



# Ohlédnutí před státnicemi

PhDr. Marie Šedá  
[metodik.knihovna@gmail.com](mailto:metodik.knihovna@gmail.com)

# VKIS, LEGISLATIVNÍ VYMEZENÍ

# System knihoven

knihovny zřizované Ministerstvem kultury

krajské knihovny zřízené orgány krajů

základní knihovny zřízené orgány obcí, příp. jinými subjekty

specializované knihovny

# Informace pro knihovny

The screenshot displays the website's header and navigation menu. The logo on the left consists of the letters 'IPK' in a stylized blue font, followed by the text 'INFORMACE PRO KNIHOVNY'. On the right side of the header, there are links for 'Kontakt', 'RSS', and 'English', along with a search bar containing the text 'Hledat' and a button labeled 'na webu'. Below the header is a blue navigation bar with ten categories: 'Oborové báze dat', 'Odborné činnosti', 'Legislativa, standardy', 'Akce, vzdělávání', 'Statistika, dokumenty', 'Adresáře, e-konference', 'Soutěže a ceny', 'Spolky, sdružení', 'Programy podpory', and 'Koronavirus'. The main content area features a background image of book spines and a computer keyboard. The text 'Informace pro knihovny' is overlaid on the right side of the image.

# Základní legislativa

## Legislativa, standardy

Legislativní dokumenty

Koncepce, strategie, deklarace

Normy, standardy, doporučení

Mezinárodní doporučení

Nacházíte se zde: Úvod > Legislativa, standardy > Legislativní dokumenty

### Rozcestník ke knihovnické legislativě

- Knihovní zákon 257/2001 Sb. a návazné prováděcí přepisy
- Povinný výtisk
- Autorské právo, kolektivní správa, půjčování zvukových záznamů
- Osiřelá díla
- Svobodný přístup k informacím
- Ochrana osobních údajů
- Sbírký muzejní povahy
- Archivní legislativa
- Požární ochrana a krizové řízení
- Katalog prací (Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě)
- Ostatní legislativa a doporučení k činnosti knihoven
- Archiv

- Legislativa, standardy
- Legislativní dokumenty
  - Knihovní zákon 257/2001 Sb. a návazné prováděcí přepisy
  - Povinný výtisk
  - Autorské právo
  - Svobodný přístup k informacím
  - Osiřelá díla
  - Ochrana osobních údajů
  - Sbírký muzejní povahy
  - Archivní legislativa
  - Požární ochrana a krizové řízení
  - Ostatní legislativa a doporučení k činnosti knihoven

# Veřejné knihovnické a informační služby

- VKIS vycházejí z knihovního zákona (zákon č. 257/2001 Sb.)
- Jsou financovány z veřejných prostředků (Ministerstvo kultury, kraje, obce)
- Jsou přístupné nejširší veřejnosti
- Hlavním úkolem je umožnit občanům rovný přístup k informačním zdrojům a publikovaným dokumentům
- Uspokojování potřeb obyvatel (jednotlivců i skupin), které se týkají vzdělávání, informací a osobního rozvoje včetně rekreace a volného času
- Knihovní zákon přihlíží také k požadavkům současného společenského i technologického rozvoje

# VKIS – Veřejné knihovnické a informační služby

- **Knihovní zákon – 257/2001 Sb.**
  - upravuje systém knihoven poskytujících veřejné knihovnické a informační služby a podmínky jejich provozování
  - § 4
- **Veřejné knihovnické a informační služby spočívají**
- **a)** ve zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovního fondu knihovny nebo prostřednictvím meziknihovních služeb z knihovního fondu jiné knihovny,
- **b)** v poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší,
- **c)** ve zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze státní správy a samosprávy,
- **d)** v umožnění přístupu k informacím na internetu, ke kterým má knihovna bezplatný přístup.
- **(2)** Veřejné knihovnické a informační služby, uvedené v odstavci 1, je provozovatel knihovny povinen poskytovat bezplatně, s výjimkou
- **a)** zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovního fondu knihovny, které mají povahu rozmnoženin zvukového či zvukově obrazového záznamu,
- **b)** zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovních fondů jiných knihoven zprostředkováním jejich rozmnoženin v rámci meziknihovních reprografických služeb,
- **c)** zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovních fondů knihoven v rámci mezinárodních meziknihovních služeb.

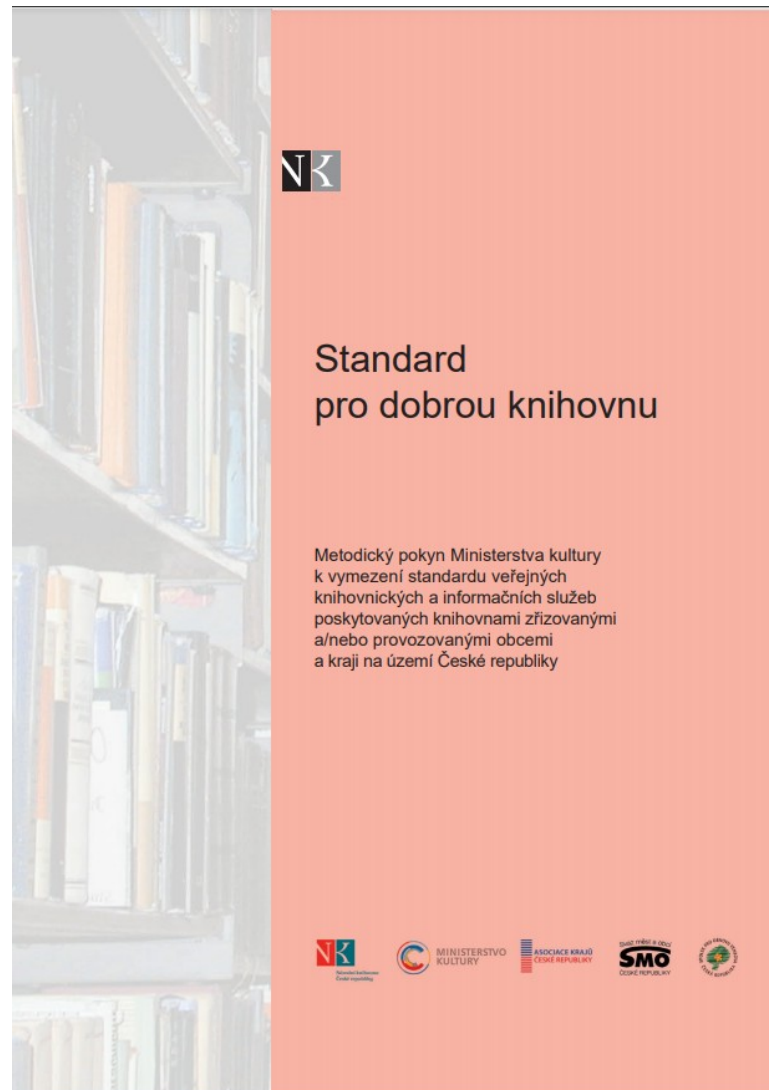
# VKIS – Veřejné knihovnické a informační služby

