

International Federation of Library Associations and Institutions

**SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY  
VEREJNÝCH KNIŽNÍC  
2010**



**Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association  
edícia Publikácie IFLA**



Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association

**SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY  
VEREJNÝCH KNIŽNÍC  
2010**

Bratislava 2011



S FINANČNOU PODPOROU  
MINISTERSTVA KULTÚRY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY





Spolok slovenských knihovníkov

**SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY VEREJNÝCH KNIŽNÍC**  
**Druhé, úplne prepracované vydanie Smernice IFLA**

Zostavili: Christie Koontz a Barbara Gubbin  
v spolupráci so Sekciou verejných knižníc IFLA

Prvé slovenské vydanie

Realizované s finančnou podporou Ministerstva kultúry Slovenskej republiky  
V roku 2011 vydal Spolok slovenských knihovníkov v Bratislave  
v rámci edície Publikácie IFLA  
[www.ifla.org](http://www.ifla.org)

Z anglického originálu *IFLA Public Library Service Guidelines*  
(2nd, completely revised edition)  
preložila Ing. Silvia Stasselová

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions, 2010  
Slovak edition © Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association, 2011

Translation © Ing. Silvia Stasselová, 2011

Zostavila: Ing. Silvia Stasselová

Jazyková redakcia: PhDr. Eva Hatarová

**ISBN 978-80-89586-01-1 (online)**

# OBSAH

Úvod k slovenskému vydaniu Smernice IFLA 7  
Ing. Silvia Stasselová

## Smernica IFLA pre služby verejných knižníc (2010)

Predhovor 13

Úvod 15

### 1. Poslanie a úlohy verejnej knižnice

- 1.1 Úvod 19
- 1.2 Definícia verejnej knižnice 19
- 1.3 Poslanie verejnej knižnice 19
- 1.4 Vplyv knižnice na zmeny 27
- 1.5 Sloboda informácií 27
- 1.6 Prístup pre všetkých 28
- 1.7 Miestne potreby 29
- 1.8 Miestna kultúra 29
- 1.9 Kultúrne korene verejnej knižnice 30
- 1.10 Knižnice bez stien 31
- 1.11 Knižničné budovy 32
- 1.12 Zdroje 33
- 1.13 Hodnota verejných knižníc 33

### 2. Právny a finančný rámec

- 2.1 Úvod 41
- 2.2 Verejná knižnica a štátna správa 41
- 2.3 Legislatíva pre verejné knižnice 44
- 2.4 Financovanie 46
- 2.5 Riadenie verejnej knižnice 50
- 2.6 Správa verejnej knižnice 51
- 2.7 Publicita a propagácia 51

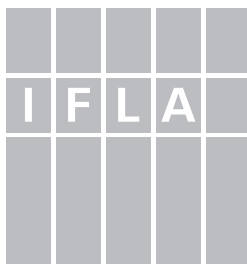
### 3. Uspokojovanie potrieb zákazníkov knižníc

- 3.1 Úvod 57
- 3.2 Identifikácia potenciálnych zákazníkov knižníc 58
- 3.3 Analýza potrieb v rámci komunity 58
- 3.4 Služby zákazníkom knižníc 59
- 3.5 Starostlivosť o zákazníkov knižníc 72
- 3.6 Vzdelávanie zákazníkov knižníc 74
- 3.7 Spolupráca a zdieľanie zdrojov 74
- 3.8 Elektronické siete 76
- 3.9 Prístup k službám 78
- 3.10 Budovy knižníc 80

<b>4. Budovanie fondov</b>	
4.1 Úvod	93
4.2 Stratégia budovania fondu	93
4.3 Rozsah fondov	95
4.4 Budovanie fondov	97
4.5 Zásady udržiavania fondov	99
4.6 Štandardy pre fondy	100
4.7 Štandardy pre elektronické informačné zariadenia	102
4.8 Plán budovania fondov v nových knižniciach	102
4.9 Miery dopĺňovania a vyradovania	103
4.10 Manažment digitálnych zbierok	105
<b>5. Ľudské zdroje</b>	
5.1 Úvod	113
5.2 Zručnosti knižničného personálu	113
5.3 Kategórie knižničného personálu	114
5.4 Etické normy	117
5.5 Povinnosti knižničného personálu	118
5.6 Počet pracovníkov	118
5.7 Vzdelávanie knihovníkov	118
5.8 Školenia	119
5.9 Profesionálny rozvoj	120
5.10 Pracovné podmienky	120
5.11 Dobrovoľníci	121
<b>6. Manažment verejných knižníc</b>	
6.1 Úvod	127
6.2 Manažérske zručnosti	127
6.3 Vytváranie a udržiavanie knižničných sietí	131
6.4 Finančný manažment	132
6.5 Manažment knižničných zdrojov	133
6.6 Personálny manažment	133
6.7 Plánovanie a rozvoj knižničných systémov	133
6.8 Manažment zmien	134
6.9 Delegovanie (poverovanie)	134
6.10 Nástroje manažmentu	135
<b>7. Marketing verejných knižníc</b>	
7.1 Úvod	145
7.2 Marketingové nástroje	145
7.3 Marketingová a komunikačná stratégia	149
7.4 Public relations (práca s verejnosťou)	150

**ÚVOD**  
**K SLOVENSKÉMU VYDANIU**  
**SMERNICE IFLA**

**Ing. Silvia Stasselová**



**SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY VEREJNÝCH KNIŽNÍC**  
**2010**







**Ing. Silvia Stasselová**

*predsedníčka Spolku slovenských knihovníkov  
tajomníčka Sekcie IFLA MLAS/IFLA Officer*

Jednou z najvýznamnejších udalostí Sekcie IFLA pre verejné knižnice počas Svetového knihovníckeho kongresu a 76. výročnej konferencie IFLA 2010 vo švédskom Göteborgu bolo slávnostné uvedenie druhého, úplne prepracovaného vydania *Smernice IFLA pre služby verejných knižníc*, ktoré sa uskutočnilo dňa 14. augusta 2010 počas odborného bloku konferencie *Publikácie IFLA*.

Na prepracované vydanie pôvodnej smernice z roku 2001 čakala knižnička verejnosť dlhých desať rokov. Za ten čas sa v oblasti informačných technológií udiali revolučné zmeny, ktoré výrazne ovplyvnili potrebu zmien vo všetkých typoch knižníc, najmä však vo verejných knižniciach.

Verejné knižnice sú nielen najpočetnejším typom knižníc na svete, ale svojimi službami sú zo všetkých typov knižníc najbližšie k občanom a k miestnej komunite v mieste svojho pôsobenia, čím sú nesmierne významné pre celú spoločnosť.

Moderné verejné knižnice v krásnych a účelných budovách knižníc by mali byť samozrejmosťou a pýchou každého štátu, každého mesta a každej obce. V skutočnosti však ešte stále existujú krajiny, ktoré nemajú dostatočne kvalitné a vybavené verejné knižnice, no dopady súčasnej ekonomickej krízy pociťujú už aj verejné knižnice vo vyspelých krajinách sveta. Predkladaná nová *Smernica IFLA pre služby verejných knižníc* je preto dôležitým dokumentom pre verejné knižnice vo všetkých krajinách bez rozdielu.

*Smernica IFLA pre služby verejných knižníc* je revolučná nielen tým, že vznikla v dobe obrovských zmien v oblasti informačných technológií, ale aj svojou novou terminológiou. Po poslednom vydaní smernice si knihovníci a informační špecialisti na celom svete a vo všetkých jazykoch budú musieť zvyknúť na novú podobu označenia pre „používateľa knižnice“, ktorý sa v knižničkej terminológii začína meniť na „zákazníka knižnice“.

V *Smernici IFLA pre služby verejných knižníc* z roku 2010 pribudla nová samostatná kapitola *Marketing verejných knižníc*, ktorá je indikátorom akútnej potreby, aby sa verejné knižnice naučili presadzovať svoje záujmy profesionálnym a sebavedomým spôsobom, rovnocenne ako iné nekomerčné či komerčné inštitúcie. Aj z tohto dôvodu je „používateľ knižnice“ odteraz „zákazníkom knižnice“.

*Smernica IFLA pre služby verejných knižníc* je zásadným dokumentom nielen pre riaditeľov a pracovníkov verejných knižníc, ale aj pre ich zriaďovateľov, ktorým by malo a musí záležať na kvalite knižníc, za ktoré sú zodpovední pred miestnou komunitou i pred celou spoločnosťou.

Spolok slovenských knihovníkov, ktorý zastupuje záujmy slovenského knihovníctva v Medzinárodnej federácii knižničných asociácií a inštitúcií IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*), s potešením predkladá slovenskej knihovníckej odbornej verejnosti druhé, úplne prepracované vydanie *Smernice IFLA pre služby verejných knižníc* v slovenskom preklade. Prílohami slovenského vydania predkladanej smernice IFLA sú najdôležitejšie manifesty a vyhlásenia IFLA a IFLA/UNESCO o význame knižníc a knižničných služieb, na ktoré sa pracovníci a riaditelia knižníc môžu odvolávať.

Pre slovenských knihovníkov bude určite nemenej revolučná aj informácia, že **slovenský preklad** nového vydania *Smernice IFLA pre služby verejných knižníc* je **druhým jazykom na svete**, do ktorého bola smernica doteraz preložená.

Po preklade *Smernice IFLA* do bulharského jazyka v roku 2011 zastáva teda slovenské knihovníctvo významné druhé miesto – striebornú priečku v rámci 150 členských krajín IFLA.

V tomto kontexte však nejde len o medzinárodnú prestíž, v ktorej slovenské knihovníctvo v posledných troch rokoch vyniká vďaka prekladom už takmer tridsiatich titulov medzinárodných dokumentov IFLA do slovenského jazyka, čo neďávno vyzdvihlo ako úctyhodný vzor pre ostatné krajiny aj Ústredie IFLA v Haagu.

Skutočnosť, že slovenský preklad nového vydania *Smernice IFLA pre služby verejných knižníc* je vôbec druhým jazykom na svete, do ktorého bola smernica doteraz preložená, znamená v prvom rade výhodu pre všetkých slovenských knihovníkov, riaditeľov a zriaďovateľov slovenských knižníc, ktorí si ju môžu nielen prečítať, ale hlavne sa na ňu odvolávať oveľa skôr ako v iných krajinách, a to len rekordný rok po jej vydaní v pôvodnom anglickom jazyku.

Verím, že časový náskok, ktorý sme získali v porovnaní s ostatnými krajinami, aktívne využijú v praxi verejných knižníc všetci, ktorí na zmysluplnú činnosť slovenských knižníc a na ich knižničné služby už majú tak veľmi cenný pozitívny vplyv. Zároveň verím, že tento časový náskok využijú aj všetci ostatní, ktorí svoj pozitívny vplyv na slovenské knižnice a na ich knižničné služby ešte doteraz neprejavili. Ak im chýbala vhodná inšpirácia, odtiaľ ju rozhodne môžu získať v novom prepracovanom vydaní *Smernice IFLA pre služby verejných knižníc*.

**V mene IFLA aj v mene Spolku slovenských knihovníkov prajem** všetkým verejným knižniciam na Slovensku, ich riaditeľom a kolektívom pracovníkov, aby v predkladanej *Smernici IFLA pre služby verejných knižníc* našli kreatívne námety pre rozvoj svojich služieb, získavanie spokojných zákazníkov knižníc a najmä vhodné argumenty na presadzovanie svojich záujmov nielen u svojich zriaďovateľov, ale aj v rámci celej spoločnosti.



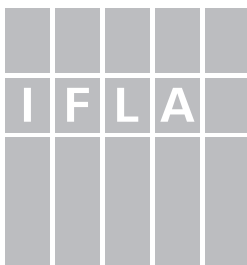
*Bratislava, september 2011*

**IFLA - Medzinárodná federácia knižničných asociácií a inštitúcií** (*International Federation of Library Associations and Institutions*) je vrcholná medzinárodná knihovnícka organizácia, ktorá bola založená v roku 1927. IFLA ako tzv. *umbrella organization* zastrešuje knihovnícke združenia, spolky, knižnice a informačné inštitúcie v rámci celého sveta. V súčasnosti združuje viac ako 1 700 kolektívnych členov zo 150 krajín. Táto najväčšia svetová organizácia zastupuje záujmy knižníc a informačných služieb, ako aj používateľov týchto služieb zo všetkých krajín a všetkých kontinentov. IFLA je globálnym hovorcom knihovníckej a informačnej profesie vo svete.

**SSK - Spolok slovenských knihovníkov** je národným asociovaným členom IFLA od roku 1969 a oficiálne zastupuje záujmy slovenského knihovníctva. Predsedníčka SSK bola v roku 2007 zvolená za členku Stáleho výboru Sekcie IFLA pre manažment knižničných asociácií (IFLA MLAS) a v roku 2009 bola zvolená na pozíciu tajomníčky Sekcie IFLA MLAS spojenej s čestnou funkciou *IFLA Officer*. Ing. Silvia Stasselová bola v roku 2011 opätovne zvolená za tajomníčku Sekcie IFLA MLAS a bude zastávať funkciu *IFLA Officer* aj v ďalšom volebnom období 2011 – 2013.



# SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY VEREJNÝCH KNIŽNÍC 2010



## **IFLA Public Library Service Guidelines**

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions, 2010

Slovak edition © Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association

Translation © Ing. Silvia Stasselová, 2011

Realizované s finančnou podporou Ministerstva kultúry Slovenskej republiky



## PREDHOVOR

Predkladaná smernica je prepracovanou verzou *Smernice IFLA/UNESCO pre rozvoj – Služby verejných knižníc* z roku 2001. Návrh novej smernice vypracovala pracovná skupina zostavená z členov Výboru Sekcie verejných knižníc IFLA.

Verejná knižnica je dynamickým a primárnym verejným prístupovým miestom, ktoré aktívne reaguje na množstvo neustále sa meniacich informačných potrieb.

Smernica je koncipovaná tak, aby poskytovala knihovníkom a informačným pracovníkom odbornú pomoc vo väčšine situácií, pri rozvoji efektívnych knižničných služieb, budovaní kvalitných knižničných zbierok i zabezpečovaní dostupnosti všetkých formátov materiálov podľa požiadaviek miestnej komunity. V súčasnom zložitom informačnom svete je pre knihovníkov a informačných profesionálov dôležité, aby uspeli pri vyhľadávaní poznatkov, informácií a tvorivých výsledkov. Veríme, že smernica uľahčí toto vyhľadávanie a v konečnom dôsledku zvýši schopnosť vzdelávania, ako aj kvalitu života ľudí v spoločnosti, ktorým knižnice slúžia.

Ďakujeme všetkým, ktorí v minulosti aj v súčasnosti predložili pripomienky k obsahu smernice a osobne prispeli k jej zostaveniu za celé obdobie od počiatkov jej tvorby v roku 1973. Osobitné poďakovanie vyjadrujeme členom Výboru Sekcie verejných knižníc IFLA, ktorí nám poskytli praktické príklady na ilustrovanie textu smernice, a členovi výboru Johnovi Lakeovi za jeho redakčné zručnosti pri úprave textu. Poďakovanie patrí aj Nicole Stroud, knižničnej a informačnej profesionálke a absolventke Florida State University za pomoc pri redigovaní publikácie a za jej prínos k vzniku novej kapitoly smernice (rozvoj digitálnych zbierok).

Radi by sme tiež poďakovali tým, ktorí prispeli k ďalším novým kapitolám smernice: Janet Lynch Forde (informačná gramotnosť), Monike Antonelli (zelené knižnice, šetrné k životnému prostrediu), Lauren Mandel (služby e-governmentu), Laure Brenkus (rozvoj ľudských zdrojov) a zostavovateľke smernice Christie Koontz (marketing).

Dlhoročný neutíchajúci záujem o túto smernicu dokazuje, že verejné knižnice potrebujú usmernenia zohľadňujúce meniaci sa informačný svet, v ktorom nepretržite fungujú. Veríme, že táto smernica bude významná pre verejné knižnice v 21. storočí s rôznou úrovňou knižničných služieb a pomôže knihovníkom a informačným profesionálom čeliť všetkým výzvam, s ktorými sa každodenne stretávajú. Pevne dúfame, že revidovaná smernica bude dostupná všetkým, ktorí sa podieľajú na rozvoji verejných knižníc po celom svete.

Zostavovateľky Christie Koontz a Barbara A. B. Gubbin





## ÚVOD

Predchádzajúca *Smernica IFLA/UNESCO pre rozvoj – Služby verejných knižníc* z roku 2001 uvádzala príklady poskytovania knižničných služieb z celého sveta, rovnako ako ich uvádza táto smernica. Nejde o vyčerpávajúce alebo vyslovene výnimočné prípady poskytovania služieb, ale príklady slúžia na ilustrovanie textu momentkami z diania vo verejných knižniciach v rôznych krajinách a na poskytnutie letného pohľadu na nápadité riešenia špecifických problémov. Uvedomujeme si, že uvedené príklady sú selektívne a že by sa mohlo použiť viac príkladov, ktoré by boli rovnako vhodné. Sú však názorným príkladom toho, čo sa deje na celom svete, aby služby verejných knižníc zodpovedali potrebám svojich používateľov v miestnych podmienkach. Pri niektorých príkladoch sme uviedli aj adresy webových stránok, aby sa záujemcovia mohli podrobnejšie oboznámiť s niektorými iniciatívami. V závere každej kapitoly smernice sú uvedené odkazy na relevantné zdroje. Zoznam súvisiacich publikácií IFLA je uvedený za každou kapitolou smernice a tiež v závere smernice. Novou prílohou smernice je *Dodatok k Manifestu IFLA/UNESCO o verejných knižniciach* z roku 2009.

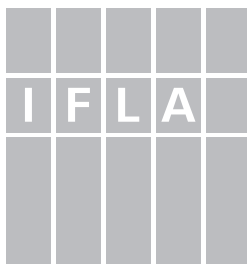
Prudký vývoj informačných technológií v posledných rokoch vyvolal revolúciu v spôsobe zhromažďovania, prezentovania a sprístupňovania informácií. Súčinnosť medzi informačnými a komunikačnými technológiami umožňuje prístup k informáciám spôsobmi, ktoré by sme si mohli len ťažko predstaviť v roku 1986, rovnako ako v roku 2001, keď boli publikované predchádzajúce smernice. Tempo týchto zmien sa neustále zrýchľuje a je len málo oblastí ľudskej činnosti, ktorých by sa nedotkli. Verejná knižnica, ktorej primárnou úlohou je poskytovať informácie, má pred sebou radikálne zmeny vo všetkých aspektoch organizácie a poskytovania služieb.

Mnoho verejných knižníc reaguje na výzvu, ktorú predstavuje elektronická revolúcia, a snažia sa rozvíjať knižničné služby novým a inovatívnym spôsobom. Pre ľudí je však nevyhnutným predpokladom využívania informačných a komunikačných technológií gramotnosť, počítačová zručnosť a tiež spoľahlivá telekomunikačná sieť. Riziko narastajúcej priepasti medzi informačne bohatými a informačne chudobnými krajinami pretrváva. Táto priepasť nevzniká len medzi krajinami s rôznym stupňom rozvoja, ale aj medzi skupinami a jednotlivcami v jednotlivých krajinách.

Verejné knižnice majú mimoriadnu príležitosť zapojiť každého do tohto globálneho rozhovoru a preklenúť to, čo sa často označuje ako „digitálna priepasť“. Dosahujú úspechy sprístupňovaním informačných technológií verejnosti, výučbou základných počítačových zručností a účasťou na programoch zameraných na znižovanie negramotnosti. Dodržať princíp dostupnosti pre všetkých však znamená, že knižnice musia pokračovať

v poskytovaní informácií rozličnými spôsobmi, napríklad aj prostredníctvom tlačených materiálov alebo ústnym podaním. Tieto služby budú veľmi dôležité i v dohľadnej budúcnosti. Zatiaľ čo sa verejná knižnica stáva bránou do elektronického sveta informácií, čo by malo byť jej hlavným cieľom, treba vynaložiť veľké úsilie, aby sa nezavreli ostatné dvere, ktorými sa môžu šíriť poznatky a informácie. Uvedené faktory predstavujú pre verejné knižnice hlavnú výzvu a ich odozva bude určovať ďalšiu životaschopnosť služieb verejných knižníc. S týmto vedomím sú sformulované aj odporúčania v predkladanom dokumente.

# **1. POSLANIE A ÚLOHY VEREJNEJ KNIŽNICE**



**SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY VEREJNÝCH KNIŽNÍC  
2010**



## **1. POSLANIE A ÚLOHY VEREJNEJ KNIŽNICE**

*„Verejná knižnica, miestna brána k poznatkom, je základnou podmienkou pre celoživotné vzdelávanie, nezávislé rozhodovanie a kultúrny rozvoj jednotlivca a sociálnych skupín.“*

*(Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach, 1994)*

### **1.1 Úvod**

Táto kapitola je všeobecnou formuláciou poslania (ako je definované v *Manifeste IFLA/UNESCO o verejných knižniciach* z roku 1994) a úloh verejnej knižnice. Hlavné otázky sú podrobnejšie rozpracované v nasledujúcich kapitolách.

### **1.2 Definícia verejnej knižnice**

Verejné knižnice sú celosvetovým javom. Vyskytujú sa v rozmanitých spoločnostiach a odlišných kultúrach na rôznych stupňoch rozvoja. Aj keď rozmanité podmienky, v ktorých knižnice pôsobia, nevyhnutne spôsobujú rozdiely v poskytovaných knižničných službách a spôsoboch, akými sa tieto služby poskytujú, knižnice majú zvyčajne spoločné charakteristiky, ktoré možno definovať takto:

Verejná knižnica je inštitúcia, ktorá je zriadená, podporovaná a financovaná komunitou, a to buď prostredníctvom miestnej a regionálnej samosprávy, prípadne vlády, alebo prostredníctvom iných foriem organizácie spoločnosti. Zabezpečuje prístup k poznatkom, informáciám, celoživotnému vzdelávaniu a dielam predstavivosti pomocou rôznych zdrojov a služieb a je dostupná pre všetkých členov komunity, bez ohľadu na rasu, národnosť, vek, pohlavie, náboženstvo, jazyk, postihnutie, ekonomickú situáciu, postavenie v zamestnaní a dosiahnuté vzdelanie.

### **1.3 Poslanie verejnej knižnice**

Hlavným poslaním verejnej knižnice je poskytovať zdroje a služby s cieľom uspokojovať potreby jednotlivcov a skupín, týkajúce sa vzdelávania, informačného a osobného rozvoja vrátane zábavy a trávenia voľného času. Verejné knižnice plnia dôležitú úlohu pri rozvoji a udržiavaní demokratickej spoločnosti tým, že zabezpečujú individuálny prístup k širokej a rozmanitej škále vedomostí, myšlienok a názorov.

- ▶ Rada pre verejné knižnice sformulovala vyhlásenie o novej vízii pre verejné knižnice vo Fínsku: „*Knižnica je miestom stretávania ľudí a názorov. Knižnica inšpiruje, prekvapuje a kvalifikuje.*“
- ▶ Na zlepšenie existujúcich postupov a zabezpečenie dosiahnuteľných cieľov boli pre verejné knižnice v austrálskom Queenslande vypracované smernice a normy. Tieto štandardy sú návodom na uplatňovanie osvedčených postupov pre pracovníkov zodpovedných za riadenie služieb verejných knižníc. Dostupné na internete:  
<<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards>>.

### 1.3.1 Vzdelávanie

*„Podpora individuálneho a samostatného vzdelávania, ako aj formálneho vzdelávania na všetkých úrovniach.“*

*(Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach, 1994)*

Potreba inštitúcie, ktorá je otvorená pre všetkých a ktorá poskytuje prístup k vedomostiam v tlačenej alebo inej forme (napr. prostredníctvom multimédií a internetových zdrojov), čím podporuje formálne aj neformálne vzdelávanie, je hlavným dôvodom zakladania a udržiavania prevádzky väčšiny verejných knižníc; zároveň je to základné poslanie každej verejnej knižnice. Ľudia sa potrebujú počas svojho života vzdelávať buď vo formálnych inštitúciách (základné, stredné a vysoké školy, univerzity), alebo v menej formálnom kontexte, vo vzťahu k svojmu zamestnaniu a každodennému životu.

Vzdelávanie sa nekončí absolvovaním formálneho vzdelania, ale pre väčšinu ľudí sa stáva celoživotnou aktivitou. V súčasnej zložitej spoločnosti potrebujú ľudia získavať nové zručnosti prakticky vo všetkých etapách svojho života. Verejné knižnice majú pri napomáhaní tohto vzdelávacieho procesu dôležitú úlohu.

Verejná knižnica by mala poskytovať materiály na vhodnom médiu, a tak podporovať formálne i neformálne vzdelávacie procesy. Zároveň by mala zákazníkom knižnice pomáhať, aby využívali zdroje efektívne, a poskytovať im potrebné vybavenie na štúdium. Schopnosť získať informácie a efektívne ich využívať je pre úspešné vzdelávanie veľmi dôležitá a všade, kde je to možné, by mali verejné knižnice spolupracovať s inými vzdelávacími inštitúciami pri výučbe zameranej na používanie informačných zdrojov. Tam, kde existuje primerané vybavenie knižníc na podporu formálneho vzdelávania, verejná knižnica by ho mala priebežne dopĺňať.

Verejná knižnica by mala aktívne podporovať aj kampane a školenia na podporu všeobecnej a informačnej gramotnosti, pretože gramotnosť je zásadnou podmienkou vzdelávania a poznania, a teda aj využívania knižníc a informačných služieb. Ľuďom, ktorí sa stali gramotnými len nedávno, by mala uľahčovať prístup k vhodným informačným materiálom a službám, aby si udržiavali a rozvíjali svoje schopnosti.

V niektorých krajinách je potreba rozvoja vzdelávania prioritou a verejné knižnice sú zamerané na formálne vzdelávanie. Existujú však rôzne spôsoby, akými môžu verejné knižnice podporovať formálne i neformálne vzdelávanie. Závisí to od miestneho kontextu a úrovne dostupných zdrojov.

- ▶ V Singapure je poslaním verejnej knižnice „*poskytovať dôveryhodné, prístupné, globálne knižničné a informačné služby tak, aby podporovali informovanú a angažovanú spoločnosť*“.
- ▶ V Južnej Afrike, kde mnohí ľudia nemajú dostatočný životný priestor a žijú bez elektriny, ktorá by im umožnila študovať, je prioritou verejných knižníc poskytovať základné vybavenie potrebné na štúdium – osvetlenie, stoly a stoličky.
- ▶ V niektorých krajinách plnia knižnice súčasne niekoľko funkcií, napríklad funkciu verejnej aj školskej knižnice. V Anglicku je menšia pobočka knižnice kombinovaná s väčšou školskou knižnicou, ktorá je umiestnená v zariadení na využívanie voľného času. V Spojených štátoch amerických sú v niektorých prípadoch kombinované verejné a akademické knižnice, napríklad Ústredná knižnica v kalifornskom San José a krajská knižnica Harris County Library v Tomballe v štáte Texas.

Dostupné na internete:

<<http://www.hcpl.net/location/tomball-collegecommunity-library>>.

- ▶ V štáte Amazonas vo Venezuele, kde nie sú žiadne školské knižnice, sa vidiecke knižnice zameriavajú na poskytovanie podpory pre študentov aj učiteľov.
- ▶ V provincii Barcelona v Španielsku sa niektoré knižničné služby zameriavajú na podporu študentov dištančnej formy štúdia na Open University v Katalánsku.
- ▶ V austrálskom štáte Queensland navštevuje z poverenia mestskej rady mesta Gold Coast geograficky izolované základné školy mobilná knižnica/bibliobus.
- ▶ Nórske knižnice zriadili kvalitné internetové stránky s indexovanými odkazmi na vhodné zdroje pre vzdelávanie podľa rôznych vekových kategórií. Dostupné na internete: <<http://detektor.deichman.no>>.
- ▶ Veľké mestské knižnice, napríklad Queens Borough Library v New Yorku alebo Mestská knižnica v Kodani, ponúkajú zákazníkom knižníc špeciálne vybavené vzdelávacie centrá vo svojich budovách. Tieto centrá majú

personál, ktorý poskytuje inštruktaž a pomoc pri práci so vzdelávacími materiálmi a počítačovými stanicami.

- ▶ Krajská detská knižnica v ruskom Astrachane komunikuje s mladými používateľmi online. Prichádzajúce otázky sú presmerované na príslušné oddelenia, ktoré vypracujú odpovede do 24 hodín. Deti, ktoré žijú vo vzdialených oblastiach, môžu na požiadanie získať potrebné knihy a časopisy. Dostupné na internete: <[http://www.goroganin.info/index.php?id\\_a=733](http://www.goroganin.info/index.php?id_a=733)>.
- ▶ *Medzi knihami (Entrelibros)* je sieť používateľov knižníc a odporúčaných titulov kníh podporovaná autonómnou vládou Extremadura v Španielsku.
- ▶ V štáte Queensland v Austrálii verejné knižnice poskytujú materiály na riešenie domácich úloh a žiakov vyšších ročníkov základných a stredných škôl podporujú prostredníctvom organizovaných klubov zameraných na riešenie domácich úloh v knižniciach. Dostupná je aj elektronická pomoc pri riešení domácich úloh. Dostupné na internete: <<http://netlinks.slq.qld.gov.au>>.

### 1.3.2 Informácie

*„Verejná knižnica je miestnym strediskom informácií, ktoré pohotovo sprístupňuje všetky druhy znalostí a informácií svojim používateľom.“*

*(Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach, 1994)*

Základným ľudským právom je prístup k informáciám a ich využívanie, pričom dostupných informácií je dnes oveľa viac ako kedykoľvek predtým. Verejná knižnica ako služba prístupná pre všetkých ľudí zohráva kľúčovú úlohu v zhromažďovaní, organizovaní a využívaní informácií, ako aj v poskytovaní prístupu k širokej škále informačných zdrojov. Verejná knižnica je osobitne zodpovedná za zhromažďovanie lokálnych informácií a ich pohotové sprístupňovanie. Pôsobí tiež ako pamäťová inštitúcia tým, že zbiera, uchováva a sprístupňuje materiály, ktoré sa vzťahujú na históriu komunity a jednotlivcov. Poskytovaním rozmanitých informácií verejná knižnica pomáha komunite seriózne diskutovať a rozhodovať o kľúčových otázkach. Pri zbieraní a poskytovaní informácií by mala verejná knižnica spolupracovať s ostatnými inštitúciami, aby sa dostupné zdroje čo najlepšie využili.

Rýchly nárast objemu dostupných informácií a kontinuálne technologické zmeny, ktoré zásadným spôsobom ovplyvnili spôsob sprístupňovania informácií, mali výrazný vplyv aj na verejné knižnice a ich služby. Informácie sú veľmi dôležité pre rozvoj jednotlivca i celej spoločnosti a informačné technológie zvyhodňujú tých, ktorí k nim majú prístup a môžu ich využívať.



Napriek obrovskému množstvu informácií veľkej časti svetovej populácie nie sú dostupné a priepasť medzi informačne bohatými a informačne chudobnými sa v niektorých oblastiach neustále prehľbuje. Zdroje šírenia verejných informácií, akými sú napríklad televízne vysielanie, telefónne a iné mobilné webové služby, vzdelávacie inštitúcie a verejné knižnice, sú vo vyspelých krajinách samozrejmosťou. V rozvojových krajinách má však táto infraštruktúra vážne nedostatky, čo obmedzuje individuálne možnosti získavať informácie a riešiť problémy. Internet je príslubom zlepšenia komunikácie vnútri rozvojovej krajiny i medzi viacerými rozvojovými krajinami. Verejné knižnice zohrávajú v tomto procese významnú úlohu a existujúcu priepasť musia preklenúť zabezpečením verejného prístupu k internetu (ak je to technologicky možné), ale zároveň musia pokračovať v poskytovaní informácií v tradičnej podobe. Verejné knižnice by mali poznať a využiť všetky možnosti, ktoré prináša neustály rozvoj informačných a komunikačných technológií. Verejné knižnice naďalej poskytujú dôležité prístupové miesto k online informačným službám.

- ▶ Niektoré verejné knižnice v Južnej Afrike poskytujú svoje priestory na zriadenie informačných kioskov a telecentier.
- ▶ Mestské viacúčelové komunitné telecentrá, ktoré boli založené v piatich afrických krajinách (Benín, Mali, Mozambik, Tanzánia a Uganda), poskytujú prístup k moderným informačným a komunikačným nástrojom.
- ▶ Verejná knižnica v Memphise v americkom štáte Texas poskytuje záujemcom netradičné informácie, ako sú genealogické záznamy, poradenstvo pre malé podnikanie alebo zoznamy pracovných príležitostí. Iné americké knižnice (napr. v Dallase a v San Francisco) poskytujú informácie z miestnej, regionálnej a štátnej správy.
- ▶ Vo verejných knižniciach v Estónsku sú verejne prístupné internetové miesta.
- ▶ Mestská rada austrálskeho mesta Gold Coast pravidelne organizuje dvojdnové podujatie *Techno Expo*, ktoré umožňuje klientom dozvedieť sa všetko o gadgetoch, nástrojoch a konceptoch, ktoré zahŕňajú najnovšie informačné technológie.

### 1.3.3 Osobný rozvoj

*„Poskytovanie príležitostí pre tvorivý osobný rozvoj.“*

*(Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach, 1994)*

Možnosť rozvíjať osobnú tvorivosť a rozvíjať svoje záujmy je pre ľudský pokrok veľmi dôležitá. To si však vyžaduje prístup k vedomostiam a dielam predstavivosti. Verejná knižnica poskytuje prístup k bohatým a rozmanitým zdrojom vedomostí a výsledkom tvorivej činnosti na rôznych médiách, ktoré by jednotlivci nemohli sami získať. Poskytovanie prístupu k popredným zbierkam svetovej literatúry a poznatkom, vrátane literárnej tvorby vlastnej komunity, je jedinečným prínosom verejnej knižnice a jej dôležitou funkciou. Prístup k umeleckým dielam a poznatkom prispieva k osobnému vzdelávaniu a k zmysluplným voľnočasovým aktivitám. Knižnice musia zmeniť tradičné bibliografické inštrukcie o efektívnom vyhľadávaní v katalógoch knižníc a využívaní tlačených referenčných príručiek na školenia o využívaní počítačov pri vyhľadávaní informácií a o hodnotení kvality takto získaných informácií.

Verejná knižnica môže zásadným spôsobom ovplyvňovať každodenný život a prispievať k sociálnemu a ekonomickému rozvoju tým, že sa bude priamo podieľať na informovaní ľudí (napr. v rozvojových komunitách prostredníctvom programov zameraných na základné životné návyky, vzdelávanie dospelých alebo prevenciu AIDS). V oblastiach s vysokou mierou negramotnosti by mala verejná knižnica poskytovať služby negramotným tak, že im bude informácie podľa potreby vysvetľovať a prekladať. Mala by zabezpečovať aj základné vzdelávanie o využívaní knižnice a jej služieb.

- ▶ Vidiecke audio knižnice v Mali šírili informácie o hygiene, ochrane zdravia, chove zvierat a ďalších problémoch každodenného života obyvateľov. Mali dosah na 146 dedín, v ktorých organizovali spoločné počúvanie nahrávok.
- ▶ V Bolívii sú miestne knižnice miestom konania rôznych aktivít, napríklad zdravotných kampaní, kurzov o zdravej výžive, klubov pre matky s deťmi a mládežníckych klubov.
- ▶ V niektorých amerických knižniciach pôsobia kariérne informačné centrá. Uchádzači o zamestnanie tu môžu získať informácie o pracovných príležitostiach alebo využívať rôzne médiá ako pomôcku pri písaní žiadostí o zamestnanie či príprave na prijímacie pohovory. Tento model môže upevniť väzby medzi pracovníkmi knižnice a štátnymi regionálnymi úradmi práce.
- ▶ Hlavným cieľom knižničných služieb vo vidieckych oblastiach Venezuely bolo zlepšiť kvalitu života drobných poľnohospodárov s obmedzenými

zdrojmi prostredníctvom poskytovania informácií o poľnohospodárstve a chove zvierat.

- ▶ Vo verejnej knižnici Crandall Public Library v Glen Falls v štáte New York bolo zriadené zdravotnícke informačné centrum s „hot line“ telefónnou linkou na zodpovedanie otázok z oblasti zdravotníckych informácií.
- ▶ Londýnske knižnice ponúkajú množstvo kníh a ďalšie zdroje a prostriedky na zvyšovanie gramotnosti, matematickej gramotnosti a zručností pri využívaní informačných technológií.

### 1.3.4 Deti a mládež

„*Vytváranie a upevňovanie čitateľských návykov detí už od ich skorého veku.*“  
(*Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach, 1994*)

Verejná knižnica by mala uspokojovať potreby všetkých skupín spoločnosti, bez ohľadu na vek a fyzické, ekonomické alebo sociálne podmienky. Osobitne zodpovedná je však za uspokojovanie potrieb detí a mládeže. Ak sa podarí deti inšpirovať vzrušujúcim procesom získavania nových vedomostí a dielami predstavivosti už v ranom veku, je pravdepodobné, že z týchto dôležitých zdrojov osobného rozvoja budú mať prospech po celý život jednak vlastným obohacovaním, jednak zvýšením ich prínosu pre spoločnosť. Aj deti samy môžu nabádať rodičov a ostatných dospelých, aby využívali knižnicu. Je tiež dôležité, aby mladí ľudia, ktorí sa ťažko učia čítať, mali prístup do knižnice, ktorá im poskytne vhodné materiály (pozri kapitoly 3.4.2 a 3.4.3).

- ▶ Ústredná verejná knižnica v ruskom meste Novouralsk zaviedla informačné služby pre mládež pod názvom *Идём odpoved'*, poskytované prostredníctvom mobilných telefónov, s cieľom poskytnúť okamžitú informáciu online.
- ▶ *Читатель.ru* je webová stránka vytvorená sieťou mestských knižníc v ruskom Omsku so zameraním na mládež. Online menu ponúka návod, ako nájsť zaujímavé knihy a citáty renomovaných autorov.
- ▶ Centralizovaný knižničný systém v ruskom meste Pskov na základe prieskumu svojich zákazníkov zistil, že tínedžeri sú čoraz viac nekonvenčnejší. Na webovej stránke knižnice v *Abecede neformálneho štýlu* vysvetľujú podstatu tínedžerských subkultúr, ich filozofiu, psychológiu a životný štýl.  
Dostupné na internete: <<http://www.bibliopskov.ru/neformal/index.htm>>.

### 1.3.5 Verejné knižnice a kultúrny rozvoj

Dôležitou úlohou verejnej knižnice je zameranie na kultúrny a umelecký rozvoj a na formovanie a upevňovanie kultúrnej identity danej komunity. Možno to dosiahnuť partnerskou spolupracou s príslušnými miestnymi a regionálnymi organizáciami, poskytovaním priestorov na kultúrne aktivity, organizovaním kultúrnych programov, ako aj zabezpečovaním, že kultúrne záujmy komunity budú zastúpené vo fondoch knižnice. Činnosť knižnice by mala odrážať rozmanitosť kultúr konkrétnej komunity. Knižnica má poskytovať materiály v jazykoch, ktorými sa hovorí a číta v miestnej komunite, a má podporovať jej kultúrne tradície. Knižnice by sa mali snažiť zamestnávať pracovníkov, ktorí hovoria jazykmi tých komunít, ktorým poskytujú služby.

- ▶ Knihovníci, ktorí pôsobia v Amazonas vo Venezuele boli vyškolení, aby plnili úlohu sprostredkovateľov medzi rôznymi kultúrami, pretože veľa obyvateľov vidieckych oblastí hovorí a rozumie len svojmu domorodému jazyku.
- ▶ Verejná knižnica Newark Public Library v americkom štáte New Jersey zriadila v spolupráci s Historickou komisiou New Jersey Informačné centrum Charlesa Cumminga so zameraním na miestnu a štátnu históriu.
- ▶ Ústredné verejné knižnice v Chorvátsku ponúkajú knižničné služby všetkým národnostným menšinám vrátane kníh v ich rodnom jazyku, špecializovaných výstav, literárnych a iných kultúrnych podujatí a medziknižničných výpožičných služieb na uspokojovanie miestnych etnických potrieb.
- ▶ Mestská rada austrálskeho mesta Gold Coast organizuje oslavy „kultúr na pobreží“ multikultúrnym programom, ktorý každý mesiac pripravujú rozmanité etnické skupiny, čo v konečnom dôsledku zvyšuje kultúrne povedomie v rámci komunity.

### 1.3.6 Sociálna úloha verejnej knižnice

Verejná knižnica zohráva dôležitú úlohu ako verejný priestor, miesto stretávania širokej verejnosti. Dôležité je to najmä v komunitách, kde je len málo možností na stretávanie ľudí. Niekedy sa označuje aj ako „obyvateľská komunita“. Využívanie knižnice na výskum, vzdelávanie a voľnočasové aktivity umožňuje ľuďom nadväzovať neformálne kontakty a poskytuje im pozitívny sociálny zážitok. Budovy a vybavenie knižníc by mali byť navrhnuté tak, aby podporovali sociálne a kultúrne aktivity, ktoré pomáhajú rozvíjať záujmy komunity.

- ▶ Dánske knižnice potvrdzujú, že kým tradičné využívanie internetu na vyhľadávanie informácií je stále štandardom, využívanie internetu ako komunikačnej platformy exponenciálne narastá. Projekt americkej Verejnej knižnice Charlotte&Mecklenberg s názvom *23 vecí* poukázal na nevyhnutnosť rozvoja kompetencií pracovníkov knižníc v oblasti sociálnych sietí a Web 2.0.  
Dostupné na internete: <[http://splq.info/issues/vol41\\_2/06.htm](http://splq.info/issues/vol41_2/06.htm)>.
- ▶ Knižnica Entresse vo Fínsku je umiestnená v nákupnom stredisku. Je multikultúrnou knižnicou s personálom rovnako rôznorodým, ako sú jej zákazníci. Cieľovými skupinami knižnice sú tínedžeri a prisťahovalci. Knižovníci sa prechádzajú v rámci priestorov knižnice s mobilnými telefónmi a laptopmi, aby poskytovali služby týmto niekedy ťažko dostupným skupinám obyvateľstva.  
Dostupné na internete: <<http://english.espo.fi>>.
- ▶ Knižnica 10 je pobočkou Mestskej knižnice v Helsinkách, ktorá sa nachádza v centre mesta a poskytuje inovatívne služby svojim zákazníkom. Ide napríklad o nahrávacie štúdio a skúšobňu, kde si môžu klienti zahrať alebo nahráť svoju hudobnú produkciu. Javisko slúži na kultúrne predstavenia, diskusie a iné prezentácie.  
Dostupné na internete: <<http://www.lib.hel.fi/en-GB/kirjasto10/>>.

#### 1.4 Vplyv knižnice na zmeny

Plnením úloh v kľúčových oblastiach sa verejná knižnica stáva v prenesenom význame agentúrou pre sociálny a osobný rozvoj, ktorá môže pozitívne ovplyvňovať zmeny v komunite. Poskytovaním širokej škály materiálov na podporu vzdelávania a sprístupňovaním informácií širokej verejnosti prináša verejná knižnica ekonomické a sociálne výhody jednotlivcom i celej komunite. Prispieva k vytváraniu a udržiavaniu dobre informovanej a demokratickej spoločnosti a umožňuje ľuďom obohacovať a rozvíjať svoje životy a spoločnosti, v ktorých žijú.

Verejná knižnica by mala byť informovaná o otázkach, o ktorých sa diskutuje v komunite, a poskytovať informácie, ktoré obohatia túto diskusiu.

#### 1.5 Sloboda informácií

*„Zbierky a služby by nemali podliehať žiadnej forme ideologickej, politickej alebo náboženskej cenzúry, ani komerčným tlakom.“*

*(Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach, 1994)*

Verejná knižnica by mala byť schopná svojimi fondmi reprezentovať komplexný rozsah poznatkov ľudstva bez rizika cenzúry. V niektorých krajinách pomáha dodržiavať tieto práva zákon o slobodnom prístupe k informáciám (napr. zákon prijatý v Spojených štátoch amerických). Knižovníci a riadiace orgány knižníc by mali podporovať tieto základné ľudské práva a odolávať nátlaku jednotlivcov a skupín s cieľom obmedzovať dostupnosť materiálov vo verejných knižniciach.

- ▶ Knižnice v Dánsku povzbudzujú občanov k účasti na politických debatách a aktívnej účasti na rozvoji demokracie v rámci projektu *Knižnica ako demokratický skleník*. V dánskom meste Herning knižnica spolupracuje s miestnymi novinármi a politikmi na organizovaní kultúrnej diskusie, ktorá prebieha tak na internete, ako aj v rámci živých diskusií. Dostupné na internete: <[http://splq.info/issues/vol42\\_1/04.htm](http://splq.info/issues/vol42_1/04.htm)>.
- ▶ Austrálska knižničná a informačná asociácia zastáva názor, že knižničné a informačné služby majú osobitnú zodpovednosť pri podpore a udržiavaní slobodného toku informácií a myšlienok. Dostupné na internete: <<http://www.alia.org.au/policies/free.access.html>>.

## 1.6 Prístup pre všetkých

Základný princíp verejnej knižnice spočíva v tom, že jej služby musia byť dostupné všetkým, nie iba jednej spoločenskej skupine na úkor ostatných. Verejné knižnice by mali prijať príslušné opatrenia a zabezpečiť, aby boli služby rovnako prístupné aj všetkým menšinovým skupinám, ktoré nie sú schopné z určitých dôvodov využívať hlavné služby (jazykové menšiny, ľudia s fyzickým alebo zmyslovým postihnutím, ľudia žijúci v odľahlých komunitách, ktorí nie sú schopní fyzicky navštíviť budovu knižnice). Rozsah finančného zabezpečenia, rozvoj služieb, dizajn budov a priestorov knižníc a otváracie hodiny by sa mali plánovať so zreteľom na všeobecný prístup ako základný princíp fungovania knižnice (pozri kapitolu 3 *Uspokojovanie potrieb zákazníkov knižníc* a diskusiu k niektorým vnútroštátnym právnym predpisom, ktoré nariaďujú služby knižníc pre zdravotne postihnutých občanov).

Aj budovanie fondov knižnice by malo byť založené na princípe všeobecného prístupu a zohľadňovať prístup k formátom vhodným pre špecifické skupiny používateľov (napr. knihy v Braillovom písme a zvukové knihy pre zrakovo postihnutých). Mali by sa používať informačné a komunikačné technológie (ICT), ktoré im umožnia prístup ku knižničným fondom a k iným informačným zdrojom verejne dostupným na internete, a to nielen v rámci knižnice, ale aj prostredníctvom vzdialeného prístupu.

## 1.7 Miestne potreby

Verejné knižnice slúžia v prospech miestnej komunity a mali by poskytovať komunitné informačné služby. Knižničné služby a fondy by mali byť poskytované na základe miestnych potrieb a treba ich pravidelne prehodnocovať. Bez tejto zásady verejná knižnica stráca kontakt s ľuďmi, ktorým má slúžiť, a v dôsledku toho sa jej potenciál nebude dostatočne využívať. Knižovníci by si preto mali uvedomovať všetky zmeny v spoločnosti, ktoré sú spôsobené faktormi, akými sú sociálny a ekonomický rozvoj, demografické zmeny, veková štruktúra, úroveň vzdelania, vývoj zamestnanosti alebo vznik ďalších poskytovateľov vzdelania a kultúry (pozri kapitolu 6.10.1).

## 1.8 Miestna kultúra

Verejná knižnica by mala byť kľúčovou inštitúciou miestnej komunity z hľadiska zhromažďovania, ochrany, propagácie a podpory miestnej kultúry v celej jej rozmanitosti. Možno to dosiahnuť rôznymi spôsobmi – uchovávaním miestnych historických zbierok, výstavami, ústnou tradíciou, vydávaním diel lokálneho významu a organizovaním interaktívnych programov s regionálnymi témami. Tam, kde je ústna tradícia dôležitou metódou komunikácie, by mala verejná knižnica podporovať jej kontinuitu a rozvoj.

- ▶ Vidiecke čítárne v Botswane pôsobia ako strediská na uchovávanie setswanskej literatúry, podporu setswanského jazyka a na propagáciu kultúry a zároveň sa tu organizujú diskusné skupiny a stretnutia na podporu tradičných piesní a tancov.
- ▶ Útvar ázijských knižničných služieb v Singapure poskytuje služby v miestnych jazykoch – v čínskom, malajskom a tamilskom.
- ▶ Na Kube môžu knižnice pôsobiť ako miesta stretávania básnikov, rovnako ako miesta podporujúce výskum a uchovávanie ústnych tradícií roľníkov. Vidiecke knižnice v Indii poskytujú platformu pre dokumentáciu tradičných znalostí. Vydávajú sa knihy napísané vidiečanmi.
- ▶ *Memoria Viva* je súbor informácií o občianskej vojne v Španielsku, sústredený v knižniciach Barcelony.
- ▶ Mestská knižnica v Hämeenlinne vo Fínsku založila wiki o miestnej histórii *Häme-Wiki* a učí miestnych občanov, ako editovať wiki. Projekt je kombináciou reflexií o rodnom meste a výučby využívania sociálnych médií. Dostupné na internete: <<http://www.hamewiki.fi/wiki/Etusivu>>.
- ▶ Štátna knižnica v austrálskom Queenslande zaviedla miestne štandardy na uchovávanie a sprístupňovanie zbierok, ktoré dokumentujú historický vývoj miestnej komunity. Dostupné na internete: <<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/guidelines>>.

- ▶ Krajská vedecká knižnica v ruskom Archangelsku poskytuje portál vytvorený na báze regionálnej informačnej siete zameranej na popularizáciu poznatkov o histórii a kultúre archangel'ského regiónu. Všetky informácie sú sústredené do tematických sekcií: folklór, literatúra, ľudové umenie a remeslá, divadlo, vizuálne umenie, hudba, architektúra, tradície a zvyky. V každej sekcií je zoznam osobností a biografických informácií, spolu s aktualizovanými odkazmi na internetové zdroje a zoznamy odkazov na literárne zdroje. Dostupné na internete: <<http://www.cultnord.ru/>>.
- ▶ Národná knižnica Republiky Karélia je účastníkom projektu pre vytvorenie integrovaného systému na lokalizáciu pamiatok knižnej kultúry v Rusku. Projekt iniciovala Ruská štátna knižnica v rámci federálneho cieľového programu *Kultúra Ruska*. Dostupné na internete: <<http://library.karelia.ru/cgi-bin/monuments/index.cgi>>.
- ▶ Španielske projekty digitalizácie miestnej histórie, ktoré financuje Ministerstvo kultúry, zahŕňajú otvorený repozitár OAI/PMH a *Virtuálnu knižnicu historických tlačí* (*Biblioteca Virtual de Prensa Historica*). Dostupné na internete: <<http://prensahistorica.mcu.es/es/estaticos/contenido.cmd?pagina=estaticos/oai>>.
- ▶ Projekt RODA (*Repositorio de Objetos digitales y de aprendizaje*) sprístupňuje zbierky tlačených historických materiálov z fondov verejnej knižnice v Caceres a obsahuje spolu 118 303 farebných obrázkov, predovšetkým z pozostalosti Antonia Rodriguez a Mary Monino Brey. Dostupné na internete: <<http://roda.culturaextremadura.com>>.

## 1.9 Kultúrne korene verejnej knižnice

Pre dlhodobý úspech verejnej knižnice je dôležité, aby bola založená na kultúre alebo kultúrach krajiny či oblasti, v ktorej pôsobí. Úspech je menej pravdepodobný, ak je vzorom formy a štruktúry verejnej knižnice krajina alebo oblasť s úplne odlišným kultúrnym zázemím. Vedenie verejnej knižnice môže identifikovať potrebu služieb prostredníctvom verejných prieskumov medzi súčasnými a potenciálnymi zákazníkmi, na verejných mítingoch, komunikáciou s cieľovými skupinami a inými metódami so zámerom získať čo najširšiu účasť verejnosti na rozvoji služieb.

- ▶ V rámci centrálného knižničného systému v ruskom meste Kemerovo funguje projekt *BiblioVita* zameraný primárne na osobný rozvoj a sebazoznávanie a sekundárne na vyššie ocenenie širokého záberu knižničných služieb.



- ▶ Systém verejných knižníc v Jacksonville v štáte Florida sprístupňuje zbierky, ktoré sú zamerané na históriu a kultúrne dedičstvo štátu a špecializované na skupiny obyvateľstva žijúce v tejto oblasti (napr. na Afroameričanov).  
Dostupné na internete: <<http://jpl.coj.net/res/sites/historyfl.html>>.

## 1.10 Knižnice bez stien

V koncepciách rozvoja, úloh a cieľov verejnej knižnice by sa mal klásť dôraz na služby, ktoré knižnica poskytuje. Pri uspokojovaní potrieb komunity ponúka verejná knižnica rôzne služby. Niektoré z nich sa dajú efektívne poskytovať v priestoroch knižnice, ale niekedy je efektívnejšie poskytovať služby mimo priestorov knižnice. V rôznych spoločnostiach to môže byť odlišné, ale princíp plánovania rozvoja knižnice skôr z hľadiska služieb než vo väzbe na priestory knižnice je rovnako dôležitý vo všetkých koncepciách rozvoja verejných knižníc. Poskytovanie služieb s využitím informačných a komunikačných technológií (ICT) umožňuje preniesť knižničné a informačné služby aj priamo domov alebo na pracovisko.

Na poskytovanie služieb v menej obývaných oblastiach sa používajú rozmanité formy. Poskytovaním knižničných a informačných služieb ľuďom, ktorí nemôžu navštíviť knižnicu (napr. pre fyzické alebo zmyslové postihnutie alebo pre nedostatok dopravných spojov) sa zabezpečuje dostupnosť služieb v ich domovoch alebo na pracoviskách bez ohľadu na ich životné podmienky. „Mobilné“ knižničné služby, ktoré sa poskytujú niekedy zo špeciálne upravených dodávok alebo autobusov, sprístupňujú nielen knihy, ale doplnkovo aj multimédiá, a čoraz častejšie i prístup k internetu. Ak vozidlá slúžia na sprístupňovanie internetu, zvyknú sa nazývať „infomobily“.

- ▶ Verejné knižnice v Chile zaviedli rozličné mobilné služby – bibliovozidlá, bibliočlny, biblioboxy a bicykle. V rámci týchto služieb ponúkajú knihy a kultúrne aktivity pre všetky vekové kategórie v rôzne dostupných terénoch. Služby poskytujú aj občanom v domovoch dôchodcov, v nemocniciach i vo väzniciach.
- ▶ V španielskom Katalánsku sieť mobilných knižníc poskytuje knihy, multimédiá a prístup k internetu.
- ▶ Mobilná knižnica vo fínskom Leppävirta je knižničným a komunitným multifunkčným centrom. Zákazníci majú k dispozícii internetovú pracovnú stanicu, zdravotnícke informácie i predaj známok. Mobilná knižnica im ponúka možnosť prepravy liekov, nákupov, bielizne do čistiarne alebo ťažších zásielok. Služby ponúkané touto mobilnou jednotkou boli identifikované na základe prieskumu medzi staršími zákazníkmi ešte pred jej otvorením.

- ▶ Mestská rada austrálskeho mesta Gold Coast zaviedla prvú mobilnú knižnicu s tromi príviesnými technologickými centrami pre deti a dospelých. Dostupné na internete: <[http://www.goldcoast.qld.gov.au/library/t\\_library.aspx?pid=7731](http://www.goldcoast.qld.gov.au/library/t_library.aspx?pid=7731)>.
- ▶ Bibliobus je názov pre moderné mobilné knižničné centrum, ktoré poskytuje spravidla aktualizované knižné zbierky, prístup k internetu, špecializované databázy a audiovizuálne zariadenia pre miestne vzdelávacie a kultúrne podujatia. Mobilná knižnica umožňuje obyvateľom odľahlých vidieckych oblastí prístup k informáciám a vzdelávacím službám a pomáha prekonávať digitálnu priepasť.
- ▶ Bibliobusy sa úspešne využívajú vo Veľkej Británii, v USA, Nemecku, vo Fínsku a v Rusku. Dostupné na internete: <<http://www.library.ru/3/focus/bibliobus.php>>.
- ▶ V Etiópii sa využívajú namiesto bibliovozidiel somáre, ktoré prepravujú knihy do odľahlých dedín. Dostupné na internete: <<http://www.ethiopiareads.org/programs/mobile>>.

### 1.11 Knižničné budovy

Knižničné budovy zohrávajú dôležitú úlohu v poskytovaní služieb verejnej knižnice. Mali by byť navrhnuté tak, aby zodpovedali funkciám knižnice, boli prístupné pre všetkých členov spoločnosti a boli tiež dostatočne flexibilné, teda vyhovovali aj novým a meniacim sa službám. Mali by sa nachádzať blízko iných komunitných centier (napr. obchodov alebo kultúrnych a dopravných centier). Všade, kde je to možné, by mala byť knižnica k dispozícii pre potreby komunity (napr. na stretnutia, výstavy a väčšie budovy aj na divadelné, hudobné, audiovizuálne či iné mediálne predstavenia). Dostatočne využívaná verejná knižnica významne prispieva k životaschopnosti príslušnej oblasti a stáva sa dôležitým vzdelávacím a sociálnym centrom, a to najmä v rozptýlených vidieckych oblastiach. Knihovníci by mali zabezpečiť, aby sa knižničné budovy využívali a spravovali efektívne a čo najlepšie slúžili v prospech celej spoločnosti.

- ▶ Centrálna knižnica vo fínskom meste Turku stelesňuje architektúru 21. storočia, ktorá zvyšuje efektivitu nových inovatívnych konceptov poskytovaných knižničných služieb. Dostupné na internete: <<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?noheid=12503&culture=enUS&contentlan=2>>.
- ▶ Centrálna knižnica v dánskom meste Hjørring je ukázkovým príkladom verejnej knižnice 21. storočia v Dánsku a hodnotí sa ako „najkrajšia a neprekonateľná knižnica“. Dostupné na internete: <[http://splq.info/issues/vol4\\_4/07.htm](http://splq.info/issues/vol4_4/07.htm)>.

- ▶ Budova novej verejnej knižnice v dánskom meste Kolding sa nachádza v blízkosti centra mesta, pričom ponúka jedinečný výhľad na jazero a staroveký hrad Koldinghus. Svojou priehľadnosťou, otvorenými priestormi a svetlými drevenými interiérmi reprezentuje pokračovanie minimalistického škandinávského štýlu v architektúre knižníc. Dostupné na internete: <<http://www.librarybuildings.info/denmark/kolding-library>>.
- ▶ Dánska detská knižnica (viac alebo menej) bez kníh je navrhnutá tak, aby napĺňala predstavy detí a zároveň zapadala do rámca súčasnej znalostnej spoločnosti. Dostupné na internete: <[http://splq.info/issues/vol41\\_3/07.htm](http://splq.info/issues/vol41_3/07.htm)>.
- ▶ Ruská asociácia knižníc sprístupňuje portál *Budovy knižníc: architektúra, dizajn, priestorové usporiadanie*, ktorý obsahuje fotografie knižníc a architektúry knižničných budov. Dostupné na internete: <<http://rba.okrlib.ru/biblioteki/fotogalereya>>.

## 1.12 Zdroje

Aby mohla verejná knižnica plniť svoje úlohy, musí mať primerané zdroje nielen v čase svojho zriadenia, ale aj v priebehu kontinuálnej prevádzky. Mali by zahŕňať nové technológie, zavádzané priebežne s ich vývojom, čo umožní knižnici udržiavať a rozvíjať služby, ktoré budú uspokojovať potreby miestnej komunity. To znamená že by mala sprístupňovať materiály a služby vo všetkých formátoch, ktoré sa pravidelne aktualizujú podľa meniacich sa potrieb skupín a jednotlivcov, vrátane nových publikovaných materiálov, výmeny materiálov a nových informačných technológií, ak sú dostupné s potrebnými finančnými zdrojmi. Mala by mať aj primerane vyškolený personál a dostatočné finančné zdroje na zabezpečenie rozmanitých spôsobov poskytovania služieb v záujme plnenia svojej významnej úlohy v komunite.

Nasledujúce kapitoly definujú a objasňujú príslušné zdroje v záujme optimálneho poskytovania služieb verejných knižníc.

## 1.13 Hodnota verejných knižníc

Je známe, že verejné knižnice majú pre spoločnosť, v ktorej pôsobia, veľkú hodnotu. Táto hodnota je často daná tým, aké materiály a služby jej knižnica poskytuje. V minulosti ponúkali verejné knižnice prístup predovšetkým k tlačným informáciám a slúžili ako verejné, spoločenské a fyzické miesta stretávania verejnosti. V digitálnom veku sa úloha verejných knižníc posilnila vďaka novým informačným technológiám. Jej služby môžu zahŕňať interneto-

vé pracovní stanice s narastajícíou přenosovou rychlostí a poskytování počítačových školení. V některých společnostech sú v současnosti veřejné knihovny jediným poskytovatelem bezplatného přístupu na internet.

Hodnota veřejných knihoven sa často spája s poskytovaním týchto služieb. Početné štúdie poskytujú rôzne ekonomické modely (pozri kapitolu 6 *Manažment veřejných knihoven*, venovanú niektorým merateľným výkonovým ukazovateľom).

- ▶ Americké knihovny vyvinuli integrovanú komunikačnú kampaň na získanie podpory verejnosti s propagovaním hodnoty poskytovaných knižničných služieb prostredníctvom káblovej televízie, verejných oznamovacích prostriedkov, webových stránok a interaktívnych televíznych programov, kde diváci môžu „hovoríť“ s knihovníkom naživo.
- ▶ *Knihovny budujú spoločnosť* je názov prvej komplexnej austrálskej štúdie o hodnote, ktorú veřejné knihovny prinášajú pre svoju spoločnosť. Táto správa obsahuje názory a myšlienky získané od viac ako 10 000 ľudí prostredníctvom tlačných a online prieskumov a komunikáciou s cieľovými skupinami.

## ZDROJE

AABØ, S. The role and value of public libraries in the age of digital technologies [Úloha a význam verejných knižníc vo veku digitálnych technológií]. In *Journal of Librarianship and Information Science*, ISSN 0961-0006, 2005, vol. 37, no. 4, p. 205-211.

*The Seattle Public Library Central Library: Economic benefits assessment* [Ústredná knižnica Seattle Public Library: vyhodnotenie ekonomických prínosov] : The Transformative Power of a Library to Redefine Learning, Community, and Economic Development [online]. Seattle : Berk & Associates, Inc., 2005 [cit. 2011-07-25]. Dostupné na internete: <[http://www.spl.org/Documents/branch/CEN/SPLCentral\\_Library\\_Economic\\_Impacts.pdf](http://www.spl.org/Documents/branch/CEN/SPLCentral_Library_Economic_Impacts.pdf)>.

*Act Regarding Library Services* [Zákon o knižničných službách]. Edited by E. Bertelsen, translated by V. Cranfield [online]. Copenhagen : Danish National Library Authority, 2001 [cit. 2011-07-25]. Dostupné na internete: <[http://www.bs.dk/publikationer/english/act/pdf/Act\\_reg\\_library\\_ser.pdf](http://www.bs.dk/publikationer/english/act/pdf/Act_reg_library_ser.pdf)>.

*Law No. 257/2001 Coll. of 29 June 2001 on Libraries and Terms of Operating Public Library and Information Services (Library Act)* [Zákon ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon)] [online]. Prague : National Library of the Czech Republic, 2003 [cit. 2011-07-25]. Dostupné na internete: <[http://knihovnam.nkp.cz/english/sekce.php3?page=04\\_Leg/02\\_LibAct.htm&PHPSESSID=3658c047e024d207dc073e8bc945a775](http://knihovnam.nkp.cz/english/sekce.php3?page=04_Leg/02_LibAct.htm&PHPSESSID=3658c047e024d207dc073e8bc945a775)>.

*Cologne Library Association minibib (kiosk in the park)* [Miniknižnica Združenia knižníc mesta Kolín (kiosk v parku)] [online]. Cologne : Cologne Library Association [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <<http://www.foerdereverein-stadtbibliothek-koeln.de/index.htm>>.

*Freedominfo.org: The online network of freedom of information advocates* [Freedominfo.org: Online sieť obhajcov slobodného prístupu k informáciám] [online]. Washington : Gelman Library [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <<http://freedominfo.org/>>.

*Projects of the Regional Government of Paraná.* [Projekty regionálnej štátnej správy v Paraná] [online]. Curitiba [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <<http://www.cidadao.pr.gov.br/>>.

HAGE, C. *The public library start up guide* [Príručka pre založenie verejnej knižnice]. Chicago: American Library Association, 2004. 166 p. ISBN 0-8389-0866-7.

*IFLA/UNESCO Public Library Manifesto* [Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach] [online]. The Hague : IFLA, 1995 [cit. 2011-07-25]. Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>>.

*IFLA/UNESCO School Library Manifesto* [Manifest IFLA/UNESCO o školských knižniciach] [online]. The Hague : IFLA, 1999 [cit. 2011-07-25]. Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>>.

*The IFLA Internet Manifesto* [Manifest IFLA o internete] [online]. The Hague: IFLA, 2002 [cit. 2011-07-25]. Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto>>.

KEKKI, K., SULIN, H., WIGELL-RYYNÄNEN, H. *Finnish Public Library Policy 2015. National strategic areas of focus* [Stratégia rozvoja verejných knižníc vo Fínsku do roku 2015. Národný strategický rámec] : Publications of the Ministry of Education [online]. Helsinki, Ministry of Education, 2009 [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm31.pdf?lang=en>>.

*Nordic public libraries in the knowledge society* [Škandinávské verejné knižnice v znalostnej spoločnosti]. Edited by J. Larsen et al. [online]. Kobenhavn : Danish National Library Authority, 2006 [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <<http://www.bs.dk/publikationer/english/nnpl/pdf/nnpl.pdf>>.

*IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections* [Smernica IFLA pre budovy knižníc: rozvoj a reflexie]. Edited by K. Latimer, H. Niegaard. München : K. G. Saur, 2007. 266 p. ISBN 978-3-598-11768-8.

*Value for money: Southwestern Ohio's return from investment in public libraries* [Hodnota za peniaze: Návravnosť investícií do verejných knižníc v juhozápadnom Ohiu] [online]. Columbus : Levin, Driscoll & Fleeter, 2006 [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <<http://9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudy.pdf>>.

*Enriching Communities: The Value of Public Libraries in New South Wales* [Rozvoj komunit: Význam verejných knižníc v Novom Južnom Wales] [online]. Sydney: Library Council of New South Wales, 2008 [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <[http://www.sl.nsw.gov.au/services/public\\_libraries/publications/docs/enriching\\_communities.pdf](http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/publications/docs/enriching_communities.pdf)>.

*Library use value calculator*. [Online kalkulačka na individuálne hodnotenie ceny služieb knižnice][online]. Augusta: Maine State Library [cit.2011-07-26]. Dostupné na internete: <<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>>.

MATTERN, S. *Public places, info spaces: creating the modern urban library* [Verejné miesta, informačné miesta: budovanie modernej mestskej knižnice]. Washington : Smithsonian Books, 2005. 256 p. ISBN 1588341968.

PESTELL, R. *Mobile library guidelines* [Smernica IFLA pre mobilné knižnice] : Professional report #28. The Hague : IFLA, 1991. 57 p. ISBN 9070916339.

ROMERO, S. *Library Architecture: Recommendations for a comprehensive research project* [Architektúra knižníc: Odporúčania pre komplexný výskumný projekt]. Barcelona : Colegio de Arquitectos de Catalunya, 2008. 365 p. ISBN 978-84-96842-28-1.

*SirsiDynix Institute* [SirsiDynix Inštitút] [online]. Provo [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <<http://www.sirsidynix.com>>.

*Standards and guidelines* [Štandardy a smernice] [online]. South Brisbane : State Library of Queensland [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards>>.

THORHAUGE, J. *Danish Library Policy: A Selection of Recent Articles and Papers* [Dánska knižničná politika: výber najnovších článkov a publikácií] [online]. Copenhagen: Danish National Library Authority, 2002 [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <[http://www.bs.dk/publikationer/english/library\\_policy/pdf/dlp.pdf](http://www.bs.dk/publikationer/english/library_policy/pdf/dlp.pdf)>.

*Making cities stronger: Public library contributions to local development* [Ako vytvárať silnejšie mestá: verejné knižnice podporujú miestnu samosprávu] [online]. Evanston : Urban Libraries Council, 2007 [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <[http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075\\_stronger\\_cities.pdf](http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075_stronger_cities.pdf)>.

## Budovy knižníc

*Libraries as places: Buildings for the 21st century* [Knižnice ako miesta: budovy knižníc pre 21. storočie] : IFLA Publications Series 109. Edited by M. Bisbrouck et al. München : K. G. Saur, 2004. 210 p. ISBN 3-598-21839-7.

BRYAN, C. *Managing facilities for results: optimizing space for services* [Manažment kvality budov: optimalizácia knižničných priestorov pre poskytovanie služieb]. Chicago : American Library Association, 2007. 221 p. ISBN 978-0-8389-0934-8.

DEWE, M. *Planning public library buildings: concepts and issues for the librarian* [Navrhovanie budov verejných knižníc: základy a pojmy pre knihovníkov]. Aldershot : Ashgate Publishing, 2006. 354 p. ISBN 978-0754633884.

HAUKE, P. *Bibliotheken bauen und ausstatten* [Stavba a vybavenie budov knižníc] [online]. Bad Honnef: Bock + Herchen, 2009 [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <<http://edoc.hu-berlin.de/oa/books/ree8FL3pymekE/PDF/25Gh3UywL6dIY.pdf>>.

*Intelligent library buildings: proceedings of the tenth seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherlands, 24 - 29 August, 1997* [Inteligentné budovy knižníc: zborník z 10. seminára Sekcie IFLA pre budovy a vybavenie knižníc, Haag, Holandsko, 24. – 29.8.1997] : IFLA Publication 88. Edited by M. Bisbrouck, M. Chauveinc. München : K. G. Saur, 1999. 294 p. ISBN 978-3598218101.

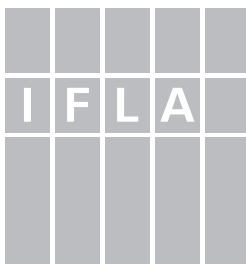
KOONTZ, C. M. *Library Facility Siting and Location Handbook* [Príručka pre zariaďovanie knižničných budov a priestorov]. Westport : Greenwood Press, 1997. 206 p. ISBN 0-313-28682-5.

*IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections* [Smernica IFLA pre budovy knižníc: rozvoj a reflexie]. Edited by K. Latimer, H. Niegaard. München : K. G. Saur, 2007. 266 p. ISBN 978-3-598-11768-8.

*Library Space: Inspiration for building and design* [Priestory knižníc: inšpirácie pre navrhovanie a dizajn budov knižníc]. Edited by H. Niegaard, K. Schulz, J. Lauridsen. Copenhagen : Danish National Library Authority, 2009. 156 p. ISBN 978-87-90849-55-9.



## 2. PRÁVNÝ A FINANČNÝ RÁMEC



**SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY VEREJNÝCH KNIŽNÍC  
2010**



## 2. PRÁVNÝ A FINANČNÝ RÁMEC

*„Za verejnú knižnicu zodpovedajú úrady štátnej správy a miestnej samosprávy. Musí byť podporovaná osobitnými právnymi predpismi a financovaná štátnou správou alebo miestnou samosprávou. Musí byť nevyhnutnou súčasťou každej dlhodobej stratégie pre oblasť kultúry, poskytovanie informácií, informačnú gramotnosť, gramotnosť a vzdelávanie.“*

*(Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach, 1994)*

### 2.1 Úvod

Verejné knižnice sú komunitné inštitúcie, ktoré poskytujú na lokálnej úrovni prístup k širokej škále poznatkov a informácií v prospech jednotlivca i spoločnosti ako celku. S cieľom udržať potrebnú úroveň služieb v záujme plnenia svojich funkcií by mali byť verejné knižnice podporované legislatívou a trvalo udržateľným financovaním.

### 2.2 Verejná knižnica a štátna správa

Existujú rôzne modely vzťahu medzi verejnými knižnicami a štátnou správou. Rovnako rozmanité a zložité sú zákony, podľa ktorých sa riadia ich aktivity a financovanie. V rôznych krajinách sú za knižničné služby úplne alebo čiastočne zodpovedné provincie, regióny, štát alebo miestna samospráva. Keďže verejné knižnice poskytujú služby prevažne pre miestnu komunitu, v štátnej štruktúre je najvhodnejším partnerom miestna samospráva. V niektorých krajinách sú však verejné knižnice zriaďované a riadené na úrovni regiónu alebo štátu a v niektorých prípadoch je za poskytovanie služieb verejných knižníc zodpovedná národná knižnica. Na zabezpečovaní služieb spolupracujú dve alebo viaceré úrovne štátnej správy.

- ▶ Estónsky zákon o verejných knižniciach (1998) stanovil presnú zodpovednosť na každej úrovni štátnej správy. Uvádza, že verejná knižnica je zriaďovaná orgánom miestnej správy a okresná alebo mestská knižnica je zodpovedná za koordinovanie knižničných služieb, medziknižničných výpožičiek a bibliobusov. Miestna správa zodpovedá za mzdy pracovníkov knižníc, ale na financovaní nákupu knižničných fondov sa spoločne podieľajú miestna správa a štát.
- ▶ Štátna knižnica v austrálskom Queenslande vypracovala smernice a normy pre sieť verejných knižníc Queensland Public Libraries s cieľom zlepšiť existujúce postupy a zabezpečiť dosiahnuteľné ciele pre verejné knižnice v Queenslande. Dostupné na internete:

<<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards>>.

- ▶ Asociácia ruských regionálnych knižničných konzorcií (ARBICON) vznikla v záujme koordinácie aktivít knižníc a zvyšovania kvality služieb modernizáciou manažmentu zdrojov.  
Dostupné na internete: <<http://www.arbicon.ru/>>.

### 2.2.1 Alternatívne začlenenie knižníc

Aj keď má v niektorých krajinách zodpovednosť za verejnú knižnicu miestna správa, niekedy nemá potrebné financie. V takýchto prípadoch môžu prebrať praktickú prevádzku služieb verejnej knižnice nevládne organizácie alebo súkromné nadácie. Zabezpečenie trvalo udržateľného rozvoja a úloh verejnej knižnice v informačnej sieti si vyžaduje, aby bola verejná knižnica úzko spojená s príslušnou štátnou správou a bola ňou dostatočne financovaná. Konečným cieľom by malo byť začlenenie verejných knižníc do formálnej štruktúry štátnej správy v súlade s národnou legislatívou a s primeranou úrovňou financovania.

- ▶ Argentína zriadila verejné knižnice, ktorých služby poskytovala prostredníctvom nevládných organizácií alebo organizovaných komunit riadených vnútroštátnymi právnymi predpismi.

### 2.2.2 Národná informačná politika

S cieľom čo najefektívnejšie využívať dostupné knižničné a informačné zdroje a naplno využiť príležitosti, ktoré ponúkajú elektronické digitálne informačné technológie, mnohé krajiny rozvíjajú svoju národnú informačnú politiku. Verejné knižnice by mali byť kľúčovým prvkom v takýchto strategických rámcoch a pracovníci verejných knižníc by mali zabezpečiť, aby sa plne zúčastňovali na ich tvorbe.

- ▶ Centrum doručovania a špeciálnych podporných služieb CePSE (*Central de Prèstec I Serveis Especials*) sa zameriava na poskytovanie služieb a odborných zbierok, aby sa v konečnom dôsledku zlepšila činnosť verejných a školských knižníc v španielskom Katalánsku.  
Dostupné na internete: <<http://cultura.gencat.cat/cepse>>.

### 2.2.3 Služby e-governmentu

E-government (*e-* je skratka pre elektronický) sa usiluje zapojiť občanov do riadenia a spravovania štátu sústredením záujmu na jednotlivca, a tak rozvíjať kvalitné vládne informačné služby a účinné a efektívne spôsoby ich sprostredkovania novými technológiami. E-government orientovaný na občana odporúča vládam a štátnej správe, aby poskytovali také služby a informačné zdroje, ktoré zodpovedajú aktuálnym potrebám služieb a zdrojov pre občanov a obyvateľov štátu, vládných a štátnych zamestnancov a ďalších. Pre knižnice má kľúčový význam presadiť, aby poskytovanie služieb e-governmentu zameraného na občana mohli zabezpečovať miestne knižnice.

Verejné knižnice sa často považujú za optimálnych partnerov pre poskytovanie služieb e-governmentu, pretože sú najlogickejším verejným prístupovým bodom. Na poskytovanie týchto služieb je potrebné hľadať doplnkové štátne finančné zdroje. Nevyhnutným predpokladom poskytovania služieb e-governmentu je adekvátne technické vybavenie, internetové pripojenie a vyškolený personál so zodpovedajúcimi odbornými znalosťami.

Je úlohou verejných knižníc poskytovať verejné služby. Napriek tomu v scenári e-governmentu verejné knižnice niekedy nie sú pripravené alebo vopred upozornené na vládne závery a vylúčenie personalizovaných služieb občanom, ktoré sa prenášajú do webového prostredia. Z tohto dôvodu je nevyhnutná včasná príprava a prijatie stratégie, či a ako bude knižnica poskytovať služby e-governmentu v súlade s jej poslaním a dostupnými zdrojmi. Odporúča sa preveriť odborné znalosti zamestnancov a aktuálne vzťahy spolupráce s orgánmi vlády a štátnej správy, aby sa zabezpečila optimálna príprava na tento zdanlivo neodvratný trend v spoločnosti.

- ▶ Verejná knižnica Pasco Public Library v americkom štáte Florida zriadila pozíciu *e-government knihovník*, spolu so zriadením špeciálnych podstránok na webovej stránke knižnice, ktoré sa zameriavajú na e-government. Napríklad podstránka *Online Government Services* ponúka najžiadanejšie služby na úrovni miestnej samosprávy, správy miest a obcí a štátnych a federálnych vládných služieb.

Dostupné na internete: <<http://pascolibraries.org/>>.

- ▶ Štátna knižnica v New Jersey vytvorila webovú stránku na pomoc občanom počas ekonomickej krízy. Webová stránka ponúka nástroje na vyhľadávanie pracovných príležitostí, bývania a zdravotnej starostlivosti a informačné nástroje pre rodičov a seniorov. Každý nástroj ponúka odkazy na ďalšie informácie e-governmentu súvisiace s danou témou.

Dostupné na internete: <<http://gethelp.njlibraries.org/>>.

### 2.3 Legislatíva pre verejné knižnice

Verejné knižnice by sa mali opierať o legislatívu, ktorá zabezpečuje ich kontinuálne fungovanie a miesto v štátnej štruktúre. Legislatíva verejných knižníc má rôzne formy. V niektorých krajinách alebo regiónoch existuje legislatíva špecifická len pre verejné knižnice, v iných krajinách je súčasťou širšej legislatívy, ktorá sa vzťahuje na rôzne typy knižníc.

Legislatíva verejných knižníc sa líši aj ustanoveniami. Môže byť jednoduchá, umožňujúca zriadenie verejnej knižnice, pričom štandardy služieb ponecháva tej úrovni štátnej správy, ktorá je priamo zodpovedná za knižnicu, alebo zložitejšia, keď špecifikuje, aké služby by mala knižnica poskytovať a v akom štandarde.

Vzhľadom na to, že štátne štruktúry sa v rôznych krajinách výrazne líšia, je pravdepodobné, že odlišovať sa budú aj formy a detaily legislatívy verejných knižníc. Legislatíva pre verejné knižnice by mala stanoviť, ktorá úroveň štátnej správy je za ne zodpovedná a ako by mali byť financované. Mala by tiež vymedziť ich miesto v rámci siete knižníc v krajine alebo regiónu ako celku.

- ▶ Mexiko a Venezuela majú osobitnú legislatívu pre verejné knižnice, zatiaľ čo v Kolumbii a v Brazílii legislatíva o informačných službách zahŕňa aj verejné knižnice.
- ▶ Fínsky knižničný zákon (1998) stanovuje, že verejnú knižnicu má založiť miestna samospráva, buď nezávisle, alebo v spolupráci s inými verejnými knižnicami, že verejné knižnice by mali spolupracovať s inými typmi knižníc a že miestna samospráva by mala vyhodnocovať knižničné a informačné služby, ktoré poskytuje.
- ▶ Ústava Juhoafrickej republiky z roku 1996 stanovuje rámec pre poskytovanie knižničných a informačných služieb v Južnej Afrike. Uvádza zoznam knižníc „iných ako národné knižnice“ ako oblasť výhradne v legislatívnej kompetencii provincie. Preto je povinnosťou provincie vypracovať legislatívny rámec na poskytovanie knižničných a informačných služieb.
- ▶ V Arménsku sú za financovanie a prevádzku verejných knižníc zodpovedné miestne úrady. Zákon o miestnej samospráve definoval ich povinnosti pri zabezpečení a rozvoji verejných knižníc.
- ▶ V Ruskej federácii platia dva zákony vzťahujúce sa na knižnice na federálnej úrovni – knižničný zákon a zákon o povinnom výtlačku. Netýkali sa len verejných knižníc, hoci sa na ne vzťahuje prevažná časť knižničného zákona.
- ▶ Talianska ústava ukladá regiónom, kontrolovať verejné knižnice zriadené miestnymi samosprávami a provinciami. Niektoré regióny vydali

knižničné zákony, ktoré usmerňujú spoluprácu medzi knižnicami a ďalšími informačnými, dokumentačnými, kultúrnymi a vzdelávacími inštitúciami a stanovujú kvalitatívne štandardy.

- ▶ Rada Európy a Európska kancelária knižničných, informačných a dokumentačných združení – EBLIDA (*European Bureau of Library, Information and Documentation Associations*) vydali smernicu o knižničnej legislatíve a knižničnej politike v Európe.

### **2.3.1 Súvisiaca legislatíva**

Verejné knižnice podliehajú aj širšiemu legislatívnemu rámcu, nielen špecifickej legislatíve, ktorá sa na ne vzťahuje. Môže zahŕňať legislatívu o finančnom manažmente, ochrane údajov, zdravotných, bezpečnostných a pracovných podmienkach personálu a pod. Vedúci pracovníci knižníc musia poznať celú legislatívu, ktorá sa týka prevádzky verejnej knižnice.

Mali by byť informovaní aj o globálnych obchodných rokovaniach, ktorých výsledkom môžu byť stratégie a dohody s možným vplyvom na verejné knižnice. V podobných prípadoch by mali knihovníci využiť každú príležitosť, aby upozornili verejnosť i politikov na vplyv takýchto stratégií na verejné knižnice.

### **2.3.2 Autorské práva**

Legislatíva týkajúca sa autorských práv je pre verejné knižnice najmä v súvislosti s elektronickými publikáciami veľmi dôležitá. Neustále sa novelizuje a prehodnocuje a knihovníci by mali sledovať jej priebežné úpravy vo vzťahu ku všetkým médiám. Mali by propagovať a podporovať takú legislatívu o autorských právach, ktorá zabezpečuje spravodlivú rovnováhu medzi právami tvorcov diel a potrebami používateľov.

- ▶ Zväz knihovníkov a informačných pracovníkov (SKIP) v Českej republike sa na základe vlastnej iniciatívy zapojil do prípravy legislatívy o autorských právach. Po diskusiách s Ministerstvom kultúry ČR a kultúrnym výborom Parlamentu ČR boli zavedené legislatívne zmeny prospešné pre knižnice.

### 2.3.3 Právo na verejné vypožičiavanie

V niektorých krajinách je zavedená legislatíva o práve na verejné vypožičiavanie, ktorá zaručuje platbu autorom a ďalším tvorcom kníh za jej prezenčné sprístupnenie vo verejnej knižnici alebo za jej vypožičiavanie mimo knižnice. Je dôležité, aby sa finančné prostriedky na takéto poplatky nečerпали z finančných zdrojov knižnice, ktoré sú určené na nákup knižničného fondu. Ak je právo na verejné vypožičiavanie (PVV) financované z osobitných zdrojov, to zabezpečuje podporu autorov kníh bez ovplyvnenia rozpočtu verejnej knižnice. V niektorých prípadoch môže byť zároveň podkladom pre štatistiku o výpožičkách kníh konkrétnych autorov. Knižovníci by sa mali podieľať na tvorbe systému práva na verejné vypožičiavanie, aby zabezpečili, že sa nebudú používať finančné prostriedky na úkor rozpočtov knižníc.

- ▶ Dánska vláda poskytuje finančné prostriedky na poplatky za PVV pre dánskych autorov, prekladateľov, výtvarníkov, fotografov a skladateľov, ktorí prispeli k vzniku diela. Toto je definované ako podpora kultúry. Dostupné na internete: <<http://www.bs.dk>>.
- ▶ V Austrálii PVV spravuje Odbor životného prostredia, vody, kultúrneho dedičstva a umenia a vypláca odmeny oprávneným austrálskym tvorcom a vydavateľom v závislosti od obratu ich diel v celkovom počte verejných výpožičiek knižníc. PVV má tak priamy vplyv na podporu nárastu a rozvoja literárnej tvorby a publikovania v Austrálii a obohacovania austrálskej kultúry. Dostupné na internete: <<http://www.arts.gov.au/funding/lending-rights>>.

## 2.4 Financovanie

Primerané financovanie je nevyhnutné pre úspešné plnenie úloh verejnej knižnice. Bez primeraného financovania nemožno z dlhodobého hľadiska rozvíjať stratégie poskytovania knižničných služieb a efektívne využívať dostupné zdroje. Potvrdzujú to mnohé príklady – nová budova knižnice bez adekvátnych finančných zdrojov na jej údržbu, zbierky nových kníh bez financií na ich doplnenie a počítačové systémy bez prostriedkov na ich údržbu a inováciu. Poskytovanie finančných prostriedkov je potrebné nielen vtedy, keď sa knižnica zriaďuje, ale aj počas jej kontinuálnej prevádzky, má byť teda trvalé a pravidelné.

- ▶ Jedna z amerických knižníc ponúka na svojej webovej stránke online kalkulačku na zodpovedanie otázok: „*Ako si ceníte Vašu knižnicu? Koľko by ste boli ochotní zaplatiť z vlastného vrecka za služby Vašej knižnice?*“



Dostupné na internete:

<<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>>.

- ▶ Vláda austrálskeho štátu Queensland vymedzuje prostredníctvom Štátnej knižnice v Queenslande povinnosť poskytovať bezplatné služby verejných knižníc. Dostupné na internete:

<<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/sla>>.

- ▶ Univerzálna vedecká knižnica Vladimírskej oblasti v Rusku vypracovala príručku *Platené služby v mestských knižniciach*.

Dostupné na internete: <<http://slib.admsurgut.ru>>.

- ▶ Centrálna detská knižnica v ruskom Kemerove organizuje každoročné verejné stretnutia s používateľmi, aby podala správu o aktivitách a dosiahnutých výsledkoch knižníc, predstavila pripravované aktivity a zdieľala štatistiky o zákazníkoch knižníc. Tieto správy pomáhajú zdôvodniť výdavky knižnice. Dostupné na internete:

<[http://www.okrlib.ru/chitateliam/biblioteka\\_kak\\_ona\\_est/](http://www.okrlib.ru/chitateliam/biblioteka_kak_ona_est/)>.

## 2.4.1 Priority

Verejná knižnica a jej knižničné služby sú dlhodobou investíciou v prospech komunity a mali by byť primerane financované. Zistilo sa, že ani v najbohatších spoločnostiach nie je možné vždy zabezpečiť primerané financovanie všetkých služieb. Preto je dôležité, aby sa služby rozvíjali na základe plánovania a stanovenia priorít. Takýto proces je nevyhnutný vo všetkých prípadoch nezávisle na dostupných zdrojoch financovania knižničných služieb. V rámci strategického plánovania a dodržiavania stanovených priorít je potrebné písomne vypracovať koncepciu rozvoja služieb, ktorá by sa mala pravidelne prehodnocovať a podľa potreby upravovať.

## 2.4.2 Partnerstvá a spolupráce

Ani jedna verejná knižnica, nech je akokoľvek veľká a dostatočne financovaná, nemôže sama uspokojiť všetky potreby svojich zákazníkov. Účasť na partnerstve, spolupráci a sieťach s inými knižnicami a príbuznými organizáciami, vrátane poskytovania prístupu k ďalším zdrojom informácií, umožňuje verejnej knižnici uspokojovať informačné potreby svojich zákazníkov zvýšením rozsahu dostupných zdrojov.

- ▶ Verejná knižnica Queens Borough Public Library v New Yorku spolupracuje s Detským múzeom v Brooklyne a s Exploratóriom v San Franciscu, ktoré jej zapožičiavajú muzeálne exponáty do detskej študovne. V rámci projektu *Veda v kocke* sa snaží uľahčiť praktickú výučbu prírodných vied, matematiky a technických vied a sprístupňovať relevantné materiály

mladým zákazníkom knižnice, ich rodičom a celej komunite, v ktorej sa hovorí viac ako 97 jazykmi. Dostupné na internete: <<http://www.queenslibrary.org/>>.

### 2.4.3 Zdroje financovania

Na financovanie verejných knižníc sa využívajú rôzne zdroje, ale podiely finančných prostriedkov z jednotlivých zdrojov sa líšia v závislosti od lokálnych podmienok.

Primárne zdroje zahŕňajú:

- ▶ dane na lokálnej, regionálnej alebo centrálnej úrovni,
- ▶ granty na centrálnej, regionálnej alebo lokálnej úrovni.

Sekundárne zdroje príjmu môžu zahŕňať:

- ▶ dary od nadačných subjektov alebo jednotlivcov,
- ▶ výnosy z komerčných aktivít (napr. vydavateľská činnosť, predaj kníh, predaj umeleckých a remeselných diel),
- ▶ príjmy z poplatkov od zákazníkov knižníc (napr. z pokút),
- ▶ príjmy z poplatkov od zákazníkov knižníc za individuálne služby (napr. za kopírovanie alebo tlač),
- ▶ sponzorstvo od externých organizácií,
- ▶ výnosy z lotérií v rámci špecifických iniciatív.

### 2.4.4 Účtovanie poplatkov zákazníkom knižníc

V Manifeste IFLA/UNESCO o verejných knižniciach sa uvádza:

*„Verejná knižnica by mala byť v zásade bezplatná.“*

Účtovanie poplatkov zákazníkom knižníc za služby a členstvo nemá slúžiť ako zdroj príjmov verejnej knižnice, pretože platobná schopnosť či neschopnosť sa potom stáva kritériom, ktoré určuje, kto sa môže stať používateľom verejnej knižnice. To však znamená porušenie základného princípu, že verejná knižnica je dostupná pre všetkých. Pripúšťame, že v niektorých krajinách sa vyberá poplatok za registráciu alebo za určité služby. Takéto poplatky nevyhnutne odopierajú prístup do knižnice alebo ku knižničným službám tým ľuďom, ktorí si ich nemôžu dovoliť. Malo by to byť len dočasným riešením situácie, ale nie trvalým spôsobom financovania verejnej knižnice.

V niektorých krajinách je bežné, že sa od zákazníka knižnice požaduje zaplatenie poplatku alebo pokuty za nevrátenie výpožičky do stanoveného termínu. Niekedy je to nevyhnutné na zabezpečenie toho, že knižničné jednotky budú stále v obehu, a neostanú na dlhý čas u jedného používateľa. Pokuta by nemala byť taká vysoká, aby kohokoľvek odradila od využívania knižnice. Poplatky sa niekedy vyberajú aj za personalizované služby (napr. za kopírovanie alebo použitie tlačiarne). Ani tieto poplatky by nemali dosahovať takú úroveň, aby zákazníka knižnice odradili.

#### **2.4.5 Financovanie technického vybavenia**

Verejné knižnice musia využívať nové technológie na zlepšovanie svojich služieb alebo poskytovanie nových knižničných služieb. To znamená značné investície do rôznych druhov elektronických zariadení a ich závislosť od týchto zariadení počas poskytovania služieb prostredníctvom nich. Aby bola prevádzka zariadení stále efektívna, zariadenia sa musia inovovať a podľa potreby nahradzovať. To má významný vplyv na financovanie knižníc, preto by mali mať vypracovaný plán modernizácie a inovácií technického vybavenia.

- ▶ Štátna knižnica v austrálskom Queenslande v svojich smerniciach a štandardoch poskytuje návod na účinné a efektívne využívanie technológií ako integrálnej súčasť služieb verejných knižníc. Dostupné na internete: <<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/guidelines>>.

#### **2.4.6 Externé financovanie**

Knihovníci by mali byť nápadiť pri hľadaní externých zdrojov financovania verejných knižníc. Nemali by však prijímať finančné prostriedky z akýchkoľvek zdrojov, pretože by mohli spochybnit' základný status verejnej knižnice ako inštitúcie prístupnej pre všetkých. Napríklad komerčné organizácie môžu ponúkať financovanie za podmienok, ktoré poškodzujú univerzálny charakter služieb poskytovaných verejnou knižnicou. Všetky návrhy by mali byť zaznamenané a odsúhlasené všetkými stranami ešte pred uvedením do platnosti.

- ▶ Verejná knižnica v Tarragone v Španielsku dostala finančné prostriedky od podnikateľských subjektov v meste na prevádzku ekonomickej a obchodnej informačnej služby.

- ▶ Nadácia Verejnej knižnice v Chicagu je nezisková organizácia, ktorá podporuje budovanie zbierok a programy tejto knižnice. Nadácia poskytla počiatočné finančné prostriedky na rozvoj technológií a predĺženie služieb knižnice vo večerných hodinách a v nedeľu. Dostupné na internete: <<http://www.chicagopubliclibraryfoundation.org/about/>>.

## 2.5 Riadenie verejnej knižnice

Verejné knižnice by mali byť riadené osobitným orgánom, ktorého členmi sú predstavitelia miestnej komunity vrátane tých, ktorí boli zvolení do miestneho zastupiteľstva alebo do knižničnej rady. Knižničné výbory a knižničné rady by mali mať rokovací poriadok a ich zasadnutia by mali byť otvorené pre širokú verejnosť. Mali by sa stretávať pravidelne a program rokovania, zápisnice, výročné správy aj finančné výkazy by mali zverejňovať. Riadiaci orgán má byť zodpovedný skôr za strategické a koncepcné záležitosti než za každodennú prevádzku knižnice. V každom prípade však musí mať riaditeľ knižnice priamy prístup na zasadnutia riadiaceho orgánu knižnice a má s ním úzko spolupracovať. Strategické dokumenty by mali byť prístupné verejnosti a ak je to možné, treba urobiť kroky na zapojenie miestnych občanov do rozvoja verejnej knižnice.

Verejní knihovníci sa majú za svoju činnosť zodpovedať nielen riadiacim orgánom, ale aj miestnym občanom, a to uverejňovaním správ, organizovaním verejných schôdzí a poskytovaním konzultácií. Pri vykonávaní svojich povinností musia dodržiavať tie najvyššie profesionálne štandardy. Aj keď konečné rozhodnutia o stratégii knižnice prijíma riadiaci orgán a riaditeľ, treba zvažovať, ako do tohto procesu zapojiť miestnych občanov, ktorí sú aktívnymi alebo potenciálnymi zákazníkmi knižnice. V niektorých krajinách bola vypracovaná „charta knižnice“, ktorá identifikuje a zverejňuje úroveň služieb poskytovaných verejnou knižnicou. Ide o akúsi zmluvu medzi verejnou knižnicou a jej zákazníkmi. Charty knižníc sú dôveryhodnejšie, ak vznikli v spolupráci so zákazníkmi knižníc.

- ▶ Fínska univerzitná knižnica vypracovala návody na lepšie riadenie e-služieb, e-médií a e-zbierok. Témy zahŕňajú odporúčané postupy pre používanie technických zariadení, školenia, telekomunikácie a zvyšovanie rýchlosti pripojenia, filtrovanie pripojenia na internet, technologické normy a pod., počet počítačov v prepočte na jedného obyvateľa a plánovanie obnovy technického vybavenia. Dostupné na internete: <<http://www.uef.fi/kirjasto>>.

- ▶ Štátna knižnica v austrálskom Queenslande navrhla normy a smernice pre minimálny súbor prevádzkových služieb, ktoré umožnia komunite efektívny prístup k zariadeniam, službám a zbierkam knižníc, ktoré ich poskytujú.

## 2.6 Správa verejnej knižnice

Verejné knižnice by mali byť riadené a spravované čo najlepšie. Správa verejnej knižnice by mala byť zameraná na zlepšovanie kvality služieb pre používateľov, nemala by byť samoúčelná. Má byť aj efektívna a prehľadná. Aby sa dosiahli čo najlepšie výsledky, administratívny a riadiaci personál väčšej verejnej knižnice by mal byť multidisciplinárny (pracovníci s rôznou špecializáciou, napríklad knihovníci, účtovníci, odborníci na vzťahy s verejnosťou a systémoví manažéri). Niekedy je potrebné využiť aj špecialistov zriaďujúceho orgánu alebo inej príbuznej organizácie (napr. právnikov, odborníkov na mzdy a dôchodky).

## 2.7 Publicita a propagácia

Verejné knižnice pôsobia v čoraz zložitejšej spoločnosti, ktorá je náročná na čas a pozornosť ľudí. Preto je dôležité, aby knižnice dávali o sebe vedieť a propagovali služby, ktoré poskytujú. Môžu sa propagovať rôznymi metódami – od jednoduchých spôsobov, ako sú nápisy na knižničných budovách alebo letáky s informáciami o otváracích hodinách a službách, až po vyspelejšie metódy, ako sú marketingové programy alebo webové stránky na propagáciu knižničných služieb a aktivít (pozri kapitolu 7 *Marketing verejných knižníc*).

## ZDROJE

BERTOT, J., JAEGER, P., McCLURE, C. Citizen-centered e-government services: benefits, costs, and research needs [Služby e-governmentu orientované na občana: prínosy, náklady a potreby prieskumu]. In *Proceedings of the 2008 international conference on Digital government research* [online]. New York : Digital Government Society of North America, 2008 [cit. 2011-07-26], p. 137-142. Dostupné na internete:  
<<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1367832.1367858>>.

*Public libraries section: Acts on library services* [Sekcia IFLA pre verejné knižnice: Zákony o knižničných službách] [online]. The Hague : IFLA [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete:  
<<http://archive.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>>.

*The public library as the gateway to the information society: the revision of the IFLA guidelines for public libraries, proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries, 1997* [Verejná knižnica ako brána k informačnej spoločnosti: revízia Smernice IFLA pre verejné knižnice, zborník zo seminára IFLA/UNESCO pre verejné knižnice, 1997]. The Hague : IFLA, 1998.

KARPPINEN, D., GENZ, M. *National information policies: improving public library services?* [Národné informačné politiky: zlepšujú služby knižníc?] : Thesis (M.S.) [Dizertačná práca] [online]. Tallahassee: Florida State University, 2004 [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete:  
<<http://etd.lib.fsu.edu/theses/available/etd-08232004-225005/>>.

KRETZMANN, J., RANS, S. *The Engaged Library: Chicago Stories of Community Building* [Angažovaná knižnica: Príbehy budovania komunity v Chicagu] [online]. Evanston: Urban Libraries Council, 2005 [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete:  
<[http://www.urbanlibraries.org/associations/9851/files/ULC\\_PFSC\\_Engage\\_d\\_0206.pdf](http://www.urbanlibraries.org/associations/9851/files/ULC_PFSC_Engage_d_0206.pdf)>.

*Library use value calculator* [Online kalkulačka na individuálne hodnotenie ceny služieb knižnice] [online]. Augusta: Maine State Library [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete:  
<<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>>.

*From awareness to funding: a study of library support in America* [Od informovanosti k financovaniu: štúdia o podporovaní knižníc v Amerike] [online]. Dublin (Ohio) : Online Computer Library Center, Inc., 2008 [cit. 2011-07-27]. Dostupné na internete: <<http://www.oclc.org/reports/funding/fullreport.pdf>>.

SARKODIE-MENSAH, K. *Helping the difficult library patron: new approaches to examining and resolving a long-standing and ongoing problem* [Pomôcka pre používateľov knižníc v problémových situáciách: nové prístupy v skúmaní a riešení dlhotrvajúcich a pretrvávajúcich problémov]. New York : Haworth Information Press, 2002. 322 p. ISBN 978-0789017307.

SUSMAN, T. et al. *Safeguarding our patrons' privacy: what every librarian needs to know about the USA PATRIOT Act & related anti-terrorism measures* [Ochrana súkromia našich používateľov: čo potrebuje vedieť každý knihovník o Občianskom zákone USA a súvisiacich protiteroristických opatreniach] : A satellite teleconference cosponsored by American Association of Law Libraries, American Library Association, Association of Research Libraries, Medical Library Association, Special Libraries Association [Satelitná telekonferencia spoluoorganizovaná Americkou asociáciou právnických knižníc, Americkou asociáciou knižníc, Asociáciou vedeckých knižníc, Asociáciou lekárskejších knižníc, Asociáciou špeciálnych knižníc] [online]. Washington, DC : Association of Research Libraries, 2002 [cit. 2011-07-27]. Dostupné na internete: <<http://www.sla.org/PDFs/patriot.pdf>>.

*Freedom of Information Act (FOIA)* [Zákon o slobode informácií] [online]. Washington, DC : United States Department of Justice [cit. 2011-07-27]. Dostupné na internete: <<http://www.justice.gov/oip/>>.

*Making cities stronger: Public library contributions to local development* [Ako vytvárať silnejšie mestá: verejné knižnice podporujú miestnu samosprávu] [online]. Evanston : Urban Libraries Council, 2007 [cit. 2011-07-26]. Dostupné na internete: <[http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075\\_stronger\\_cities.pdf](http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075_stronger_cities.pdf)>.

WALKER, C., MANJARREZ, C. *Partnerships for free choice learning: public libraries, museums, and public broadcasters working together* [Partnerstvo pre vzdelávanie podľa vlastného výberu: spolupráca verejných knižníc, múzeí a verejnoprávnych informačných inštitúcií] [online]. Washington DC: Urban Institute, 2003 [cit. 2011-07-27]. Dostupné na internete: <[http://www.urban.org/UploadedPDF/410661\\_partnerships\\_for\\_free\\_choice\\_learning.pdf](http://www.urban.org/UploadedPDF/410661_partnerships_for_free_choice_learning.pdf)>.

*Collection of laws for electronic access (CLEA)* [Zbierka zákonov pre elektronický prístup] [online]. Geneva: World Intellectual Property Organization [cit. 2011-07-27]. Dostupné na internete: <<http://www.wipo.int/wipolex/en/>>.

WOODWARD, J. *What every librarian should know about electronic privacy* [Čo by mal vedieť každý knihovník o rešpektovaní súkromia v elektronickom prostredí]. Westport, CT : Libraries Unlimited, 2007. 240 p. ISBN 978-1591584896.

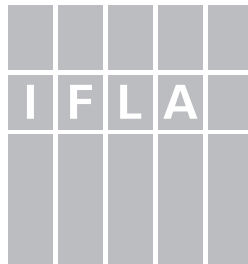
YARROW, A., CLUBB, B., DRAPER, J. *Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation* [Verejné knižnice, archívy a múzeá: trendy ich vzájomnej spolupráce] : Professional reports, #108 [online]. The Hague : IFLA, 2008 [cit. 2011-07-27].

Dostupné na internete:

<<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-108>>.



### **3. USPOKOJOVANIE POTRIEB ZÁKAZNÍKOV KNIŽNÍC**



**SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY VEREJNÝCH KNIŽNÍC  
2010**



### 3. USPOKOJOVANIE POTRIEB ZÁKAZNÍKOV KNIŽNÍC

*„Služby verejnej knižnice sa poskytujú na princípe rovnosti prístupu pre všetkých, bez ohľadu na vek, rasu, pohlavie, náboženstvo, národnosť, jazyk alebo spoločenské postavenie.*

*Scieľom zabezpečiť celonárodnú koordináciu a spoluprácu medzi knižnicami, legislatíva a strategické plány musia tiež definovať a podporovať národnú knižničnú sieť, ktorá je založená na schválených štandardoch služieb.*

*Sieť verejných knižníc musí byť navrhnutá vo vzťahu k národným, regionálnym, vedeckým a špeciálnym knižniciam, ako aj ku školským, vysokoškolským a univerzitným knižniciam.*

*Služby musia byť fyzicky dostupné všetkým členom komunity. To si vyžaduje vhodne umiestnené budovy knižnice, vybavenie knižníc na čítanie a štúdium, ako aj príslušné technológie a dostatočne dlhý prevádzkový čas, výhodný pre používateľov. Rovnako to zahŕňa služby mimo knižnice pre tých, ktorí nie sú schopní navštíviť knižnicu.*

*Služby knižníc musia byť prispôbené odlišným potrebám komunit vo vidieckych a v mestských oblastiach.“*

*(Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach, 1994)*

#### 3.1 Úvod

Aby mohla verejná knižnica úspešne plniť svoje úlohy a ciele, musí byť v plnom rozsahu prístupná pre všetkých potenciálnych zákazníkov knižnice. Termín zákazník knižnice sa používa v celej *Smernici IFLA* (ako ekvivalent termínov používateľ, stály zákazník alebo klient) v záujme optimalizácie prístupu k tým, ktorí služby verejných knižníc zatiaľ nevyužívajú, ako k potenciálnym zákazníkom. Tento termín zároveň vyjadruje potreby a želania jednotlivcov, akým spôsobom sa k nim má pristupovať.

Zákazníci knižnice majú v konečnom dôsledku možnosť voľby, či budú ponúkané služby verejnej knižnice využívať, alebo nie. Z tohto dôvodu akékoľvek obmedzenie prístupu, či už zámerné alebo neúmyselné, znižuje schopnosť verejnej knižnice naplňovať svoju primárnu úlohu, t. j. uspokojovať knižničné a informačné potreby obsluhovanej komunity. Pre efektívnosť služieb verejnej knižnice sú dôležité nasledujúce úkony:

- ▶ identifikácia potenciálnych zákazníkov knižníc,
- ▶ analýza potrieb zákazníkov knižníc,

- ▶ rozvoj služieb pre jednotlivcov i skupiny,
- ▶ zavádzanie programov starostlivosti o zákazníkov knižníc,
- ▶ podpora vzdelávania zákazníkov knižníc,
- ▶ spolupráca a zdieľanie zdrojov,
- ▶ vytváranie elektronických sietí,
- ▶ zabezpečovanie prístupu k službám,
- ▶ sprístupňovanie budov knižníc.

### 3.2 Identifikácia potenciálnych zákazníkov knižníc

Cieľom verejnej knižnice je slúžiť všetkým občanom a skupinám spoločnosti. Jednotlivec nie je nikdy príliš mladý alebo príliš starý na to, aby využíval knižnicu.

Potenciálnymi skupinami zákazníkov verejnej knižnice sú:

- ▶ **Ľudia všetkých vekových kategórií**
  - ▶ deti,
  - ▶ dospelávajúci,
  - ▶ dospelí;
- ▶ **jednotlivci a skupiny ľudí so špeciálnymi potrebami**
  - ▶ Ľudia z rôznych kultúr a etnických skupín vrátane pôvodných obyvateľov,
  - ▶ osoby so zdravotným postihnutím (napr. nevidiaci, slabozrakí, sluchovo postihnutí),
  - ▶ ľudia pripútaní k miestu bydliska,
  - ▶ ľudia umiestnení v rôznych zariadeniach (napr. v nemocniciach alebo vo väzniciach);
- ▶ **inštitúcie v rámci širšej komunitnej siete**
  - ▶ vzdelávacie, kultúrne a dobrovoľné organizácie a skupiny,
  - ▶ podnikateľská komunita,
  - ▶ riadiaci orgán materskej organizácie (napr. mestský alebo obecný úrad).

Vzhľadom na to, že finančné prostriedky sú obmedzené dokonca aj v najbohatších spoločnostiach, nie je možné poskytovať služby všetkým zákazníkom knižníc na rovnakej úrovni. Knižnica si teda musí stanoviť priority, pričom by mala vychádzať z analýzy potrieb súčasných a potenciálnych zákazníkov knižnice a ich prístupu k alternatívnym službám.

### 3.3 Analýza potrieb v rámci komunity

Je dôležité určiť, kto využíva a kto nevyužíva služby knižnice. Rovnako dôležité je zbierať a analyzovať údaje týkajúce sa tých potrieb jednotlivcov

a skupín v komunite, ktoré môže uspokojiť verejná knižnica (podrobnejšie v časti 6.10 *Nástroje manažmentu*).

### 3.4 Služby zákazníkom knižníc

Verejná knižnica musí poskytovať služby založené na analýze knižničných a informačných potrieb miestnej komunity. Pri plánovaní služieb si musí stanoviť jasné priority a vytvoriť stratégiu poskytovania služieb v strednodobom až dlhodobom horizonte. Služby pre určité cieľové skupiny by mala poskytovať len vtedy, keď takéto skupiny v miestnej komunite existujú.

Služby knižnice by nemali podliehať žiadnej forme ideologického, politického, náboženského alebo komerčného nátlaku. Musia byť schopné prispôbiť sa a rozvíjať sa tak, aby odrážali zmeny v spoločnosti (napr. zmeny v zložení rodín, trendy v zamestnanosti, demografický vývoj, kultúrnu rozmanitosť, spôsoby komunikácie). Mali by brať do úvahy tradičnú kultúru, rovnako ako nové technológie (napr. podpora orálnych metód komunikácie, ako aj využívanie informačných a komunikačných technológií). V niektorých krajinách sú služby, ktoré musí verejná knižnica poskytovať, stanovené v knižničnej legislatíve.

#### 3.4.1 Poskytovanie služieb

Verejné knižnice poskytujú v záujme uspokojovania potrieb zákazníkov knižníc širokú škálu služieb tak v rámci knižnice, resp. sprostredkovaných z knižnice, ako aj v rámci spoločnosti.

Knižnica by mala zabezpečiť prístup k svojim službám všetkým, vrátane tých, ktorí majú ťažkosti pri čítaní tlačeneho textu. Služby, ktoré majú byť používateľom ľahko dostupné v rôznych formách a médiách, by mali zahŕňať:

- ▶ výpožičky kníh a ďalších médií,
- ▶ poskytovanie kníh a iných materiálov na použitie v knižnici,
- ▶ informačné služby s využitím tlačených aj elektronických médií,
- ▶ poradenské služby používateľom vrátane rezervačných služieb,
- ▶ informačné služby pre komunitu,
- ▶ vzdelávanie zákazníkov knižníc vrátane podpory programov na zvyšovanie gramotnosti,
- ▶ príprava programov a podujatí,
- ▶ moderné komunikačné nástroje, ako sú blogy, zasielanie sms správ prostredníctvom mobilných telefónov a nástroje sociálnych sietí, používané pri poskytovaní referenčných služieb a budovaní vzťahov s verejnosťou.

Nejde o vyčerpávajúci zoznam, ale o výber niektorých kľúčových služieb verejnej knižnice. Ich rozsah a úroveň závisí od veľkosti knižnice a komunity, ktorej slúži. Každá knižnica by sa mala byť aktívnym účastníkom jednej alebo viacerých sietí knižníc, aby umožnila zákazníkom knižnice prístup k širokej škále materiálov a služieb, nech už je prístupové miesto akejkoľvek veľkosti. Služby nemajú byť viazané len na budovu knižnice, ale mali by sa poskytnúť priamo zákazníčkovi knižnice v prípade, pokiaľ do knižnice nemôže prísť. Pri poskytovaní služieb v rámci knižnice, ale i mimo nej by sa mali využívať informačné a komunikačné technológie, rovnako ako tlačené dokumenty. Zoznam niektorých zdrojov, ktoré by knižnica mala poskytovať, je uvedený v časti 4.3.1.

### 3.4.2 Služby pre deti

Poskytovaním veľkého množstva materiálov a rôznych aktivít umožňujú verejné knižnice prežívať deťom potešenie z čítania, vzrušujúce objavovanie poznatkov a diel obrazotvornosti. Deti a ich rodičia by sa mali učiť, ako čo najlepšie využívať knižnicu a ako rozvíjať svoje schopnosti pri používaní tlačенých a elektronických médií.

Verejné knižnice nesú mimoriadnu zodpovednosť najmä za podporu čítania a za propagovanie kníh a ďalších médií pre deti. Výskumy dokazujú, že ak si deti nevybudujú čitateľské návyky a vzťah ku knižniciam už v detstve, pravdepodobne ich nebudú mať ani v dospelosti. Preto by mala knižnica organizovať pre deti rozličné podujatia (napr. rozprávanie príbehov, podujatia zamerané na spoznávanie knižničných služieb a zdrojov a pod.). Deti treba podporovať pri čítaní, rozvíjaní zručností potrebných pre informačnú gramotnosť a pri využívaní knižnice už od útleho veku. Vo viacjazyčných krajinách by mali mať deti knihy a multimedialne materiály k dispozícii v materskom jazyku.

- ▶ Niektoré verejné knižnice vo Francúzsku pripravujú v spolupráci so zdravotníckymi zariadeniami programy pre rodičov s deťmi, kým čakajú na prijatie pred ordináciou lekára. Sú zamerané na deti vo veku do troch rokov a majú povzbudiť rodičov, aby svojim deťom nahlas čítali a navštevovali verejnú knižnicu.
- ▶ Mestská knižnica v Bukurešti v Rumunsku ponúka letné programy zabezpečované dobrovoľníkmi pre deti vo veku od 11 do 14 rokov, ktorých rodičia v lete pracujú.
- ▶ V Holandsku si verejné knižnice vyškolili skupiny osôb vo veku nad 50 rokov, aby čítali deťom v školách, materských školách a centrách starostlivosti o deti.

- ▶ V štáte Queensland v Austrálii poskytuje verejná knižnica širokú škálu aktivít pre deti vrátane programov pre deti do päť rokov, ich rodičov alebo opatrovateľov (napr. rozprávanie príbehov, návštevy školských tried, oboznamovanie sa s knižnicou, čitateľské krúžky, kurzy práce s internetom alebo kluby na riešenie domácich úloh).
- ▶ Knižnice v kraji Johnson County v Kansase v USA poskytli deťom predškolského veku balíčky *Knihy, s ktorými vyrastieš* až do ich nástupu do prvej triedy. Každý balíček má svoju tému a obsahuje päť kníh, audiokazetu, videokazetu a pracovný zošit.
- ▶ V Singapure bolo od roku 1992 zriadených v spolupráci s miestnym občianskym združením 41 knižníc pre deti do desať rokov, s knižničným fondom 10 000 knižničných jednotiek, s komplexnými internetovými službami a miestnosťou na rozprávanie rozprávok a príbehov pre deti. Na ich financovaní sa podieľala knižničná rada s miestnymi organizáciami.
- ▶ Mnohé knižnice v severských krajinách ponúkajú rodičom a deťom pri prvej návšteve materského alebo detského zdravotníckeho centra knižný dar, ktorý má byť podnetom k návšteve knižnice.
- ▶ *Desatoro pre detskú knižnicu budúcnosti* je názov novej odbornej správy, ktorá ponúka odporúčania a pokyny pre poskytovanie knižničných služieb pre deti v Dánsku. Dostupné na internete: <[http://splq.info/issues/vol41\\_3/04.htm](http://splq.info/issues/vol41_3/04.htm)>.
- ▶ Odborná správa *Knižnica snov pre mladých* uvádza, že mladí ľudia v Dánsku si želajú knižnice, ktoré by ich akceptovali takých, akí sú. Podľa nich by mala byť „knižnica snov“ vhodne navrhnutá a ľahko prístupná. Mladí ľudia dúfajú, že knihovníci budú akceptovať ich mladícke správanie a budú k dispozícii, ak budú potrebovať ich pomoc. Dostupné na internete: <[http://splq.info/issues/vol40\\_1/04.htm](http://splq.info/issues/vol40_1/04.htm)>.
- ▶ Centralizovaný systém Mestských knižníc v ruskom Omsku realizoval kultúrno-vzdelávací projekt s názvom *Svet knihy pre deti*, ktorého cieľom bolo posilniť pozitívny vzťah detí predškolského veku k čítaniu, a to s podporou rodičov, opatrovateľov i predškolských vzdelávacích inštitúcií. Dostupné na internete: <<http://www.lib.omsk.ru/csmb.php?page=pp33>>.
- ▶ Centrálna mestská detská knižnica A. P. Gajdara v Moskve poskytuje informácie zdravotne postihnutým deťom a ich rodičom. Dostupné na internete: <[http://www.gaidarovka.ru/index.php?option=com\\_content&task=category&sectionid=6&id=87&Itemid=292](http://www.gaidarovka.ru/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=6&id=87&Itemid=292)>.

### 3.4.3 Služby pre mládež

Mladí ľudia medzi detstvom a dospelosťou sa vyvíjajú ako individuálni členovia spoločnosti s vlastnou kultúrou. Verejné knižnice musia mať pochopenie pre ich potreby a uspokojovať ich svojimi službami. Mali by im poskytovať prístup k elektronickým informačným zdrojom, ktoré odrážajú ich záujmy a kultúru. V niektorých prípadoch to bude znamenať získavanie materiálov na rôznych médiách, ktoré reprezentujú kultúru mladých ľudí a ktoré nie sú tradičnou súčasťou knižničných fondov (napr. populárne romány, knižné a televízne seriály, hudba, DVD, časopisy pre tínedžerov, plagáty, počítačové hry a komiksy).

Pri výbere materiálu je dôležité požiadať o pomoc samotných mladých ľudí, aby sa zabezpečilo, že bude odrážať ich záujmy. Vo väčších knižniciach môžu tvoriť takéto materiály špecializované oddelenie knižnice s primeraným zariadením. To pomôže mladým ľuďom cítiť sa v knižnici príjemne a prekonať pocit odcudzenia, čo v tejto vekovej skupine nie je ničím neobvyklým. Knižnica by mala pre nich pripravovať aj vhodné programy a diskusie s dospelými (pozri *Smernica IFLA pre knižničné služby pre mládež*).

- ▶ V Hamburgu v Nemecku pomáhajú mladí ľudia pri výbere a nákupe rôznych médií do fondu knižnice pre mládež v rámci projektu EXIT. Výber médií odzrkadľuje ich kultúrne zázemie. Mládež zorganizovala a získala sponzorov pre vlastnú internetovú kaviareň.  
Dostupné na internete: <<http://www.buecherhallen.de/>>.
- ▶ V Queenslande v Austrálii je personál verejných knižníc špeciálne vyškolený na prácu s mladými ľuďmi. Personál knižníc absolvuje školenia, ktoré sa týkajú starostlivosti o mladých používateľov a plánovania im určených programov, vedenia poradných skupín pre tínedžerov a založenia klubov, zameraných na riešenie domácich úloh. Niektoré knižnice zriadili v spolupráci s miestnymi tínedžermi osobitné priestory pre mládež. Dostupné na internete:  
<<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/>>.
- ▶ V Singapure bola v centre nákupnej zóny zriadená knižnica pre vekovú kategóriu od 18 – 35 rokov. Táto cieľová skupina pomohla navrhnuť aj profil zbierok knižnice a jej dizajn.
- ▶ V americkom štáte Massachusetts odporúča *Smernica pre služby verejných knižníc pre mládež* poskytovať referenčné služby pri riešení domácich úloh a získavaní osobných, pracovných a vysokoškolských informácií prostredníctvom telefonických a online odporúčaní.  
Dostupné na internete:  
<<http://www.masslib.org/yss/REVISIONFeb051.pdf>>.



Referenční knihovníci vo verejnej knižnici Haverhill Public Library v Massachusetts využívajú živý chat v reálnom čase, posielanie sms správ, telefonické volania a zasielanie mailových správ za účelom lepšej komunikácie s mládežou. Dostupné na internete: <<http://www.haverhillpl.org/contact/ask-a-librarian/>>.

### 3.4.4 Služby pre dospelých

Dospelí ľudia majú rozdielne požiadavky na informačné a knižničné služby, čo súvisí s rozmanitými situáciami, do ktorých sa dostávajú počas štúdia, v zamestnaní alebo v osobnom živote. Tieto požiadavky by sa mali analyzovať a služby by sa mali rozvíjať podľa výsledkov tejto analýzy.

Mali by zahŕňať podporu:

- ▶ celoživotného vzdelávania,
- ▶ voľnočasových aktivít,
- ▶ informačných potrieb,
- ▶ spoločenských aktivít,
- ▶ kultúrnych aktivít,
- ▶ oddychového čítania.

Služby uspokojujúce tieto potreby by mali byť dostupné aj pre deti a mládež.

### 3.4.5 Celoživotné vzdelávanie

Verejná knižnica podporuje celoživotné vzdelávanie a spoluprácu so školami a s ďalšími vzdelávacími inštitúciami pomáha študentom všetkých vekových kategórií vo formálnom vzdelávaní. Podpora vzdelávania poskytuje verejným knižniciam príležitosť spolupracovať s učiteľmi a ďalšími pracovníkmi z oblasti vzdelávania.

Verejná knižnica by mala poskytovať používateľom aj širokú škálu materiálov z rozličných oblastí, aby im umožnila rozvíjať ich záujmy a pomohla im pri formálnom aj neformálnom vzdelávaní. Rovnako by mala poskytovať materiály na podporu zvyšovania gramotnosti a rozvoja základných zručností potrebných pre život. Okrem toho by knižnica mala poskytovať študijné zázemie pre tých študentov, ktorí nemajú dostatočnú alebo žiadnu možnosť štúdia doma.

Rozmach dištančného vzdelávania má vplyv aj na verejné knižnice. Ľudia, ktorí sa vzdelávajú týmto spôsobom a študujú doma, pravdepodobne budú využívať miestnu knižnicu ako primárny zdroj materiálov. Mnohí budú po-

žadovať aj prístup k internetu, ktorý by im mala verejná knižnica poskytnúť. Verejné knižnice zohrávajú čoraz dôležitejšiu úlohu v rámci siete vzdelávacích inštitúcií a v záujme upokojovania požiadaviek by mali poskytovať svoje priestory a prístup k materiálom.

- ▶ Knižnica v južnom Dubline v Írsku poskytuje priestory na samovzdelávanie dospelých vrátane počítačového vybavenia a audiovizuálnych materiálov na štúdium jazykov. Cieľom je poskytnúť používateľom neutrálne a podnetné prostredie, v ktorom sa môžu učiť svojím vlastným tempom.
- ▶ Dve knižnice v Oklahome v USA sponzorujú prostredníctvom grantov z nadácie National Endowment for the Humanities diskusné skupiny začínajúcich dospelých čitateľov. Skupina prečíta jednu knihu (zvyčajne dielo klasickej literatúry) a potom o nej s pomocou moderátora diskutuje.

### **3.4.6 Voľnočasové aktivity**

Ľudia potrebujú informácie, aby sa mohli vo voľnom čase venovať svojim záujmom. Uspokojovanie týchto potrieb prostredníctvom širokej škály zdrojov na rôznych médiách je ďalšou kľúčovou úlohou verejnej knižnice.

Verejné knižnice si musia uvedomovať kultúrne, sociálne aj ekonomické zmeny v spoločnosti a rozvíjať služby, ktoré budú dostatočne flexibilné, aby sa týmto zmenám prispôbili. Verejná knižnica by mala pomáhať aj pri uchovávaní kultúry, histórie a tradícií miestnej komunity a pohotovo ich sprístupňovať.

Verejná knižnica by mala organizovaním aktivít a využívaním svojich zdrojov podporovať umelecký a kultúrny rozvoj ľudí všetkých vekových kategórií. Knižnica je tiež významným spoločenským centrom na formálne i neformálne stretávanie jednotlivcov aj skupín. Toto má osobitný význam najmä v komunitách, kde nie sú k dispozícii žiadne iné miesta na stretávanie.

### **3.4.7 Informačné služby**

Rýchly rozvoj informačných technológií priniesol obrovské množstvo informácií na dosah všetkým, ktorí majú prístup k elektronickým médiám. Poskytovanie informácií bolo vždy kľúčovou úlohou verejných knižníc, no spôsoby, akými sa informácie môžu zhromažďovať, sprístupňovať a prezentovať, sa v posledných rokoch podstatne zmenili. V tejto oblasti má plniť verejná knižnica nasledujúce úlohy:

- ▶ poskytovať informácie na všetkých úrovniach,
- ▶ zhromažďovať informácie o miestnej komunite a zabezpečiť ich ľahkú dostupnosť, často v spolupráci s ďalšími organizáciami,
- ▶ vzdelávať ľudí všetkých vekových kategórií v používaní informačných technológií,
- ▶ usmerňovať zákazníkov knižníc pri využívaní vhodných informačných zdrojov,
- ▶ pre ľudí s postihnutím vytvárať možnosti na nezávislý prístup k informáciám,
- ▶ pôsobiť ako vstupná brána do sveta informácií, sprístupňovať ich všetkým, a tým pomáhať preklenúť priepasť medzi informačne bohatými a informačne chudobnými.

Prudký rozvoj internetu bol do značnej miery neštruktúrovaný a nekontrolovaný. Obrovské množstvá informácií, ktoré sú dostupné prostredníctvom internetu, majú z hľadiska kvality a správnosti rôznu úroveň a úlohou knihovníka je usmerňovať zákazníkov knižníc, aby využívali také informačné zdroje, ktoré uspokojia ich požiadavky.

- ▶ V dánskom meste Horsens personál knižnice a informačné centrum poskytujú verejnosti vládne, regionálne a miestne informácie, usmerňujú ľudí do náležitých verejných inštitúcií a ponúkajú im pomoc pri vyplňaní oficiálnych formulárov. Odpovedajú aj na otázky spotrebiteľov. Na zodpovedanie otázok sa využívajú tak tlačené materiály, ako aj internet. Dostupné na internete: <<http://horsensbibliotek.dk/>>.
- ▶ Verejná knižnica Comfenalco Public Library v kolumbijskom meste Medellín ponúka webové stránky s aktuálnymi informáciami o meste, inštitúciách, osobnostiach, kultúrnych podujatiach a postupoch týkajúcich sa verejných služieb. Knižnica vydáva aj sériu sprievodcov najčastejšími otázkami zákazníkov knižnice. Dostupné na internete: <<http://www.comfenalcoantioquia.com/Bibliotecas/Bibliotecas.aspx>>.
- ▶ *Knižnice a Občan.dk (Libraries and Borger.dk)* je národná kampaň podporovaná dánskymi verejnými knižnicami, ktorá povzbudzuje verejnosť, aby navštevovala zriadený internetový portál. Webová stránka má pomáhať ľuďom lepšie zvládať svoju osobnú komunikáciu s orgánmi verejnej správy. Dostupné na internete: <[http://splq.info/issues/vol42\\_3/07.htm](http://splq.info/issues/vol42_3/07.htm)>.

### 3.4.8 Služby pre komunitné skupiny

Verejná knižnica musí byť centrom komunity, ak má zohrávať plnohodnotnú úlohu v jej fungovaní. Preto by mala spolupracovať s ostatnými skupinami a organizáciami v komunite, či už ide o orgány štátnej správy, miestnej samosprávy, podnikateľskú sféru alebo o dobrovoľnícke organizácie. Zároveň by mala analyzovať informačné potreby týchto subjektov a poskytovať im služby na ich uspokojovanie. Takto pomôže nielen uvedeným organizáciám, ale účinným spôsobom aj dokazuje dôležitosť verejnej knižnice pre ľudí v komunite, ktorí by mohli mať nejaký vplyv na ďalší rozvoj knižničných služieb. Mnohé verejné knižnice napríklad poskytujú informačné služby politikom a úradníkom miestnej samosprávy, čím účinne dokazujú význam verejnej knižnice.

- ▶ Essex County Library, knižnica v Essexu vo Veľkej Británii, vytvorila webové stránky pre dobrovoľnícke organizácie. Knižnica si za túto službu účtuje malý poplatok, ktorý je výrazne menší ako na komerčnej báze.
- ▶ V Arizone v USA bolo z grantových prostriedkov zriadené počítačové laboratórium v knižnici, ktoré môžu využívať deti aj dospelí z kmeňa Hualapai.
- ▶ V regióne West Midlands vo Veľkej Británii projekt INTER-ALL, podporený z finančných prostriedkov Európskeho fondu pre regionálny rozvoj, poskytuje informácie malým podnikateľom. Trinásť knižníc tohto regiónu zriadilo vzdelávacie a informačné centrá s pätnástimi pracovnými pozíciami na plný úväzok.

### 3.4.9 Služby pre špeciálne skupiny zákazníkov knižníc

Všetci potenciálni zákazníci knižníc, ktorí z akéhokoľvek dôvodu nemôžu využívať bežné služby knižnice, majú právo na rovnaký prístup ku knižničným službám. Vo Veľkej Británii musia knižnice poskytovať svoje služby v súlade s antidiskriminačným zákonom o zaobchádzaní so zdravotne postihnutými a v USA v súlade so zákonom o zdravotne postihnutých amerických občanoch. Knižnice by sa mali v každom prípade usilovať, aby týmto skupinám zákazníkov knižníc sprístupnili knižničné fondy a služby inými spôsobmi.

Tieto spôsoby by mali zahŕňať:

- ▶ špeciálnu dopravu (napr. bibliobusy, bibliočlnoy a iné formy dopravy) pre ľudí, ktorí žijú v odľahlých oblastiach,
- ▶ služby poskytované v mieste bydliska ľudom, ktorí sú pripútaní k svojim domovom,
- ▶ služby poskytované v továrňach a priemyselných podnikoch,

- ▶ služby poskytované ľuďom umiestneným v rôznych zariadeniach (napr. vo väzniciach alebo nemocniciach),
- ▶ špeciálne zariadenia a materiály na čítanie pre telesne alebo zmyslovo postihnutých (napr. pre sluchovo alebo zrakovo postihnutých ľudí),
- ▶ špeciálne materiály pre ľudí s problémami s učením (napr. ľahko čitateľné materiály a multimédiá),
- ▶ služby pre prisťahovalcov a nových občanov, aby im pomohli etablovať sa v odlišnej spoločnosti a poskytovali prístup k materiálom ich vlastnej kultúry,
- ▶ elektronickú komunikáciu (napr. internet, elektronické databázy a iné online zdroje).

Služby pre ľudí so špeciálnymi potrebami možno skvalitniť využívaním nových technológií (napr. rečových syntetizátorov pre zrakovo postihnutých, online prístupných katalógov pre ľudí žijúcich v izolovaných oblastiach alebo pripútaných k svojmu domovu a vzdialeným prístupom k zdrojom pre dištančné vzdelávanie). Poskytovanie hlavných služieb (napr. verejne prístupné online katalógy – OPAC) môže byť upravené tak, aby vyhovovalo potrebám telesne a zmyslovo postihnutých. Tí, ktorí by mohli mať najväčší úžitok z vymožeností technologického rozvoja, sú často najmenej schopní dovoliť si potrebnú investíciu. Verejná knižnica by preto mala rozvíjať inovačné programy využívania nových technológií, na základe ktorých by sprístupnila služby čo najväčšiemu počtu ľudí.

Služby pre etnické skupiny v komunite a pôvodné obyvateľstvo by sa mali rozvíjať za účasti skupiny, ktorej sú určené.

Pravdepodobne by mali zahŕňať:

- ▶ zamestnávanie príslušníkov skupiny v knižnici,
  - ▶ vytváranie fondu knižnice, vrátane pôvodnej literatúry príslušnej skupiny, ktorý odráža ústne tradície a nepísané znalosti ľudí, ktoré nie sú zaznamenané písomne,
  - ▶ uplatňovanie osobitných podmienok pre kultúrne citlivé materiály, ktoré boli vypracované v spolupráci so zástupcami miestnej komunity.
- ▶ Informačné centrum Fakultnej nemocnice v Odense je jednou z najstarších knižníc pre pacientov v Dánsku. Centrum ponúka pacientom a ich príbuzným multidisciplinárne služby, ako aj zdravotnícke informácie a informácie o rôznych ochoreniach. Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/files/lsn/newsletters/66.pdf>>.

- ▶ Dánsky prieskum integrácie etnických menšín sa zameriava na služby knižnice pre tieto skupiny obyvateľstva a zahŕňa teórie o „posilnení služieb a rozvoji nového publika“ s cieľom zavádzať nové knižničné služby a zlepšiť služby existujúce. Dostupné na internete: <<http://www.odense.dk/web/eksperimentarium/english.aspx>>.
- ▶ V jednej zo sekcií webovej stránky Centrálnej verejnej knižnice mesta Novouralsk v Rusku s názvom *Milosrdenstvo* je uverejnený súbor informácií a osvedčených postupov knižnic a rôznych iných organizácií, ktoré poskytujú služby osobám so zdravotným postihnutím. Dostupné na internete: <<http://www.publiclibrary.ru/readers/mercy/about.htm>>.
- ▶ Verejná knižnica v Oslo v Nórsku zabezpečuje webové stránky pre jazykové menšiny v 14 jazykoch. Obsahuje informácie o knižniciach, kultúre, nórskej spoločnosti i o tom, ako sa učiť nórsky jazyk. Uvádza aj organizácie pre národnostné menšiny. Dostupné na internete: <<http://bazar.deichman.no/>>.
- ▶ Verejné knižnice v Chorvátsku organizujú programy zamerané na gramotnosť a čítanie, napr. biblioterapiu a logobiblioterapiu (s prípravou ľahšie čitateľných materiálov) pre ľudí so zdravotným postihnutím.

### 3.4.10 Knižnica v podmienkach komunity

Knižničné služby nie sú viazané na priestory knižnice. Poskytovať alebo sprístupňovať ich možno aj na kľúčových miestach v rámci komunity. Poskytovanie služieb na miestach, kde sa ľudia schádzajú, umožňuje nadviazať kontakty s tými, ktorí majú problém navštíviť knižnicu.

- ▶ V Santiagu v Chile sa knižničné služby poskytovali na stanicích metra.
- ▶ V španielskom Katalánsku a Portugalsku poskytujú v letných mesiacoch svoje služby dovolenkárom plážové knižnice.
- ▶ Na poskytovanie knižničných služieb sa využívajú rôzne formy dopravy. V mnohých krajinách sú bežné bibliobusy, v Nórsku a Indonézii sa používajú bibliočlny (v Indonézii aj bicykle a rikše), v Peru prepravovali prenosné počítače aj knihy somáre, v Keni využívajú ťavy a v Etiópii káry ťahané somármi. V Apeldoorne v Holandsku sa na doručovanie kníh do domovov a úradov používajú mopedy.
- ▶ V niektorých častiach Južnej Afriky sa knižničné služby poskytujú aj v neformálnych osadách alebo v nedovolené osídlených miestach (squatoch) bez infraštruktúry. Poskytujú sa rôznymi spôsobmi – z uložených priestorov áut, oceľových skriň v zdravotníckych zariadeniach, z nákladných áut, pod stromom, prípadne tieto služby poskytujú jednotlivci či iné prevádzky pre ostatných členov komunity. Školám a domovom

dôchodcov sa niekedy poskytujú hromadné výpožičky. V centrách mimoškolskej starostlivosti sa pre deti, ktoré nemôžu ísť do knižnice, občas organizuje rozprávanie príbehov a poskytujú sa im informácie o školských projektoch.

- ▶ V Kolumbii sa oceľové skrine s obsahom približne tristo kníh, lavice, vývesné tabule a plagáty rozmiestňovali na miestach, kde sa schádzajú ľudia. Bývali sprístupnené približne dve hodiny denne.
- ▶ V Manassase v americkom štáte Virgínia vznikla v nákupnom stredisku prvá elektronická knižnica v tomto štáte. Miestnym obyvateľom poskytovala bezplatne nie knihy, ale kurzy zamerané na prácu s počítačmi a informačnými technológiami, ako aj virtuálne knižničné služby.

### 3.4.11 Podpora čítania a zvyšovanie gramotnosti

Schopnosť čítať, písať a počítať je základným predpokladom, aby sa človek integroval do spoločnosti a bol jej aktívnym členom. Čítanie a písanie sú aj základnou podmienkou využívania nových komunikačných systémov. Verejná knižnica by mala podporovať aktivity, ktoré umožnia ľuďom čo najlepšie využívať moderné technológie. Zároveň by mala spolupracovať s inštitúciami, ktoré bojujú proti negramotnosti a podporujú mediálne zručnosti.

Možno to dosiahnuť:

- ▶ podporou čítania,
- ▶ poskytovaním vhodných materiálov pre ľudí s nízkou úrovňou gramotnosti,
- ▶ spoluprácou s ďalšími inštitúciami zapojenými do boja proti negramotnosti,
- ▶ účasťou na kampaniach proti negramotnosti,
- ▶ podujatiami podporujúcimi záujem o čítanie, literatúru a mediálnu kultúru,
- ▶ propagovaním a organizovaním kurzov na využívanie počítačových technológií,
- ▶ informovaním o novom vývoji na mediálnom trhu,
- ▶ poskytovaním pomoci ľuďom pri hľadaní informácií, ktoré potrebujú, v najvhodnejšej forme,
- ▶ spoluprácou s učiteľmi a rodičmi a ďalšími kontaktnými osobami s cieľom pomáhať novým občanom, aby získali schopnosti a zručnosti potrebné pre život v nových podmienkach.

Verejná knižnica ponúka veľký výber umeleckej literatúry a využíva rôzne propagačné metódy, aby upriamila pozornosť zákazníkov knižnice na svoju

pestrosť a rozmanitosť. Môže organizovať aj interaktívne programy, kde si môžu jej zákazníci vymieňať názory na knihy, ktoré prečítali.

- ▶ Interaktívny program vyvinutý vo Wandsworth v Anglicku používa multimediálny softvér, ktorý nabáda čitateľov, aby experimentovali s čítaním a zapojili sa do diskusie o knihách, ktoré prečítali.
- ▶ Knížnice mesta Kodaň v Dánsku vypracovali v spolupráci s vydavateľstvami projekt *Kúsok knihy*, v rámci ktorého zasielajú e-mailom časti románov približne 1 000 registrovaným odberateľom, ktorí už týždeň po vydaní novej knihy takto dostanú jej prvú kapitolu. Dostupné na internete: <<http://bogbidder.dk/>>.
- ▶ Verejné knižnice Offaly County Library a Limerick County Library v Írsku spolupracujú s účastníkmi kurzov gramotnosti, ich učiteľmi (tútormi), miestnymi organizáciami na podporu gramotnosti a s Národnou agentúrou pre gramotnosť dospelých aktívne prispievajú k zvyšovaniu gramotnosti. Dospelým študentom kurzov a ich učiteľom sprístupňujú širokú škálu kníh a iných materiálov a celkovo propagujú a podporujú kultúru čítania.
- ▶ V Singapure spolupracuje knižnica so svojpomocnou skupinou, ktorá pomáha ženám pri učení angličtiny. Vyučovanie prebieha v knižniciach, ktoré podporujú program aj tým, že im poskytujú materiály a prostriedky potrebné na vzdelávanie.
- ▶ Knižnica Comfenalco Library v Medelline v Kolumbii uverejňuje každý týždeň v hlavných mestských novinách svoju stránku, ktorá obsahuje recenzie a komentáre o knihách pre deti.
- ▶ Dánsky projekt *Láska k čítaniu* sa snaží podnietiť radosť z čítania u bilingválnych detí tým, že ich inšpiruje k výberu obľúbených kníh rôznych žánrov a rôznej čitateľskej náročnosti a zároveň im ponúka návod na využívanie služieb knižnice. Tento projekt sa usiluje posilniť aj postavenie knižnice ako aktívneho prvku v miestnej komunite a jej okolí. Dostupné na internete: <<http://www.bibliotek.kk.dk>>.

### 3.4.12 Informačná gramotnosť

Verejná knižnica musí pomáhať svojim zákazníkom pri rozvoji informačnej gramotnosti. Ide o súbor zručností, pomocou ktorých je človek schopný rozpoznať, kedy je informácia potrebná, a vďaka ktorým dokáže nájsť, vyhodnotiť a efektívne využívať potrebné informácie. Kým žiaci na školách, študenti na vysokých školách a odborníci pracujúci vo vzdelávacích organizáciách môžu mať prístup k profesionálnemu knihovníkovi s odbornými znalosťami, ktorý im pomôže rozvíjať samostatnosť a vlastné smerovanie pri vyhľadávaní informácií, väčšina populácie, ktorej by verejné knižnice mali slúžiť, takúto možnosť nemá. To, čo však majú, sú informačné potreby



a rýchlo sa meniace technológie. V lepšom prípade majú k dispozícii dostatočne financovanú verejnú knižnicu s kvalitným personálnym obsadením, ktorá ich môže usmerniť.

Informačná sféra môže zdať každého, kto vyhľadáva informácie. A preto si verejné knižnice v 21. storočí uvedomujú, že pre zvyšovanie informačnej gramotnosti musia robiť stále viac.

- ▶ Ministerstvo kultúry Španielska podporuje skupinu odborníkov, ktorá sa zaoberá plánovaním úloh verejných knižníc zameraných na zvyšovanie informačnej gramotnosti obyvateľstva.
- ▶ Centrá vzdelávania v Glasgowe, ktoré sú súčasťou združenia Knižnice mesta Glasgow, zriadili pracovisko s názvom *Centrum podpory vzdelávania*, ktoré poskytuje zamestnancov na vzdelávanie (okrem zabezpečovania vzdelávacích materiálov, informačných a komunikačných technológií a spravovania personálnej agendy). Tento projekt je výsledkom partnerstva združenia Knižnice mesta Glasgow a Obchodnej komory.
- ▶ Pracovníci knižnice Mpumalanga a ďalších vidieckych knižníc v Južnej Afrike boli vyškolení v oblasti informačnej gramotnosti tak, aby mohli skvalitniť poskytovanie knižničných služieb a zvýšiť informovanosť o verejnej knižnici tým, že zvýšia informačnú gramotnosť svojich zákazníkov.
- ▶ Prístup k zdrojom na World Wide Web mohli využívať zákazníci verejných knižníc na celom svete prostredníctvom počítačových staníc s pripojením na internet zásluhou veľkorysej podpory Nadácie Billa a Melindy Gatesových.
- ▶ Vzdelávacie centrum Centrálnej knižnice v britskom meste Birmingham je integrované do verejnej knižnice a poskytuje prístup k fyzickému aj elektronickému obsahu materiálov knižnice v rámci samostatného i skupinového celoživotného vzdelávania.
- ▶ Združenie mestských knižníc v novozélandskom meste Christchurch poskytuje prístup k trom vzdelávacím centrá. Vzdelávacie centrá poskytujú priestory na vzdelávanie, služby a technológie, ktoré umožňujú realizovať skupinové vzdelávacie programy a aktivity zamerané na výpočtovú techniku.
- ▶ Čínska verejná knižnica v oblasti Wuhan začala svojich zákazníkov vzdelávať v oblasti informačných znalostí a informačných technológií.
- ▶ Knižnice na celom svete poskytujú kurzy týkajúce sa internetovej bezpečnosti detí. Regionálny knižničný systém v Tampa-Hillsborough v USA používa program *NetSmartz Kids* na výučbu internetovej bezpečnosti. Dostupné na internete:  
<<http://www.hcplc.org/hcplc/justkids/adults/index.html>>.

- ▶ Sieť 25 knižníc v súčasnosti sprístupňuje svoje zdroje viac ako 8 miliónom zákazníkov knižníc v USA prostredníctvom *Smart investing@your library – Inteligentná investícia@vaša knižnica*. Mnohé z týchto knižníc využívajú nové spôsoby, ako osloviť svojich zákazníkov, vrátane YouTube, virtuálneho sveta Second Life a ďalších nástrojov sociálnych sietí. Dostupné na internete: <<http://smartinvesting.ala.org/>>.

### 3.5 Starostlivosť o zákazníkov knižníc

Stratégia a postupy knižnice by mali byť založené na potrebách a komforte zákazníkov knižníc, a nie na záujmoch organizácie a jej personálu. Kvalitné služby môže poskytovať knižnica len vtedy, keď citlivo reaguje na potreby zákazníkov knižníc a organizuje svoje služby tak, aby tieto potreby uspokojovali. Spokojní zákazníci knižníc sú najlepšími obhajcami knižničných služieb.

Verejná knižnica by mala mať pozitívnu koncepciu starostlivosti o zákazníka. To znamená, že pozitívny vplyv na zákazníka knižnice má byť primárnym cieľom pri každom strategickom plánovaní, navrhovaní knižníc a systémov, prevádzkových postupov alebo informačných a propagačných materiálov.

Stratégia starostlivosti o používateľov by sa mala opierať o nasledujúce prvky:

#### vo vzťahu k zamestnancom knižnice

- ▶ imidž, ktorým sa prezentujú všetky knižnice, musí byť neutrálny a objektívny,
- ▶ personál by mal byť vždy zdvorilý, priateľský, úctivý a ochotný pomôcť,
- ▶ personál knižnice by mal absolvovať pravidelné školenia z oblasti starostlivosti o zákazníkov,
- ▶ všetci pracovníci knižnice by mali prejsť základným školením o práci s ľuďmi s postihnutím alebo s ľuďmi z etnických menšín,
- ▶ vo všetkých formách komunikácie, ústnej aj písomnej, by sa knihovníci mali vyhýbať používaniu žargónu,
- ▶ personál by mal byť pri telefonovaní priateľský a z hľadiska poskytovania informácií pohotový,
- ▶ všetky tlačené informácie o službách by mali byť dostupné vo vhodných alternatívnych formátoch (napr. veľkým písmom, na CD, v digitálnom formáte) a podľa potreby aj v iných alternatívnych jazykoch,
- ▶ pri komunikácii so zákazníkmi knižnice by sa mali používať rôzne metódy (napr. vývesné tabule, bulletiny, webové stránky),
- ▶ zákazníci knižnice by mali dostať odpoveď v čo najkratšom čase; na listy a iné formy komunikácie by sa malo odpovedať promptne a zdvorilo;

### vo vzťahu k službám a vybaveniu knižnice

- ▶ knižničné služby by mali byť riadne plánované, dostatočne pripravené a spoľahlivé,
- ▶ dizajn knižnice by mal byť príjemný a čo najpríťažlivejší,
- ▶ otváracie hodiny by mali vyhovovať väčšine zákazníkov knižnice,
- ▶ katalógy knižnice a jej webové stránky by mali byť prístupné verejnosti online, aby zákazník knižnice mohol využívať služby aj z domu a mimo otváracích hodín,
- ▶ služby týkajúce sa predlžovania výpožičiek a rezervovania dokumentov, vrátane vzdialeného prístupu k službám (napr. zavedením telefonického linky dostupnej 24 hodín alebo vzdialeného prístupu do elektronických databáz), by mali byť pohotové a účinné,
- ▶ ak si to potreby zákazníkov knižníc vyžadujú, služby by sa mali poskytovať aj mimo budovy knižnice,
- ▶ používatelia by mali dostať odpoveď v čo najkratšom čase; na listy a iné formy komunikácie by sa malo odpovedať promptne a zdvorilo,
- ▶ knižnice by mali sprístupňovať zariadenia, ktoré uľahčia jej využívanie (napr. biblioboxy na vrátenie výpožičiek mimo otváracích hodín, „self-check“ – samoobslužné zariadenie na vydávanie a vrátenie výpožičiek, telefónne záznamníky, e-mailly a hlasové správy pre komunikáciu s knižnicou mimo otváracích hodín),
- ▶ knižnica by mala mať kvalitné elektronické vybavenie vrátane špeciálnych zariadení pre zrakovo a sluchovo postihnutých.

#### 3.5.1 Účasť zákazníkov knižníc

Zákazníci knižnice by mali byť zapojení do rozvoja služieb:

- ▶ prostredníctvom prieskumov, aké služby zákazníci knižnice využívajú a požadujú,
- ▶ analyzovaním a vybavovaním sťažností zákazníkov knižnice,
- ▶ sledovaním reakcií zákazníkov knižnice na služby a nové iniciatívy knižnice,
- ▶ zabezpečením, aby sa podnety a pripomienky od zákazníkov knižnice využívali pri príprave stratégií a postupov knižnice,
- ▶ poskytovaním spätnej väzby zákazníkom knižnice o vplyve ich podnetov a pripomienok na rozvoj služieb knižnice,
- ▶ sprístupnením schránok na podávanie podnetov a pripomienok zákazníkov knižnice a priebežným vybavovaním ich sťažností a odporúčaní,
- ▶ prostredníctvom Združenia priateľov knižnice a záujmových skupín zákazníkov knižnice,
- ▶ zhromažďovaním informácií od skupín potenciálnych zákazníkov knižnice, ktorí nevyužívajú služby knižnice.

### 3.6 Vzdelávanie zákazníkov knižníc

Verejná knižnica by mala pomáhať svojim zákazníkom knižnice pri rozvíjaní zručností, ktoré im umožnia čo najefektívnejšie využívať knižničné zdroje a služby. Pracovníci knižnice musia pôsobiť ako informační navigátori, aby pomáhali zákazníkom knižnice všetkých vekových skupín čo najefektívnejšie využívať informačné a komunikačné technológie. Knižnica by mala mať vypracované programy vzdelávania zákazníkov knižnice. Vzhľadom na to, že nové technológie sa stali všeobecne dostupnými, úloha verejnej knižnice pri poskytovaní prístupu k týmto technológiám a podpore svojich zákazníkov, aby sa ich naučili čo najlepšie využívať, je nesmierne dôležitá.

Mali by sa organizovať pravidelné prehliadky knižnice, aby jej súčasní aj potenciálni zákazníci spoznali budovu knižnice a služby a naučili sa používať napríklad katalógy alebo technické vybavenie. Tieto prehliadky sa musia starostlivo plánovať podľa potrieb ich účastníkov. Prehliadky pre skupiny by sa mali organizovať v spolupráci s inštitúciou, z ktorej prichádzajú.

- ▶ Verejné knižnice v Singapure pripravujú orientačné programy pre nových aj stálych zákazníkov knižnice. Okrem toho organizujú prehliadky knižnice pre školské triedy i deti z materských škôl. Programy na zvyšovanie informačnej gramotnosti sú poskytované na rôznych úrovniach s cieľom pomôcť používateľom pri vyhľadávaní informácií.
- ▶ Desať knižníc v New Jersey v USA získalo granty na vytvorenie školiacich počítačových centier. Granty slúžili na nákup osobných počítačov a prezentáciu školiacich počítačových kurzov na rôzne témy.
- ▶ Dánske verejné knižnice sú aktívnymi partnermi v národných programoch, ktoré sa usilujú zlepšiť zručnosti občanov pri práci s informačnými technológiami. Táto požiadavka je v dánskom knižničnom zákone podporená dvoma dohodami o partnerstve, uzavretými s Národnou agentúrou pre IT a Agentúrou Telecom.  
Dostupné na internete: <[http://splq.info/issues/vol42\\_3/05.htm](http://splq.info/issues/vol42_3/05.htm)>.

### 3.7 Spolupráca a zdieľanie zdrojov

Celkové služby pre komunitu sa môžu zlepšiť, ak knižnice spolupracujú pri výmene informácií, názorov, služieb a odborných znalostí. Výsledkom spolupráce je zníženie duplicity služieb, kombinovanie zdrojov v záujme maximálnej efektívnosti a celkové zlepšenie služieb pre komunitu. V niektorých prípadoch môžu významne pomôcť knižnici pri zabezpečovaní špeciálnych úloh alebo projektov aj individuálni členovia komunity.

Knižnica by mala uľahčiť prístup k online katalógom iných knižníc cez svoj verejne prístupný online katalóg (OPAC) prostredníctvom liniek na dôveryhodné webové stránky (napr. regionálne knižničné systémy a webové stránky národnej knižnice).

- ▶ *Litteratusiden.dk* (v preklade *Literárna webstránka*) je názov webovej stránky dánskych knižníc, ktoré prostredníctvom nej informujú verejnosť o nových a klasických dielach zo sveta literatúry a odporúčaných knihách na čítanie. Projekt je realizovaný a financovaný dánskou inštitúciou Foreningen Litteratusiden. Dostupné na internete: <<http://www.litteratusiden.dk/>>.

### 3.7.1 Formálne väzby

Knižnica by mala nadväzovať formálne väzby s inými organizáciami v miestnej komunite (školy, múzeá, galérie, archívy), s programami na zvyšovanie gramotnosti, obchodnými komorami alebo obchodnými radami. Tieto väzby by sa mali využívať na koordináciu zdrojov a úsilia jednotlivých partnerov, a tým na spoločné skvalitňovanie služieb poskytovaných komunite.

### 3.7.2 Vzťahy so školami

Jednou z najdôležitejších inštitucionálnych väzieb pre verejnú knižnicu je vzťah s miestnymi školami a so vzdelávacím systémom v celej oblasti ich pôsobenia.

Typy väzieb a/alebo formy spolupráce zahŕňajú:

- ▶ spoločné zdieľanie zdrojov,
- ▶ spoločné školenia personálu,
- ▶ kooperatívne budovanie fondov,
- ▶ kooperatívne plánovanie,
- ▶ koordináciu elektronických služieb a sietí,
- ▶ spoluprácu pri tvorbe učebných pomôcok,
- ▶ návštevy školských tried vo verejnej knižnici,
- ▶ spoločnú podporu čítania a zvyšovania gramotnosti,
- ▶ program propagácie webových stránok pre deti,
- ▶ zdieľanie telekomunikačných a sieťových infraštruktúr,
- ▶ spoločne organizované návštevy autorov kníh.

(Pozri *Manifest IFLA/UNESCO o školských knižniciach*)

### 3.7.3 Zdieľanie zdrojov

Každý knižničný fond je do určitej miery unikátny. Žiadny fond nemôže obsahovať všetky materiály, ktoré zákazníci knižnice žiadajú. Preto môžu knižnice výrazne zlepšiť služby pre svojich zákazníkov tým, že im poskytnú prístup k fondom iných knižníc. Knižnice sa môžu podieľať na systémoch zdieľania zdrojov na všetkých úrovniach, miestnej, regionálnej, národnej i medzinárodnej.

Knižnica by okrem toho mala sprístupniť svoje fondy pre výpožičky iným knižniciam, a to prostredníctvom účasti v sieti zdieľania fondov (napr. v súbornom katalógu) alebo v lokálnej sieti poskytovateľov informácií, akými sú napríklad školy, vysoké školy a univerzity.

### 3.7.4 Bibliografické záznamy

Knižnica by mala klasifikovať a katalogizovať svoje zdroje v súlade s prijatými medzinárodnými alebo národnými bibliografickými štandardmi. To uľahčuje ich integráciu do širších sietí.

### 3.7.5 Vypožičiavanie z iných knižníc

S cieľom uspokojiť informačné potreby zákazníkov knižníc by si mala knižnica požičiavať materiály z iných knižníc v rámci tej istej organizácie alebo aj mimo nej. Knižnica by mala mať vypracovanú koncepciu medziknižničných výpožičných služieb, v ktorej sú vyriešené tieto záležitosti:

- ▶ vypožičiavanie materiálov iným verejným knižniciam,
- ▶ typy materiálov, ktoré môže a nemôže vypožičiavať,
- ▶ dĺžka výpožičnej lehoty, t. j. na ako dlho sa budú materiály vypožičiavať,
- ▶ v ktorých prípadoch bude žiadať materiály z iných knižníc,
- ▶ spôsoby doručovania,
- ▶ ako sa budú hradiť poplatky za túto službu,
- ▶ opatrenia pri strate alebo poškodení materiálov.

## 3.8 Elektronické siete

Verejné knižnice sú nástrojmi rovnakých príležitostí a musia poskytovať bezpečnostnú sieť pred odcudzením a sociálnym vylúčením z technologických výhod tým, že sa stanú „elektronickou vstupnou bránou“ k informáciám v digitálnom veku. Všetkým občanom by mali umožňovať prístup k informá-

ciám, ktoré im pomôžu riadiť svoj život v miestnych podmienkach, získavať základné poznatky o demokratickom procese a pozitívne sa podieľať na vývoji globálnej spoločnosti.

Knižnica by mala zabezpečiť prístup k vlastným zdrojom i zdrojom iných knižníc a informačných služieb, a to vytváraním a udržiavaním efektívnych elektronických sietí na všetkých úrovniach, od miestnej až po medzinárodnú. Zahŕňa to aj účasť v komunitných sieťach, programoch rozvoja technologicky vyspelých komunít a spoločných elektronických sieťach dvoch alebo viacerých inštitúcií. Verejné knižnice by mali byť aj súčasťou národných informačných stratégií.

- ▶ V Dánsku bola zriadená virtuálna verejná knižnica, ktorá v súčasnosti umožňuje prístup do katalógov všetkých verejných knižníc, ako aj väčších vedeckých a špeciálnych knižníc. Ľudia si môžu objednať výpožičku z ktoréhokoľvek miesta v Dánsku a vyzdvihnúť si ju v miestnej knižnici. Dostupné na internete: <<http://www.bibliotek.dk>>.
- ▶ Vo Veľkej Británii sa mnohé knižnice zúčastňujú na elektronickej referenčnej službe, ktorá je dostupná 24 hodín denne, 365 dní v roku, a to s medzinárodnou podporou knihovníkov. Žiadosti o informácie sa zasielajú online a automaticky sú presmerované na referenčnú službu. Knižnica následne odpovedá na otázku priamo žiadateľovi.
- ▶ Združenie dánskych knižníc Knižnice na sieti poskytuje prehľad o množstve služieb zameraných na zákazníkov knižníc, ktorí hľadajú znalosti a informácie na internete. Dostupné na internete: <<http://bibliotek.dk/netbib.php>>.
- ▶ Hlavným cieľom projektu *Založenie a rozvoj celoštátnej ruskej virtuálnej referenčnej služby pre verejné knižnice* je optimalizovať systémy referenčných a informačných služieb pre zákazníkov verejných knižníc v rozvíjajúcej sa informačnej spoločnosti a zmierniť spoločensko-politické a ekonomické zmeny. Dostupné na internete: <<http://www.library.ru/help/>>.

### 3.8.1 Prístup zákazníkov knižníc

Knižnica by mala poskytovať voľný prístup verejnosti k internetu/webu, aby umožnila všetkým občanom, bez ohľadu na ich ekonomické zázemie, prístup k informáciám, ktoré sú dostupné v elektronickej podobe. Mala by mať aspoň jednu verejne prístupnú pracovnú stanicu s internetom a tlačiarňou, ktorú súčasne nevyužíva personál knižnice.

### 3.8.2 Vzdialený prístup

Knižnica by mala využívať informačné a komunikačné technológie (ICT) na sprístupnenie čo najväčšieho rozsahu elektronických zdrojov a služieb

z domácností, zo škôl alebo z pracovísk. Pokiaľ je to možné, mali by byť dostupné 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Sprístupnením knižničných služieb prostredníctvom internetu sa zvyšuje ich dostupnosť pre verejnosť a pre iné knižnice, čo zlepšuje kvalitu služieb.

- ▶ Systém DelAWARE, vyvinutý v Delaware State Library v USA, umožňuje všetkým občanom štátu Delaware prístup ku knižničným a informačným službám a internetu, bez ohľadu na geografickú polohu alebo ekonomické zázemie. Poskytuje rôzne celoštátne online produkty a služby, informácie štátnej správy, predmetový register k vybraným internetovým stránkam a linky do všetkých typov knižníc v štáte Delaware. Dostupné na internete: <<http://www.lib.de.us>>.
- ▶ Dánske knižnice ponúkajú prostredníctvom webovej stránky *Netmusic.dk* prístup k viac ako 2 miliónom piesní a hudobných skladieb, ktoré sa priebežne dopĺňajú. Hudbu si možno bezplatne stiahnuť priamo do počítača zákazníka knižnice ako výpožičku. Väčšina dánskych verejných knižníc je prepojená s *Netmusic.dk*. Dostupné na internete: <<http://netmusik.shop2download.com>>.
- ▶ Dánska webová stránka *Netlydbog.dk* (v preklade *Audioknihy na sieti.dk*) propaguje zvukové knihy online prostredníctvom internetu ako reakciu na rastúci dopyt po digitálnom obsahu na internete. Dostupné na internete: <<http://www.netlydbog.dk>>.

### 3.8.3 Prístup personálu

Pracovníci knižnice by mali mať prístup k internetu/webu, aby mohli poskytovať lepšie referenčné a poradenské služby zákazníkom. Personál by mal absolvovať pravidelné školenia o využívaní internetu.

### 3.8.4 Informačný navigátor

Verejná knižnica plní úlohu sprostredkovateľa tým, že je verejnou elektronikou vstupnou bránou k digitálnym informáciám a pomáha občanom preklenúť „digitálnu priepasť“ do lepšej budúcnosti. Knižovník sa čoraz viac stáva „informačným navigátorom“, ktorý zabezpečuje, aby zákazník knižnice získaval presné a spoľahlivé informácie.

## 3.9 Prístup k službám

Fyzická dostupnosť je jedným z kľúčových faktorov úspešného poskytovania služieb verejných knižníc. Vysoko kvalitné služby nemajú žiaden význam



pre tých, ktorí k nim nemajú prístup. Prístup k službám by mal byť zabezpečený spôsobom, ktorý maximálne zvyšuje komfort stálych aj potenciálnych zákazníkov knižníc.

### **3.9.1 Umiestnenie obslužných miest**

Obslužné miesta verejných knižníc by mali byť umiestnené tak, aby sa čo najviac využívali a pre ľudí z miestnej komunity boli čo najprístupnejšie. Knižnice by mali byť v blízkosti dopravných uzlov, prípadne v blízkosti centier komunitného života, obchodov, nákupných centier a kultúrnych centier. Tam, kde je to možné, verejné knižnice môžu zdieľať budovy, v ktorých poskytujú svoje služby aj ďalšie ustanovizne (napr. centrá umenia, múzeá, umelecké galérie, komunitné centrá, športové centrá). Môžu tým pritiahnúť nových zákazníkov knižnice a zároveň ušetriť finančné prostriedky na prevádzku.

Obslužné miesto by malo byť zreteľne označené a ľahko dostupné pešo, miestnou hromadnou dopravou alebo osobným vozidlom; v takomto prípade by malo poskytnúť aj pohodlnú možnosť parkovania. V dobre rozvinutých mestských a prímestských oblastiach by mala byť verejná knižnica dosiahnuteľná v priebehu 15 minút jazdy osobným autom.

Otázky rovnosti prístupu by sa mali podľa možností riešiť strategickým umiestnením obslužných miest verejných knižníc, aby boli dostupné pre potenciálnych zákazníkov knižníc, ktorí nemajú dostatok príležitostí na prístup k informáciám, okrem prístupu prostredníctvom verejných knižníc, alebo dostatok informácií o ich službách. Dodávanie knižničných služieb na diaľku môže byť jedným z riešení (pozri kapitoly 1.10 a 3.4.10).

- ▶ V Singapure sú knižnice umiestnené v mestských sídliskách štátnych obytných blokov. Knižnice pre deti bývajú umiestnené na prízemí bytových domov a pre väčšinu detí sú dostupné v priebehu piatich minút chôdze.

### **3.9.2 Otváracie hodiny**

S cieľom zabezpečiť čo najlepší prístup ku knižničným službám musí byť knižnica otvorená v čase, ktorý maximálne vyhovuje tým, ktorí žijú, pracujú alebo študujú v mieste jej pôsobenia. Tento prístup sa môže rozšíriť poskytovaním knižničných služieb prostredníctvom telefonickej linky dostupnej 24 hodín alebo prístupom k vybraným knižničným službám prostredníctvom webovej stránky knižnice.

### 3.10 Budovy knižníc

Všeobecne platí, že pri navrhovaní knižnice by mali knihovníci a riadiace orgány knižnice zohľadňovať tieto prvky:

- ▶ funkciu knižnice,
- ▶ veľkosť knižnice,
- ▶ vyčlenenie knižničných priestorov,
- ▶ charakteristiky dizajnu budovy a priestorov knižnice,
- ▶ bezbariérový prístup pre telesne postihnutých,
- ▶ informačné označenie a informačnú navigáciu,
- ▶ prostredie a atmosféru knižnice,
- ▶ elektronické a audiovizuálne vybavenie,
- ▶ bezpečnosť,
- ▶ parkovanie.

Zároveň by mali zabezpečiť, aby boli priestory knižnice vo všetkých ohľadoch flexibilné, vrátane interiérového vybavenia, a umožňovali prispôbovať sa rýchlo sa meniacim informačným technológiám a nárokom na knižničné služby.

#### 3.10.1 Funkcia knižnice

Knižnica by mala mať primerané priestory na poskytovanie celej škály knižničných služieb, ktoré zodpovedajú strategickému plánu knižnice a miestnym, regionálnym alebo národným štandardom/smerniciam.

Na knižnice vo Veľkej Británii sú kladené požiadavky na splnenie kritérií, medzi ktorými je aj plnenie ich záväzkov voči komunite, ktorej slúžia.

Dostupná internete:

<[http://www.culture.gov.uk/Reference\\_library/Publications/archive\\_2007/library\\_standards.htm](http://www.culture.gov.uk/Reference_library/Publications/archive_2007/library_standards.htm)>.

Takýmito kritériami sú napríklad:

- ▶ dostupnosť knižnice pre svojich zákazníkov,
- ▶ otváracie hodiny knižnice,
- ▶ prístup k internetu,
- ▶ počet knižničných jednotiek a každoročné dopĺňovanie knižničného fondu.

#### 3.10.2 Veľkosť knižnice

Veľkosť celkovej úžitkovej plochy, nevyhnutnej pre prevádzku verejnej

knižnice, závisí od špecifických potrieb danej komunity, funkcií knižnice, úrovne dostupných zdrojov, veľkosti fondov knižnice, dostupnosti knižničných priestorov a od blízkosti iných knižníc v okolí. Keďže tieto prvky sa môžu v jednotlivých krajinách a v závislosti od jednotlivých architektonických projektov výrazne líšiť, nie je možné navrhnúť univerzálnu normu o charakteristike priestorov nevyhnutných pre prevádzku verejných knižníc.

### 3.10.3 Vyčlenenie knižničných priestorov

Knižnica by mala vyčleniť priestory na poskytovanie služieb osobitne pre dospelých, deti (vrátane dojčiat a batoliat) a mládež i priestory na rodinné využitie. Mala by poskytovať množstvo materiálov, aby uspokojila potreby všetkých skupín a jednotlivcov v komunite (pozri kapitolu 4 *Budovanie fondov*).

Rozsah jednotlivých funkcií a priestor vymedzený pre každú z nich bude závisieť od veľkosti knižnice.

Pri navrhovaní novej knižnice treba brať do úvahy tieto faktory:

- ▶ fond knižnice vrátane kníh, periodík, špeciálnych zbierok, zvukových nahrávok, filmov a ďalších netlačených a digitálnych zdrojov,
- ▶ priestor na sedenie pre dospelých, detských a mladistvých čitateľov, slúžiaci na oddychové čítanie, seriózne štúdium, skupinovú prácu alebo na doučovanie vo dvojici; na tieto činnosti by mali byť vyhradené tiché miestnosti,
- ▶ služby poskytované mimo budovy knižnice – mal by byť vyhradený priestor na uloženie špeciálnych fondov a priestor na prípravu a zabezpečenie služieb poskytovaných mimo budovy knižnice (napr. mobilné knižničné sklady),
- ▶ priestory pre personál – pracovné priestory vrátane pracovných stolov a miest s osobnými počítačmi, miestnosti na občerstvenie a relaxáciu počas prestávok a miestnosti na pracovné porady alebo na stretávanie zamestnancov a riadiacich pracovníkov,
- ▶ zasadacia miestnosť na stretávanie väčších aj menších spoločenských skupín, ktoré by mali mať samostatný prístup k toaletám i samostatný vchod, aby sa stretnutia mohli konať aj vtedy, keď je knižnica zatvorená,
- ▶ technické vybavenie vrátane verejne prístupných počítačových staníc, tlačiarňí, CD-DVD prehrávačov, kopírokov, skenerov, webkamier, čítačiek mikrofilmov a mikrofiší, písacích strojov,
- ▶ špeciálne vybavenie, ako sú vitríny na atlasy, stojany na noviny, zariadenia na samoobslužné vypožičiavanie kníh, podstavce na slovníky, nástenné tabule, regály, kartotéky, stojany na mapy atď.,

- ▶ dostatok priestoru na voľný pohyb návštevníkov aj personálu – odporúča sa 15 – 20% z celkovej plochy vyčleniť pre verejnosť a 20 – 25% z celkovej plochy pre personál; aspoň v minimálnej miere treba spĺňať požiadavky na prístup pre zákazníkov knižníc na invalidných vozíkoch,
- ▶ vo väčších knižniciach sú veľmi žiadaným vybavením budov knižníc aj kaviarne pre verejnosť alebo predajné automaty v menších knižniciach,
- ▶ priestory pre technické zariadenia knižnice a údržbu (napr. výťahy, zariadenia na vykurovanie a vetranie, dielne na údržbu, sklady čistiacich prostriedkov atď.).

### 3.10.4 Charakteristiky dizajnu budovy a priestorov knižnice

Knižnica by mala zabezpečiť ľahký prístup pre všetkých zákazníkov knižnice, a najmä pre osoby s telesným alebo zmyslovým postihnutím.

Pri navrhovaní budovy a priestorov novej knižnice by mali byť zohľadnené tieto faktory:

- ▶ exteriér knižnice má byť dobre osvetlený so zreteľným označením, ktoré je dobre viditeľné z ulice,
- ▶ vstup do knižnice má byť zreteľne viditeľný a umiestnený na tej strane budovy, z ktorej prichádza väčšina používateľov,
- ▶ v knižnici majú byť odstránené všetky bariéry,
- ▶ v dizajne budovy a priestorov knižnice nemajú byť žiadne konštrukčné prvky, ktoré by obmedzovali schopnosť jednotlivca alebo skupiny používať ľubovoľnú časť knižnice,
- ▶ mali by sa prijať také opatrenia, aby sa minimalizovalo umiestnenie schodísk v interiéri aj exteriéri budovy knižnice; ak konštrukčné riešenie neumožňuje vyhnúť sa schodisku, je potrebné súčasne zabezpečiť aj alternatívny prístup do budovy knižnice,
- ▶ úroveň osvetlenia musí zodpovedať medzinárodným alebo národným normám,
- ▶ knižnice, ktoré sa nachádzajú na dvoch alebo viacerých poschodiach, majú mať výťahy blízko vchodu do budovy a mali by sa do nich zmestiť aj invalidné vozíky a detské kočíky,
- ▶ knižnica by mala sprístupňovať zariadenie na možnosť vrátenia výpožičiek v čase, keď je zatvorená; biblioboxy majú byť zabezpečené proti krádeži a nepremokavé,
- ▶ knižnica by mala pravidelne vykonávať „audit dostupnosti“, aby sa potvrdilo, že neexistujú žiadne prekážky pri jej využívaní,
- ▶ podľa možnosti by mali byť všade dodržiavané miestne, národné alebo medzinárodné normy pre bezbariérovosť verejných budov.

### 3.10.5 Dostupnosť knižničných regálov

Knižničný fond by mal byť umiestnený v otvorených knižničných regáloch v takej výške, aby bol ľahko dostupný pre zákazníkov knižnice. Zákazníci knižnice, ktorí nie sú schopní dosiahnuť na vyššie police alebo sa zohnúť k nižším policiam, by mali mať k dispozícii mobilné podložky. Všetky police by mali byť nastaviteľné a knižničné regály by mali byť podľa možnosti na blokovateľných kolieskach, aby sa dali ľahko presúvať. Nábytok v detskom oddelení by mal byť primeranej veľkosti. Knižničné regály by mali mať takú výšku a šírku, aby boli dostupné pre osoby so zdravotným postihnutím.

### 3.10.6 Informačné označenie a informačná navigácia

Vonkajšie informačné označenie knižnice má nielen identifikovať špecifickú funkciu budovy, ale byť zároveň najzákladnejšou formou propagácie knižnice. Informačné označenie treba starostlivo navrhnuť, aby dotváralo správny imidž knižnice. Vnútorne priestory knižnice a jednotlivé časti fondu a zariadenia majú byť jasne identifikovateľné označením na profesionálnej úrovni, aby ich mohli zákazníci ľahko nájsť (napr. katalóg knižnice, časopisy, referenčné služby, detské oddelenie, toalety, internetové stanice, kopírovacie prístroje atď.).

Tam, kde je to potrebné, majú byť informačné označenia a navigácia vyhotovené aj v Braillovom písme. Ak je to vhodné, označenia treba uviesť i v jazykoch používaných etnickými skupinami v komunite.

Oznam o otváracích hodinách knižnice má byť zreteľne viditeľný zvonku knižnice. Môžu sa využívať aj interaktívne informačné kiosky, sprievodcovia na webových stránkach alebo zvukoví sprievodcovia, ktorí pomôžu zákazníkovi nájsť cestu do knižnice. V okolitých uliciach a v centrách miest by mali byť umiestnené smerové tabule, ktoré budú navigovať verejnosť do knižnice; na webových stránkach knižnice by mali byť uverejnené usmernenia na všetky významné miesta.

### 3.10.7 Prostredie knižnice

Knižnica by mala ponúkať také prostredie, ktoré je pre verejnosť lákavé a ktoré poskytuje:

- ▶ dostatočný priestor na uchovávanie a prístupňovanie knižničných fondov,
- ▶ vhodný, pohodlný a príťažlivý priestor, aby mohla verejnosť čo najlepšie využívať knižničné služby,

- ▶ pokojné miesto na štúdium a čítanie,
- ▶ miesto na stretávanie skupín rôznych veľkostí,
- ▶ primeraný priestor pre personál knižnice, aby mohol plniť svoje povinnosti v účelne zariadenom a pohodlnom prostredí,
- ▶ hračky a zóny na hranie, ktoré môžu byť dostupné vo vyčlenených priestoroch pre deti,
- ▶ zariadenia s počítačovými hrami, oddychové zóny s pohodlnými sedadlami a televízne alebo plazmové obrazovky, ktoré môžu byť dostupné v priestoroch vyčlenených pre mládež,
- ▶ veľkosťou primeraný a flexibilný priestor pre budúci rozvoj knižnice.

Vnútri knižnice by sa mala udržiavať príjemná teplota pomocou účinného kúrenia a klimatizácie. Regulácia vlhkosti pomáha ochraňovať knižničný fond a zároveň zvyšuje komfort knižnice. Väčšie knižnice môžu mať vo svojej budove zriadenú aj kaviareň (a menšie knižnice môžu sprístupňovať predajné automaty), ktorá je otvorená buď počas otváracích hodín knižnice, alebo pri zvláštnych príležitostiach. Takéto kaviarne v budovách knižníc prevádzkujú často súkromné firmy.

- ▶ Knižnica Tower Hamlets v Londýne vo Veľkej Británii predstavila *Stredisko nápadov*, ktoré zahŕňa aj kaviarne ako súčasť nového ponímania knižničných služieb. Dostupné na internete: <http://www.ideastore.co.uk/>.
- ▶ V Singapure sa zavádza koncepcia „knižníc životného štýlu“. Zahŕňajú kaviarne, miesta na počúvanie hudby a vybavenie na komunikáciu vo virtuálnej komunite pre študentov. Všetky knižnice sú otvorené sedem dní v týždni.

### 3.10.8 Elektronické a audiovizuálne vybavenie

Jednou z hlavných úloh verejnej knižnice je preklenúť priepasť medzi informačne bohatými a informačne chudobnými. Táto úloha zahŕňa poskytovanie prístupu k potrebnému elektronickému, počítačovému a audiovizuálnemu vybaveniu (napr. osobné počítače s prístupom na internet, verejne prístupné online katalógy, čítačky mikrofilmov, audio a MP3 prehrávače, dataprojektory a špeciálne zariadenia pre zrakovo a telesne postihnutých). Prístup do bezdrôtovej siete (wi-fi) by mal byť dostupný v celej knižnici rovnako ako elektrické zásuvky na zapojenie ostatných počítačov. Elektrické a počítačové siete by mali byť moderné, ľahko prístupné pre manipuláciu a pre prípadné budúce zmeny a musia sa pravidelne kontrolovať.

### **3.10.9 Bezpečnosť**

Knižnica by mala urobiť všetko pre to, aby bola bezpečným miestom pre verejnosť aj personál. V knižnici by mali byť nainštalované dymové a požiarne hlásiče a zabezpečená ochrana personálu, fondov i vybavenia. Umiestnenie hasiacich prístrojov a núdzových východov musí byť zreteľne vyznačené. Personál by mal absolvovať školenia o poskytovaní prvej pomoci a všetky zdravotnícke pomôcky prvej pomoci majú byť ľahko dostupné. Pravidelne by sa mali vykonávať evakuačné cvičenia. Vedenie knižnice by malo v spolupráci s bezpečnostnými zložkami pripraviť evakuačný plán pre prípad vážnych udalostí (napr. požiar).

### **3.10.10 Parkovanie**

Tam, kde zákazníci knižnice prichádzajú do knižnice osobnými autami, má byť pri knižnici alebo blízko nej zriadené bezpečné, dobre osvetlené a dostatočne veľké parkovisko so zreteľným označením parkovacích miest pre telesne postihnutých. Ak sú bežným spôsobom dopravy bicykle, mali by byť pred knižnicou nainštalované bezpečné stojany na odkladanie bicyklov.

## ZDROJE

*Toward Equality of Access: The Role of Public Libraries in Addressing the Digital Divide* [K rovnosti prístupu: Úloha verejných knižníc pri odstraňovaní digitálnej priepasti] [online]. Seattle : Bill & Melinda Gates Foundation, 2004 [cit. 2011-09-23]. Dostupné na internete: <<http://www.ims.gov/assets/1/AssetManager/Equality.pdf>>.

*Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind* [Schválené odporúčania pre vypracovanie národných štandardov pre služby knižníc pre nevidiacich]. Edited by F. Cylke et al. The Hague : IFLA, 1983. 12 p.

*Guidelines for library services to deaf people* [Smernica pre služby knižníc sluchovo postihnutým osobám] : IFLA Professional reports #62 [online]. Edited by J. M. Day. 2nd ed. The Hague : IFLA, 2000 [cit. 2011-09-26]. Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-62e.pdf>>.

DE JAGER, K., NASSIMBENI, M. Information Literacy in Practice: engaging public library workers in rural South Africa [Informačná gramotnosť v praxi: zapojenie pracovníkov verejných knižníc vo vidieckych oblastiach Južnej Afriky]. In *IFLA Journal*, ISSN 0340-0352, 2007, vol. 33, no. 4, p. 313-322.

*EBSCO Publishing customer success center* [Centrum úspešnosti pre zákazníkov vydavateľstva EBSCO] [online]. Ipswich (Massachusetts, USA) : EBSCO Publishing [cit. 2011-09-26]. Dostupné na internete: <<http://www.ebscohost.com/customerSuccess/default.php>>.

FASICK, A. M., HOLT, L. E. *Managing children's services in the public library* [Manažment knižničných služieb pre deti vo verejnej knižnici]. Westport, (Connecticut, USA) : Libraries Unlimited, 2007. 264 p. ISBN 978-1591584124.

*The IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto* [Manifest IFLA/UNESCO o multikultúrnej knižnici] [online]. The Hague : IFLA, 2007 [cit. 2011-09-26]. Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>>.

*The Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers* [Smernica pre knižničné služby pre nemluvňatá a batolátá] [online]. The Hague : IFLA, 2007 [cit. 2011-09-26]. Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep100.pdf>>.



*Guidelines for Children's Libraries Services* [Smernica pre služby detských knižníc] [online]. The Hague : IFLA, 2003 [cit. 2011-09-26].

Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-childrens-library-services>>.

*The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final report of the IFLA project under the Section of Public Libraries* [Úloha knižníc v celoživotnom vzdelávaní. Záverečná správa projektu Sekcie verejných knižníc IFLA] [online]. The Hague : IFLA, 2003 [cit. 2011-09-26].

Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/en/publications/the-role-of-libraries-in-lifelong-learning>>.

*Meeting User Needs: A checklist for best practice produced by section 8 - public libraries section of IFLA* [Uspokojovanie potrieb používateľov: zoznam osvedčených postupov zostavených sekciou 8 - Sekciou verejných knižníc IFLA] [online]. The Hague : IFLA, 2008 [cit. 2011-09-26].

Dostupné na internete:

<[http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg\\_UN-Checklist.pdf](http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf)>.

*Multicultural communities: guidelines for library services* [Multikultúrne komunity: smernica pre knižničné služby] [online]. 3rd ed. The Hague : IFLA, 2009 [cit. 2011-09-26]. Dostupné na internete:

<<http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>>.

*The IFLA/UNESCO School Library Guidelines 2002* [Smernica IFLA/UNESCO pre školské knižnice] [online]. The Hague : IFLA, 2002 [cit. 2011-09-26]. Dostupné na internete:

<<http://www.ifla.org/en/publications/the-iflaunesco-school-library-guidelines-2002>>.

*Libraries for the blind in the information age: Guidelines for development* [Knižnice pre nevidiacich v informačnom veku: Smernica pre rozvoj]. Edited by R. Kavanaugh, B.C. Sköld [online]. The Hague : IFLA, 2005 [cit. 2011-09-26]. Dostupné na internete:

<<http://archive.ifla.org/VII/s31/pub/Profrep86.pdf>>.

*Information literacy: International perspectives* [Informačná gramotnosť: medzinárodné perspektívy]. Edited by J. Lau. Munich: K.G. Saur, 2008. 160 p. ISBN 978-3-598-22037-1.

LI, J. *The Public Library and citizens' information literacy education in China: a case study of Wuhan area, China* [Verejná knižnica a vzdelávanie občanov k informačnej gramotnosti v Číne: prípadová štúdia z čínskej oblasti Wuhan]. In *Proceedings of 68th IFLA General Conference and Council* [online]. 2002 [cit. 2011-09-26]. Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/IV/ifla68/papers/039-098e.pdf>>.

LESK, M. *Understanding digital libraries* [Význam digitálnych knižníc]. Amsterdam : Elsevier, 2005. 456 p. ISBN 978-1-55860-924-2.

McMENEMY, D., POULTER, A. *Delivering digital services: A handbook for public libraries and learning centres* [Poskytovanie digitálnych služieb: príručka pre verejné knižnice a vzdelávacie centrá]. London: Facet Publishing, 2005. 184 p. ISBN 1-85604-510-2.

*Building a successful customer-service culture: A guide for library and information managers* [Budovanie úspešnej kultúry poskytovania služieb zákazníkom: sprievodca pre knižničných a informačných manažérov]. Edited by M. Melling, J. Little. London : Facet Publishing, 2002. 224 p. ISBN 978-1-85604-449-3.

*Guidelines for Library Services for Young Adults* [Smernica pre knižničné služby pre mládež] : IFLA Professional reports #107. Edited by P. Muller, I. Chew [online]. The Hague : IFLA, 2008 [cit. 2011-09-26]. Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/Profrep107.pdf>>.

LEHMANN, V., LOCKE, J. *Guidelines for library services to prisoners* [Smernica pre knižničné služby pre väzňov] : IFLA Professional reports #34 [online]. 3rd ed. The Hague : IFLA, 2005 [cit. 2011-09-27]. Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf>>.

MAYO, D. *Technology for results: Developing service-based plans* [Technológia pre výsledky: Rozvoj služieb na základe plánov]. Chicago : American Library Association, 2005. 184 p. ISBN 978-0-8389-3550-7.

NIELSEN, G.S., IRVALL, B. *Guidelines for library services to persons with dyslexia* [Smernica pre knižničné služby pre osoby s dyslexiou] : IFLA Professional reports #70 [online]. The Hague : IFLA, 2001 [cit. 2011-09-27]. Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-70e.pdf>>.

PANELLA, N. M. et al. *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in longterm care facilities* [Smernica pre knižnice poskytujúce služby nemocničným pacientom a starým a zdravotne postihnutým osobám v zariadeniach s dlhodobou starostlivosťou] : IFLA Professional reports #61 [online]. The Hague : IFLA, 2000 [cit. 2011-09-27]. Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf>>.

*Long Overdue: A Fresh Look at Public Attitudes About Libraries in the 21st Century* [Dlho očakávaný: Nový pohľad na verejnú mienku o knižniciach v 21. storočí] [online]. New York : Public Agenda, 2006 [cit. 2011-09-27]. Dostupné na internete: <[http://www.publicagenda.org/files/pdf/Long\\_Overdue.pdf](http://www.publicagenda.org/files/pdf/Long_Overdue.pdf)>.

*The Reading Agency* [Agentúra na podporu čítania] [online]. London : Reading Agency (n.d.) [cit. 2011-09-27]. Dostupné na internete: <<http://www.readingagency.org.uk/>>.

ROSS, C., McKECHNIE, L., ROTHBAUER, P. *Reading matters: What the research reveals about reading, libraries and community* [Otázky čítania: Čo dokazuje výskum o čítaní, knižniciach a komunite]. Westport, (Connecticut, USA) : Libraries Unlimited, 2006. 288 p. ISBN 978-1591580669.

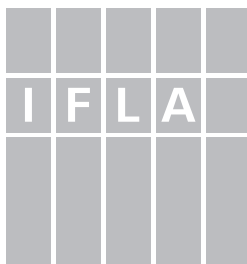
*International and comparative disability law web resources* [Internetové zdroje o medzinárodnom a porovnávacom práve pre zdravotne postihnutých] [online]. Syracuse, (New York, USA) : Syracuse University College of Law (n.d.) [cit. 2011-09-27]. Dostupné na internete: <<http://www.law.syr.edu/library/electronic-resources/legal-research-guides/humanrights.aspx>>.

*UNESCO Launches a Community Information Literacy Project at the Tunapuna Public Library* [UNESCO zahajuje komunitný projekt zvyšovania informačnej gramotnosti vo verejnej knižnici v Tunapuna] [online]. Paris : UNESCO 2006 [cit. 2011-09-27]. Dostupné na internete: <[http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL\\_ID=23864&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=23864&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)>.

*Library services to indigenous populations: Viewpoints & resources* [Knižničné služby pre pôvodné obyvateľstvo: Uhly pohľadu a zdroje]. Edited by K. Webster et al. Chicago : Office for Literacy and Outreach Services, American Library Association, 2005. 64 p. ISBN 978-0838983164.

WEIBEL, M.C. *Adult learners welcome here: A handbook for librarians and literacy teachers* [Dospelí študenti sú u nás vítaní: príručka pre knihovníkov a pedagógov informačnej gramotnosti]. New York: Neal-Schuman Publishers, 2007. 300 p. ISBN 978-1555705787.

## 4. BUDOVANIE FONDÓV



**SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY VEREJNÝCH KNIŽNÍC  
2010**



## 4. BUDOVANIE FONDŮV

*„Špecifické služby a materiály sa musia poskytovať tým používateľom, ktorí nemôžu, z akéhokoľvek dôvodu, využívať bežné služby a materiály, napríklad jazykovým menšinám, postihnutým osobám, ľuďom v nemocniciach alebo vo väzení.*

*Všetky vekové skupiny musia v knižnici nájsť materiály zodpovedajúce ich potrebám. Knižničné zbierky a služby musia zahŕňať všetky druhy príslušných médií a moderných technológií, ako aj tradičných materiálov. Vysoká kvalita a prispôbenie miestnym potrebám a podmienkam sú podstatné. Materiály musia odrážať súčasné trendy a vývoj spoločnosti, rovnako ako históriu ľudského úsilia a predstavivosti.*

*Zbierky a služby by nemali podliehať žiadnej forme ideologickej, politickej alebo náboženskej cenzúry, ani komerčným tlakom.*

*(Manifest IFLA / UNESCO o verejných knižniciach, 1994)*

### 4.1 Úvod

Verejná knižnica by mala poskytovať rovnaký prístup k širokej škále zdrojov, aby uspokojila potreby zákazníkov knižnice, týkajúce sa vzdelávania, informácií, voľného času a osobného rozvoja. Knižnica by mala poskytovať prístup ku kultúrnemu dedičstvu spoločnosti a rozvíjať rozmanité kultúrne zdroje, skúsenosti a zážitky. Tento cieľ jej pomôže dosiahnuť neustála interakcia a spolupráca s miestnou komunitou.

### 4.2 Stratégia budovania fondu

Každý systém verejných knižníc si vyžaduje písomne spracovanú stratégiu budovania knižničného fondu, schválenú nadriadeným orgánom knižnice. Táto stratégia by mala zaručiť jednotný prístup k udržiavaniu a rozvoju knižničných zbierok a prístup k informačným zdrojom.

Je dôležité knižničný fond priebežne doplňovať, aby si zákazníci knižníc mohli vybrať stále nové materiály a boli uspokojené ich požiadavky na nové služby a meniace sa používateľské návyky. So zreteľom na súčasný technologický pokrok musí stratégia odrážať nielen fondy knižnice, ale aj taktiku sprístupňovania informácií z celého sveta.

Stratégia by mala byť založená na knižničných štandardoch vypracovaných odborníkmi z oblasti knihovníctva a zohľadňovať potreby a záujmy miestneho

obyvateľstva i rozmanitosť spoločnosti. Stratégia budovania knižničného fondu by mala definovať cieľ, rozsah a obsah fondu, ako aj prístup k externým zdrojom.

- ▶ Akvizičnú politiku niektorých knižníc v Ruskej federácii pomáha určovať Rada čitateľov.

#### 4.2.1 Obsah stratégie

Z hľadiska obsahu môže byť stratégia zostavená tak, že postupuje od vyhlásení univerzálneho charakteru, ktoré sa týkajú všetkých knižníc, cez všeobecnejšie ustanovenia, ktoré sa vzťahujú na jednotlivé krajiny alebo regióny, až po vyhlásenia špecifické pre konkrétne knižničné služby. Mali by v nej byť zahrnuté nasledujúce prvky:

- ▶ **univerzálne**
  - ▶ článok XIX *Deklarácie ľudských práv*,
  - ▶ vyhlásenia IFLA týkajúce sa slobody prístupu k informáciám <<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-statement-on-librariesand-intellectual-freedom>>,
  - ▶ vyhlásenia IFLA týkajúce sa intelektuálnej slobody a slobodného prístupu ku knižničným zbierkam <<http://www.ifla.org/en/publications/intellectual-freedom-statements-by-others>>,
  - ▶ uznanie slobodného prístupu k informáciám <<http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>>,
  - ▶ uznanie medzinárodných konvencií a dohôd o autorských právach <<http://archive.ifla.org/documents/infopol/copyright/ucc.txt>>,
  - ▶ *Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach* <<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>>;
- ▶ **všeobecné**
  - ▶ cieľ stratégie budovania fondu a jej vzťah k stratégii rozvoja knižničných služieb,
  - ▶ dlhodobé a krátkodobé ciele,
  - ▶ taktika sprístupňovania,
  - ▶ história fondu a/alebo knižničných služieb,
  - ▶ vymedzenie príslušnej legislatívy;



#### ► špecifické

- analýza potrieb komunity,
- priority knižničných služieb,
- charakteristika fondu vrátane špeciálnych zbierok a dokumentov určených na osobitné potreby (multikultúrne materiály, materiály pre rozvoj gramotnosti a fondy pre ľudí s postihnutím),
- princípy a metódy výberu a vyradovania,
- rozdelenie rozpočtu,
- zodpovednosť za dopĺňovanie, výber a vyradovanie zbierok v rámci organizácie,
- prístup k elektronickým zdrojom vrátane online prístupu k periodikám, databázam a iným informačným zdrojom,
- úloha knižnice ako elektronickej brány k informáciám,
- spolupráca s inými knižnicami a organizáciami,
- stratégia ochrany a uchovávaní fondov,
- kontrolné a revízne požiadavky – získavanie, evidencia, kontrola, vyradovanie, predaj alebo likvidácia zbierok,
- finančná zodpovednosť,
- získavanie darov,
- postup pri vybavovaní sťažností a problémov súvisiacich s knižničným fondom,
- plán správy fondov s uvedením súčasných i budúcich potrieb zbierok,
- posúdenie a vyhodnotenie stratégie.

Uvedený zoznam nie je kompletným zoznamom prvkov, ale len výberom niektorých, ktoré by mali byť v stratégii zahrnuté.

### 4.3 Rozsah fondov

Verejná knižnica by mala poskytovať široký výber materiálov v rôznych formách a v dostatočnom množstve, aby tak uspokojila potreby a záujmy komunity. Kultúra miestnej komunity a celej spoločnosti sa musí premietnuť do fondov knižnice. Verejné knižnice musia uplatňovať trendy nových foriem a metód sprístupňovania informácií. Všetky informácie by mali byť čo najrýchlejšie dostupné, bez ohľadu na ich formu. Veľký význam má rozvoj miestnych informačných zdrojov.

- V knižnici Can Casacuberta v Badalone môžu zákazníci knižnice sledovať dianie a dozvedieť sa viac o knižnici na rôznych sociálnych sieťach. Dostupné na internete:< <http://cancasacuberta.blogspot.com>>.
- Internetová verejná knižnica (Internet Public Library) je verejnou organizáciou, ktorá poskytuje služby a prostredie na štúdium a vzdelávanie. Doteraz evidujú tisícky študentov a dobrovoľníkov z radov knižnič-

ných a informačných profesionálov, podieľajúcich sa na zodpovedaní otázok v rámci referenčnej služby *Opýtaj sa ipl2 knihovníka* a na návrhu, budovaní, tvorbe a uchovávaní zbierok ipl2. Je to len zásluha týchto študentov a dobrovoľníkov, že sa ipl2 naďalej darí.

Dostupné na internete: <<http://www.ipl.org>>.

- ▶ Mnohé knižnice v USA, napríklad regionálna knižnica Tarrant County Library v Texase, umiestňujú na internet zdroje, ktoré si môžu zákazníci knižnice stiahnuť prostredníctvom internetu. Knižničné karty poskytujú online prístup k vysokoškolským študijným materiálom a certifikovaným skúškam, zvukovým a animovaným knihám dostupným na webovej stránke knižnice a zvukovým knihám na stiahnutie.

### 4.3.1 Knižničný fond

V typickej verejnej knižnici môžu byť zastúpené rozličné kategórie knižničných materiálov, z ktorých je čoraz viac elektronických. Nasledujúci zoznam kategórií nie je vyčerpávajúci:

- ▶ beletria a populárno-náučná literatúra pre dospelých, mládež a deti,
- ▶ referenčné materiály,
- ▶ prístup k databázam,
- ▶ časopisy,
- ▶ miestne, regionálne a celoštátne noviny,
- ▶ komunitné informácie,
- ▶ celoštátne vládne informácie, vrátane informácií týkajúcich sa miestnej správy,
- ▶ ekonomické informácie a informácie pre obchodný a podnikateľský sektor,
- ▶ pramene k miestnej histórii,
- ▶ genealogické pramene,
- ▶ zdroje v primárnom jazyku miestnej komunity,
- ▶ zdroje v alternatívnych jazykoch miestnej komunity,
- ▶ zdroje v iných jazykoch,
- ▶ hudobniny,
- ▶ počítačové hry,
- ▶ hračky,
- ▶ hry a skladačky,
- ▶ študijné materiály.

### 4.3.2 Formáty (fyzická forma dokumentov)

Vo fonde verejnej knižnice majú byť zastúpené tieto formáty materiálov, hoci ich zoznam nie je úplný, pretože neustále vznikajú nové:

- ▶ knihy v pevnej aj mäkkej väzbe a elektronické knihy,
- ▶ brožúry a materiály s krátkou životnosťou,
- ▶ noviny a časopisy vrátane súborov výstrižkov v tlačenej a online forme,
- ▶ digitálne informácie sprístupňované prostredníctvom internetu,
- ▶ online databázy,
- ▶ softvérové programy,
- ▶ mikrofilmy,
- ▶ magnetofónové pásky, kazety a kompaktné disky (CD) vrátane formátov na stiahnutie,
- ▶ digitálne univerzálne disky (DVD) vrátane formátov na stiahnutie,
- ▶ videokazety,
- ▶ materiály tlačené veľkým písmom,
- ▶ materiály v Braillovom písme,
- ▶ zvukové knihy a nahrávky vrátane formátov na stiahnutie ,
- ▶ MP3,
- ▶ umelecké diela a plagáty.

### 4.3.3 Pomôcky pri výbere

So zreteľom na širokú škálu dostupných zdrojov verejné knižnice využívajú pri výbere pomôcky na rozpoznanie osvedčených alebo zásadných materiálov vo všetkých formách. Nasledujúci zoznam pomôcok používaných pri výbere nie je úplný:

- ▶ bibliografie,
- ▶ zoznamy výhercov autorských súťaží, odporúčané tituly alebo námety na základný fond,
- ▶ adresáre periodických publikácií z určitej tematickej oblasti,
- ▶ recenzie,
- ▶ katalógy vydavateľstiev, letáky a oznámenia,
- ▶ knižné veľtrhy.

## 4.4 Budovanie fondov

Fondy sú doplnkom služieb a nemali by sa chápať samoúčelne ako cieľ, pokiaľ nie je ich hlavným cieľom ochrana a uchovanie zdrojov pre budúce generácie. Rozsiahly fond nemusí byť synonymom kvalitného fondu, čo platí najmä v dnešnom digitálnom svete. Oveľa dôležitejšie ako veľký fond je to, aby fond zohľadňoval potreby miestnej komunity.

Veľkosť fondu je podmienená mnohými faktormi – priestorom, finančnými prostriedkami, počtom obyvateľov v spádovej oblasti verejnej knižnice, vzdialenosťou knižnice od iných knižníc, regionálnou úlohou fondu, prístupom k elektronickým zdrojom, miestnymi potrebami, mierou akvizície a vyradovania knižničných jednotiek i stratégiou výmeny fondov s inými knižnicami.

#### 4.4.1 Kritériá budovania fondu

Pri budovaní fondu by sa mali uplatniť tieto kritériá:

- ▶ taký rozsah zdrojov, aby uspokojil potreby všetkých členov komunity,
- ▶ zdroje na rôznych médiách, ktoré umožnia všetkým členom komunity využívať služby knižnice,
- ▶ dopĺňovanie nových titulov,
- ▶ dopĺňovanie nových kníh a ďalších materiálov,
- ▶ široká škála žánrov beletrie a populárno-náučnej literatúry,
- ▶ sprístupňovanie netlačených zdrojov,
- ▶ prístup k externým zdrojom, napríklad k informačným zdrojom knižníc iných inštitúcií, elektronickým zdrojom, miestnym organizáciám, štátnym inštitúciám alebo k zdrojom ústnej slovesnosti a kultúrnych tradícií komunity,
- ▶ vyradovanie starých, opotrebovaných a zastaraných kníh, netlačených zdrojov a informačných prameňov.

Mnohé knižnice uverejňujú stratégiu budovania knižničného fondu na webových stránkach knižnice. Pri hľadaní vhodného modelu si zvolte takú knižnicu, ktorá poskytuje svoje služby porovnateľnému množstvu obyvateľov a je podobná svojou veľkosťou i zameraním na zákazníkov knižnice.

- ▶ Univerzitná knižnica v Cambridge vo Veľkej Británii vydala súbor stratégií budovania knižničného fondu pre typ knižnice, ktorá poskytuje svoje služby kombinovaným spôsobom zároveň verejnosti aj akademickej obci univerzity. Dostupné na internete: <<http://www.lib.cam.ac.uk>>.
- ▶ Knižnice v americkej Pasadene a v Newarku ponúkajú modely budovania knižničných fondov stredne veľkých až väčších mestských knižníc. Dostupné na internete:  
<<http://ww2.cityofpasadena.net/LIBRARY/collection.asp>>;  
<<http://www.npl.org/Pages/AboutLibrary/colldevpol06.html>>.

## 4.5 Zásady udržiavania fondov

Každá verejná knižnica má nezávisle od svojej veľkosti obsahovať materiály na rôznych médiách. Udržiavanie fondu sa týka všetkých materiálov, bez ohľadu na typ média. Materiály, ku ktorým je voľný prístup, by mali byť fyzicky v dobrom stave a mali by obsahovať aktuálne informácie. Menší a veľmi kvalitný fond sa bude v konečnom dôsledku využívať viac ako rozsiahly fond s vysokým podielom starých, opotrebovaných či zastaraných materiálov, v ktorom sa novšie tituly strácajú medzi priemernými dokumentmi. Pri používaní zastaraných informačných materiálov môže zákazník knižnice získať nepresné informácie.

Materiály v digitálnej forme dopĺňajú fondy tlačených materiálov a v určitých oblastiach ich nahrádzajú. Referenčné materiály a periodiká v elektronických databázach a na webových stránkach môžu byť progresívnou a preferovanou alternatívou k tlačeným formátom.

### 4.5.1 Dopĺňovanie fondov a vyradovanie

Knižničný fond je dynamická veličina, ktorá si vyžaduje dopĺňovanie nových a vyradovanie starých materiálov, aby si udržala vhodnú ponuku pre miestnu komunitu a prijateľnú úroveň aktuálnosti.

Dopĺňovanie dokumentov je oveľa dôležitejšie ako veľkosť fondu. Miera akvizície závisí často od výšky rozpočtových prostriedkov alebo od dohodnutých zmluvných podmienok s dodávateľmi, no môžu ju ovplyvňovať aj ďalšie faktory:

- ▶ dostupnosť materiálov vydaných v miestnych jazykoch,
- ▶ počet obyvateľov, ktorým knižnica slúži,
- ▶ miera využívania knižničných služieb,
- ▶ multikultúrna a jazyková rozmanitosť,
- ▶ vekové zloženie populácie,
- ▶ osobitné potreby  
(napr. ľudí so zdravotným postihnutím alebo starších osôb),
- ▶ prístup k online informáciám.

Vyradovanie je rovnako dôležitou súčasťou udržiavania knižničných fondov. Pri vyradovaní by sa mali uplatňovať tieto kritériá:

- ▶ málo využívané alebo nevyužívané materiály,
- ▶ duplicitné materiály vo viacerých častiach fondu,
- ▶ opotrebované a poškodené materiály,
- ▶ zastarané alebo nepodstatné materiály.

Vyradené materiály môžu byť znehodnotené alebo predané. Vyradením materiálov sa uvoľňuje priestor pre nové materiály a navyše sa udržiava kvalita knižničného fondu.

#### **4.5.2 Rezervné fondy**

Niekedy môže byť nevyhnutné udržiavať zbierky starších a menej používaných kníh v skladových priestoroch, ktoré nie sú priamo prístupné verejnosti. Zvyčajne ide o materiály, ktoré sa v súčasnosti alebo budúcnosti môžu využívať, no nedajú sa nahradiť alebo neexistujú v iných vydaniach. Môže sa to týkať špeciálnych tematických zbierok, ktoré sa všeobecne používajú v obmedzenom rozsahu, alebo beletrie, ktorá už nie je v predaji. Materiály, ktoré obsahujú zastarané informácie alebo sú v zlom stave a dajú sa nahradiť, treba z rezervného fondu vyradiť. Je prospešné udržiavať rezervný fond v spolupráci s inými knižnicami. Starostlivosť o rezervný fond by mala byť pravidelná a priebežná. Dostupnosť obrovského množstva informácií na internete a v elektronických zdrojoch znižuje potrebu verejných knižníc uchovávať rozsiahle rezervné fondy.

#### **4.5.3 Medziknižničné výpožičky**

Žiadna knižnica alebo knižničná služba nemôže byť z hľadiska knižničného fondu sebestačná. Efektívny a účinný medziknižničný výpožičný systém by mal byť dôležitou zložkou každej verejnej knižnice. Pre knižnice s viacerými pobočkami znamená pravidelná medziknižničná výmena fondov maximálne využitie knižničného fondu a zákazníkom knižnice umožňuje vybrať si z väčšej a rozmanitejšej ponuky titulov.

Mnohé knižnice s viacerými obslužnými miestami (niekedy nazývanými pobočky knižnice) majú pohyblivé knižničné fondy. Cirkulujúce materiály už nebudú patriť na jedno obslužné miesto, ale zostávajú v knižnici, do ktorej sa zákazníci knižnice vracajú. Takýmto spôsobom sa knižničný fond oživuje, šetrí sa čas pri preprave fondu do domovskej knižnice a znižuje sa manipulácia s materiálmi knižnice.

### **4.6 Štandardy pre fondy**

Na veľkosť fondov sa vzťahujú isté štandardy, ktoré sa môžu meniť podľa miestnych a finančných podmienok. Tam, kde sú finančné prostriedky prísne obmedzené, možno považovať navrhované štandardy za cieľové ukazovatele.

V takom prípade by mala mať knižnica vypracovanú strednodobú i dlhodobú stratégiu, ako bude postupovať pri dosahovaní uvedených štandardov v budúcnosti.

- ▶ Podľa všeobecného pravidla by mal základný fond obsahovať v prepočte 2 – 3 knižničné jednotky na 1 obyvateľa. Pri väčšom počte obyvateľov, ktorých knižnica obsluhuje (100 000 a viac), sa môže tento prepočet zvýšiť.
  - ▶ Štandardy pre verejné knižnice v Queenslande v Austrálii odporúčajú 3 knižničné jednotky na 1 obyvateľa pri počte obyvateľov do 50 000 a 2 – 3 knižničné jednotky na 1 obyvateľa pri počte obyvateľov nad 50 000.
  - ▶ Štandardy pre verejné knižnice na Floride v USA odporúčajú minimálne 3 knižničné jednotky na 1 obyvateľa pri počte obyvateľov do 25 000 a 2 knižničné jednotky na 1 obyvateľa pri počte obyvateľov nad 25 000.
- ▶ Minimálny rozsah fondu pre najmenšie obslužné miesto (pobočku knižnice) by nemal byť menší ako 2 500 knižničných jednotiek.
  - ▶ Štandardy pre verejné knižnice v Queenslande v Austrálii odporúčajú minimálny rozsah fondu 2 500 knižničných jednotiek, nezávisle od počtu obyvateľov.
  - ▶ Štandardy pre verejné knižnice na Floride v USA odporúčajú minimálny rozsah fondu 10 000 knižničných jednotiek.

Aj najmenší fond by mal obsahovať materiály pre deti, beletriu a literatúru faktu pre dospelých v rovnakom pomere. Pri väčšom rozsahu fondu narastá percentuálny podiel titulov spadajúcich do literatúry faktu. Tieto pomery sa môžu meniť podľa potrieb miestnej komunity a úloh verejnej knižnice.

Je dôležité vybudovať aj primerané fondy pre mládež (pozri *Smernica IFLA pre knižničné služby pre mládež*). V prípade, že knižnica plní výchovno-vzdelávaciu úlohu, malo by sa to odraziť na zložení jej fondu.

Tam, kde nie sú k dispozícii spoľahlivé štatistické údaje o obyvateľstve, treba použiť alternatívne metódy stanovenia štandardov. Základom pre vypracovanie štandardov týkajúcich sa rozsahu fondu môže byť odhadovaná veľkosť obsluhovanej komunity, veľkosť knižnice a počet súčasných a potenciálnych zákazníkov knižnice. Pri určovaní cieľových hodnôt rozsahu fondu a prostriedkov potrebných na jeho udržiavanie môže pomôcť porovnanie s inými knižnicami, ktoré poskytujú služby komunitám podobnej veľkosti a zloženia.

## 4.7 Štandardy pre elektronické informačné zariadenia

Na sprístupňovanie informačných technológií, konkrétne počítačových staníc a pripojenia na internet sa vzťahujú nasledujúce štandardy.

- ▶ V Kanade je štandardom 1 verejne prístupný počítač na 5 000 obyvateľov.
- ▶ V Queenslande v Austrálii sa odporúča sprístupňovať počítačové stanice takto:
  - ▶ pri počte obyvateľov do 200 000 – 1 osobný počítač na 5 000 ľudí,
  - ▶ pri počte obyvateľov nad 200 000 – 1 osobný počítač na 2 500 ľudí,
  - ▶ tieto štandardy zároveň odporúčajú, aby malo najmenej 75% verejných osobných počítačov pripojenie na internet a všetky by mali mať pripojenie k tlačiarňami.
- ▶ Verejné knižnice na Floride v USA odporúčajú najmenej 1 verejný osobný počítač na každých 3 000 obyvateľov, pričom by mali mať všetky verejné osobné počítače pripojenie na internet.

## 4.8 Plán budovania fondov v nových knižniciach

Pri budovaní fondov v novovzniknutých knižniciach treba vychádzať z demografických údajov o komunitách, v ktorých budú knižnice pôsobiť. Odporúča sa vypracovať miestne a regionálne štandardy, aby sa zohľadňovali zmeny v populácii, ktorej má nová knižnica slúžiť. Štandardy, ktoré uvádzame v ďalšom texte, sa vzťahujú na jednotlivé fázy budovania fondov v nových knižniciach.

### 4.8.1 Zriaďovacia fáza

V nových knižniciach by sa mal zriadiť základný fond, aby mohol slúžiť širokej verejnosti v celej oblasti ich pôsobenia. V tejto fáze by mal byť cieľom skôr dostatočný rozsah kvalitných zdrojov zameraných na uspokojenie hlavných potrieb, nie ich komplexné pokrytie. V tomto období by sa mala maximálne využívať medziknižničná výpožičná služba ako doplnok k budovaným fondom. V niektorých krajinách sa na doplnenie lokálneho fondu využívajú materiály z národných alebo regionálnych knižníc. Táto fáza by mala zahŕňať aj zabezpečenie prístupu k tlačným a digitálnym informačným zdrojom.



#### **4.8.2 Konsolidačná fáza**

V tejto fáze je cieľom zabezpečiť rast fondu z hľadiska veľkosti, rozmanitosti a kvality. Pritom treba brať do úvahy osobitné podmienky populácie a fondy rozvíjať tak, aby čo najviac uspokojovali potreby verejnosti, ktorej poskytuje knižnica svoje služby. Počas konsolidácie sa začína uplatňovať faktor vyradovania kníh, čo znamená, že miera rastu fondu sa znižuje podľa toho, či sú vyradované knižničné jednotky kompenzované prírastkami.

#### **4.8.3 Fáza ustáleného stavu**

V tejto fáze fondy uspokojujú potreby komunity z hľadiska kvality, rozmanitosti aj množstva. Kvalita fondov sa udržuje vyrovnanou mierou dopĺňovania a vyradovania. Nové typy formátov sa začleňujú do fondov hneď, ako sú dostupné. Využívanie informačných technológií umožňuje prístup k čo najširšiemu rozsahu zdrojov.

#### **4.8.4 Tvorba informačného obsahu**

Knižnica by sa mala stať tvorcom informačného obsahu a uchovávateľom kultúrnych zdrojov miestnej komunity. To zahŕňa vydávanie informačných príručiek a vytváranie webových stránok s informáciami o knižnici alebo o tlačených materiáloch uchovávaných knižnicou. Knižnica sa tak stáva elektronickou bránou. Knižnica by mala plniť funkciu sprievodcu po obsahu dostupnom na internete, a to odporúčaním užitočných webových stránok a iných materiálov, ktoré sú dostupné online.

- ▶ Osem verejných knižníc vo Velje v Dánsku spolupracuje na udržiavaní webových stránok o všetkých kultúrnych podujatiach v regióne. Podporujú viac ako 2 000 miestnych organizácií a poskytujú im svoje webové stránky na propagovanie ich činnosti. Dostupné na internete: <<http://www.netopn.dk>>.

#### **4.9 Miery dopĺňovania a vyradovania**

Pre budovanie základného fondu v zavedenej knižnici možno použiť štandardy na mieru dopĺňovania a vyradovania.

Vzorový prepočet miery doplňovania knižničných fondov:

Počet obyvateľov	na 1 obyv./rok	na 1000 obyv./rok
Menej ako 25 000	0,25	250
25 000 – 50 000	0,225	225
Nad 50 000	0,20	200

Nasledujúce príklady uvádzajú odporúčanú veľkosť knižničného fondu pre komunity rôznych veľkostí.

#### **Príklad 1**

- ▶ Knižničné služby pre komunitu so 100 000 obyvateľmi
- ▶ Priemerný fond 200 000 zväzkov
- ▶ Ročná miera doplňovania 20 000 zväzkov

#### **Príklad 2**

- ▶ Knižničné služby pre komunitu s 50 000 obyvateľmi
- ▶ Priemerný fond 100 000 zväzkov
- ▶ Ročná miera doplňovania 11 250 zväzkov

#### **Príklad 3**

- ▶ Knižničné služby pre komunitu s 20 000 obyvateľmi
- ▶ Priemerný fond 40 000 zväzkov
- ▶ Ročná miera doplňovania 5 000 zväzkov
  
- ▶ Štandardy pre verejné knižnice v Queenslande v Austrálii poskytujú mieru doplňovania knižničného fondu podľa veľkosti obsluhovanej populácie:
  - ▶ pri počte obyvateľov do 25 000 – 0,3 knihy na 1 obyvateľa za rok,
  - ▶ pri počte obyvateľov od 25 000 do 100 000 – 0,25 knihy na obyvateľa za rok,
  - ▶ pri počte obyvateľov nad 100 000 – 0,2 knihy na obyvateľa za rok.
- ▶ Verejné knižnice na Floride v USA odporúčajú ročne vyradiť najmenej 5% celkového počtu dostupných knižničných jednotiek a každý rok tento percentuálny podiel doplniť do knižničného fondu, aby sa udržal celkový rozsah fondu.

#### 4.9.1 Malé knižnice a mobilné (putovné) knižnice

Všeobecné odporúčané miery dopĺňovania nezodpovedajú potrebám malých a mobilných knižníc, ktoré majú veľkosť fondu obmedzenú. Všetky knižnice však musia mať určitý minimálny fond s dostatočným množstvom materiálov, z ktorých si zákazníci knižnice môžu vybrať. Miera dopĺňovania 250 knižničných jednotiek na 1 000 obyvateľov nemusí byť vhodná pre najmenšie knižničné zariadenia, v ktorých môžu byť v dôsledku priestorových obmedzení fondy zredukované pod odporúčaný minimálny počet 2 500 zväzkov. V týchto prípadoch by mala miera dopĺňovania, obnovy alebo výmeny zväzkov vychádzať skôr z veľkosti fondu než z počtu obyvateľov, ktorým knižnica poskytuje služby, čo predstavuje ročne 100% i viac. V tejto situácii má veľký význam efektívna medziknižničná výpožičná služba.

#### 4.9.2 Osobitné fondy

Všeobecné miery dopĺňovania a vyradovania nemusia platiť pre niektoré časti fondu, najmä pre špeciálne zbierky alebo za určitých podmienok. V týchto prípadoch sa musia v stratégii budovania fondu odrážať špeciálne potreby.

Príkladmi takýchto výnimiek sú:

- ▶ autochtónne zdroje – úlohou verejnej knižnice je uchovávať a propagovať zbierky týkajúce sa kultúry pôvodného obyvateľstva a zabezpečovať k nim prístup,
- ▶ miestne historické zdroje – materiály týkajúce sa miestnej histórie by sa mali aktívne zhromažďovať, uchovávať a sprístupňovať,
- ▶ fondy a služby knižníc v komunitách s vysokým podielom určitých skupín (napr. deti, dôchodcovia, dospelávajúci, pôvodné obyvateľstvo, etnické menšiny alebo nezamestnaní) by mali zodpovedať potrebám týchto skupín,
- ▶ referenčné zbierky – starší referenčný materiál sa môže uchovávať ako zdroj historických údajov pre výskumné účely,
- ▶ digitálne zbierky, na rozdiel od zbierok tlačených materiálov, nie sú obmedzené priestorom regálov; ak už digitálne knižničné jednotky nie sú užitočné, aktuálne alebo vhodné, treba ich vyňať z knižničných zbierok.

#### 4.10 Manažment digitálnych zbierok

Digitálne zbierky majú mnoho spoločných kritérií s tradičným knižničným fondom. Mali by vyhovovať zameraniu celkového knižničného fondu, uspokojovať dopyt a nároky zákazníkov knižníc a mali by sa pravidelne

posudzovať. Na digitálne materiály sa však vzťahujú aj ďalšie dôležité aspekty:

- ▶ Prístup – nie všetci zákazníci knižnice majú potrebné technológie na prístup k digitálnym zdrojom. Je dôležité zväziť, či bude prístup rozšírený alebo zjednodušený tým, že sa digitálny zdroj doplní aj jeho tlačenu verziou.
- ▶ Finančné a technické aspekty – v prípade, že knižnica udržiava digitálne zdroje interne, náklady môžu z dlhodobého hľadiska prekročiť náklady tlačenej knižničných jednotiek, pretože periodická konverzia digitálnych súborov do nových formátov si vyžaduje čas a finančné prostriedky.
- ▶ Právne aspekty – verejné knižnice musia rešpektovať autorský zákon, ktorý sa vzťahuje na digitálne zdroje, ako aj autorský zákon týkajúci sa tlačenej zdrojov. Okrem toho eliminácia cenzúry a rešpektovanie intelektuálnej slobody sú zásadnými otázkami pre verejné knižnice z hľadiska zdrojov, ku ktorým zákazníci knižníc pristupujú prostredníctvom počítačových staníc a z hľadiska prístupu na internet poskytovaný knižnicou.
- ▶ Licenčné podmienky – predajcovia digitálneho obsahu (napr. elektronických seriálov a periodík) majú často zložité licenčné podmienky, ktoré môžu obmedziť počet súčasne pracujúcich zákazníkov knižnice, počet stiahnutí, vzdialený prístup, súkromie zákazníkov knižníc a nepretržitý prístup. Je dôležité rozumieť podmienkam každej licenčnej zmluvy.

Digitálne zbierky sú významnou zložkou knižničných fondov verejnej knižnice. Knižnice môžu zväziť zavedenie samostatnej stratégie dopĺňovania digitálnych materiálov, ktorá by umožňovala zaoberať sa ich jedinečnými vlastnosťami.

## ZDROJE

*Negotiating contracts with database vendors* [Vyjednávacie zmlúvy s dodávateľmi databáz] [online]. Chicago : American Library Association, 2003 [cit. 2011-09-27]. Dostupné na internete: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/pla/tools/technotes/negotiatingdatabases.cfm>>.

ALABASTER, C. *Developing an outstanding core collection: A guide for libraries* [Budovanie kvalitného základného fondu: sprievodca pre knižnice]. Chicago : American Library Association, 2002. 200 p. ISBN 978-0838910405.

CASSEL, K. A. et al. *Gifts for the Collections: Guidelines for Libraries* [Dary do fondov knižníc: smernica pre knižnice] : IFLA Professional reports #112 [online]. The Hague : IFLA, 2008 [cit. 2011-09-27]. Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/VII/s14/nd1/Profrep112.pdf>>.

ELIS, S. et al. Global Library Statistics [Komplexná knižničná štatistika]. In *IFLA Journal* [online]. 2009, vol. 35, no. 2, p. 123-130 [cit. 2011-09-27]. Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-2-2009.pdf>>.

EVANS, G.E., SAPONARO, M.Z. *Developing library and information center collections* [Budovanie fondov knižničných a informačných centier]. Westport, (Connecticut, USA) : Libraries Unlimited, 2005. 472 p. ISBN 978-1591582199.

GRIFFEY, J. *Mobile technologies and libraries* [Mobilné technológie a knižnice]. New York : Neal-Schuman Publishers, 2010. 115 p. ISBN 978-1555707118.

*Library statistics for the twenty-first century world: Proceedings of the conference held in Montreal on 18-19 August 2008 reporting on the global library statistics project* [Knižničná štatistika pre 21. storočie: Zborník z konferencie k projektu o celosvetovej knižničnej štatistike v dňoch 18. – 19. augusta 2008 v Montreali]. Edited by M. Heaney. Munich : K G Saur 2009. 302 p. ISBN 978-3-598-22043-2.

*The IFLA Internet Manifesto* [Manifest IFLA o internete] [online]. The Hague: IFLA, 2002 [cit. 2011-09-28]. Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto>>.

*Licensing principles* [Zásady pre udeľovanie licencií] [online]. The Hague : IFLA, 2001 [cit. 2011-09-28]. Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/en/publications/licensing-principles>>.

*Guidelines for a Collection Development Policy Using the Conspectus Model* [Smernica pre stratégiu budovania fondov pomocou modelu Konspekt] [online]. The Hague : IFLA, 2001 [cit. 2011-09-28]. Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-a-collection-development-policy-using-the-conspectus-model>>.

JOHNSON, P. *Fundamentals of Collection Development and Management* [Základy a manažment budovania fondov]. Chicago : American Library Association, 2009. 356 p. ISBN 978-0838908532.

*Standards for New Zealand Public Libraries* [Štandardy pre verejné knižnice na Novom Zélande]. Wellington (New Zealand) : Library and Information Association of New Zealand Aotearoa, 2004.

*Guidelines for Library Services for Young Adults* [Smernica pre knižničné služby pre mládež] : IFLA Professional reports #107. Edited by P. Muller, I. Chew [online]. The Hague : IFLA, 2008 [cit. 2011-09-26]. Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/Profrep107.pdf>>.

*SERU: A Shared Electronic Resource Understanding* [Význam zdieľaných elektronických zdrojov] : NISO RP-7-2008 [online]. Baltimore (Maryland, USA) : National Information Standards Organization, 2008 [cit. 2011-09-28]. Dostupné na internete: <<http://www.niso.org/publications/rp/RP-7-2008.pdf>>.

*Impact and outcome of libraries* [ Vplyv a pôsobenie knižníc]. Bibliography compiled by R. Poll [online]. The Hague : IFLA, 2009 [cit. 2011-09-28]. Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/bibliography-impact-outcome.pdf>>.

*People Places: A Guide for Public Library Buildings in New South Wales* [Miesta pre ľudí: príručka pre budovy verejných knižníc v Novom južnom Walese] [online]. Sydney : Library Council of New South Wales, 2005 [cit. 2011-09-28]. Dostupné na internete: <[http://www.sl.nsw.gov.au/services/public\\_libraries/library\\_mgt/lib\\_management\\_docs/peopleplaces\\_2ndedition.pdf](http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/library_mgt/lib_management_docs/peopleplaces_2ndedition.pdf)>.

*Queensland Public Library standards and guidelines* [Štandardy a smernice Verejnej knižnice v Queenslande] [online]. South Brisbane (Queensland, Australia) : State Library of Queensland [cit. 2011-09-28].

Dostupné na internete:

<<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/guidelines>>.

*Liblicense: Licensing digital information: A resource for librarians* [Licenčná politika knižníc: Zásady udeľovania licencií pre digitálne informácie: zdroje pre knihovníkov] [online]. New Haven (Connecticut, USA) : Yale University Library [cit. 2011-09-28]. Dostupné na internete:

<<http://www.library.yale.edu/~llicense/index.shtml>>.





## 5. ĽUDSKÉ ZDROJE



**SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY VEREJNÝCH KNIŽNÍC  
2010**



## 5. ĽUDSKÉ ZDROJE

*„Verejná knižnica musí byť organizovaná efektívne a odborné zásady prevádzky sa musia dodržiavať.“*

*Knihovník je aktívnym sprostredkovateľom medzi používateľmi a informačnými zdrojmi. Odborné vzdelanie a ďalšie vzdelávanie knihovníkov je nevyhnutné pre poskytovanie primeraných služieb.“*

*(Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach, 1994)*

### 5.1 Úvod

Personál je mimoriadne dôležitým prvkom v prevádzke verejnej knižnice. Všeobecne platí, že personálne náklady tvoria veľkú časť rozpočtu knižnice. V záujme poskytovania čo najlepších služieb komunite je nevyhnutné udržiavať dobre vyškolený a vysoko motivovaný personál, aby sa efektívne využívali zdroje knižnice a uspokojovali požiadavky verejnosti. Knižnica by mala mať taký počet pracovníkov, aby mohla počas celej prevádzky zabezpečiť všetky svoje úlohy.

Riadenie knižničného personálu je samo osebe dôležitou úlohou. Každý pracovník by mal rozumieť stratégiu knižničných služieb, mať presne vymedzené povinnosti a zodpovednosti, primerane upravené pracovné podmienky a plat porovnateľný s platmi v podobných profesiách.

### 5.2 Zručnosti knižničného personálu

Vzhľadom na to, že požiadavky na knižnice sú čoraz rôznorodejšie, špecifické zručnosti, ktoré sa vyžadujú od knižničného personálu, často presahujú rámec ich pracovnej náplne. Spôsobilosť na dosiahnutie týchto zručností možno získať prostredníctvom odborných školení, kurzov ďalšieho profesionálneho vzdelávania alebo na základe predchádzajúcich skúseností. Zručnosti knižničného personálu bývajú tradične spojené s praktikami a postupmi organizácie, ale v súčasnosti sa stále častejšie týkajú technológií, služieb zákazníkom a komunikačných zručností.

Základné vlastnosti, schopnosti a zručnosti, ktoré sa vyžadujú od knižničného personálu, môžeme zhrnúť do týchto bodov:

- ▶ schopnosť pozitívne komunikovať s ľuďmi,
- ▶ schopnosť porozumieť potrebám zákazníkov,

- ▶ schopnosť spolupracovať s jednotlivcami a so skupinami v komunite,
  - ▶ porozumenie pre kultúrnu rozmanitosť a jej znalosť,
  - ▶ znalosť dokumentov, ktoré tvoria knižničný fond, a ich sprístupňovania,
  - ▶ chápanie princípu verejnej služby,
  - ▶ schopnosť spolupracovať pri poskytovaní efektívnych knižničných služieb,
  - ▶ organizačné schopnosti a flexibilita pri identifikovaní a zavádzaní zmien,
  - ▶ schopnosť pracovať v tíme a schopnosť viesť tím,
  - ▶ predstavivosť, predvídavosť a otvorenosť pre nové nápady a nové prístupy v praxi,
  - ▶ pripravenosť na zmeny metód práce v nových podmienkach,
  - ▶ znalosť informačných a komunikačných technológií a trendov ich vývoja.
- 
- ▶ Štandardy a smernice pre verejné knižnice v Queenslande ponúkajú linku na zoznam kritérií pre zručnosti a schopnosti vydané Austrálskou knižničnou a informačnou asociáciou. Dostupné na internete: <<http://www.alia.org.au/policies/core.knowledge.html>>.
  - ▶ WebJunction obsahuje zoznam kompetencií Americkej asociácie knižníc a štátnych knižníc USA pre knižničný personál v rámci *Indexu kompetencií*. Dostupné na internete: <<http://www.webjunction.org/competencies>>.

### 5.3 Kategórie knižničného personálu

Vo verejných knižniciach sú zastúpené tieto kategórie pracovníkov:

- ▶ kvalifikovaní knihovníci,
- ▶ knižniční asistenti,
- ▶ odborný personál,
- ▶ podporný personál.

V niektorých krajinách existuje ešte kategória knižničných technikov alebo rôznych odborníkov s kvalifikáciou stredného stupňa.

Pracovníci všetkých kategórií môžu byť zamestnaní buď na plný, alebo na čiastočný úväzok. V niektorých krajinách sa dvaja alebo viacerí ľudia delia o jedno pracovné miesto, čo sa v praxi označuje ako „zdieľanie pracovných miest“. To umožňuje zamestnať a udržať si skúsených pracovníkov, ktorí nemôžu pracovať na plný úväzok.

### 5.3.1 Kvalifikovaní knihovníci

Kvalifikovaní knihovníci sú odborní pracovníci, ktorí absolvovali vysokoškolské štúdium knihovníctva a informačnej vedy s ukončením druhého alebo tretieho stupňa vysokoškolského štúdia alebo absolvovali postgraduálne štúdium tohto odboru. Kvalifikovaný knihovník navrhuje, plánuje, organizuje, zavádza, riadi a vyhodnocuje knižničné a informačné služby a systémy zamerané na uspokojovanie potrieb zákazníkov knižníc. Ide predovšetkým o budovanie fondov, organizáciu a využívanie zdrojov a prostriedkov, poskytovanie poradenstva a pomoci zákazníkom knižníc pri vyhľadávaní a využívaní informácií a vývoj systémov, ktoré zabezpečujú prístup ku knižničným fondom a k informačným zdrojom knižnice. Kvalifikovaní knihovníci musia poznať svoju komunitu, rozumieť jej potrebám a udržiavať pravidelný kontakt s členmi komunity, ktorej knižnica poskytuje svoje služby. Získavanie odborných znalostí a skúseností v špecifických oblastiach (napr. v manažmente, službách pre deti, referenčných službách) by sa malo odporúčať podľa potreby a pri zostavovaní odborných tímov.

K povinnostiam kvalifikovaného knihovníka patria nasledujúce činnosti (zoznam nie je úplný a nie je pravdepodobné, že kvalifikovaný knihovník by vykonával všetky uvedené činnosti súčasne ako jednotlivec):

- ▶ **plánovanie a spravovanie**
  - ▶ analyzovanie zdrojov a informačných potrieb komunity,
  - ▶ formulovanie a zavádzanie stratégií pre rozvoj služieb,
  - ▶ plánovanie knižničných služieb pre verejnosť a účasť na ich poskytovaní,
  - ▶ vypracovanie akvizičnej stratégie a systémov pre získavanie knižničných fondov,
  - ▶ riadenie a spravovanie knižničných a informačných služieb a systémov;
- ▶ **poskytovanie informácií**
  - ▶ vyhľadávanie a sprístupňovanie informácií,
  - ▶ poskytovanie referenčných služieb a vybavovanie žiadostí o informácie s použitím vhodných materiálov,
  - ▶ pomoc zákazníkom knižníc pri využívaní knižničných zdrojov a informácií,
  - ▶ poskytovanie poradenských služieb čitateľom pri výbere literatúry;
- ▶ **marketing**
  - ▶ rozvoj služieb na uspokojovanie potrieb špeciálnych skupín (napr. detí),
  - ▶ propagácia knižničných služieb,
  - ▶ obhajovanie knižníc, služieb a zamestnancov;

- ▶ **organizácia informácií**
  - ▶ vytváranie a udržiavanie databáz pre potreby knižnice a jej zákazníkov,
  - ▶ navrhovanie knižničných a informačných služieb a systémov so zreteľom na uspokojovanie potrieb verejnosti,
  - ▶ katalogizácia a klasifikácia knižničných materiálov,
  - ▶ priebežné sledovanie a zavádzanie najnovších trendov v informačnej profesii a súvisiacich technológiách;
- ▶ **hodnotenie a monitorovanie**
  - ▶ vyhodnocovanie knižničných služieb a systémov a meranie ich výkonnosti,
  - ▶ výber, hodnotenie, riadenie a školenie personálu;
- ▶ **správa a údržba budov knižníc**
  - ▶ účasť na plánovaní, navrhovaní a priestorovom usporiadaní nových a zrekonštruovaných knižníc a mobilných knižníc;
- ▶ **budovanie fondu**
  - ▶ výber a nákup knižničných materiálov do fondu,
  - ▶ rozvoj čítania so zákazníkmi knižnice;
- ▶ **vzdelávanie zákazníkov knižnice**
  - ▶ poskytovanie vzdelávacích a školiacich možností pre komunitu,
  - ▶ rozvoj služieb na uspokojenie potrieb špeciálnych skupín.

### 5.3.2 Poloprofesionálny personál

Povinnosti poloprofesionálneho personálu môžu zahŕňať odborný dohľad nad neprofesionálnymi zamestnancami a plánovanie pracovných zmien, ako aj úlohy pri zabezpečovaní rutinných verejných a technických služieb a údržbe priestorov knižníc a zariadení. Poloprofesionálny personál tvoria väčšinou skúsení pracovníci, s ktorými prichádza verejnosť najčastejšie do kontaktu. Preto je nevyhnutné, aby mali títo pracovníci dobré komunikačné schopnosti, vedeli vychádzať s ľuďmi a boli na to aj primerane vyškolení. Tieto funkcie môžu ponúkať príležitosti na vzdelávanie a profesijný postup na pozície kvalifikovaných knihovníkov.

### 5.3.3 Knižniční asistenti

Knižniční asistenti bývajú zamestnaní zvyčajne vo veľkých verejných knižniciach a ich úlohou je vykonávať rutinné a prevádzkové knižničné činnosti – výpožičné služby, ukladanie knižničných materiálov do regálov, priebežná kontrola správneho radenia fondu, spracovanie knižničných materiálov, zadávanie dát, archivovanie, administratívna pomoc alebo uvítanie a usmerňovanie zákazníkov knižnice. Môžu pomáhať aj pri organizovaní detských programov a detských umeleckých a remeselných podujatí.

### **5.3.4 Odborný personál**

Veľké verejné knižnice môžu zamestnávať odborných pracovníkov na vykonávanie špecifických úloh – ako správcov počítačových systémov, administratívnych a finančných odborníkov, správcov budov a zariadení alebo špecializovaných školiťel'ov a marketingových odborníkov. Títo odborní pracovníci sú spravidla kvalifikovaní v iných oblastiach, nie v knihovníctve.

### **5.3.4 Podporný personál**

Podporný personál tvoria domovníci, správcovia budov, pracovníci údržby priestorov, vodiči a bezpečnostný personál. Títo pracovníci zabezpečujú dôležité funkcie, ktoré prispievajú k plynulej prevádzke knižničných služieb. Mali by sa považovať za neoddeliteľnú súčasť personálu knižnice.

### **5.3.5 Zloženie personálu**

Zloženie personálu knižnice by malo podľa možností zodpovedať zloženiu obyvateľstva, ktorému poskytuje svoje služby. Napríklad v miestnej komunite s vyšším počtom príslušníkov určitej etnickej skupiny, by mali byť v knižnici zamestnaní aj predstavitelia tejto etnickej skupiny. To isté platí pre viacjazyčné komunity. Zohľadnenie týchto rozdielov v populácii komunity ukazuje, že knižnica poskytuje svoje služby všetkým členom miestnej komunity a že sa snaží pritiahnúť do knižnice používateľ'ov zo všetkých vrstiev spoločnosti. Knižnice by mali zamestnávať personál v súlade s platnými regionálnymi a celoštátnymi pracovno-právnymi zákonmi.

## **5.4 Etické normy**

Pracovníci verejnej knižnice sú povinní dodržiavať vysokú etickú úroveň pri kontakte s verejnosťou, ostatnými členmi personálu i so spolupracujúcimi organizáciami. So všetkými používateľ'mi musia zaobchádzať rovnako slušne a vynakladať maximálne úsilie, aby boli poskytované informácie čo najkomplexnejšie a najpresnejšie. Pracovníci knižníc nesmú pripustiť, aby ich osobné postoje a názory určovali, ktorým členom verejnosti majú byť služby poskytnuté a ktoré materiály majú byť vybrané a prístupné. Ak má knižnica uspokojovať potreby všetkých členov komunity, verejnosť musí mať dôveru v nestrannosť personálu knižnice. Knihovnícke spolky niektorých štátov majú vypracované etické kódexy, ktoré môžu slúžiť ako vzor pre kódexy iných krajín. Webové stránky IFLA/FAIFE obsahujú údaje o viac než 20 etických kódexoch pre knihovníkov z rôznych krajín.

## 5.5 Povinnosti knižničného personálu

Prevádzka knižnice by mala byť výsledkom práce celého kolektívu, ktorého členovia udržiavajú úzke pracovné vzťahy. Je však dôležité, aby pracovníci knižnice vykonávali primárne tie úlohy, ktoré zodpovedajú ich schopnostiam a kvalifikácii. Ak napríklad kvalifikovaní knihovníci pravidelne vykonávajú rutinné práce s výpožičkami, ide o neefektívne využívanie zdrojov. Z rovnakého dôvodu nie je potrebné, aby mala každá knižnica, bez ohľadu na svoju veľkosť alebo rozsah výpožičiek, kvalifikovaného knihovníka. Malé knižnice s obmedzeným počtom otváracích hodín si nevyžadujú nepretržitú prítomnosť kvalifikovaného knihovníka, no mali by byť pod dohľadom člena kvalifikovaného personálu. Všetci zákazníci knižníc by mali mať prístup ku kvalifikovanému knihovníkovi, či už osobne, telefonicky alebo online. Každý pracovník má dostať pri nástupe do zamestnania písomnú pracovnú zmluvu, v ktorej sú presne vymedzené jeho povinnosti a zodpovednosti. Náplň práce by sa nemala meniť bez konzultácie s príslušným pracovníkom.

## 5.6 Počet pracovníkov

Počet pracovníkov knižnice závisí od mnohých faktorov – od počtu budov knižnice, ich veľkosti a rozvrhnutia priestoru, od počtu oddelení v každej budove, úrovne využívania služieb knižnice, od služieb poskytovaných mimo priestorov knižnice a od samotnej potreby zamestnávať odborný personál. Ak niektoré knižnično-informačné služby zabezpečuje alebo súbežne poskytuje regionálna či národná inštitúcia, ovplyvní to aj počet pracovníkov knižnice na miestnej úrovni. Výška dostupných mzdových finančných prostriedkov je tiež dôležitým faktorom.

Metódou na stanovenie primeraného počtu pracovníkov pre knižničné služby môže byť zavedenie benchmarkingu, ktorý je založený na porovnávaní knižníc podobnej veľkosti a rovnakého typu.

## 5.7 Vzdelávanie knihovníkov

Kvalifikovaní knihovníci majú byť absolventmi vysokoškolského štúdia knižničnej a informačnej vedy s ukončením druhého alebo tretieho stupňa vysokoškolského štúdia alebo absolventmi postgraduálneho štúdia tohto odboru. Aby nestratili kontakt s najnovšími trendmi vo svojom odbore, musia udržiavať svoj ďalší profesionálny rozvoj na formálnom aj neformálnom základe. Je dôležité, aby knihovníci verejných knižníc udržiavali úzke vzťahy s knihovníckymi školami (a naopak) vo svojej krajine a boli plne informovaní



o obsahu štúdia. Kedykoľvek je to možné, mali by sa zapájať do vzdelávacích aktivít škôl knižničnej a informačnej vedy (napr. pomocou pri príprave prednášok, pri náboře záujemcov o štúdium a ďalšími vhodnými formami spolupráce).

## 5.8 Školenia

Školenia sú dôležitým prvkom v aktivitách verejnej knižnice. V každej knižnici musí existovať plánovaný a nepretržitý program školení pre pracovníkov všetkých kategórií, zamestnaných na plný aj čiastočný úväzok. Rýchly rozvoj informačných a komunikačných technológií zvyšuje potrebu pravidelných školení, pričom je dôležité, aby školiaci program zahŕňal aj potrebu budovania sietí spolupráce a prístupu k iným informačným zdrojom. Odborný a podporný personál by mal absolvovať úvodné školenie, aby sa oboznámil s poslaním a funkciami verejnej knižnice a s podmienkami, v ktorých pôsobí.

V rozpočte na zavádzanie nových systémov by mala byť zahrnutá aj položka na školenia. Vo veľkých knižniciach by malo byť vytvorené miesto referenta alebo personalistu, ktorý bude zodpovedný za plánovanie a realizáciu vzdelávacieho programu. Finančné prostriedky na školenia by sa mali zabezpečiť vyčlenením určitého percentuálneho podielu z celkového rozpočtu knižnice.

- ▶ Odporúča sa, aby sa z celkového rozpočtu knižnice vyčlenilo na školenia 0,5 – 1% finančných prostriedkov.
- ▶ Školenia určené pre personál knižníc ponúkajú regionálne školiace strediská v americkom štáte Florida priamo na mieste alebo prostredníctvom webových stránok. Dostupné na internete: <<http://www.neflin.org>>; <<http://www.tbic.org>>.

Uvedený percentuálny podiel by sa mal dodržať aj pri znížení celkového rozpočtu knižnice, pretože dobre vyškolený personál je dôležitý za každých podmienok.

### 5.8.1 Mentoring – individuálny odborný dohľad

Efektívnou a hospodárnou metódou školenia je systém mentoringu – individuálneho odborného dohľadu, pri ktorom nový zamestnanec pracuje so skúsenejšími kolegami, ktorí ho usmerňujú a školia. „Mentor“ by mal byť schopný poradiť novému pracovníkovi vo všetkom, čo súvisí s jeho prácou

a so zamestnaním. Pritom by sa mal viesť zoznam inštrukcií poskytnutých „mentorom“, aby sa zaručilo, že sú poskytované efektívne.

## **5.8.2 Kontakty**

Okrem interných školení by mali mať pracovníci knižnice možnosť zúčastňovať sa osobne alebo prostredníctvom internetu na krátkodobých kurzoch a tiež konferenciách, ktoré sú významné z hľadiska zvyšovania pracovnej spôsobilosti. Mali by byť vedení k tomu, aby sa stali aktívnymi členmi príslušných knižničných spolkov a združení, pretože členstvo im umožní nadväzovať vzťahy s inými knižničnými pracovníkmi a vymieňať si názory a skúsenosti. Je vhodné organizovať aj výmeny pracovníkov medzi knižnicami tej istej krajiny alebo podobnými knižnicami v zahraničí, čo môže byť hodnotnou skúsenosťou pre všetkých zúčastnených.

## **5.9 Profesionálny rozvoj**

S cieľom motivovať a udržať si skúsený a kvalifikovaný personál by mala knižnica umožniť profesionálny rozvoj svojich zamestnancov na všetkých úrovniach. Mala by mať zavedený systém hodnotenia pracovnej výkonnosti, ktorý poskytuje personálu prehľad o súčasných výkonoch a vedie ho k zlepšeniu a rozvoju schopností a zručností. Tieto periodické hodnotenia sú zároveň príležitosťou na usmerňovanie profesionálneho rozvoja. Školenia po ukončení pracovného pomeru (alebo kurzy ďalšieho vzdelávania) poskytované profesionálnymi organizáciami a verejnými knižnicami sú zásadnou zložkou prispievajúcou k profesionálnemu rozvoju.

## **5.10 Pracovné podmienky**

Všetci pracovníci knižnice by mali pracovať vo vyhovujúcich podmienkach. Pracovné podmienky majú byť presne uvedené v pracovnej zmluve, ktorú dostáva pracovník pri nástupe do zamestnania. Mzdy by mali zodpovedať úrovni vykonavanej práce a mali by byť porovnateľné s platmi v iných podobných profesiách.

### **5.10.1 Zdravie a bezpečnosť**

Ochrana zdravia a bezpečnosť pracovníkov musia byť jednou z hlavných priorít, preto majú byť prijaté na znižovanie rizík konkrétne zásady a opatrenia.

Pozornosť by sa mala venovať týmto potrebám:

- ▶ dobré pracovné podmienky pre všetkých pracovníkov knižnice,
- ▶ ergonomicky riešený nábytok a vybavenie knižnice,
- ▶ dostupnosť technických pomôcok pre pracovníkov knižnice s osobitnými potrebami a so zdravotným postihnutím,
- ▶ vypracovanie evakuačných plánov a ich pravidelné preverovanie,
- ▶ okamžité odstránenie zistených zdravotných a bezpečnostných rizík,
- ▶ zabezpečenie, aby všetky zariadenia a káble vyhovovali platným bezpečnostným normám,
- ▶ zriadenie komisie pre ochranu zdravia a bezpečnosti personálu,
- ▶ výber a vyškolenie pracovníkov v poskytovaní prvej pomoci a požiarnej ochrany,
- ▶ poskytovanie zariadení na ochranu bezpečnosti pre pracovníkov knižnice, najmä pri práci v nočných hodinách alebo mimo priestorov knižnice,
- ▶ zabezpečenie pokročilej úrovne školení pre vodičov vozidiel knižnice,
- ▶ poskytnutie ochranných odevov v prípade potreby,
- ▶ zníženie hmotnosti balíkov a zaťaženia knižničných vozíkov.

Verejné knižnice majú často dlhé prevádzkové hodiny vrátane večerov a víkendov. Pri vytváraní pracovných rozvrhov zamestnancov treba zabezpečiť, aby mali popri práci adekvátny voľný čas na spoločenské aktivity. Je veľmi dôležité, aby sa medzi pracovníkmi udržiavali a upevňovali dobré pracovné vzťahy.

### **5.10.2 Problémoví zákazníci knižníc**

V každej verejnej voľne prístupnej budove sa personál občas stretáva so zákazníkmi, ktorí sa správajú nepríjemne a asociaľne. Personál by mal byť vyškolený na zvládnutie takýchto situácií a mať poruke interný komunikačný systém, ktorý môže varovať ostatný personál. Záznamy o takýchto udalostiach by sa mali uchovávať. Mal by byť zavedený systém na podporu knižničného personálu, ktorý môže riešiť takéto situácie priamym zapojením ďalšieho personálu (napr. pracovníkov bezpečnostných služieb alebo štátnych sociálnych pracovníkov). Úzka spolupráca s príslušnými komunitnými agentúrami je veľmi dôležitá, pretože ak sa knižničný personál ocitne v situácii, na ktorú nie je kvalifikovaný alebo ktorú nie je schopný sám zvládnuť, môžu mu poskytnúť potrebnú pomoc.

### **5.11 Dobrovoľníci**

V prípade, že knižnica využíva dobrovoľníkov z miestnej komunity na výpomoc v knižnici, ich pracovné úlohy by mali byť v rámci prevádzky knižnice,

vrátane pracovných väzieb k jej personálu, písomne sformulované. Dobrovoľníci by sa nemali využívať ako personálna náhrada za platený personál knižnice (pozri odporúčané postupy pri práci s dobrovoľníkmi v *Sample public policy and development tips/Ukážkové postupy verejnej knižnice a típy pre rozvoj* v zozname zdrojov k tejto kapitole smernice).

- ▶ Vo verejnej knižnici v americkom meste Greenfield majú program určený na rozšírenie a zlepšenie verejných služieb pre miestnu komunitu. Dobrovoľníci vykonávajú spravidla pomocné práce, pracujú na špeciálnych projektoch alebo doručujú knižničné materiály pre zákazníkov, ktorí sú pripútaní k svojim domovom. Očakáva sa, že dobrovoľníci budú konať v súlade s platnými pravidlami pre personál knižnice a odzrkadľovať pozitívny prístup knižnice pri poskytovaní služieb zákazníkom. Dostupné na internete:  
<<http://www.greenfieldpubliclibrary.org>>.

## ZDROJE

COHN, J., KELSEY, A. *Staffing the modern library* [Personálne obsadenie modernej knižnice]. New York : Neal-Schuman Publishers, 2006. 105 p. ISBN 978-1555705114.

GORMAN, M. *The enduring library: technology, tradition, and the quest for balance* [Trvalo udržateľná knižnica: technológie, tradícia a hľadanie rovnováhy]. Chicago : American Library Association, 2003. 157 p. ISBN 978-0838908464.

GOODRICH, J., SINGER, P. M. *Human resources for results: The right person for the right job* [Ľudské zdroje pre kvalitné výsledky: Správna osoba na správne miesto]. Chicago : American Library Association, 2007. 208 p. ISBN 978-0838935705.

HALEY, C. K. *Online Workplace Training in Libraries* [Online vzdelávanie na pracovisku v knižniciach]. In *Information Technology and Libraries* [online]. March 2008 [cit. 2011-10-25], p. 33-40. Dostupné na internete: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/lita/publications/ital/27/1/haley.pdf>>. ISSN 0730-9295.

*Professional codes of ethics for librarians* [Profesijné kódexy etiky pre knihovníkov] [online]. The Hague : IFLA [cit. 2011-10-25]. Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>>.

JAIN, P. *Strategic human resource development in Botswana* [Strategický rozvoj ľudských zdrojov v Botswane]. In. *Library Management*. ISSN 0143-5124, 2005, vol. 26, no. 6/7, p. 336-350.

JENKINS, H. et al. *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century* [Konfrontácia s výzvami participatívnej kultúry: Mediálne vzdelávanie pre 21. storočie] [online]. Chicago : The MacArthur Foundation, 2006 [cit. 2011-10-25]. Dostupné na internete: <[http://digitalllearning.macfound.org/atf/cf/%7B7E45C7E0-A3E0-4B89-AC9C-E807E1B0AE4E%7D/JENKINS\\_WHITE\\_PAPER.PDF](http://digitalllearning.macfound.org/atf/cf/%7B7E45C7E0-A3E0-4B89-AC9C-E807E1B0AE4E%7D/JENKINS_WHITE_PAPER.PDF)>.

*Trustee resources: Sample public library policy and development tips* [Správčovské zdroje: Ukážkové postupy verejnej knižnice a tipy pre rozvoj] [online]. New York : Mid-Hudson Library System (n.d.) [cit. 2011-10-25]. Dostupné na internete: <[http://midhudson.org/department/member\\_information/library\\_policies.htm](http://midhudson.org/department/member_information/library_policies.htm)>.

ALLAN, B. *Training skills for library staff* [Školenie zručností pre pracovníkov knižníc]. Edited by B. Moran. London : Facet Publishing, 2003. 248 p. ISBN 978-0-8108-4747-7.

OH, K., YUNKEUM, K. *Developing a dynamic Korean public library network system* [Rozvoj dynamického systému Kórejskej siete verejných knižníc] [online]. Seoul (Korea) : 72nd IFLA General Conference and Council, 2006 [cit. 2011-10-25]. 9 p. Dostupné na internete: <[http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/130-Oh\\_Chang-en.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/130-Oh_Chang-en.pdf)>.

PREER, J. *Library ethics* [Knižničná etika]. Westport, (Connecticut, USA) : Libraries Unlimited, 2008. 272 p. ISBN 978-1-59158-636-4.

PUGH, L. *Managing 21st century libraries* [Riadenie knižníc v 21. storočí]. Lanham (Maryland, USA) : Scarecrow Press, 2005. 232 p. ISBN 978-0-8108-5185-6.

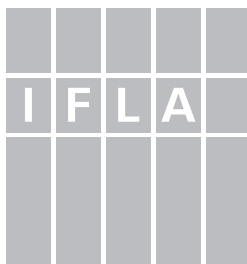
RUBIN, R. *Human resource management in libraries: theory and practice* [Riadenie ľudských zdrojov v knižniciach: teória a prax]. New York : Neal-Schuman Publishers, 1991. 430 p. ISBN 978-1555700874.

TODARO, J., SMITH, M. L. *Training library staff and volunteers to provide extraordinary customer service* [Školenie knižničného personálu a dobrovoľníkov pre poskytovanie mimoriadnych služieb zákazníkom]. New York : Neal-Schuman Publishers, 2006. 160 p. ISBN 978-1555705602.

*Webjunction: Where librarians and library staff connect, create and learn* [Webjunction: Tam, kde sa knihovníci a pracovníci knižníc pripájajú, tvoria a učia sa] [online]. Dublin (Ohio, USA) : Online Computer Library Center (OCLC) [cit. 2011-10-25]. Dostupné na internete: <<http://www.webjunction.org>>.

*Staff planning in a time of demographic change* [Personálne plánovanie v čase demografických zmien]. Edited by V. Whitmell. Lanham (Maryland, USA) : Scarecrow Press, 2005. 166 p. ISBN 978-0810852150.

## 6. MANAŽMENT VEREJNÝCH KNIŽNÍC



**SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY VEREJNÝCH KNIŽNÍC  
2010**





## 6. MANAŽMENT VEREJNÝCH KNIŽNÍC

*„Musí byť formulovaná jasná stratégia, ktorá určuje ciele, priority a služby vo vzťahu k potrebám miestnej komunity. Verejná knižnica musí byť organizovaná efektívne a odborné zásady prevádzky sa musia dodržiavať.“*

*(Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach, 1994)*

### 6.1 Úvod

Úspešná verejná knižnica je dynamická organizácia, ktorá spolupracuje s inými inštitúciami a s jednotlivcami s cieľom poskytovať širokú škálu knižničných a informačných služieb na uspokojovanie rozmanitých a meniacich sa potrieb komunity. Aby bola efektívna, musí mať skúsených, flexibilných a dobre vyškolených manažérov a pracovníkov, ktorí sú schopní využívať celý rad manažérskych techník. Táto kapitola sa zaoberá kľúčovými prvkami manažmentu verejnej knižnice.

### 6.2 Manažérske zručnosti

Manažment verejnej knižnice zahŕňa množstvo rôznych zručností a schopností z týchto oblastí:

- ▶ vedenie a motivovanie,
- ▶ udržiavanie efektívnych vzťahov s riadiacimi a financujúcimi inštitúciami,
- ▶ plánovanie a rozvoj stratégií,
- ▶ vytváranie a udržiavanie sietí s inými organizáciami,
- ▶ rokovanie o rozpočte a hospodárenie s rozpočtom,
- ▶ manažment knižničných zdrojov,
- ▶ personálny manažment,
- ▶ plánovanie a rozvoj knižničných systémov,
- ▶ manažment zmien,
- ▶ marketing a propagácia,
- ▶ budovanie vzťahov s miestnou komunitou a lobovanie,
- ▶ získavanie finančných prostriedkov z alternatívnych zdrojov financovania.

#### 6.2.1 Vedenie a motivovanie

Dôležitou úlohou vedenia knižnice je obhajovať význam a užitočnosť verejných knižníc ako integrálnych súčasti medzinárodnej, národnej a miestnej

infraštruktúry. Musí propagovať verejné knižnice pred vrcholnými predstaviteľmi štátnej/verejnej správy a kľúčovými zainteresovanými stranami na všetkých úrovniach, aby chápali dôležitosť verejných knižníc, a knižnice tak mohli získať adekvátne finančné zdroje na svoju prevádzku a ďalší rozvoj. Vedenie knižnice musí zabezpečiť, aby boli riadiace orgány informované o nových vývojových trendoch, ktoré môžu mať vplyv na služby verejnej knižnice, a takisto si uvedomovali, že knižničné služby sú kľúčovými prvkami v oblasti sprístupňovania a poskytovania nových služieb.

Vedenie knižnice by malo motivovať zamestnancov a vnášať energiu, vitalitu a aktívny prístup do knižničných služieb a do práce personálu knižnice. Kľúčovú úlohu zohráva aj pri zabezpečovaní technického vybavenia knižnice a dbá, aby sa všetky zdroje a prostriedky knižnice vrátane informačných technológií využívali čo najefektívnejšie, a tak mohli uspokojovať knižničné a informačné potreby komunity.

## **6.2.2 Vzťahy s riadiacimi a financujúcimi inštitúciami**

Na plnenie svojich cieľov potrebuje verejná knižnica primerané a trvalé financovanie. Preto je veľmi dôležité, aby vedenie knižnice udržiavalo úzke a pozitívne vzťahy s orgánmi, ktoré rozhodujú o knižničných službách a zabezpečujú financovanie knižnice (niekedy sa hovorí o presadzovaní záujmov či lobingu). Riaditeľ knižnice ako vedúci pracovník knižničných služieb by mal mať priamy prístup a účasť na zasadnutiach riadiaceho orgánu alebo správnej rady, ktoré sú priamo zodpovedné za rozvoj služieb knižnice. Rovnako ako oficiálne porady mali by sa pravidelne konať aj neformálne stretnutia vedenia knižnice a zástupcov riadiaceho orgánu, aby boli priebežne informovaní o knižničných službách a súčasnom i budúcom rozvoji knižnice.

## **6.2.3 Plánovanie a rozvoj stratégií**

Plánovaním sa zabezpečuje, že:

- ▶ knižnica reaguje na potreby miestnej komunity,
- ▶ riadiaci orgán, manažment a personál si uvedomujú, čo chce knižnica dosiahnuť,
- ▶ verejné finančné prostriedky sa využívajú efektívne a zodpovedne,
- ▶ kontinuita služieb sa udržiava bez ohľadu na personálne zmeny,
- ▶ s rozvojom nových služieb knižnica rozširuje očakávania miestnej komunity,
- ▶ knižnica je schopná účinne reagovať na zmeny.

Určenie krátkodobých a dlhodobých cieľov a stratégií a meranie výkonov verejnej knižnice je nevyhnutné pre poskytovanie rovnoprávných, efektívnych a kvalitných knižničných služieb, prístupných všetkým členom komunity. V strategickom a operačnom pláne musia byť zámery a ciele sformulované, zdokumentované a schválené.

Plánovanie by nemalo prebiehať izolovane, ale v spolupráci s riadiacimi a financujúcimi orgánmi, personálom knižnice a so súčasnými i s potenciálnymi zákazníkmi knižnice.

Strategický plán musí byť orientovaný na zákazníkov knižnice a mal by obsahovať nasledujúce prvky:

- ▶ prehľad dosiahnutých výsledkov,
- ▶ prieskum potrieb,
- ▶ sformulovanú víziu a poslanie,
- ▶ stanovenie priorít a krátkodobých cieľov,
- ▶ vypracovanie stratégií na dosiahnutie cieľov,
- ▶ určenie faktorov rozhodujúcich pre úspech,
- ▶ pridelenie rozpočtových prostriedkov,
- ▶ rozvrhnutie prostriedkov na dosiahnutie optimálnych výsledkov,
- ▶ meranie a vyhodnotenie počiatočného stavu, dosiahnutých výsledkov a výsledné meranie pre zákazníkov knižnice,
- ▶ prehodnotenie potrieb a stratégií.

#### **6.2.4 Operačné plánovanie**

Operačný plán musí zabezpečovať, aby sa činnosť knižnice zameriavala na dosiahnutie stanovených priorít a cieľov, identifikovaných v strategickom pláne.

Tento plán by mal obsahovať tieto prvky:

- ▶ orientácia na služby zákazníkov knižnic,
- ▶ realizácia priorít a cieľov strategického plánu,
- ▶ sformulovanie operačných prvkov schválených stratégií,
- ▶ presné vymedzenie cieľov so stanovením reálnych termínov,
- ▶ určenie dosiahnuteľných výsledkov pri danej úrovni počiatočného stavu,
- ▶ aktívna účasť personálu knižnice, ktorý vykonáva plánované aktivity,
- ▶ rozdelenie priamej zodpovednosti jednotlivých pracovníkov za dosiahnutie požadovaných výsledkov,
- ▶ harmonogram pravidelného monitorovania, hodnotenia a úprav operačného plánu.

Nariadenia, miestne legislatívne predpisy a špecifické postupy by mali byť riadne sformulované a zdokumentované a treba o nich informovať všetkých, ktorých sa týkajú. Súčasťou manažovania majú byť podnikateľské a marketingové plány, prieskumy trhu, analýzy potrieb verejnosti a prieskumy aktuálnych aj potenciálnych zákazníkov knižníc.

Plánovanie budúceho rozvoja knižnice by malo presadzovať pozitívne zmeny, flexibilitu a minimalizovať vedľajší efekt zavádzania zmien s prípadným vplyvom na služby, personál a zákazníkov knižníc. Dosiahnutie efektívnych zmien si vyžaduje, aby sa do procesu zmien zapojili všetky zúčastnené strany.

### **6.2.5 Ekologické knižnice (šetrné k životnému prostrediu)**

Zastavané prostredie má obrovský vplyv na životné prostredie, zdravie človeka aj hospodárstvo. Rešpektovaním princípov ekologických budov a prevádzkových stratégií môžu verejné knižnice pozitívne ovplyvniť ekonomický dopad a zvýšiť ochranu životného prostredia. Ekologické stavebné metódy sa môžu uplatňovať v ktorejkoľvek fáze budovania stavby, počnúc projektom a konštrukčným riešením až po rekonštrukciu a búracie práce. Najväčší úžitok však prinášajú vtedy, keď tím projektantov a konštruktérov uplatňuje integrovaný prístup už v prvých fázach stavebného projektu.

Svetová rada ekologických budov (*World Green Building Council*) uvádza na svojej webovej stránke deväť hodnotiacich systémov ekologických budov (*Green Building Rating*). Dostupné na internete:  
<<http://www.worldgbc.org/site2/green-building-councils/rating-tools/>>.

Ku krajinám, ktoré majú zavedené hodnotiace stupnice ekologických budov, patria Austrália, Kanada, Nemecko, India, Japonsko, Nový Zéland, Juhoafrická republika, Veľká Británia a Spojené štáty americké.

Hodnotiaci systém Indickej rady ekologických budov TOP v oblasti energie a ekologického dizajnu (*The Leadership in Energy and Environmental Design*, LEEDINDIA) podporuje celkové riešenia budov s vhodným prístupom k trvalej udržateľnosti tým, že uznávajú stanovené parametre v nasledujúcich oblastiach, pričom stavitelia si volia tie parametre, ktoré sú vhodné pre ich projekt:

- ▶ trvalo udržateľný výber lokality a jej rozvoj,
- ▶ ochrana vodných zdrojov,
- ▶ energetická efektívnosť,
- ▶ miestne zdroje, úspora materiálov a zníženie odpadu,
- ▶ kvalita vnútorného prostredia.

K všeobecným charakteristikám ekologických budov patria:

- ▶ recyklované stavebné materiály,
- ▶ nízko prchavé organické zlúčeniny z náterov, kobercov a lepidiel,
- ▶ solárne panely,
- ▶ osvetlenie denným svetlom,
- ▶ živé (zelené) strechy,
- ▶ zber dažďovej vody.

Mnohé knižnice začleňujú ekologické postupy do svojich každodenných prevádzkových stratégií. Tieto postupy môžu zahŕňať:

- ▶ recykláciu papiera a lepenky,
  - ▶ kompostovanie organických materiálov,
  - ▶ používanie energeticky úsporných žiaroviek,
  - ▶ používanie netoxických čistiacich roztokov.
- 
- ▶ Budova knižnice v Indiane v USA je zabudovaná do svahu kopca a celková plocha živej zelenej strechy je 1 603 m<sup>2</sup> (17 250 ft<sup>2</sup> – štvorcových stôp). Zemina z kopca pomáha v lete knižnicu chladiť a v zime ju vyhrieva a odtok vody zo strechy zavlažuje záhradu dažďovou vodou.
  - ▶ Budova knižnice v Calgary v kanadskej provincii Alberta využíva prirodzené denné svetlo, exteriérové solárne panely a ohrev vody podľa potreby s nízkoprietokovým vodovodným potrubím s cieľom znížiť spotrebu vody a energií.
  - ▶ Energetická efektívnosť budovy knižnice v americkom Ohio sa má zvýšiť bielym povrchom strechy knižnice, parkoviskom z bieleho betónu, účinným systémom rekuperácie tepla, solárnymi panelmi a systémom na reguláciu osvetlenia. Všetky materiály zo zbúranej predchádzajúcej budovy boli recyklované, vrátane rozdrveného betónu, ktorý sa využil na stavbu novej budovy knižnice.
  - ▶ Knižnica v Santa Monica v Kalifornii má podzemné parkovisko a používa solárne elektrické panely a systém usmerňovania dažďovej vody na zavlažovanie a ochranu okolitej krajiny pred suchom. Viac ako 50% stavebných materiálov obsahuje veľký podiel recyklovaného materiálu. V budove knižnice sa používajú aj toalety s nízkym prietokom vody a pisoáre bez vody.

### 6.3 Vytváranie a udržiavanie knižničných sietí

Vedenie knižnice musí zabezpečiť, aby boli všade, kde je to vhodné, na národnej, regionálnej i miestnej úrovni vytvorené siete s optimálnym prístupom k informačným a komunikačným technológiám a kooperatívnym službám.

To umožní zákazníkom knižníc na miestnej úrovni využívať veľmi široký rozsah informačných zdrojov. Vedenie knižnice by malo rozvíjať efektívne pracovné partnerstvá s inými organizáciami v miestnej komunite, z ktorých bude mať prospech tak knižnica a jej zákazníci, ako aj partnerská organizácia. Príklady z praxe zahŕňajú školy, múzeá a archívy, ďalšie orgány miestnej správy a dobrovoľnícke organizácie. Takéto partnerstvá posilňujú úlohu a postavenie knižnice v živote komunity. Vedenie knižnice by malo zabezpečovať, pokiaľ je to možné, aby zohrávala aktívnu a pozitívnu úlohu (napr. ako člen predstavenstva) v rámci organizačnej štruktúry materskej organizácie i v rámci miestnej komunity.

## 6.4 Finančný manažment

Finančný manažment a finančné plánovanie sú základom toho, aby knižnica fungovala efektívne (optimálny výkon), hospodárne (minimálne náklady) a účelne (maximálny úžitok). V záujme dosiahnutia týchto cieľov by malo vedenie knižnice:

- ▶ hľadať spôsoby, ako zlepšiť financovanie knižnice z finančných prostriedkov na národnej, regionálnej alebo miestnej úrovni, prípadne z iných zdrojov,
- ▶ vypracovať podnikateľský plán na 3 – 5 rokov, založený na dlhodobom pláne knižnice, vrátane plánu na získanie potrebných finančných prostriedkov,
- ▶ vyčleniť finančné prostriedky na podporu aktivít uvedených v stratégii knižnice a vychádzajúcich z vopred stanovených priorít,
- ▶ tam, kde je to vhodné, v rámci spolupráce realizovať spoločné nákupy s inými knižnicami alebo inštitúciami, aby sa dostupné finančné prostriedky využili čo najlepšie,
- ▶ v rámci rozpočtu stanoviť náklady na jednotlivé aktivity a programy knižnice, a tým uľahčiť plánovanie finančných prostriedkov v budúcnosti,
- ▶ vypracovať koncepciu trvalo udržateľnej obnovy prevádzkových priestorov a zariadení knižnice,
- ▶ zavádzať automatizované postupy všade, kde je to vhodné, aby sa zvýšila efektívnosť a účelnosť hospodárenia,
- ▶ zaviesť systém, aby všetci pracovníci, ktorí sú zodpovední za určitú časť rozpočtu, niesli plnú zodpovednosť za vynakladanie finančných prostriedkov,
- ▶ zvyšovať produktivitu a výkonnosť pracovníkov knižnice,
- ▶ vypracovať stratégiu na určenie alternatívnych zdrojov finančnej podpory.

## 6.5 Manažment knižničných zdrojov

Hlavnou položkou rozpočtu knižnice sú výdavky na nákup fondov a informačných zdrojov a na poskytovanie služieb. Vedenie knižnice by malo zabezpečiť, že finančné prostriedky sa budú využívať správne a v súlade so schválenými prioritami knižnice a že knižničné fondy a informačné zdroje sa budú uchovávať a prostredníctvom služieb prístupňovať tak, aby z nich mali zákazníci knižníc čo najväčší úžitok.

## 6.6 Personálny manažment

Personál knižnice je kľúčovým prvkom zdrojov knižnice a jeho mzdy predstavujú spravidla najväčšiu časť rozpočtu knižnice. Ak majú zamestnanci pracovať efektívne, mali by byť vysoko motivovaní a spokojní s prácou, pričom je veľmi dôležité, aby bol personálny manažment citlivý, dôsledný a založený na rozumných princípoch.

V personálnom manažmente sú rozhodujúce tieto zásady:

- ▶ spravodlivý postup pri obsadzovaní miest – špecifikácia práce a požiadavky na pracovníka majú byť vypracované ešte pred zverejnením pracovnej ponuky; prijímacie pohovory sa majú viesť tak, aby boli rovnako spravodlivé pre všetkých uchádzačov; rozhodnutie o prijatí by malo byť založené výhradne na profesionálnej kompetentnosti a profesionálnom úsudku a posúdení vhodnosti uchádzača na danú pracovnú pozíciu, bez ovplyvnenia inými faktormi,
- ▶ dobrá komunikácia medzi pracovníkmi knižnice na všetkých úrovniach – vedúci pracovníci by mali pravidelne prehodnocovať vnútorné komunikačné systémy, aby sa ubezpečili, že personál je dobre informovaný o stratégiách a koncepciách knižničných služieb,
- ▶ možnosť pracovníkov knižnice podieľať sa na tvorbe stratégií a prevádzkových postupov – iniciatívu pracovníkov treba podporovať, aby sa čo najlepšie využívali ich schopnosti a skúsenosti; zapojením pracovníkov do rozhodovacieho procesu sa u nich vytvára pocit, že stratégie a postupy sú ich vlastným dielom; môžu sa prijať aj princípy zvýhodňovania menších,
- ▶ zabezpečenie dostupných možností na vzdelávanie a profesijný rozvoj pracovníkov knižníc.

## 6.7 Plánovanie a rozvoj knižničných systémov

Aby sa knižničné fondy a informačné zdroje využívali čo najefektívnejšie, vo verejných knižniciach musí fungovať celý rad systémov – na regulovanie

výpožičiek, finančný manažment, internú knižničnú komunikáciu a online prístup na internet a pod. Vedenie knižnice by malo zabezpečiť, aby do knižnice zavádzali vhodné knižničné systémy a v prípade potreby sa využíval špecializovaný personál na ich obsluhu. Personál knižnice musí byť na používanie takýchto systémov primerane vyškolený, pretože ich efektívnosť treba pravidelne kontrolovať.

## **6.8 Manažment zmien**

Rovnako ako mnoho ďalších organizácií aj verejné knižnice prechádzajú obdobím nebývalých a neustálych zmien v dôsledku rýchleho rozvoja informačných technológií a sociálnych i demografických zmien. Pre verejné knižnice je to mimoriadna príležitosť, pretože poskytovanie informácií je jednou z ich základných úloh. Zároveň je to výzva pre vedenie knižníc i personál, ktorí musia zabezpečiť, aby zavádzanie zmien prebiehalo s maximálnou efektívnosťou a s minimálnym zaťažením personálu aj organizácie. Vedúci pracovníci knižníc si musia uvedomovať dôsledky trvalých a zásadných zmien a zaviesť spôsoby ich riešenia.

### **6.8.1 Plánovanie pre budúcnosť**

Vedúci pracovníci knižníc by mali mať prehľad o vývojových trendoch v knihovníctve i mimo neho, ktoré môžu mať vplyv na rozvoj knižničných služieb. Mali by si nájsť čas na čítanie a štúdium, aby vedeli predvídať dosah zmien, najmä technologických, na ďalšie formovanie služieb. Zároveň by mali zabezpečiť, aby boli tí, ktorí sa podieľajú na tvorbe stratégií, ale aj ďalší pracovníci, dobre informovaní o budúcom vývoji a trendoch.

## **6.9 Delegovanie (poverovanie)**

Riaditeľ knižnice, zodpovedný za služby verejnej knižnice, má konečnú zodpovednosť za ich poskytovanie spolu s riadiacim orgánom. Aj vedúci pracovníci, ktorí zodpovedajú za jednotlivé úseky knižnice, či sú to fondy, personál alebo knižničné priestory, plnia manažérsku úlohu. To si musí uvedomovať tak riaditeľ knižnice, ako aj príslušný vedúci pracovník. Vedúci pracovníci by mali absolvovať školenia pre manažérov a podľa možností sa zúčastňovať na tvorbe stratégie rozvoja knižnice. Zodpovednosťou za riadenie by mal byť poverený aj personál na nižších úrovniach. Treba však jasne určiť, ktoré úlohy sa príslušným pracovníkom zverujú a akým spôsobom sa majú zodpovedať svojim nadriadeným. Personál musí byť vyškolený tak,



aby plnil zverené (delegované) povinnosti efektívne. Systém delegovania umožňuje čo najlepšie využívať schopnosti a skúsenosti širokého spektra pracovníkov a poskytuje im príležitosť na profesionálny rozvoj. Zároveň zvyšuje počet ľudí, ktorí sú plne zapojení do fungovania knižničných služieb, zlepšuje uspokojenie z práce a pripravuje pracovníkov na pracovné povýšenie, ak sa takáto príležitosť naskytne.

## 6.10 Nástroje manažmentu

Vo verejných knižniciach je k dispozícii široká škála nástrojov manažmentu. Ich vhodnosť bude závisieť od mnohých faktorov vrátane kultúrneho zázemia, rozsahu a charakteru služieb, štýlu riadenia na rôznych oddeleniach v tej istej organizácii, doterajších skúseností a spôsobu financovania knižnice.

Vo verejných knižniciach sú dôležité tieto riadiace nástroje:

- ▶ prieskum prostredia,
  - ▶ analýza potrieb komunity,
  - ▶ monitorovanie a vyhodnocovanie,
  - ▶ meranie výkonov.
- 
- ▶ *Verejná mapa čítania* v španielskom Katalánsku je nástrojom plánovania systému verejných knižníc, ktorý identifikuje požiadavky na vybavenie knižníc a ďalšie typy služieb, najvhodnejších z hľadiska príslušného počtu obyvateľov a základných demografických údajov. Dostupné na internete: <http://cultura.gencat.cat/biblio/mapa/>.

### 6.10.1 Prieskum prostredia

Marketingoví odborníci často definujú vnútorné prostredie ako „mikroprostredie“. Toto vnútorné prostredie musí fungovať v súlade s vonkajším prostredím. Čím viac si organizácia uvedomuje túto súčinnosť, tým aktívnejšie môže reagovať na zmenu. Prostredie, v ktorom sa knižnica nachádza, a materiály a služby, ktoré knižnica ponúka, majú v konečnom dôsledku vplyv na koncových používateľov, ktorí sú zákazníkmi knižnice. Širšie prostredie, ktoré ovplyvňujú faktory mimo kontroly knižnice, sa nazýva externé prostredie alebo „makroprostredie“. Tieto vonkajšie vplyvy môžu pôsobiť na miestnej, regionálnej, národnej alebo medzinárodnej úrovni a zahŕňajú stav ekonomiky, geografické charakteristiky a infraštruktúru, hospodársku súťaž, právne a politické obmedzenia a súvisiace problémy, technologický rozvoj, médiá, prírodné zdroje a neustále sa meniace sociálne a kultúrne podmienky.

Proces získavania informácií z uvedených oblastí je v skutočnosti procesom „prieskumu prostredia“. Počas tejto činnosti vedenie knižnice identifikuje silné a slabé stránky vnútri organizácie, ako aj možnosti a riziká vonkajšieho prostredia. Spoločne sa tieto faktory označujú ako nástroje analýzy SWOT: hodnotenie silných a slabých stránok, príležitostí a hrozieb v rámci organizácie a v jej vonkajšom prostredí. Výsledky tohto prieskumu, zber dôležitých a relevantných údajov a analýza SWOT umožňujú pochopiť, aké faktory uľahčujú ponuku optimálnych produktov a služieb, ktoré by spĺňali stanovené požiadavky a prania zákazníkov knižnice.

### 6.10.2 Analýza potrieb komunity

Aby mohla verejná knižnica poskytovať služby, ktoré uspokojia potreby celej komunity, musí zisťovať rozsah týchto potrieb. Vzhľadom na to, že potreby a očakávania sa menia, tento proces sa musí opakovať v pravidelných intervaloch, najlepšie každých päť rokov. Hodnotenie potrieb komunity je proces, v ktorom knižnica zhromažďuje podrobné informácie o miestnej komunite a potrebách týkajúcich sa knižničných a informačných služieb. Výsledky hodnotenia sa stávajú základom plánovania a tvorby stratégií, čím sa zabezpečí, že služby knižnice budú zodpovedať potrebám komunity. V niektorých krajinách je zisťovanie potrieb komunity legislatívnou požiadavkou orgánov miestnej správy.

Medzi informácie, ktoré sa zisťujú, patria:

- ▶ sociálno-demografické údaje o miestnej komunite (napr. vekové zloženie, pohlavie, etnická rozmanitosť, vzdelanostná úroveň),
- ▶ údaje o organizáciách v komunite (napr. o vzdelávacích inštitúciách, zdravotných strediskách, nemocniciach, väzenských zariadeniach, dobrovoľníckych organizáciách),
- ▶ informácie o podnikateľskej a obchodnej sfére v danej lokalite,
- ▶ spádová oblasť knižnice, t. j. odkiaľ prichádzajú zákazníci knižnice,
- ▶ dopravná štruktúra v miestnej komunite,
- ▶ informačné služby poskytované inými miestnymi organizáciami.

Tento zoznam nie je úplný a ďalší výskum bude musieť určiť, aké informácie sú potrebné na hodnotenie potrieb komunity v rôznych podmienkach.

Stanovenie profilu komunity, ktorý umožní vedeniu knižnice a riadiacemu orgánu plánovať rozvoj služieb, je však dôležité bez ohľadu na miestny kontext. Hodnotenie by malo byť doplnené pravidelnými prieskumami zákazníkov knižníc, aby sa zistilo, ktoré knižničné a informačné služby verejnosť požaduje a ako hodnotí poskytované služby. Prieskum je špecializo-

vaná práca a objektívnejšie výsledky sa zvyčajne dosiahnu prieskumom realizovaným externou organizáciou, pokiaľ sú na to finančné prostriedky.

### **6.10.3 Monitorovanie a hodnotenie**

Pri realizácii cieľov knižničných služieb musí niesť vedenie knižnice zodpovednosť za finančnú kontrolu, monitorovanie a hodnotenie jej činnosti. Manažment musí priebežne sledovať výkony knižničných služieb, aby zabezpečil, že postupy a dosiahnuté výsledky budú zodpovedať stanoveným cieľom. Priebežne sa odporúča sledovať štatistické ukazovatele, čo umožní včas rozoznať budúce trendy. Prieskumy potrieb a spokojnosti komunity a ukazovatele výkonnosti sú cennými nástrojmi hodnotenia dosiahnutých výsledkov knižnice. Mali by sa vyvinúť techniky na meranie kvality poskytovaných služieb a ich vplyvu na komunitu.

Všetky programy a služby sa majú hodnotiť v pravidelných intervaloch, aby sa zistili nasledujúce skutočnosti:

- ▶ plnenie úloh a stanovených cieľov knižnice,
- ▶ aktuálnosť a pravidelnosť poskytovania,
- ▶ uspokojovanie potrieb komunity,
- ▶ schopnosť uspokojovať meniace sa potreby,
- ▶ naliehavosť ich zlepšenia, korigovania alebo opätovného prehodnotenia,
- ▶ primeranosť finančných zdrojov,
- ▶ efektívnosť z hľadiska vynaložených nákladov.

V záujme zvýšenia efektívnosti treba priebežne hodnotiť a upravovať aj postupy a procesy prebiehajúce v knižnici. Výsledky nezávislého hodnotenia a auditu sú cenným dôkazom zodpovednosti knižnice voči komunitě, ktorej slúži, i voči financujúcim inštitúciám.

### **6.10.4 Ukazovatele výkonov knižnice**

Dostupnosť spoľahlivých informácií o výkonoch knižnice je nevyhnutným nástrojom hodnotenia a zvyšovania jej efektívnosti a kvality služieb (merania výkonov knižnice). Súbor štatistických údajov o zdrojoch, pracovníkoch, službách, výpožičkách, aktivitách a pod. je podkladom pre plánovanie, rozdeľovanie zodpovednosti a správne rozhodovanie vedenia knižnice. Tieto ukazovatele by sa mali pravidelne aktualizovať.

Na hodnotenie a monitorovanie úloh knižnice možno použiť tieto hlavné ukazovatele:

▶ **ukazovatele využívania**

- ▶ počet výpožičiek na jedného obyvateľa,
- ▶ celkový počet návštev knižnice na jedného obyvateľa,
- ▶ percento registrovaných používateľov z celkového počtu obyvateľov,
- ▶ počet výpožičiek na jednu knižničnú jednotku, t. j. obrat fondu,
- ▶ počet referenčných a elektronických referenčných otázok na jedného obyvateľa,
- ▶ počet výpožičiek na jednu otváraciu hodinu knižnice,
- ▶ počet prístupov k elektronickým zdrojom a iným netlačeným materiálom,
- ▶ počet návštev webových stránok,
- ▶ porovnávacie dáta (napr. pomer tlačených a netlačených materiálov),
- ▶ počet stiahnutých materiálov (napr. podcastov),
- ▶ počet rezervácií priestorov,
- ▶ počet registrovaných v pomere k aktívnym registrovaným zákazníkom knižnice,
- ▶ počet vybavovaných požiadaviek a percento vybavenia týchto požiadaviek z vlastných fondov knižnice;

▶ **ukazovatele zdrojov**

- ▶ celkový fond na jedného obyvateľa,
- ▶ počet verejne prístupných online počítačov (OPAC) na jedného obyvateľa;

▶ **ukazovatele ľudských zdrojov**

- ▶ pomer počtu pracovníkov knižnice na plný úväzok k počtu obyvateľov,
- ▶ pomer počtu kvalifikovaných pracovníkov knižnice k počtu obyvateľov,
- ▶ pomer počtu pracovníkov knižnice na plný úväzok k niektorému z ukazovateľov využívania knižnice;

▶ **kvalitatívne ukazovatele**

- ▶ prieskumy spokojnosti používateľov,
- ▶ počet kladne vybavených požiadaviek používateľov;

▶ **nákladové ukazovatele**

- ▶ čiastkové náklady na jednotlivé úlohy, služby a činnosti knižnice,
- ▶ mzdové náklady podľa typu úloh (napr. spracovaných kníh, aktivít),
- ▶ celkové náklady na jedného obyvateľa, na registrovaného používateľa, na návštevníka, na obslužné miesto atď.;

▶ **porovnávacie ukazovatele**

- ▶ benchmarking, porovnávanie štatistických údajov s inými relevantnými a porovnateľnými knižničnými službami na medzinárodnej, národnej a miestnej úrovni.

Okrem zberu a analýzy vstupných a výstupných štatistických údajov služieb by sa mali zisťovať aj zatiaľ nevyzvedané potreby potenciálnych zákazníkov knižníc, a to realizáciou prieskumu trhu vrátane prieskumov zameraných na určité cieľové skupiny a miestnu komunitu.

Výpracovanie objektívnych ukazovateľov výkonov knižnice je sťažené vtedy, keď nie sú k dispozícii spoľahlivé štatistické údaje o obyvateľstve. V takých prípadoch možno použiť odhadovaný celkový počet obyvateľov, porovnanie nákladov so štatistickými údajmi o používateľoch a návštevníkoch a benchmarking, porovnanie knižnice s inými knižnicami s podobnými charakteristikami.

### **6.10.5 Meranie výkonov knižnice**

Meranie výkonov sa vykonáva vo verejných knižniciach už niekoľko rokov. Meranie, resp. ukazovatele výkonov sa využívajú na meranie vstupných investícií do knižníc, t. j. prostriedkov investovaných do služieb ako celku alebo jednotlivých služieb, a dosiahnutých výsledkov, t. j. toho, čo sa týmito službami dosiahlo. Napríklad zriadenie informačnej služby pre zákazníkov knižníc si vyžaduje ako vstupnú investíciu personál, materiály, zariadenie a priestor. Dosiahnutým výsledkom je počet prijatých a uspokojených požiadaviek používateľov, miera využitia zdrojov a ďalších služieb (napr. rezervačnej služby), vyplývajúcich z pôvodnej činnosti. Tieto výsledky sa môžu každý rok porovnávať, aby sa zistilo, či sa efektívnosť knižničných služieb zlepšuje.

V posledných niekoľkých rokoch sa stalo pre mnohé knižnice štandardom doplnkové meranie výkonov, najmä meranie výslednej miery. Výsledná miera je mierou zmeny (alebo nedostatku zmeny) v životnej úrovni vopred určenej populácie zákazníkov knižnice. Napríklad knižnica môže poskytovať pomoc pri riešení domácich úloh alebo zabezpečovať doučovanie pre žiakov škôl. Vstupný ukazovateľ by zahