferují starší děti. Knihovna je také místem pro setkávání a trávení volného času – téměř třetina dětí se zde baví se svými kamarády, navštěvuje různé druhy akcí pořádaných knihovnou, např. Noc s Andersenem (15 %) a také si v knihovně hraje (5 %). Jako místo pro bavení se s kamarády je knihovna nejčastěji (41 %) vnímána dětmi z obcí s 1000 až 4999 obyvatel, přičemž celostátní průměr je pouze 29 %.

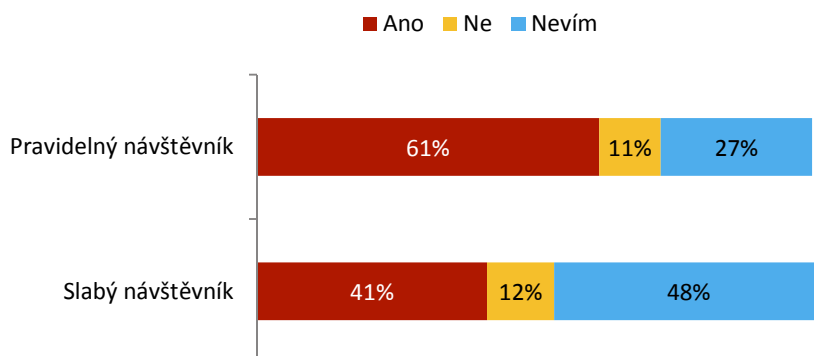
Co všechno v knihovně děláš?



## Pořádá veřejná knihovna, kterou navštěvuješ, nějaké speciální akce pro děti (jako například Noc s Andersenem, Den pro dětskou knihu, divadlo, výtvarné dílny aj.)?

Jednou z priorit budoucího vývoje veřejných knihoven je rozšíření funkcí knihovny od pouhé půjčovny knih na plnění úlohy informačního, vzdělávacího, kulturního a komunitního centra obce. Více než polovina dětí, které chodí do knihovny, ví o speciálních akcích pořádaných veřejnou knihovnou, 11 % si myslí, že žádné akce knihovna nepořádá. Celkově 34 % dětí si není jistých, zda knihovna něco pořádá. Jsou to převážně slabí návštěvníci knihovny (48 % z nich), ale i ze silných návštěvníků to je 27 %. To může naznačovat špatnou propagaci akcí, nebo jejich neexistenci. Více dívek než chlapců ví o speciálních akcích pořádaných veřejnou knihovnou a více je vnímají také starší děti.

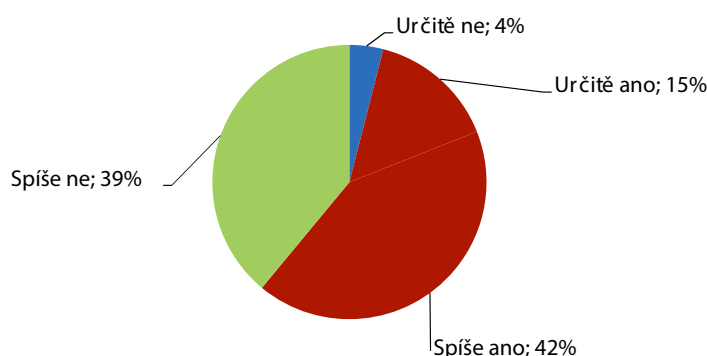
Pořádá veřejná knihovna, kterou navštěvuješ, nějaké speciální akce pro děti?



Zajímavé je rozložení znalosti speciálních akcí v jednotlivých krajích. Nejvíce akcí pořádají ve Zlínském a Olomouckém kraji, naopak nejméně aktivní jsou knihovny v Jihočeském a Libereckém kraji a kromě několika nejnaktivnějších není mezi kraji velký rozdíl v pořádání speciálních akcí, nebo to tak děti alespoň nevnímají.

Děti, které si nebyly jisté, zda veřejná knihovna pořádá nějaké akce, tak byly dotázány, zda by si tyto akce přály a zda by se jich chtěly účastnit. Celkově mělo o akce určité zájem pouze 15 % dětí, nicméně celkově by se jich 57 % spíše zúčastnilo. Otázka byla pro děti značně hypotetická a pravděpodobně by se rozhodovaly spíše na základě konkrétní akce. Téměř nikdo tyto akce dopředu zcela nezavrhne. Akce by byly výrazně zajímavější pro mladší děti, dívky, pro silné čtenáře a pravidelné návštěvníky.

### Líbilo by se Ti, kdyby veřejná knihovna takovéto akce pořádala?

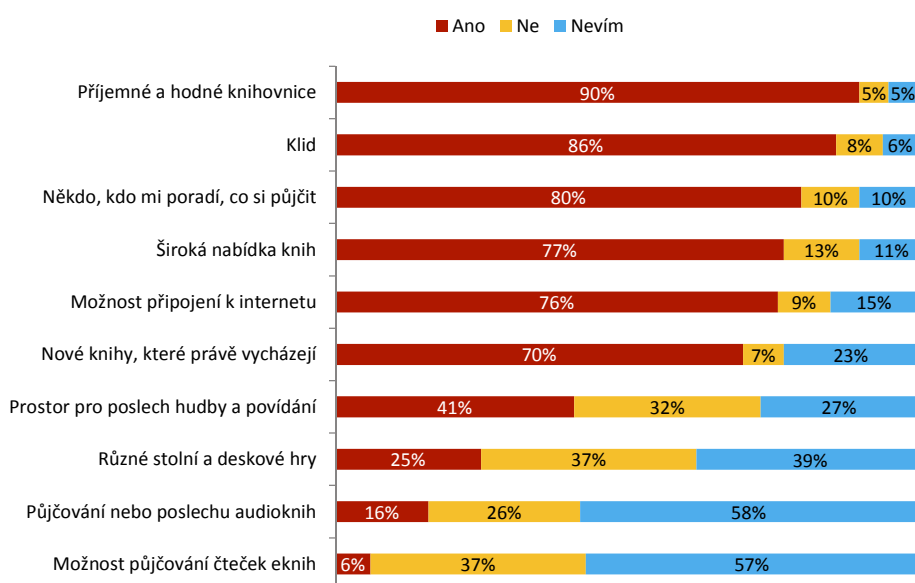


## Co všechno nabízí svým čtenářům veřejná knihovna, kam nejčastěji chodíš?

Nabídka knihoven byla posuzována pouze těmi, kteří chodí do knihovny nejméně jednou za půl roku, a hodnocena byla pouze dichotomicky „Ano“ a „Ne“, navíc byla přidána neutrální odpověď „Nevím“. Z nabízených položek získali od dětí velmi pozitivní hodnocení právě zaměstnanci knihovny, a to jak jejich příjemné vystupování (90 %), tak i ochota poradit s výběrem knih (80 %). Děti si také velmi silně uvědomují, že jim knihovna nabízí klidné prostředí (86 %). Za skutečné vybavení knihoven je nejčastěji brána dostatečně široká

nabídka knih (i těch právě vycházejících) a připojení k internetu. Výrazně méně knihovny poskytují prostor pro poslech hudby a povídání (41 %) a hraní her (25 %). Zde se knihovnám nabízí oblast pro rozšíření služeb dětským čtenářům, ale podmínkou je, aby se jim podařilo získat investice na rozšíření a vybavení prostor knihovny. Nejméně

Co všechno nabízí svým čtenářům veřejná knihovna, kam nejčastěji chodíš?



jsou podle dětí nabízeny čtečky elektronických knih, což odpovídá realitě českých veřejných knihoven, které zatím tuto službu s ohledem na autorská práva nemohou poskytovat nebo ji nabízejí jen velmi omezeně.

## V čem by se podle tebe mohla veřejná knihovna, kam chodíš, zlepšit?

Předmětem zájmu bylo také, co by děti nejvíce<sup>2</sup> chtěly změnit v knihovně, do které obvykle chodí. Výsledky jsou velmi pozitivní, 40 % dětí konstatovalo, že v knihovně není potřeba cokoli změnit. Nejrozšířenějším přáním byla možnost půjčovat si čtečky a elektronické knihy, přičemž největší důraz na to kladly starší děti. Další přání se týká knížek - dostupnost nových knih (22 %) a zároveň knihy v dostatečném počtu (18 %). Děti také více požadovaly rozšíření nabídky o různé hry (12 %) a prostor pro povídání a poslech hudby (11 %).

V čem by se podle tebe mohla veřejná knihovna, kam chodíš, zlepšit?

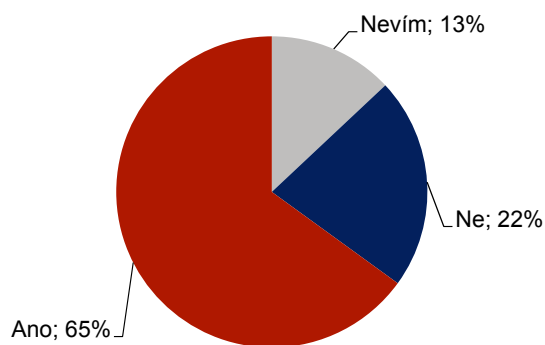


## Školní knihovny

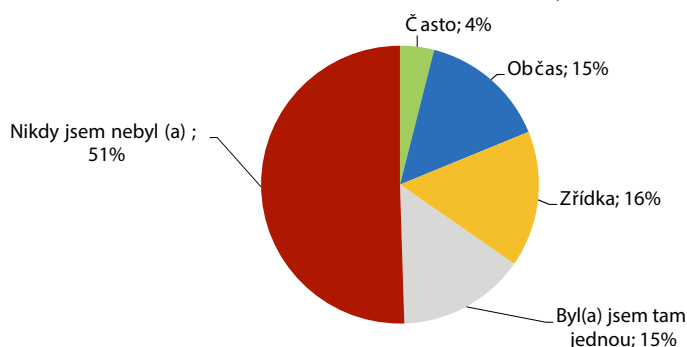
Celkový obraz vztahu dětí ke knihovnám může doplnit jejich vztah ke školním knihovnám, které (alespoň podle názvu) jsou součástí každé školy. Základním předpokladem pro využívání školní knihovny je, aby byla součástí školního areálu a aby o ní žáci věděli. Z výzkumu vyplývá, že pouze 65 % dětí si uvědomuje, že mají školní knihovnu, 22 % žáků o knihovně neví a 13 % si není jisto, z čehož se dá předpokládat, že do ní pravidelně nechodí.

Pouze 4 % dětí chodí do školní knihovny několikrát nebo nejméně jednou týdně, třetina dětí chodí alespoň jednou za půl roku. Celkově školní knihovny nejsou příliš populární. Více než polovina dětí tam nikdy nebyla, ať už proto, že ji ve škole nemají, nebo tam zkrátka nikdy nešly a dalších 15 % dětí bylo ve školní knihovně pouze jednou. Nízká informovanost a návštěvnost školních knihoven ze strany žáků naznačuje, že podstatná část těchto

Máte ve škole školní knihovnu?



Chodíš do školní knihovny



2 Děti mohly vybrat jednu až všechny možnosti z nabízených. Odpověď „nic“ musela být samozřejmě unikátní.

zařízení neslouží svému účelu a fakticky nefunguje. Mezinárodní srovnávací průzkumy úrovně čtenářské gramotnosti českých dětí v posledních letech prokazují výrazně sestupnou tendenci. Zanedbaný stav školních knihoven by mohl být jednou z příčin tohoto stavu.

## Shrnutí

- Frekvence návštěv dětí v knihovnách se za posledních deset let mírně snížila.
- Hlavním důvodem, proč děti nechodí do knihovny, je preference jiné zábavy a malý zájem o knihy.
- Pro první návštěvu dítěte v knihovně je rozhodující zájem a příklad rodičů. Velký vliv má také příklad kamarádů. Pro děti, které málo čtou, má velký význam návštěva knihovny se školou.
- Děti chodí nejčastěji do knihovny se svými kamarády. S rostoucím věkem klesá význam doprovodu rodičů a stoupá význam samostatného docházení do knihovny.
- Děti chodí do knihovny především proto, aby si půjčovaly knihy. Knihovna je pro děti současně důležitým prostorem pro přípravu do školy a pro volnočasové aktivity a setkávání s kamarády. Možnost knihovny poskytovat místo dětem v jejich volném čase je limitován prostorovými podmínkami, které konkrétní knihovna má k dispozici.
- Více než polovina dětí navštěvuje různé kulturní a vzdělávací akce pořádané knihovnami. Knihovny mají určité rezervy při propagaci těchto akcí. V omezené míře informují děti, které do knihovny pravidelně nechodí.
- Děti se v knihovně setkávají s příjemnými pracovníky, kteří jim poradí, oceňují také v knihovně klidné prostředí.
- Podstatná část dětí, které navštěvují knihovny, je se svou knihovnou spokojena a nepožaduje žádné změny. Značný zájem je o čtečky e-knih, větší nabídku knih a prostor pro zábavu a poslech hudby.
- Pro budoucí rozvoj veřejných knihoven je mimořádně důležité prohlubování spolupráce s rodiči dětí, se školami a také podpora dětských skupin (kamarádů).
- Školy by měly podstatně přehodnotit stav svých školních knihoven. Pokud škola nemá dostatečný potenciál k rozvoji své knihovny, měla by aktivně spolupracovat s veřejnou knihovnou v místě.

---

## PhDr. Vít Richter

Patří k nejvýznamnějším osobnostem současného českého knihovnictví. Profesně je téměř celoživotně spjat s Národní knihovnou ČR (NK), kde pracuje od roku 1971. Prošel řadou pracovních pozic a poznal tak provoz knihovny jako málokdo. V roce 1998 se stává ředitelem odboru knihovnictví. Ze své funkce zajišťuje koncepční a manažerskou práci ve vztahu k jiným knihovnám i oboru jako celku, řeší legislativní otázky, vyjednává s politiky a veřejnou správou, spolupracuje s partnery z komerční i neziskové sféry apod. Odbor (dnes Knihovnický institut) se pod jeho vedením změnil v dynamické a moderní poradenské, metodické, vzdělávací a koordinační pracoviště s mnoha úkoly a širokým záběrem. V roce 1998 byl jedním z iniciátorů obnovení SKIP již před pádem totality a byl jeho dlouholetým předsedou, dnes je čestným předsedou. Za mimořádný přínos českému knihovnictví a Svazu knihovníků a informačních pracovníků ČR získal Cenu českých knihovníků.

# Centrální portál českých knihoven a jeho přínos pro veřejné knihovnické a informační služby

Stoklasová, Bohdana  
stoklasovabohdana@gmail.com

**Abstrakt:** Přípravovaný Centrální portál českých knihoven umožní klientům získat požadované dokumenty v tradiční tištěné nebo digitální formě a pohotové a komplexní informace **kdykoli, odkudkoli a kdekoli**. Již dnes nabízejí české knihovny kromě tištěných dokumentů svým uživatelům řadu databází, obsah digitálních knihoven a dalších informačních zdrojů. Tyto služby jsou však značně roztržité a často málo uživatelsky přívětivé. Existují také velké rozdíly v pohotovosti klasických knihovnických služeb a služeb poskytovaných v digitálním prostředí. Vytvoření Centrálního portálu českých knihoven je jedním z hlavních cílů Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015. Do roku 2015 by měl být centrální portál zprovozněn v pilotní fázi. Fungující Centrální portál českých knihoven je jednou ze základních podmínek splnění hlavního cíle Koncepce rozvoje knihoven ČR: Klient říká: *„V krásné, přívětivé a pohodlné knihovně rychle obslužen příjemným, kvalifikovaným, očividně spokojeným a motivovaným personálem nebo z pohodlí domova bez ohledu na národnost či handicap, v kteroukoliv denní či noční dobu získám požadovanou kvalitní službu.“*

**Klíčová slova:** Integrace informačních zdrojů, kooperace knihoven, portály, veřejné knihovnické a informační služby

## Úvod – Proč potřebujeme Centrální portál českých knihoven?

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

Uživatelé dnes

- prohledávají katalogy a informační zdroje knihoven v různých rozhraních
- nemají možnost najít dostupné informační zdroje vzhledem k jejich roztržitosti
- dojíždějí kvůli dokumentům a různé administrativě do mnohdy vzdálených knihoven
- registrují se ve všech knihovnách, jejichž služby využívají
- platí za služby různým způsobem a většinou osobně
- nevědí, co všechno jim mohou knihovny nabídnout, protože neexistuje jedno společné místo, kde by se to mohli dozvědět.

Služby knihoven a jimi nabízené informační zdroje jsou v dnešní době rozptýlené, a tedy těžko dostupné. Uživatelé žijící ve větších místech jsou zvýhodněni, pro obyvatele menších obcí a/nebo hendikepované občany je sortiment služeb velmi omezen.

CPK umožní uživatelům

- najít katalogy a informační zdroje různých knihoven na jednom místě
- pracovat se všemi zdroji v jednom uživatelsky přívětivém rozhraní

- provést fyzické ověření identity pouze jedenkrát a dále využívat vybrané služby českých knihoven zapojených do CPK pomocí online registrace (včetně online plateb)
- získat přístup k požadovaným dokumentům přímo z domova, zdarma nebo za přijatelný poplatek, případně na vyhrazených počítačích v budovách knihoven
- zjistit informace o českých knihovnách a jejich službách i akcích přehledně z jednoho místa.

CPK zastřeší fondy a služby českých knihoven i informace o nich a nabídne k nim přehledný a komfortní přístup z jednoho místa. I malá knihovna bude působit jako rozhraní do celého systému českých knihoven a nabídne komplexní služby. Služby knihoven díky CPK přijdou naproti obyvatelům menších obcí a/nebo hendikepovaným občanům.

## Cíle CPK

Cílem je naplnění cílového stavu popsaného v Koncepti rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015: Vytvořit silný centrální portál poskytující kvalitní, pohotové služby, které umožní klientům získat požadovaný dokument v tradiční tištěné nebo digitální formě nebo informaci kdykoli, odkudkoli a kdekoli.

Vytvoření jednotného rozhraní systému knihoven je komplexní úkol, proto jsou v Koncepti specifikovány idílčí cíle, projekty / aktivity.

- 1) Vytvořit silný portál jako základní stavební kámen pro zajištění přístupu do celého systému knihoven.
- 2) Vytvořit systém jednotných uživatelských identit (využití federativní autentizace)
- 3) Nabídnout uživatelům možnost on-line plateb za poskytované knihovnické služby.
- 4) Zajistit koordinovaný přístup knihoven a jejich uživatelů k informačním zdrojům nabízeným systémem knihoven.
- 5) Optimalizovat systém meziknihovních služeb a dodávání dokumentů s důrazem na rychlost, pohotovost, spolehlivost a efektivní využití informačních zdrojů.
- 6) Vytvořit podmínky k tomu, aby každá knihovna působila jako rozhraní pro vstup do celého systému knihoven a každý knihovník byl schopen poskytnout komplexní službu.

## Současný stav

### Centrální portál jako základní stavební kámen pro zajištění přístupu do celého systému v současné době v ČR neexistuje.

Přesto nevzniká „na zelené louce“. V ČR existuje a spolehlivě funguje řada projektů zaměřených na integraci zdrojů, jejichž existenci a nezastupitelnou roli pro služby českých knihoven je nutné při tvorbě CPK respektovat. Některé projekty budou do CPK zcela integrovány a postupně zaniknou (např. Jednotná informační brána), jiné budou do CPK integrovány částečně (např. oborové brány nebo discovery systémy napojené na centrální indexy u vědeckých knihoven s velkým množstvím placených zahraničních elektronických zdrojů). Další zdroje (Souborný katalog ČR – SK ČR a Virtuální polytechnická knihovna – VPK) budou zachovány a v rámci CPK využity, bude u nich ale muset proběhnout proces transformace a konsolidace.

Integrace JIB proběhne postupně. JIB musí být s ohledem na vysoký počet knihoven, které ji využívají, i frekvenci využití funkční až do doby, než bude k dispozici a českými knihovnami akceptována její plnohodnotná náhrada. Totéž platí i o částečné náhradě funkcionality oborových bran.

Jednotná informační brána (JIB) <http://www.jib.cz> umožňuje uživatelům z jednoho místa v jednotném rozhraní využívat různé české i zahraniční zdroje (katalogy knihoven, souborné katalogy, plnotextové databáze a digitální knihovny). JIB zahrnuje univerzální i oborově specializované zdroje. JIB slouží svým uživatelům, jimiž jsou především knihovny, spolehlivě a bez výpadků již 12. rok a stala se důležitou součástí služeb českých i zahraničních knihoven. Postupy i technologie odzkoušené v JIB se staly základem pro vybudování šesti oborových bran:

- Oborová brána Umění a architektura - ART: <http://art.jib.cz>
- Oborová brána Mezinárodní vztahy- IREL: <http://irel.jib.cz>
- Oborová brána Knihovnictví a vědecké informace - KIV: <http://kiv.jib.cz>
- Oborová brána MUSICA - MUS : <http://mus.jib.cz>
- Oborová brána PRÁVO: <http://pravo.jib.cz>
- Oborová brána TECHNIKA – TECH: <http://tech.jib.cz>

Je třeba zdůraznit, že integrace zdrojů v rámci JIB i oborových bran je založena na jiném modelu, než je cílový model integrace zdrojů pro CPK. Integrace v rámci JIB a oborových bran není primárně založena na využití centrálního a lokálního indexu, ale na paralelním prohledávání zdrojů s využitím protokolů Z39.50 a SRU. JIB má jen minimum zdrojů „u sebe“ v indexu a prohledává externí zdroje. Negativním důsledkem je pomalé vrácení výsledků. Integrace zdrojů je ale snazší než v případě využití indexů a umožňuje integrovat i zdroje hůře dostupné či méně využívané. Proto bude nutné i v rámci CPK paralelní prohledávání zachovat. Graficky lze zjednodušeně integraci zdrojů v rámci JIB znázornit takto:

Tyrkysová „barva JIB“ označuje hlavní způsob integrace zdrojů, zatímco „barva CPK“ označuje způsob integrace zdrojů přes jejich sklízení do indexů, které je pro JIB okrajovým, ale pro CPK hlavním způsobem integrace zdrojů. Z obrázku je zřejmé, že řadu zdrojů do JIB integrovat nelze. Vzhledem k tomu, že JIB není postavena na konsorciální licenci MetaLib a SFX, ale na licenci NK ČR, nelze plnohodnotně integrovat a využít placené databáze a další zdroje předplacené knihovny mimo NK ČR. Toto omezení by odstranila konsorciální licence. U dalších centrálně nedostupných zdrojů však žádný recept na rychlé a snadné řešení neexistuje. Lístkové katalogy, ale i naskenované lístkové katalogy musí projít před integrací do JIB i CPK procesem úplné retrospektivní konverze, aby byla k dispozici pro integraci nezbytná metadata.

## Předpokládaný stav v roce 2015

**V roce 2015 bude existovat základ silného portálu jako základní stavební kámen pro zajištění přístupu do celého systému knihoven. Portál bude v pilotním provozu a plně či částečně ho bude využívat všech 20 zakládajících knihoven.**

Některé zakládající knihovny budou využívat pouze CPK, jiné ho budou využívat paralelně se svými stávajícími systémy a rozhraními a během pilotního provozu (2015–2016) se budou rozhodovat, zda přejdou plně na CPK, nebo si ponechají stávající systém.

Integrace zdrojů v CPK bude (na rozdíl od integrace zdrojů v JIB) založena primárně na využití centrálního a lokálního indexu, do nichž bude integrována většina zdrojů. Pro některé zdroje bude zachována integrace zdrojů přes protokoly Z39.50 a SRU, nepůjde však o hlavní, ale pouze doplňkový způsob integrace zdrojů – viz následující grafické znázornění:

CPK nabídne dokonalejší způsob integrace zdrojů než JIB, pro uživatele bude příjemná zejména podstatně rychlejší odezva při vyhledávání. Konsorciální licence pro technické řešení odstraní limity JIB plynoucí z jejího založení na licencích NK ČR. Stejně jako u JIB však zůstanou mimo možnosti integrace nenaskenované i naskenované lístkové katalogy až do doby, než proběhne jejich retrospektivní konverze a budou k dispozici nezbytná metadata. Mimo CPK nebo hůře integrována bude i řada katalogů, databází i digitálních knihoven, které nebudou dostupné přes OAI-PMH. Je zde sice možnost integrace přes dávkový export, tento způsob však má své limity a negativní důsledky.

## Výhled do roku 2020

Bude existovat silný portál jako základní stavební kámen pro zajištění přístupu do celého systému knihoven. Bude v plném provozu a bude ho využívat většina českých knihoven. Jejich klienti budou spokojeni, že získají ve



pohodlně na jednom místě, čímž bude naplněna vize Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015, kterou se do roku 2015 podaří naplnit pouze částečně.

Lokální specifika budou vhodně zakomponována do celku a bude možné se k nim snadno dostat přes osobní/lokální nastavení. Dnes navržené standardy budou běžnou součástí knihovních systémů. Bude se zvyšovat tlak na centralizaci knihovních aplikací a služeb na národní úrovni. Vzhledem k tomu, že bude existovat jednotný, silný, stabilní a zároveň snadno ovladatelný portál využívaný všemi, každá knihovna bude schopna bez problémů působit jako rozhraní pro vstup do celého systému knihoven a každý knihovník bude schopen poskytnout komplexní službu. Navazující projekty, které bude účelné a technicky možné do CPK integrovat, budou již integrovány nebo s CPK propojeny. JIB ve stávajících podobě nebude existovat. Všechny zdroje budou plně integrovány do centrálních/lokálních indexů, případně jiným, dnes neznámým, způsobem.

## Závěr - Přínos CPK pro VKIS

### Průzkum potřeb uživatelů

Pokud má být CPK úspěšný, musí vycházet ze znalosti potřeb a očekávání potenciálních uživatelů. Právě na ně se zaměřil průzkum provedený v roce 2013. Průzkum přinesl řadu důležitých poznatků, které byly využity pro přípravu Projektového záměru a budou zohledněny při přípravě a realizaci CPK. Kromě výsledků průzkumu zaměřeného výhradně na CPK se do této kapitoly promítly i výsledky průzkumů přání a potřeb čtenářů provedených Městskou knihovnou v Praze a také zpětná vazba řešitelů projektu CPK z nejrůznějších akcí věnovaných CPK (přednášky, workshopy, besedy).

Nejdůležitější získané poznatky lze velmi stručně sumarizovat takto:

- Uživatelé CPK jako nabídku na zastřešení fondů a služeb českých knihoven i informací o nich velmi vítají a podporují.
- Uživatelé nejsou ochotni za službami knihoven cestovat do vzdálených destinací a velmi by uvítali, kdyby jim služby knihoven „přišly naproti“ v podobě širšího spektra poskytovaných služeb v blízké knihovně, dodávky dokumentů do domu, možnosti vyzvednout si a vrátit dokument v kterékoli knihovně atd.
- Uživatelé jsou ochotni za dodávku tištěných i elektronických dokumentů do domu platit, ale ne vysoké částky.
- Uživatelé velmi málo využívají stávající integrační nástroje (Souborný katalog a Jednotná informační brána), což je s ohledem na jejich bohatý informační potenciál škoda.

### Části (subsystémy) CPK a jejich přínos pro uživatele

CPK bude mít několik částí. Některé budou pro uživatele na první pohled viditelné (informační část a vyhledávač), jiné budou pro něho ukryté a budou mu nabízeny automaticky, takže o jejich existenci mnohdy ani nebude vědět (např. linkovací server se navenek „tváří“ jakou součástí vyhledávače). Na následujícím obrázku je znázorněno, které části budou zajišťovat uspokojení konkrétních potřeb uživatelů CPK.

Dále jsou podrobněji vysvětleny funkce a možnosti některých částí.

### Informační část (rozcestník)

Informační část portálu Knihovny.cz se stane přístupovým bodem k informacím o českých knihovnách pro širokou veřejnost a praktickým rozcestníkem pro knihovníky. Vytvořením informační části portálu Knihovny.cz na doméně *www.knihovny.cz* dojde ke zlepšení přístupu k informacím o nabídce, službách a aktivitách českých knihoven, a tedy i ke zlepšení prezentace poskytovaných i připravovaných veřejných knihovnických a informačních služeb. Zvýšení povědomí o činnostech a službách knihoven ve společnosti může potenciálně vést k zesílení návštěvnosti českých knihoven, k nárůstu využívání informačních zdrojů či ke zkvalitnění podpory knihoven ze strany zřizovatelů.

## Náhrada OPACu knihovny

Řešení navrhované pro CPK nemůže nahradit knihovní systémy v jejich plné funkcionalitě (akviziční a katalogizační modul a výpůjční systém), může ale nahradit modul OPAC. Rozhodnutí, zda knihovna nahradí stávající OPAC řešením CPK, nebo zda si ponechá svůj OPAC a CPK bude prezentován na jejích stránkách pouze formou vyhledávacího okénka, bude kromě kvality nabízeného řešení záviset i na tom, do jaké míry budou její uživatelé využívat externí zdroje. Pokud bude míra využití externích zdrojů vysoká, bude pro její uživatele jednotné prostředí pro práci se zdroji „mateřské“ knihovny i externích knihoven významným přínosem.

## Vyhledávač

Výhledově CPK nabídne uživatelům na jednom místě a v jednotném rozhraní přímý přístup ke službám i fondům všech českých knihoven. Uživatel tak získá přístup i ke zdrojům a službám knihoven, v nichž není přímo zaregistrován. Pokud zjistí, že jde o pro něho zajímavé zdroje a služby, které ale vyžadují registraci, může se do dalších knihoven zaregistrovat online z pohodlí domova, stejným způsobem může za služby i platit.

## Linkovací server

Úkolem linkovacího serveru (linkserveru) je nabídnout co nejúplnější a nejpřesnější nabídku přidanych služeb k vyhledanému dokumentu. Link servery nabízejí odkazy na plný text dokumentu, vyhledání v katalogích knihoven, získání citace, elektronické dodání dokumentu, recenzi v internetovém knihkupectví, encyklopedické informace o autorech, související dokumenty na www atd.

## Mez knihovní výpůjční služba

Pro uživatele primárně menších knihoven má CPK zjednodušit přístup k fondům zapojených knihoven v rámci celé ČR, přičemž uživatel si může zvolit knihovnu, ve které si po registraci dokument vyzvedne. V tomto případě bude mít uživatel možnost v několika krocích zařídit objednávku požadovaného dokumentu i vzdáleně pouze prostřednictvím CPK:

- V CPK vyhledá uživatel dokument, o který má zájem. Dostane současně informaci o tom, ve kterých knihovnách je tento dokument dostupný.

- S ověřeným účtem mojeID se uživatel vzdáleně zaregistruje u knihovny, kde si bude chtít požadovaný dokument vyzvednout.

Pokud ve zvolené knihovně dokument dostupný není, má uživatel možnost objednat jej v CPK prostřednictvím MVS:

- CPK v takovém případě vyplní žádost o MVS, kterou odešle cílové knihovně, kde je uživatel registrován.
- Ve formuláři CPK sám předvyplní knihovnu, ze které může být dokument získán, respektive dodá k žádosti o MVS přehled všech knihoven, které dle CPK dokument vlastní.
- Uživatel v CPK potvrdí vůli uhradit náklady spojené s poskytnutím MVS do určeného limitu.
- Cílová knihovna bude mít možnost žádost pouze potvrdit, a tím odeslat zdrojové knihovně, nebo zdrojovou knihovnu změnit a odeslat žádost jinam. Po odsouhlasení zdrojovou knihovnou CPK odečte potřebnou částku z konta uživatele a nasměruje ji k zdrojové - odesílající knihovně. (V případě, že vybraná zdrojová knihovna nemůže/odmítne dokument v rámci MVS odeslat, vybírá a kontaktuje cílová knihovna prostřednictvím CPK další z knihoven, kde je dokument dostupný; není-li už taková, podává uživateli zprávu, že jeho požadavek není možné uspokojit).
- Po přijetí dokumentu cílovou knihovnou bude uživatel prostřednictvím CPK, případně dalších komunikačních kanálů vyzvednut.

---

### **PhDr. Bohdana Stoklasová**

Vystudovala obor knihovnictví a vědecké informace (1978) a v rigorózní práci se věnovala tématu mezinárodních standardů v souvislosti se začínající automatizací knihovnických procesů. V Národní knihovně od poloviny 80. let vedla oddělení souborné katalogizace a meziknihovnických služeb. Absolvovala dlouhodobější odborné stáže v předních světových knihovnách (Velká Británie, USA). Od roku 1994 řídila odbor Národní bibliografie a katalogizace (Odbor zpracování fondů) a od r. 1998 byla náměstkyní ředitele pro knihovnické procesy. Od roku 2004 zastává funkci ředitelky Úseku novodobých fondů a služeb. Bohdana Stoklasová patří mezi přední odborníky v oboru knihovnictví a informační vědy. Podílela se na řešení projektů výzkumu a vývoje v oblasti katalogizačních pravidel AACR2 a formátu MARC, implementace zahraničních standardů do praxe českých knihoven, retrospektivní konverze katalogů ad. V posledních letech se věnuje digitalizaci, dlouhodobé ochraně fondů a zpřístupnění digitalizovaných dokumentů. Přednáší v zahraničních knihovnách a na mezinárodních knihovnických kongresech. V současné době je vedoucí projektu Centrální portál českých knihoven.

# Standard není jen norma

Šedá Marie

seda@svkos.cz

**Abstrakt:** Standard pro dobrou knihovnu jako odraz změn v knihovnictví, jako nástroj k posouzení jejich silných i slabých stránek, jako doporučení pro zřizovatele i knihovny reflektující na vývoj v oblasti technologií, informačních zdrojů a na změny v uživatelském chování.

**Klíčová slova:** Standard pro dobrou knihovnu, knihovnické a informační služby

Standards lze obecně definovat jako normu, měřítko nebo obecně uznávaný názor. Tak lze chápat i standardy v oblasti knihovnictví. Prostředí, ve kterém knihovny působí, se stále více proměňuje působením nových technologií, mění se požadavky na kvalitu i kvantitu služeb. Jako neziskové organizace financované z veřejných zdrojů jsou knihovny mnohdy v možnostech financování omezeny, ne vždy jejich zřizovatelé navyšují rozpočty knihoven v souladu s inflací.

Jedinečná pozice knihoven umožňuje využívání standardů, ať už se jedná o formáty zobrazování dat, měření kvality i kvantity knihovnických služeb, případně postupů. Knihovny jsou motivovány pro to, aby standardy ve své činnosti využívaly. Díky silnému profesnímu a nekonkurenčnímu postoji knihoven vůči sobě je možné využívat standardy, které se zaměřují na kvalitu výkonů v oblasti knihovnických služeb. České knihovnictví se při stanovení standardů inspirovuje v zahraničí, především ve Velké Británii a Německu.

Knihovny jsou silně interoperabilní – to znamená, že mají schopnost i motivaci ke spolupráci, sdílení zdrojů a poskytování si služeb navzájem. To dává uživatelům možnost nejen vyhledávat data v různých knihovnách, aniž by museli zvládat nová prostředí, ale také záruku toho, že se jim v různých místech dostane alespoň přibližně stejné (a kvalitní) služby.

Knihovnictví je chápáno jako služba v obecném zájmu. Takové služby „jsou součástí celospolečensky uznávaných hodnot, které jsou všem evropským státům společné, a základním prvkem evropského modelu společnosti. Jejich úloha má zásadní význam z hlediska zvyšování kvality života všech občanů a úsilí o překonání sociálního vyloučení a společenské izolace.“<sup>1</sup>

I z těchto důvodů byl již v roce 2005 vydán 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. Standard byl založen na současné realitě služeb poskytovaných knihovnami a byl stanoven tak, aby poskytl komplexní rámec pro měření kvality služeb. V souladu s novými trendy v knihovnách, vývojem technologií a měnícími se potřebami uživatelů byl Standard v roce 2011 novelizován a publikován jako Standard pro dobrou knihovnu.<sup>2</sup> Novela byla nezbytná z mnoha důvodů – především pro rychlý rozvoj informačních technologií a přístupu uživatelů a jejich požadavků na služby knihoven, z důvodu argumentace o vynakládání veřejných prostředků a v neposlední řadě jako motivace zřizovatele pro zlepšení finančních i prostorových podmínek pro činnost knihovny.

Standard pro dobrou knihovnu by měl být zárukou efektivity práce a garancí toho, že se uživatelům v různých místech našeho státu dostane obdobné kvality i nabídky služeb. Standard odráží změny ve společnosti a tím i v knihovnictví, je to nástroj pro posouzení úrovně knihoven a dává možnost odhalit silné i slabé stránky konkrétní knihovny.

Tento dokument nyní slouží zejména knihovnám, které si díky souboru indikátorů mohou nejen služby plánovat, ale také měřit jejich kvalitu. Standardy jsou měřitelné a prokazatelné a nyní si může každá veřejná knihovna každoročně hodnotit kvalitu svých služeb. Standardy jsou navrženy tak, aby poskytovaly vodítko pro udržování

1 Zelená kniha o službách v obecném zájmu. In: VŠB-TU Ostrava [online]. Brusel: Komise evropských společenství, 2003 [cit. 2014-04-21]. Dostupné z: [www.ekf.vsb.cz/export/sites/ekf/saei/cs/Text/SAEI\\_VOL07\\_ex.pdf](http://www.ekf.vsb.cz/export/sites/ekf/saei/cs/Text/SAEI_VOL07_ex.pdf)

2 NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY - KNIHOVNICKÝ INSTITUT. Standard pro dobrou knihovnu: 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. 1. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012, 11 s. ISBN 978-80-7050-616-5. Dostupné z: [knihovnam.nkp.cz/docs/bench/Standard\\_pro\\_dobrou.pdf](http://knihovnam.nkp.cz/docs/bench/Standard_pro_dobrou.pdf) Archiv

a další rozvíjení základní role knihoven – přístup k fondům i přístup ke službám. Je to materiál, který prezentuje dobrou praxi, měl by motivovat a inspirovat. Je to také opora, která nastavuje určité měřítko, kterého by se knihovny měly snažit dosáhnout.

Ve srovnání se standardem vydaným v roce 2005 přináší novela z roku 2011 nové indikátory – vzdělávání pracovníků knihoven, plochu knihovny pro uživatele, měření spokojenosti uživatelů, ale také webové stránky a OPAC katalog knihovny na internetu. To vše uzavírá komplexní rámec požadavků na to, co je možno nazvat „dobrou knihovnou“.

Knihovny usilují o to, aby se o nich pozitivně mluvilo, aby jejich zřizovatel znal jejich silné stránky. Základní pro pozitivní vnímání knihovny je správně nastavena cesta k uživatelům a ke zřizovateli – starostovi obce, zastupitelstvu, organizacím v místě působení knihovny. Proto je nezbytné, aby knihovna o sobě vytvářela dobrý obraz, je důležité, aby se o knihovně mluvilo pozitivně. To vytváří předpoklad pro to, aby lidé věděli, že „jejich knihovna“ dělá svou práci kvalitně.

Knihovny přicházejí na to, že budování dobré pověsti a požívání dlouhodobé důvěry u veřejnosti, na školách, na radnici i u dětí se prostě vyplatí. Že informovat své okolí o tom, proč, co, kdy a jak, by mělo být každodenní součástí jejich práce. Jde i o správnou komunikaci uvnitř, mezi pracovníky knihovny. O budování pracovní a důvěryhodné atmosféry, která se projeví i navenek.

Informace o tom, jaké knihovna podává výkony, by měly být zásadní součástí výroční zprávy. Podle metodického pokynu MK by se podle článku 13 jejich hodnocením měly zabývat: „na místní úrovni provozovatel knihovny, na krajské úrovni krajská knihovna, případně ve spolupráci s knihovnami pověřenými výkonem regionálních funkcí, na celostátní úrovni Národní knihovna České republiky.“<sup>3</sup> Realita je ale poněkud jiná, hodnocení zpracovávají především knihovny krajské a NK ČR, ne vždy jsou standardy hodnoceny v ročních zprávách provozovatelů knihoven.

Je reálné, že Standard pro dobrou knihovnu bude opět po pěti letech zhodnocen a novelizován. Je na nás, na knihovnách, abychom standardy systematicky sledovali a ve spolupráci se zřizovateli usilovali o pozitivní změny v činnosti knihoven.

## Literatura:

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY - KNIHOVNICKÝ INSTITUT. *Standard pro dobrou knihovnu: 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*. 1. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012, 11 s. ISBN 978–80–7050–616–5. Dostupné z: [knihovnam.nkp.cz/docs/bench/Standard\\_pro\\_dobrou.pdf](http://knihovnam.nkp.cz/docs/bench/Standard_pro_dobrou.pdf)

RICHTER, Vít. Novela standardu VKIS. In: *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2005- [cit. 2014–04–27]. Dostupné z: [http://knihovnam.nkp.cz/docs/RegFce2011/2011\\_Richter\\_Standardy.pdf?](http://knihovnam.nkp.cz/docs/RegFce2011/2011_Richter_Standardy.pdf?)

Zelená kniha o službách v obecném zájmu. In: *VŠB-TU Ostrava* [online]. Brusel: Komise evropských společenství, 2003 [cit. 2014–04–21]. Dostupné z: [www.ekf.vsb.cz/export/sites/ekf/saei/cs/Text/SAEI\\_VOL07\\_ex.pdf](http://www.ekf.vsb.cz/export/sites/ekf/saei/cs/Text/SAEI_VOL07_ex.pdf)

## PhDr. Marie Šedá

Vystudovala obor knihovnictví na Slezské univerzitě v Opavě a v rigorózní práci (Žilinská univerzita v Žilině) se věnovala knihovnám v novém společenském prostředí a stakeholderskému přístupu. V knihovnictví působí od roku 1982, prošla knihovnami mnoha typů – od veřejných knihoven, přes knihovnu muzejní a v současné době působí jako krajský metodik v Moravskoslezské vědecké knihovně v Ostravě, p.o. Od počátku vzniku regionálních funkcí knihoven pracuje v odborné sekci SDRUK pro regionální funkce, věnuje se vzdělávání knihovníků v Moravskoslezském kraji a také vyučuje na Slezské univerzitě v Opavě.

3 Tamtéž. S. 11.

# Knihovna města Ostravy pro handicap

Trýsková Marcela  
tryskova@kmo.cz

**Abstrakt:** Knihovna města Ostravy (dále jen KMO) je veřejná univerzální knihovna, zabezpečující všeobecný a rovný přístup všech občanů a institucí města Ostravy ke kulturním hodnotám a informacím. Snahou pracovníků je vytvořit knihovnu opravdu pro všechny, nebo se tomuto ideálu alespoň přiblížit. Odstranit co nejvíce bariér, které na návštěvníky a uživatele se zdravotním znevýhodněním a specifickými potřebami někdy v knihovnách čekají. KMO se zapojila do celostátního projektu Knihovna bez bariér, jehož součástí bylo i vytváření Standardu Handicap Friendly - doporučení a požadavky na obecná opatření, personál, fond a služby, technické a materiální podmínky, webové stránky, pořádání akcí, spolupráci, a propagaci a integrační aktivity. Standard v současné době řeší čtyři skupiny znevýhodněných uživatelů: osoby s postižením zraku, s postižením sluchu, s tělesným postižením a s mentálním postižením.

**Klíčová slova:** Knihovna města Ostravy, handicap, uživatelé se specifickými potřebami, Standard Handicap Friendly, edukace a sociální funkce

## Úvod

Knihovna města Ostravy (dále jen KMO) má dlouholetou tradici v práci s nevidomými a těžce zrakově postiženými uživateli. V r. 1975 zřídila po dohodě s vedením KTN E. Macana ve svých prostorách jejich pobočku a tím se dostala mezi první knihovny, které se začaly věnovat rozvíjení služeb uživatelům se specifickými potřebami. Zvuková knihovna: knihovna pro nevidomé a slabozraké (dále jen ZK) umožnila zrakově postiženým, či zcela nevidomým občanům nejen „čtenbu“ jejich oblíbených autorů, ale zároveň jim tak v době, kdy návštěva knihovny byla mnohdy jejich jediným kulturním a společenským zážitkem, pomáhala znovu nalézt své místo v komunitě zdravých. Dnes ZK nabízí kromě půjčování namluvených knih i donáškovou službu imobilním čtenářům a zásilkovou službu mimoostravským čtenářům. Dále možnost ukládání zvukových knih na USB prostředky, internet na stanicích se speciálním vybavením, čtení dokumentů pomocí elektronické lupy, aktualizovaný seznam zvukových knih na požádání v tištěné i elektronické podobě, hmatové orientační mapy, ukázky knih v Braillově písmu, půjčování časopisů ZORA a EMA. Samozřejmostí jsou vzdělávací akce pro žáky, studenty i laickou veřejnost o problematice komunikace s cílovou skupinou slabozrakých a nevidomých, včetně praktických ukázek pomocí získaných kompenzačních a simulačních pomůcek. ZK pořádá, nebo se alespoň podílí na pořádání různých kulturních a společenských akcí jako jsou Setkání s hudbou, výstavy, besedy a v prostorách knihovny již tradičně probíhající festival Dny umění nevidomých na Moravě. Je přehlídkou dovedností a schopností našich, ale i zahraničních nevidomých nebo zrakově těžce postižených umělců a různých uměleckých aktivit

## Projekt Bezbariérová.knihovna.cz, standard Handicap Friendly

KMO, stejně jako jiné knihovny, však začala vnímat potřebu co nejvíce zpřístupnit služby i ostatním uživatelům se specifickými potřebami. Především z řad osob se sluchovým, tělesným postižením a mentálním postižením. Na základě této potřeby se naše knihovna zapojila do studentského projektu Bezbarierová.knihovna.cz. Hlavní myšlenkou při vzniku projektu byl pocit chybějících relevantních informací o dané problematice, pocit, že stále existuje mnoho mýtů o tom, jak služby zdravotně znevýhodněným poskytovat. Do této doby totiž sloužily k obecné

orientaci v této problematice převážně zahraniční dokumenty, zabývající se problematikou uživatelů knihoven s různými druhy znevýhodnění, a přestože jsou velkou inspirací, nelze je bez dalšího aplikovat na podmínky v České republice. Vzhledem k náročnosti byl projekt cílen na tyto čtyři následující skupiny: sluchově, zrakově, tělesně a mentálně znevýhodnění. Za cíle projektu bylo v první fázi stanoveno vytvoření portálu, kde by se shromažďovaly informace o této problematice, uspořádání vzdělávacích seminářů pro knihovníky a vytvoření standardu bezbariérovosti knihoven – standardu Handicap Friendly, který je nejnáročnějším výstupem projektu. Určuje přesné podmínky pro jeho zavedení do knihoven a mezi širokou veřejnost a také nabízí podrobnou metodiku, která by pomohla knihovnám standardu dosáhnout a nabízela by i alternativní cesty, jak určitý bod standardu splnit. V této chvíli jsme se i my, respektive KMO přihlásila k projektu a vybraní zaměstnanci knihovny se zúčastňovali všech seminářů pořádaných k této problematice a dokonce byli přizváni k užší spolupráci při vytváření standardu. Pracovníci KMO se, jak jinak, angažovali ve skupině, která připravovala standard pro zrakový handicap, kde jsme mohli zúročit všechny své zkušenosti. Standard počítá s možností udělovat knihovnám certifikát kvality v oblasti služeb uživatelům se specifickými potřebami. Metodiky proto obsahují také kritéria pro hodnocení, přičemž se zde rozlišují opatření nezbytná a opatření, která je možné nahradit alternativami. Při certifikaci knihoven se předpokládá spolupráce s organizacemi pomáhajícími nebo sdružujícími osoby s postižením a s dalšími programy zaměřenými na přístupnost různých služeb pro uživatele s postižením. Samotný text Standardu je rozdělen do dvou částí. V první části se řeší východiska a motivace Standardu a definují se cílové skupiny. Druhá část se zaměřuje na konkrétní oblasti, v nichž je nezbytné učinit vhodná opatření.

Jak již bylo uvedeno, Standard definuje čtyři cílové skupiny uživatelů. Nepředpokládá však, že každá knihovna ve stejné míře učiní opatření zaměřená na všechny skupiny uživatelů se specifickými potřebami – to není možné a ani účelné. Naopak, všechna opatření mají být prováděna s ohledem na místní komunitu a její skutečné potřeby. Proto je počítáno s tím, že knihovny budou moci usilovat o certifikaci pouze v dílčí oblasti (např. v lokalitě, kde žije větší množství osob s tělesným postižením, se knihovna zaměří pouze na certifikaci v oblasti služeb této skupině). S tím počítá i logo Bezbariérová knihovna určené certifikovaným knihovnám. Logo se skládá ze čtyř částí znázorňujících jednotlivé skupiny, na které je standard zaměřen. V rámci úspěšné certifikace bude knihovna moci ve svých propagačních materiálech používat příslušnou část (případně části) loga v závislosti na tom, pro kterou oblast splnila podmínky certifikace.

Konkrétní požadavky Standardu na knihovny, definované v jeho druhé části, jsou rozděleny do osmi okruhů:

- I. Obecné předpoklady
- II. Požadavky na personál
- III. Fond a služby
- IV. Technické a materiální podmínky
- V. Webové stránky knihovny
- VI. Spolupráce a propagace
- VII. Akce
- VIII. Integrace

## Požadavky na personál

Ve sféře poskytování služeb je klíčový přístup a kompetence personálu. Standard proto vyžaduje proškolení a průběžné doškolování veškerého personálu, který přichází do kontaktu s uživateli nebo ovlivňuje strategii služeb knihovny. Tato školení by měla zahrnovat jak úvod do problematiky postižení, tak i praktické dovednosti, jako komunikace s uživateli s postižením, ovládání asistenčních technologií apod.

Na tuto podmínku jsme zareagovali velmi operativně. Pověření pracovníci se zúčastnili několika odborných seminářů týkajících se čtyř cílových osob s různým postižením. Minulý rok se naše edukační činnost zaměřovala především na problematiku komunikace s nevidomými a slabozrakými. Z toho důvodu naši pracovníci navštěvovali i místní organizace SONS, případně Tyflocentrum. Daná proškolení nenásilným způsobem připravuje personál na odlišnosti vnímání světa zrakově postižených a navazuje na besedu Světlo ve tmě, která byla původně určena studentům a laické veřejnosti.

Při besedě i školeních pracovníků se využívají názorně některé kompenzační pomůcky, které velmi „živě“ přiblíží posluchačům běžné životní situace nevidomých, což přispívá k většímu sblížení a pochopení běžných potřeb nevidomé, či těžce zrakově postižené minority, nehledě na to, že díky seznámení s tak trochu neobvyklými pomůckami, jsou tato školení zajímavější.

Kompenzační pomůcky jsme si zpočátku půjčovali v místní organizaci SONS. Nyní máme díky získání grantu od města Ostravy své vlastní. Naše znalosti v oblasti edukační jsou stále častěji využívány i studenty speciální pedagogiky Ostravské univerzity, kteří si chodí srovnávat teoretické studijní znalosti s poznatky z praxe.

## Webové stránky knihovny

Všechny uživatele Internetu nemůžeme řadit do stejné skupiny. Všichni nemají stejný zrak, jiní mohou mít sluchovou vadu, všichni nekomunikují mezi sebou stejným jazykem, například nejsou schopni na základě svého tělesného postižení využívat horní končetiny, nemají stejné hardwarové a softwarové vybavení, znalosti, zkušenosti a dovednosti při používání Internetu. Problematika zpřístupnění obsahu webových stránek osobám se specifickými potřebami se v poslední době dostává stále více a více do popředí zájmu. Dnes již téměř každá knihovna disponuje webovými stránkami a dá se tedy předpokládat, že by měly být virtuálně otevřeny nejen široké veřejnosti, ale i pro užší skupinu uživatel, pro lidi s handicapem. Handicapovaného uživatele můžeme chápat jako takového uživatele, který není schopen obejít vzniklý problém, který udává špatně vytvořená webová stránka. Bezbariérové webové stránky můžeme zahrnout pod pojem přístupnost, která neklade svým uživatelům žádné překážky.

Dle Standardu Handicap Friendly by se na webových stránkách každé knihovny měly objevovat příslušné informace. Požadavky na jednotlivé webové sekce se odlišují na základě požadavků, které udává charakter jednotlivých postižení.

Abychom mohli vytvořit web pro uživatele přístupný, měli bychom mít představu o tom, jakým způsobem přistupují k informacím na internetu, jaké mají konkrétní problémy a jak můžeme předejít negativnímu dopadu těchto problémů při užívání naší prezentace. Během tohoto roku chceme elektronickou komunikaci co nejvíce přizpůsobit směrem k lidem

se zdravotním postižením, proto s partnerskými institucemi zaměřujícími se na jednotlivé handicapy chceme navázat spolupráci i po této stránce. Respekt k zásadám Standardu Handicap Friendly je samozřejmostí.

## Závěr

KMO se snaží pracovat a vytvářet podmínky pro lidi, kteří vzhledem k určitému zdravotnímu znevýhodnění nejsou schopni využívat běžných služeb a potřebují, aby se služby přizpůsobily jejich specifickým potřebám. Zároveň je aktivně zve ke spolupráci na vytváření těchto podmínek.

---

## Literatura

Cerniňáková, Eva. Standard Handicap Friendly. *Knihovna* [online]. 2012, roč. 23, č. 2, s. 95–102 [cit. 2014–03–18]. Dostupný z WWW: <<http://knihovna.nkp.cz/knihovna122/cerni.htm>>. ISSN 1801–3252.

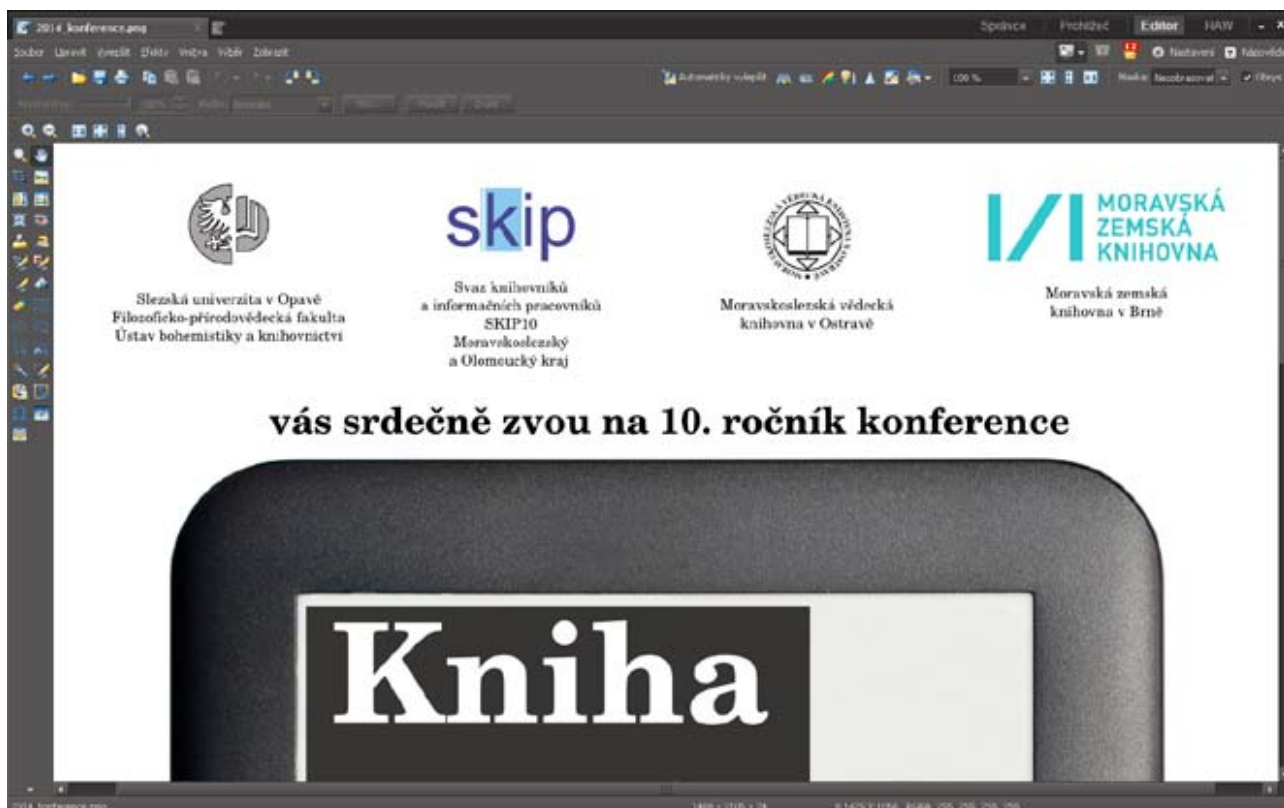
Rousková, Zdena. Bezbariérová.knihovna.cz – spojení se světem handicapovaných. *Ikaros* [online]. 2011, roč. 15, č. 4 [cit. 18.03.2014]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/6756>>. urn:nbn:cz:ik-006756. ISSN 1212–5075.

*Knihovna města Ostravy* [online]. 2009 [cit. 2014–03–18]. Dostupné z: [www.kmo.cz](http://www.kmo.cz)



**Mgr. Marcela Trýsková**

Vystudovala informační studia a knihovnictví pod Ústavem informatiky na Slezské univerzitě v Opavě. V současné době působí v Knihovně města Ostravy. Zároveň se podílí na projektu KMO pro handicap, tedy snahu knihovny uspokojovat specifické potřeby uživatelů se zdravotním znevýhodněním.



# Kniha ve 21. století

knihovnická konference, Opava 5. – 6. února 2014

## Program:

středa 5. 2. 2014

**slavnostní zahájení konference, dopolední blok**

9:00–14:00

*moderují Prof. Ing. Milan Konvit, PhD. a Mgr. Zuzana Bornová*

PhDr. Vít Richter – České děti jako čtenáři v roce 2013

Doc. PhDr. Pavel Rankov, PhD. – Trendy v informačním chování mladých lidí

### **přestávka na kávu**

PhDr. Bohdana Stoklasová - Centrální portál českých knihoven a jeho vliv na veřejné knihovnické a informační služby

Prof. Ing. Milan Konvit, PhD. - Digitální informační prostory

Mgr. Tomáš Gec – Systémy veřejných knihoven – jejich fungování a možnosti dalšího směřování (příspěvek je pouze publikován, z důvodu neúčasti přednášejícího na konferenci nezazněl)

Doc. PhDr. Jaromír Kubíček, CSc. – České knihovnické časopisy dříve a dnes (příspěvek je pouze publikován, z důvodu neúčasti přednášejícího na konferenci nezazněl)

### **přestávka na oběd**

**odpolední blok**

14:00–17:00

*moderují PhDr. Vít Richter, Doc. PhDr. Pavel Rankov, PhD.*

Mgr. Henrieta Gábrišová - Europeana 1914 - 1918 v slovenských knižniciach: ako sa digitalizuje „naživo“

Mgr. Kateřina Janošková – Jak na čtenáře MVK?

Mgr. Marcela Trýsková – Knihovna města Ostravy pro handicap

Ing. Petr Žabička - Nové knihovní portály a integrace knihovních systémů

### **přestávka na kávu**

Mgr. Lenka Duchoňová – Percepcia textu a multitasking

Ing. Lea Prchalová a Mgr. Bc. Monika Oravová - Spolupráce paměťových institucí v Digitální knihovně MSK

Mgr. Jarmila Burešová - Máme a chceme služby pro všechny? - ankety, průzkumy, výzkumy v Knihovně města Ostravy

Mgr. Rostislav Krušínský - Digitalizace na objednávku - služba EOD po pěti letech

Bc. Ludmila Prokopová – Databanka vzdělávacích programů – pomocník i rádce

### **přestávka**

**večerní blok (studentský blok)**

18:00–20:00

*moderují Mgr. Jan Matula a Mgr. Denisa Illíková*

Mgr. Drahomíra Bláhová – Komunitní služby na příkladu veřejné knihovny v Kansas City (příspěvek je pouze publikován, z důvodu neúčasti přednášejícího na konferenci nezazněl)

Mgr. Zuzana Gacíková – Projekt Paměť Slovenska

Mgr. Jan Matula - Kompetence informačního profesionála

Bc. M. Pilná a Bc. A. Remešová - Výzkum čtenářské gramotnosti

Bc. Martina Jansíková a Bc. M. Malíšková - Zamyšlení nad značkou veřejných knihoven

Mgr. Denisa Illíková - Trendy v litesvském knihovnictví

Mgr. Jana Rusínková – Nástroje a metody automatické klasifikace digitálního obsahu v univerzitních knihovnách

**Číše vína a závěr prvního dne konference**

20:00

**čtvrtek 6. 2. 2014**

**dopolední blok**

*moderují doc. PhDr. Richard Papík, Ph.D. a Mgr. Zuzana Bornová*

9:30–12:30

Doc. PhDr. Richard Papík, Ph.D. - Informační služby budoucnosti a role knihoven

Blanka Tauberová – Děti, rodina, komunita

PhDr. Halina Molinová - Marketingově řízená Regionální knihovna v Karviné

Mgr. Věra Pilecká – Zlepšování parametrů čtení prostřednictvím metod rychlého čtení.

**přestávka na kávu**

Mgr. Zuzana Bornová - Automatizace neprofesionálních knihoven – nutnost či luxus?‘‘

Mgr. Adéla Dilhofová - On-line kurzy pro vzdělávání v oblasti služeb

Mgr. Emília Antolíková - Senioři a dobrovolnictví v knihovnách

**přestávka na oběd**

**odpolední blok**

*moderují PhDr. Marie Šedá a Mgr. Jana Brožovská Onderková, Ph.D.*

13:30–16:30

Mgr. Lenka Janoušková - Projekt KIDMAP – vývojová psychologie dětí

Mgr. Tomáš Oliverius - Komunikace, etiketa a řešení konfliktů napříč generacemi

Jana Galášová - Možnosti literárních kaváren

PhDr. Kateřina Homolová, Ph.D. – Výchova čtenáře

**přestávka na kávu**

PhDr. Marie Šedá – Standard není jen norma

Mgr. Jana Brožovská Onderková, Ph.D. – Veřejné knihovny, jejich služby a čtenáři v meziválečném Československu (příspěvek je pouze publikován, z důvodu neúčasti přednášejícího na konferenci nezazněl)

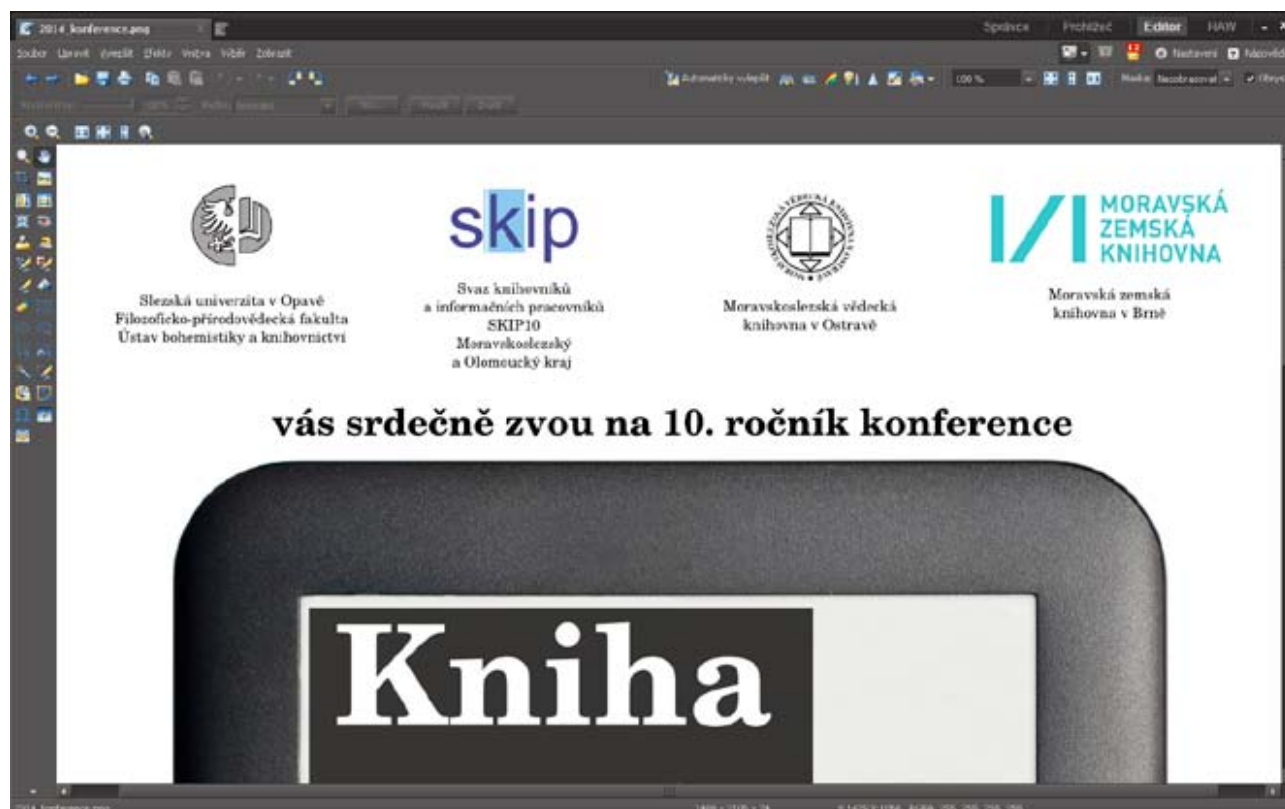
PhDr. Libuše Foberová, Ph.D. – Efektivní komunikace ve službách (příspěvek je pouze publikován, z důvodu neúčasti přednášejícího na konferenci nezazněl)

Mgr. Zuzan BORNOVÁ - závěr konference K21

16:30

**Místo konání – Slezská univerzita v Opavě, Hradecká ul. 17, místnost H3**

<http://k21.fpf.slu.cz/>



## **Kniha ve 21. století 2014**

Sborník z 10. konference, konané ve dnech 5. a 6. 2. 2014 v Opavě

**Sestavili:** PhDr. Libuše Foberová, PhD. a Mgr. Jan Lidmila

**Jazyková korektura:** Mgr. Monika Kratochvílová

**Editorka:** PhDr. Libuše Foberová, PhD.

**Typografická úprava:** Pavel Vaščák

**Obálku navrhnul:** Ondřej Tulis

**Vydala:** Moravská zemská knihovna v Brně

Vydáno jako eBook

První vydání

ISBN 978–80–7051–200–5

---

### **Recenzenti:**

doc. PhDr. Richard Papík, Ph.D.

prof. Ing. Milan Konvit, PhD.

doc. PhDr. Jaromír Kubíček, CSc.