- **(3)** Provozovatel knihovny může poskytovat další služby spočívající zejména
  - **a)** v umožnění přístupu k placeným informacím na internetu,
  - **b)** v kulturní, výchovné a vzdělávací činnosti,
  - **c)** ve vydávání tematických publikací,
  - **d)** v poskytování reprografických služeb,
  - **e)** v poskytování písemných bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší.
- **(4)** Provozovatel knihovny je oprávněn požadovat za poskytování knihovnických a informačních služeb, uvedených v odstavci 2 písm. a) až c), a dalších služeb úhradu skutečně vynaložených nákladů.
- **(5)** Provozovatel knihovny je oprávněn požadovat úhradu nákladů vynaložených na administrativní úkony spojené s evidencí uživatelů knihovny.
- **(6)** Provozovatel knihovny je povinen zajistit rovný přístup všem k veřejným knihovnickým a informačním službám a dalším službám poskytovaným knihovnou.
- **(7)** Provozovatel knihovny vydá knihovní řád, v němž stanoví podrobnosti poskytování knihovnických a informačních služeb.



# Standard pro dobrou knihovnu

Poradí, jak by měla být knihovna otevřena,  
kolik peněz by měla mít na nákup knihovního fondu,  
kde by knihovna měla být (v centru obce),  
kolik m2 plochy potřebuje,  
kolik studijních míst by ideálně měla mít,  
říká, že v knihovně musí být připojení k internetu,  
že knihovna má mít své webové stránky a katalog knihovny na internetu,  
doporučuje, aby se knihovníci celoživotně vzdělávali  
a zjišťovali, jestli jsou občané s prací knihovny spokojeni.



# Standard pro výkon RF

Zabývá se celostátní dotačním programem

## **Regionální funkce knihoven.**

Určuje povinnosti i práva malé (obsluhované) knihovny, knihovny pověřené a knihovny krajské. Nezapomíná na

### **povinnosti zřizovatele.**

Specifikuje, jaké služby může malá knihovna dostávat:

poradenství, konzultace, metodiku,

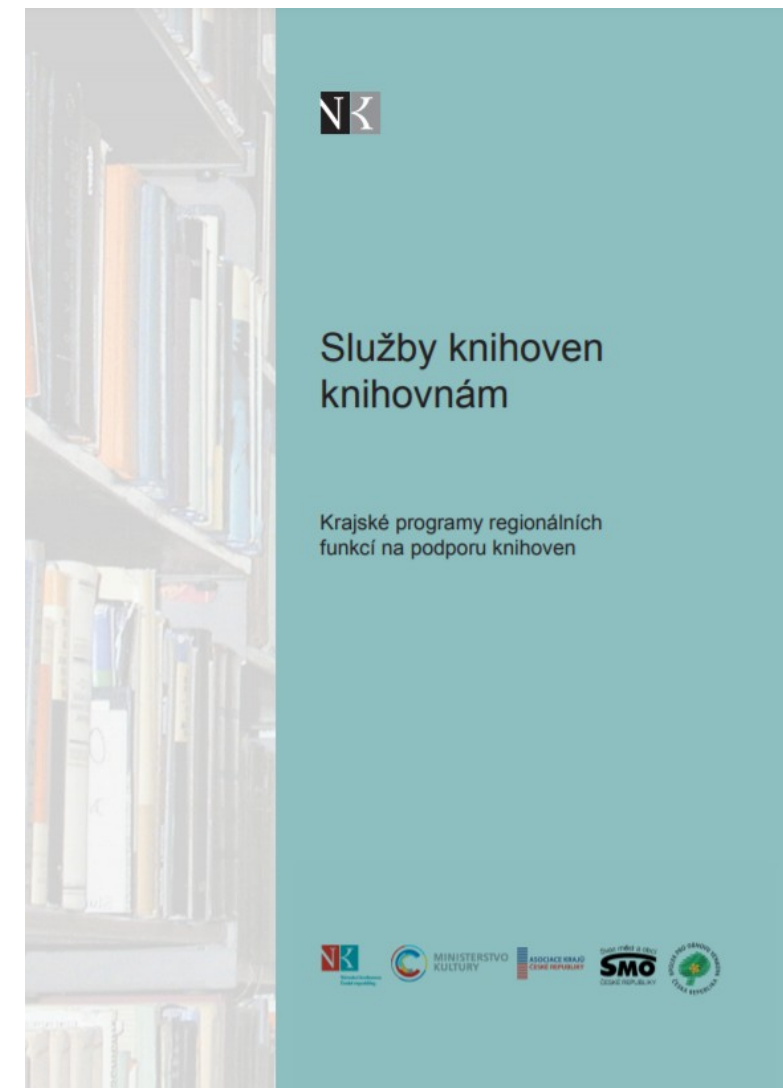
pomoc při statistice,

vzdělávání knihovníků, semináře a porady,

výměnné fondy, a to i z prostředků obce,

pomoc při přípravě kulturních, komunitních a vzdělávacích programů,

servis automatizovaného knihovního systému.



# Standard pro dobrý knihovní fond

Zabývá se budováním knihovního fondu - výběrem a nákupem knih, časopisů a dalších dokumentů.

Radí, jak vybírat vhodné knihy tak, aby knihovna sloužila všem rovnoměrně.

Pomůže nastavit a naplánovat optimální výši financí na nákup dokumentů.

Připomíná, jaké funkce knihovna má plnit.

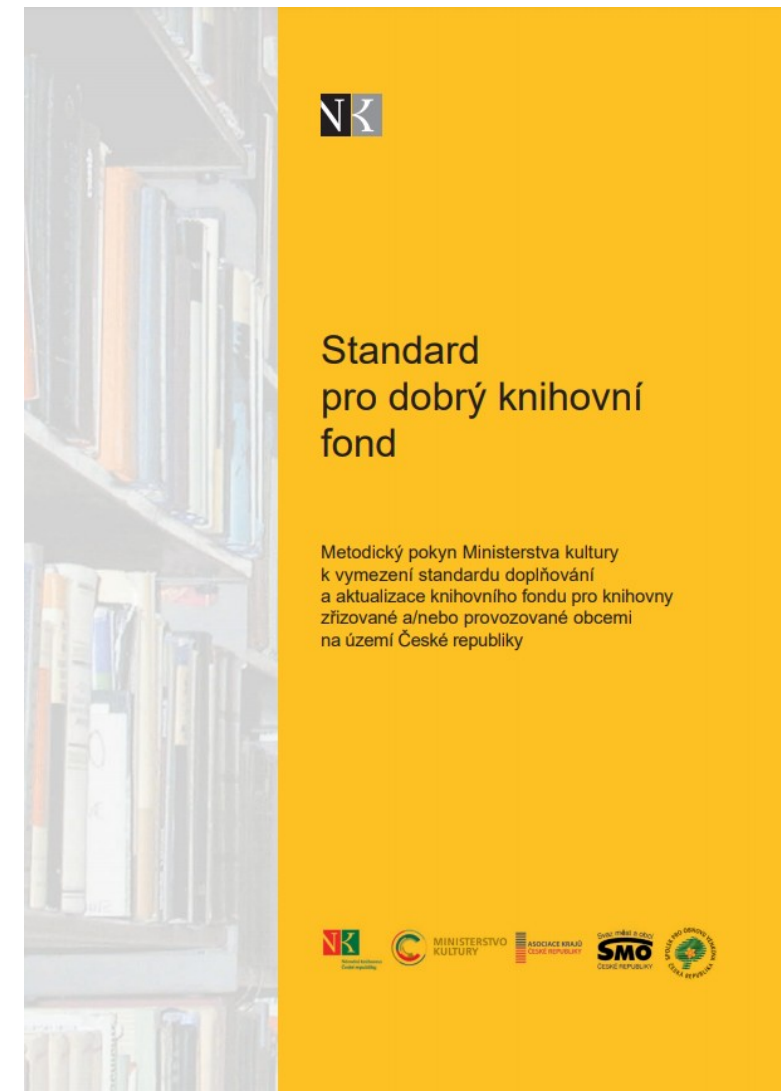
Doporučuje, jak spolupracovat s knihovnami v okolí.

Dává přehled o tom, jaké typy dokumentů je dobré mít v knihovně.

Nezapomíná na vyřazování knih zastaralých, opotřebovaných a nevyužívaných.

Naučí, jak provádět pravidelnou revizi knihovního fondu.

Navazuje na předchozí standardy.



# Standard pro postupy rekonstrukce knihoven

Vychází z dotazníkového šetření o stavu knihoven v České republice. Připomíná soudobé funkce veřejné knihovny, upozorňuje na aktuální změny a na potřeby obyvatel v místě.

Seznamuje nás s pojmem komunitní knihovna a jejími úkoly.

Připomíná, že knihovny jsou místy celoživotního vzdělávání a jako takové jsou podporovány dotacemi Ministerstva kultury ČR, VISK, Knihovna 21. století, Česká knihovna

Říká, jaké jsou stavební a architektonické zásady dobrého prostoru, který respektuje poskytované služby.

Nezapomíná na bezbariérovost jak prostoru, tak i služeb.

Nabízí řadu příkladů dobré praxe, a to podle velikosti knihovny.

Věnuje se také kapitole rekonstrukce knihoven a úloze expertů.

Představuje [Metodické centrum pro výstavbu a rekonstrukci knihoven](#)



# Knihovna v obci

Jde o jedinečnou příručku věnovanou práci obce v oblasti služeb knihovny.

**Je věnována starostům a zastupitelům knihoven.**

Vysvětluje místo veřejné knihovny v životě obce, proměny knihoven – jejich tradičního (zastaralého) chápání v moderní prostory.

Upozorňuje na potřeby obyvatel, dětí i všech dalších věkových skupin. Seznamuje s celostátními i lokálními aktivitami knihoven.

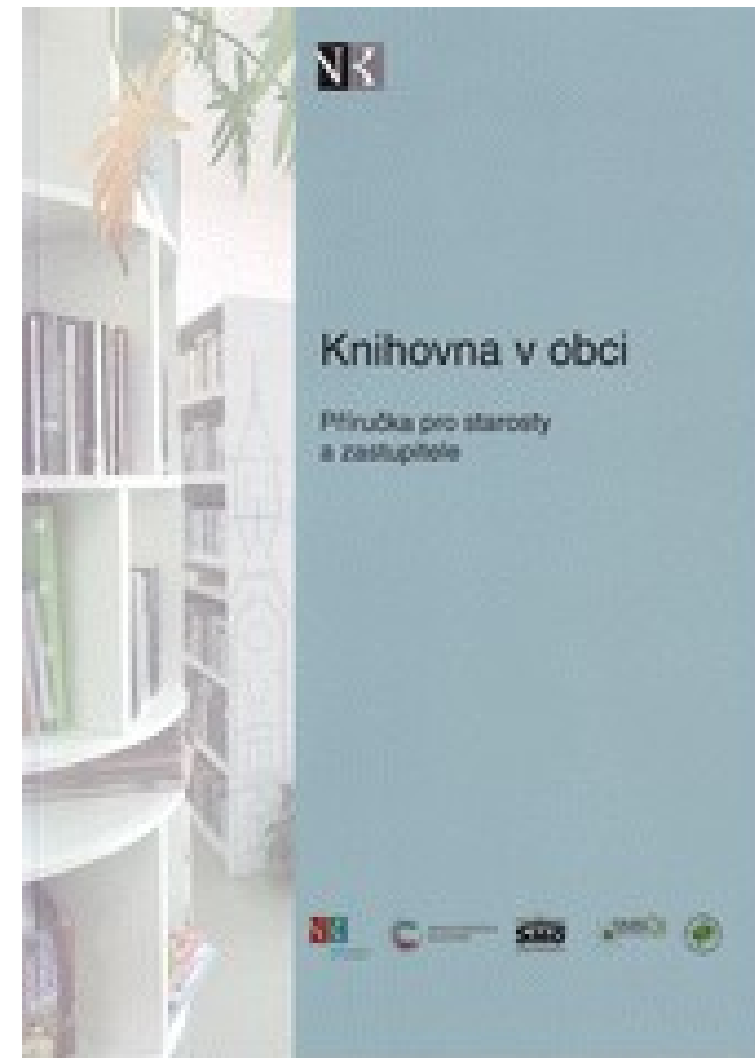
Věnuje se osobnosti knihovníka, vysvětluje pracovní činnosti, které musí zvládat.

Připomíná architektonické a obecné stavební zásady a také práci designéra knihovny.

Seznamuje starosty s dotačními programy pro knihovny.

Upozorňuje na zapojení knihoven do celostátních soutěží a na spolupráci s partnery knihoven a obcí.

Poradí, kde hledat další informace.



# KONCEPCE ROZVOJE KNIHOVEN

- **Příprava vlastní koncepce knihovny, vlastní představy budoucnosti své knihovny**
- **Vládní materiál – možnost odkazovat na priority**
- Společné povědomí o trendech a prioritách
- Abychom si rozuměli - vymezení prostoru pro spolupráci
- **Kam směřujeme**
  - stanovení základních směrů rozvoje
  - co je důležité
  - jaké máme příležitosti
  - čeho se máme obávat
- **Dotační programy – financování a priority**

## 3 PILÍŘE

### PRIORITA I.

Knihovny jako pilíře  
demokracie a  
přirozená centra  
komunit

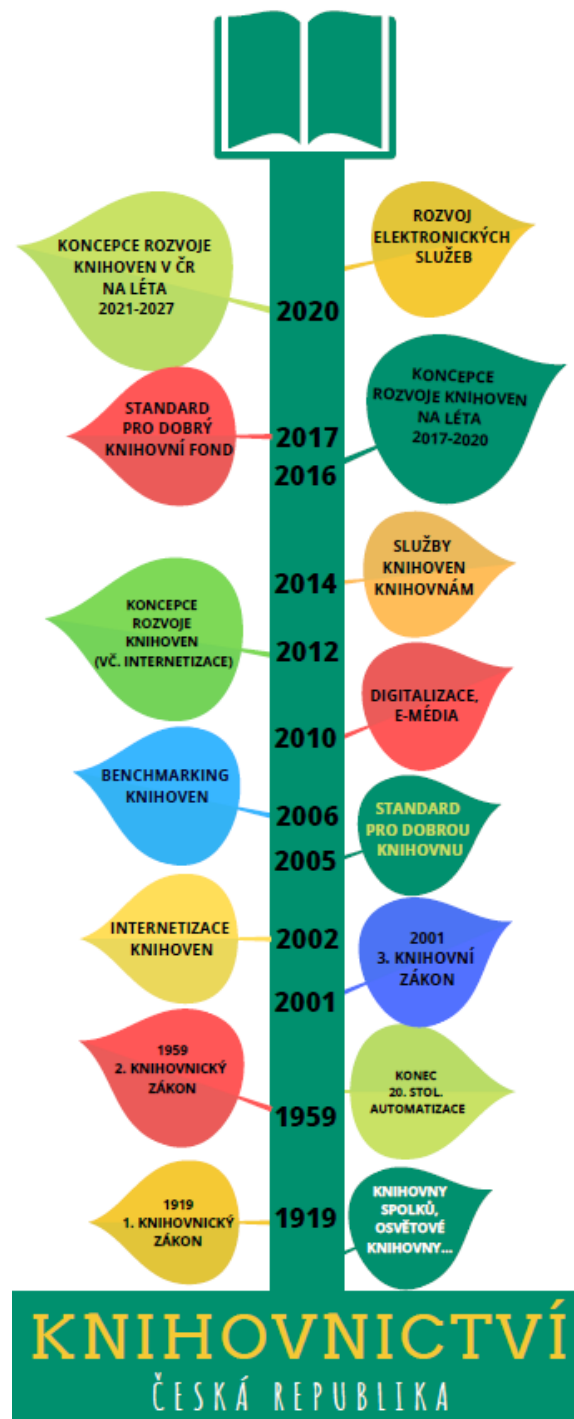
### PRIORITA II.

Knihovny jako  
vzdělávací a  
vzdělanost  
podporující instituce

### PRIORITA III.

Knihovny jako  
správci kulturního  
a znalostního  
bohatství

Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta  
2021-2027 s výhledem do r. 2030





# Směrnice IFLA/UNESCO pro veřejné knihovny

## Hlavní kapitoly:

- Poslání a cíle veřejných knihoven
- Legislativní a finanční zajištění
- Uspokojování uživatelských potřeb
- Budování knihovnických fondů
- Lidské zdroje
- Management knihoven
- Marketing veřejných knihoven
  
- Přílohy – manifesty, charty, knihovní zákony (i české prostředí)



# TYPOLOGIE A KATEGORIZACE UŽIVATELŮ VEŘEJNÝCH KNIHOVEN

# Terminologie

- uživatel
  - fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb knihovny
- čtenář
  - alternativní termín, často používaný ve smyslu registrovaný uživatel, ten, kdo v daném roce využil služeb knihovny, půjčil si knihu apod.
- návštěvník
  - fyzická osoba, která navštívila knihovna a využila některou z jejich služeb, např. kulturní, vzdělávací nebo komunitní akci, internet apod.
- badatel
  - užívá se v institucích jiného typu, např. v muzeích, galeriích...



## KTD - Úplné zobrazení záznamu

Zvolte formát: [Standardní](#) -- [Termín & výklad](#) -- [Termín & angl.ekvivalent](#) -- [Heslo s historií](#)

### Záznam 39 z 41

Termín	<input checked="" type="radio"/> <b>uživatel</b>
Ekvivalent	čtenář
Termín anglicky	user
	patron
	information user
Výklad termínu	Osoba (individuální <b>uživatel</b> ) nebo instituce (institucionální <b>uživatel</b> ) využívající knihovnické a informační služby. [STRAKA-1990:195-196] [KATUŠČÁK,MATTHAEIDISOVÁ,NOVÁKOVÁ-1998:263-265]
Normativní výklad	Příjemce služeb knihovny. [ČSN ISO 11620:3.24]
	Entita v jediném otevřeném systému používající službu. [ČSN-2000B:3.3.7]

## KTD - Úplné zobrazení záznamu

Zvolte formát: [Standardní](#) -- [Termín & výklad](#) -- [Termín & angl.ekvivalent](#) -- [Heslo s historií](#)


### Záznam 1 z 1

Termín	<input checked="" type="radio"/> <b>institucionální uživatel</b>
Ekvivalent	kolektivní uživatel (zast.) kolektivní čtenář (zast.)
Termín anglicky	corporate user
Výklad termínu	Právnícká osoba, která je prostřednictvím svého pověřeného pracovníka uživatelem knihovny. [VODIČKOVÁ-CEJPEK-1965:26]
Zdroj výkladu	 <a href="#">VODIČKOVÁ-CEJPEK-1965:26</a>
Příbuzný termín	<input checked="" type="radio"/> <b>individuální uživatel</b> <input type="radio"/> <b>registrovaný uživatel</b> <input type="radio"/> <b>uživatel</b>
Další informace	 <a href="#">Wikipedie / Wikidata</a>  <a href="#">Wikidata</a>

## KTD - Úplné zobrazení záznamu

Zvolte formát: [Standardní](#) -- [Termín & výklad](#) -- [Termín & angl.ekvivalent](#) -- [Heslo s historií](#)

### Záznam 1 z 1

Termín	<input checked="" type="radio"/> <b>individuální uživatel</b>
Ekvivalent	<b>individuální</b> čtenář
Termín anglicky	individual user individual reader
Výklad termínu	Fyzická osoba, která je v knihovně zapsána, má čtenářský průkaz a vypůjčila si absenčně nebo prezenčně alespoň jednu knihovní jednotku za rok. [VODIČKOVÁ-CEJPEK-1965:26]
Zdroj výkladu	 <a href="#">VODIČKOVÁ-CEJPEK-1965:26</a>
Příbuzný termín	<input checked="" type="radio"/> <b>institucionální uživatel</b> <input checked="" type="radio"/> <b>uživatel</b>
Další informace	 <a href="#">Wikipedie / Wikidata</a>  <a href="#">Wikidata</a>

# Deník knihovny

## 22. Návštěvník knihovny

**Pro potřeby evidence a statistiky je to každý, kdo toho dne osobně navštívil knihovnu a využil některou z jejích služeb, kulturních nebo vzdělávacích akcí (fyzická návštěva), a každý vstup do oblasti elektronických služeb poskytovaných knihovnou a jejich on-line využití, z prostoru mimo knihovnu (virtuální návštěva).**

## 23. Návštěvník knihovny – fyzická návštěva

**Registrovaný nebo neregistrovaný uživatel, který toho dne (fyzicky) navštívil knihovnu, realizoval výpůjčku (půjčil si nebo vrátil knihovní dokumenty) nebo mu byla poskytnuta jiná knihovnická či informační služba. Započítávají se i účastníci kulturních, vzdělávacích a dalších akcí pořádaných v knihovně (besed, přednášek, výstav, kurzů, exkurzí atd.).**

## 24. Návštěvník kulturní akce

**Osoba, která se zúčastnila knihovnou pořádané kulturní akce, bez ohledu na to, zda je nebo není registrovaným uživatelem knihovny.**

## 25. Návštěvník vzdělávací akce (účastník vzdělávací akce)

**Osoba, která se zúčastnila knihovnou pořádané vzdělávací akce, bez ohledu na to, zda je nebo není registrovaným uživatelem knihovny.**

## 25a. Návštěvník ostatních akcí, jejichž hlavním pořadatelem není knihovna

**Osoba, která se zúčastnila akce pořádané v knihovně, jejíž hlavním pořadatelem není knihovna.**

## 26. Návštěvník využívající internet v knihovně

**Osoba, která toho dne využila internet v knihovně bez ohledu na to, zda je či není registrovaným uživatelem knihovny.**

## 27. Návštěvník on-line služeb knihovny (virtuální návštěva)

**Osoba, která vstoupila do elektronického katalogu prostřednictvím webového rozhraní, resp. každý adresný vstup do výpůjčního protokolu, do specializovaných databází a licencovaných elektronických zdrojů apod. z prostoru mimo knihovnu.**

# Dělení podle věku

DĚTI (DO 15 LET)

DĚTI

DOSPĚLÍ

- GENERAČNÍ ROZDĚLENÍ

A JEŠTĚ...

KOJENCI,  
BATOLATA

DĚTI

TEENAGEŘI

MYSLÍME NA POTŘEBY LIDÍ

PROMĚNY  
UŽIVATELSKÝCH  
POTŘEB

PROMĚNY SDĚLOVÁNÍ  
OBSAHU,  
ELEKTRONICKÉ SLUŽBY

ZMĚNY VE  
SPOLEČNOSTI

# Generace

- velká skupina lidí, kteří jsou socializováni přibližně ve stejné době, a pojí je proto dobově podmíněný styl života a způsob myšlení.
- generace je pojem neostrý, příslušnost do stejné generace je relativní, závislá na kontextu
- do stejné generace patří lidé přibližně stejné staří, příslušníky jedné generace lze označovat za vrstevníky
- délka trvání jedné lidské generace odpovídá přibližně průměrnému věku žen při porodu
- generace je pojem neostrý, příslušnost do stejné generace je relativní, závislá na kontextu
- do stejné generace patří lidé přibližně stejné staří; příslušníky jedné generace lze označovat za vrstevníky
- <https://medium.com/edtech-kisk/jak-se-u%C4%8D%C3%AD-generace-f762cbb92ad7>

# Generace

- V 21. století se ocitáme v situaci, kdy technologie do určité míry ovlivňují a zasahují do různých aspektů našeho života. Technologie ovlivnily především informace, jejich šíření a dostupnost.
- Tento vliv a změny se dále smísily s demografickými faktory, jež se začaly objevovat na přelomu 20. a 21. století.
- Těmito demografickými změnami jsou myšleny tzv. „generace“, tedy *„velké, sociálně diferencované skupiny osob, které jsou spojené dobově podmíněným stylem myšlení a jednání a prožívají podstatná období své socializace ve shodných historických a kulturních podmínkách“*.

(Velký, 1996)



# Generace

- V 21. století se ocitáme v situaci, kdy technologie do určité míry ovlivňují a zasahují do různých aspektů našeho života. Technologie ovlivnily především informace, jejich šíření a dostupnost.
- Tento vliv a změny se dále smísily s demografickými faktory, jež se začaly objevovat na přelomu 20. a 21. století.
- Těmito demografickými změnami jsou myšleny tzv. „generace“, tedy *„velké, sociálně diferencované skupiny osob, které jsou spojené dobově podmíněným stylem myšlení a jednání a prožívají podstatná období své socializace ve shodných historických a kulturních podmínkách“*.

(Velký, 1996)

# DRUHOVÉ A TYPOVÉ ČLENĚNÍ KIS

# KNIHOVNICKÉ SLUŽBY

PRIMÁRNÍ

Uživatel má získat konečný produkt  
Výpůjční služby  
Služby reprografické  
Služby faktografické  
Vnitrostátní i mezinárodní meziknihovní služby  
(MVS, MMVS)

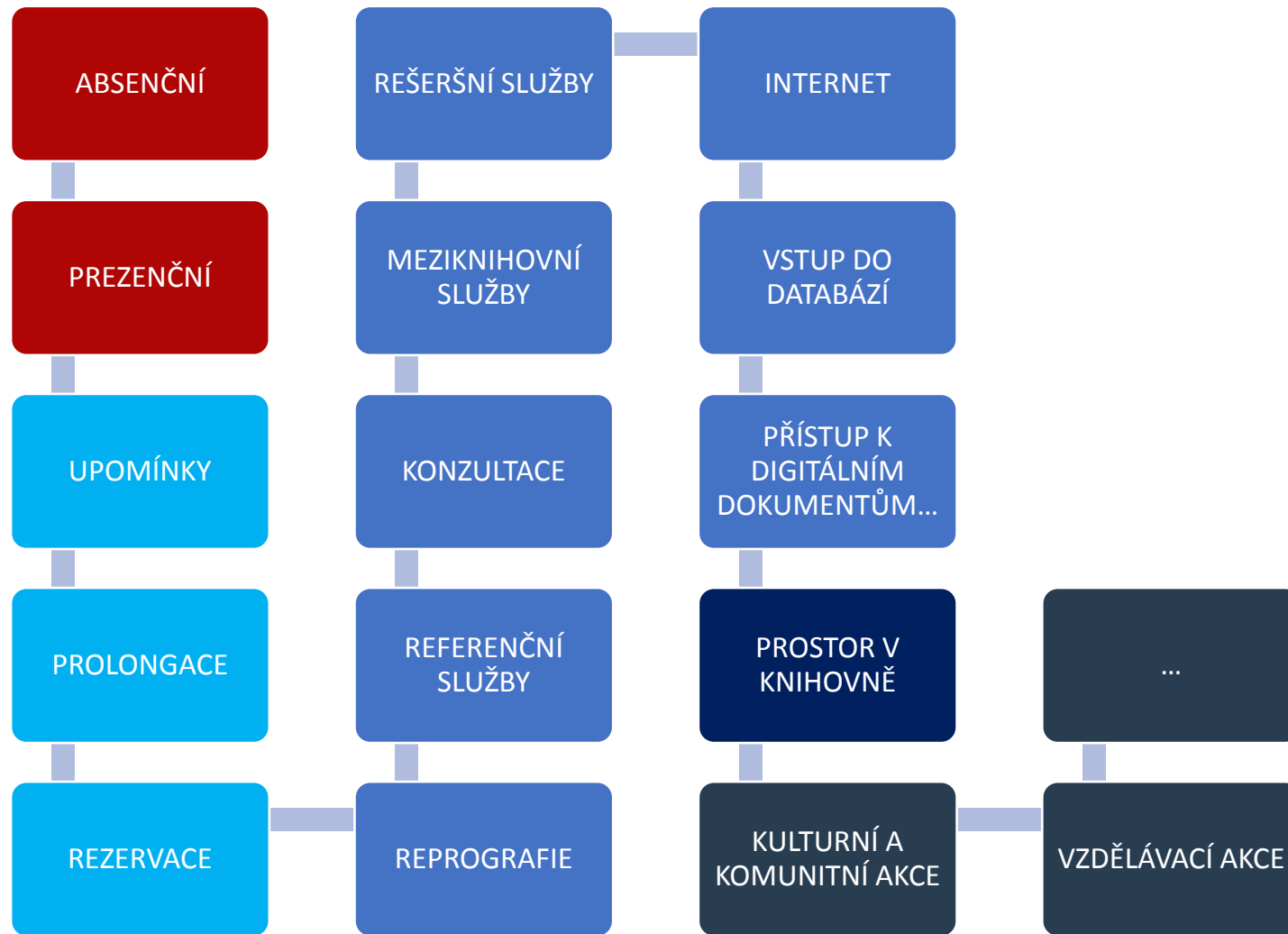
SEKUNDÁRNÍ

poskytují informace o existenci dokumentu, o tom, kde informaci najdeme (Katalogové služby)  
V polovině 90. let minulého století se objevily první online katalogy českých knihoven na internetu

TERCIÁRNÍ

Propagační služby (PR)  
výstavy, besedy, přednášky, lekce informační gramotnosti, trénování paměti, autorská čtení, výtvarné dílny, celoživotní vzdělávání ...

# Výpůjční a další služby



# MSV, MMVS

- meziknihovní výpůjční služba
- Dokument není ve fondu knihovny?
- povinnost knihovny – nabídnout uživateli tuto službu
- právo uživatele – získat dokument, který je ve vlastnictví jiné knihovny
- služba je zdarma, je zpoplatněno jen balné a poštovné

# Elektronické služby

- knihovnický software
  - Tritius, KOHA, KP-sys, Primo, Aleph...
- Kramerius a Díla nedostupná na trhu (DNNT)
- weby, sociální sítě, informační obrazovky
  - dnes už nutnost, nezbytnost
- videokanály, streamy, e-komunikace, e-konference, e... cokoliv
- CoderDoJo
  - Cílem je propojit lidi, kteří už programovat umí s těmi, kteří se to teprve naučit chtějí.
- ozoboti
  - výborná pomůcka pro vyzkoušení vizuálního programování
- citační manažery
- Knihovny.cz
  - jednotný přístup ke službám českých a moravských knihoven
- České a zahraniční e-zdroje
  - ASPI, EBSCO...
- E-knihy



# Služby

- **Výpůjční služby**

- Absenční, prezenční
- Asistované, neasistované
- MVS, MMVS

- **Elektronické služby**

- Vnější, vnitřní
- Internet, přístup k databázím, DNNT, digitální knihovny, webové stránky, sociální sítě, OPAC katalogy...

- **Bibliografické a referenční služby**

- zprostředkování požadované informace, ať už přímo, nebo odkazem na způsob, jak ji získat, či na pramen, v němž je obsažena  
([https://wiki.knihovna.cz/index.php?title=Referen%C4%8Dn%C3%AD\\_slu%C5%BEby](https://wiki.knihovna.cz/index.php?title=Referen%C4%8Dn%C3%AD_slu%C5%BEby))

# Služby

- **Technické služby**
  - Poskytování elektrického proudu, využití internetu (wi-fi)
- **Reprografické služby**
  - Kopírování, tisk, vazby dokumentů
- **Kulturní, vzdělávací a komunitní akce**
  - Akce pro širokou veřejnost, vzdělávací akce i pro knihovnickou obec
- **Pobytové služby**
  - Trávení volného času, možnost čtení, studia, sociálního kontaktu



# Služby

- **Zjišťování informačních potřeb**
  - Průzkumy, ankety, zjišťování uživatelských názorů a jejich potřeb
- **Doplňkové služby**
  - Služby venkovních prostorů, letních čítáren, kaváren
  - Půjčovny věcí
  - Služby pro specifické kategorie uživatelů
  - Další služby podle zaměření knihovny a místních potřeb uživatelů



# Služby v obecném zájmu

- knihovnické služby
  - bývají založeny na místních tradicích
  - zohledňují zvláštnosti místa
  - musí zajišťovat rovný přístup
- jsou závislé na veřejném financování
- přispívají
  - k sociálnímu začleňování
  - k soudržnosti místních společenství
  - mezigenerační solidaritě

# Kvalitativní přístupy

- KS by měly být snadno přístupné (univerzální přístup), a to **zdarma** (viz knihovní zákon).
- **měly by reagovat na změny potřeby uživatelů**
  - s cílem zlepšit kvalitu služeb
  - umožnit přístup k informačním zdrojům bez ohledu na ekonomickou situaci uživatelů.
- **měly by respektovat jejich kulturní specifika.**
- poskytování KS by mělo být optimalizováno na základě pravidelných hodnocení, která by měla působit jako zpětná vazba organizace

# HODNOCENÍ SLUŽEB

# Měření kvality služeb

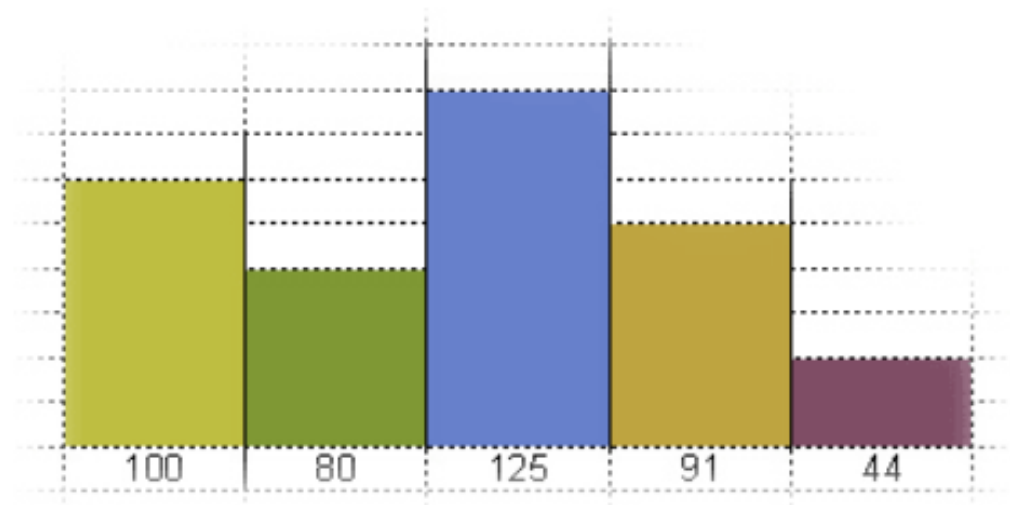
- Standard pro dobrou knihovnu
  - Metodický pokyn MK k vymezení standardu VKIS  
([https://ipk.nkp.cz/legislativa/01\\_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provadeci-prepisy/metodicky-pokyn-ministerstva-kultury-k-vymezeni-standardu-verejnych-knihovnickych-a-informacnich-sluzeb-poskytovanych-knihovnami-zrizovanymi-a-nebo-provozovanymi-obcemi-a-kraji-na-uzemi-ceske-republiky-2019](https://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provadeci-prepisy/metodicky-pokyn-ministerstva-kultury-k-vymezeni-standardu-verejnych-knihovnickych-a-informacnich-sluzeb-poskytovanych-knihovnami-zrizovanymi-a-nebo-provozovanymi-obcemi-a-kraji-na-uzemi-ceske-republiky-2019))
- Benchmarking knihoven
  - (<https://www.benchmarkingknihoven.cz/>)
- Etické kodexy
- Charta služeb
- ...

# Benchmarking knihoven

- nástroj pro hodnocení **kvality knihoven**
- porovnávání **kvantitativních i kvalitativních** ukazatelů
- **založeno na myšlence**
  - „učení se od lepších“
  - „učící se organizace“
  - „benchlearning“
- **Inspirace – Bibliotheksindex**
  - od roku 1999 v německy mluvících zemích

- pouze pro přihlášené knihovny
- žádný poplatek (u BIX ano)
- data jsou neveřejná
- **komunikace**
  - Konference Měření – uzavřená nemoderovaná konference
- hledání „ideální knihovny“
- knihovna jako inspirace pro ostatní
- **využito v soutěži Městská knihovna roku...**
- hodnocení i kvalitativních parametrů
- prostředí, budova, personál





# Benchmarking knihoven

vyhodnocování výkonu a kvality činnosti knihoven  
metodou benchmarkingu

Vaše vstupní heslo: .....

VSTOUPIT

Každý se přihlašuje svým unikátním heslem (velikost písmen hraje roli).  
Pokud nemáte přiděleno heslo [klikněte zde a vyplňte krátký formulář!](#)

VLOŽTE SVÉ HESLO

# Shrnutí – kvalita pro uživatele

<b>zodpovědnost</b>	<b>zjišťování potřeb uživatelů a jejich aktivní uspokojování</b>
<b>kompetentnost</b>	<b>vědět, co se vyžaduje a být schopen to realizovat</b>
<b>zdvořilost</b>	<b>přemýšlení o potřebách klientů</b>
<b>komunikace</b>	<b>zpětná vazba od čtenářů</b>
<b>spolehlivost</b>	<b>důvěryhodnost poskytovatele služeb</b>
<b>bezpečnost</b>	<b>fyzická bezpečnost a komfort</b>
<b>porozumění</b>	<b>zjistit, co si klient přeje, jaká má přání</b>
<b>hmotné investice</b>	<b>spolehlivá zařízení</b>

# Prostor knihoven

## FYZICKÝ

- PROSTOR PRO TVŮRČÍ ČINNOSTI
- PRO KULTURNÍ A KREATIVNÍ AKTIVITY
- PRO VZDĚLÁVÁNÍ
- PRO KOMUNITNÍ SETKÁVÁNÍ
- NEJDE O ÚLOŽIŠTĚ KNIH 😊!

## DIGITÁLNÍ

- VSTUPNÍ BOD KE SLUŽBÁM
- WWW STRÁNKY, SOCIÁLNÍ SÍŤ
- KATALOGY
- SLUŽBY 7/24
- PŘÍSTUPY K VIRTUÁLNÍM ZDROJŮM – SOUBORNÉ KATALOGY, DATABÁZE

# Prostor knihoven

## PRO JEDNOTLIVCE

- NAPLNĚNÍ INDIVIDUÁLNÍCH POTŘEB
- ÚČAST NA KOLEKTIVNÍCH AKCÍCH
- KOMUNIKACE V ELEKTRKONICKÉM PROSTŘEDÍ
- SOCIALIZAČNÍ ROLE, SDÍLENÍ ZÁŽITKŮ ZE ČTENÍ, KULTURNÍCH I VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ
- KOMUNIKACE

## PRO SKUPINY

- POSÍLENÍ KOMUNITNÍCH ROLÍ KNIHOVNY
- ZVYŠOVÁNÍ KVALITY MÍSTNÍCH SPOLEČENSKÝCH VZTAHŮ
- PROSTOR MAJÍCÍ „DŮVĚRU“ OBYVATEL
- BEZPEČNÉ MÍSTO
- DOBRÁ VEŘEJNÁ SLUŽBA
- „TŘETÍ PROSTOR“

# Třetí prostor

- „třetí prostor“ – tedy místo, kde CHCEME být
- místo pro jednotlivce i skupiny
- místo pro splnění celé škály jejich potřeb
- místo, kde se vytváří občanská soudržnost
- místo, ve které mají důvěru
- místo, které nabízí určitý sociální kapitál
- otevřený a dostupný veřejný prostor

# SOUČASNÉ TRENDY ROZVOJE KNIHOVNICTVÍ

# 10 nejdůležitějších cílů pro veřejné knihovny

**1.** Aktivně reagovat na potřeby uživatelů

**2.** Zahrnout rozvoj knihoven do strategických materiálů obcí

**3.** Rozvoj knihoven jako vzdělávacích, komunitních center

**4.** Zajistit v knihovnách odpovídající prostorové, technologické a materiální zázemí komunitních aktivit

**5.** Rozvíjet kompetence knihovníků pro zajištění komunitních funkcí knihoven.

**6.** Zajišťovat rovný přístup k informacím a zdrojům a dostupnost služeb knihoven

**7.** Poskytovat kvalitní vzdělávací akce pro své cílové skupiny

**8.** Spolupracovat s relevantními školami v obsluhovaných lokalitách

**9.** Podporovat regionální identitu

**10.** Vybavovat knihovny nejnovějšími technologiemi, umožnit uživatelům přístup k informacím





# Jaké role by mohla mít dobrá knihovna?

## FYZICKÉ MÍSTO

Knihovna slouží většině obyvatelstva pro každodenní život, má nezastupitelnou funkci pro společenský, kulturní a komunitní život obce.

Je pevným bodem v obci, je otevřena v režimu 7/24.

## VZDĚLÁVACÍ A KULTURNÍ CENTRUM OBCE

Setkávání napříč generacemi, udržování paměti místa, podporování rozvoje čtenářství, kreativní činnosti – to vše může být vaše knihovna.

## KOMUNITNÍ CENTRUM OBCE

Dnešní knihovna je především místem pečujícím o lokální komunitu, a to bez ohledu na velikost obce.

# PUBLIC RELATIONS

# Public relations

- Ví, co jsou to vztahy s veřejností a jakými prostředky a metodami je budovat
- Ví, co je to pověst, obraz neboli image a kdo jsou její nositelé
- Ví, jakou roli hraje design a firemní kultura
- Dokáže se orientovat v práci s textem, slogany a hesly
- Dokáže navrhnout komunikační strategii pro jakýkoliv váš projekt nebo akci
- Zná pravidla v komunikaci s novináři a komunikace s médii
- Zná základy práce v krizi

# Cíle PR

- Pomoc organizacím a institucím v jejich chování tak, aby byly příznivě akceptovány veřejností,
- úlohou pracovníků působících v této oblasti je ovlivňování **příznivého přijetí veřejností**,
- přímým ovlivňováním jejich postojů co nejefektivnějšími způsoby směrem ke stavu, který je nejpríznivější pro zákazníky, zaměstnavatele a societu, ve které provozují svoji činnost.

# Nástroje PR

- televize,
- rozhlas,
- tisk (obecní zpravodaje, regionální tisk...),
- plakáty,
- inzerce,
- nástěnka nebo vývěska,
- den otevřených dveří,
- výroční zpráva,
- tisková zpráva,
- webové stránky, sociální sítě...

# Firemní design - kultura

- DOJMY NEBO PŘEDSTAVA O NĚČEM
  - jak se pracovník knihovny chová k uživatelům,
  - jak vyřizuje sekretářka vzkazy,
  - jak působí veřejní činitelé organizace ve sdělovacích prostředcích,
  - jak se pracovníci knihovny chovají ve svém volném čase,
  - jak o knihovně mluví,
  - jak jsou „uspokojeni“ uživatelé knihovny,
  - jak rychle reaguje knihovna na dopisy a dotazy těch, kteří se na ni obracejí atd.
- Jedná se tedy v podstatě o **názor na organizaci**.

# Funkce kultury firmy

- **vnější,**

- **tvář organizace**, její image (způsob, jakým se nahradit prezentuje navenek a jakým je také zvenčí vnímána),
- způsob **adaptace knihovny na okolní podmínky** (sdílené a rozvíjené představy, přístupy a hodnoty),

- **vnitřní,**

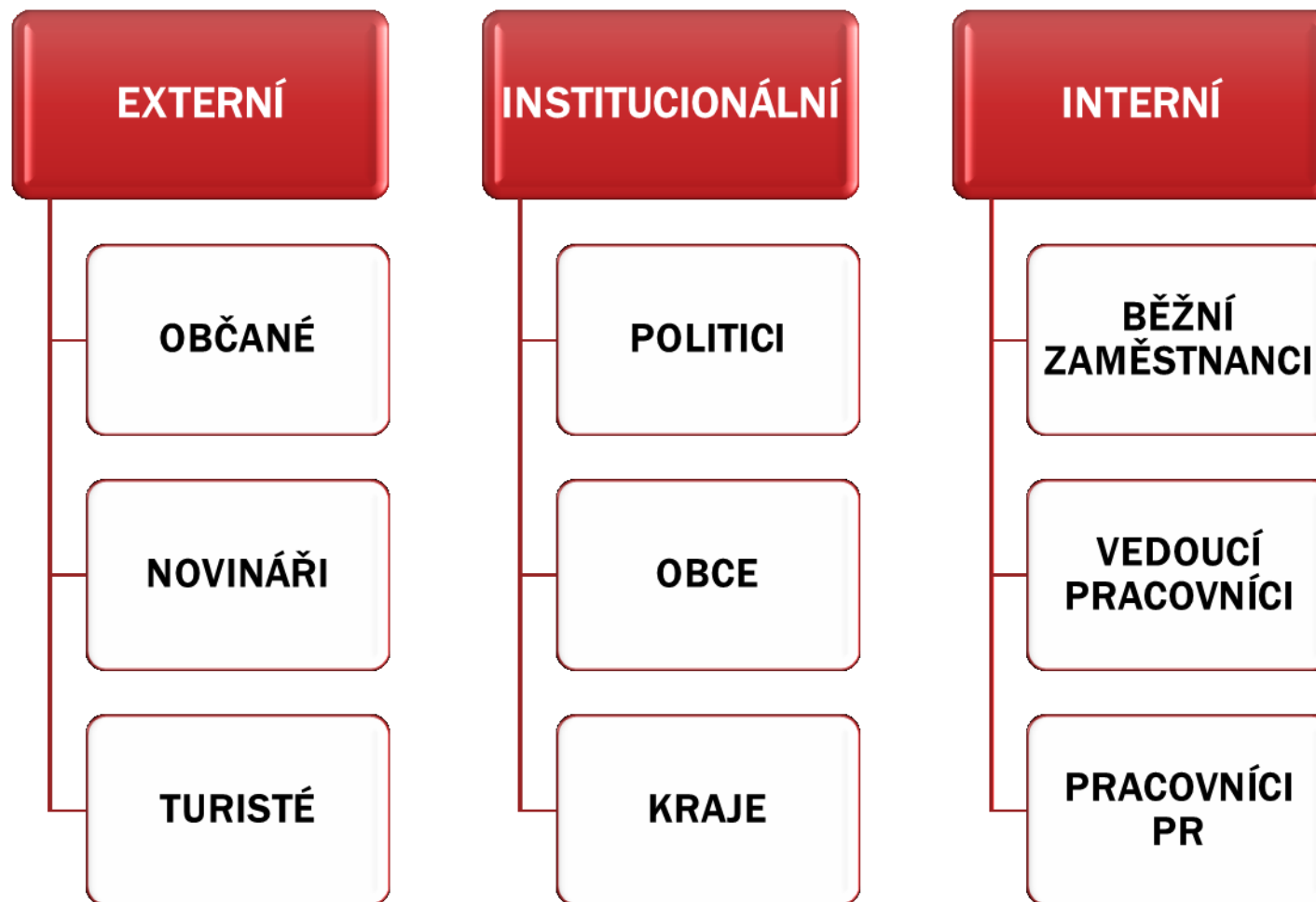
- způsob **integrace uvnitř organizace** (způsob, kterým někdo nebo něco - nový zaměstnanec, nový vztah k práci, nové řídicí metody, nové vzdělávací postupy, nové strategické záměry - do knihovny „zapadnou“ nebo naopak, ujmou se nebo odumřou);
- mimořádně důležité jsou v této souvislosti **normy chování**, které kolektiv z uznávaných představ, přístupů a hodnot odvozuje (firemní etika).

# Funkce kultury firmy

- Podniková kultura je důležitý faktor při vnímání knihovny veřejností. Zde je důležité uvědomit si, že veřejnost vnímá i sebemenší zdánlivé detaily, jako je to, **jak pracovníci knihovny hovoří** o své organizaci, jaké jsou **vztahy mezi ředitelem a zaměstnanci** apod.
- Při tvorbě podnikové kultury je třeba jasně definovat pravidla, se kterými musí být seznámeni všichni pracovníci knihovny, aby se jimi mohli následně řídit.



# Skupiny...





# Ohlédnutí před státnicemi

PhDr. Marie Šedá  
[metodik.knihovna@gmail.com](mailto:metodik.knihovna@gmail.com)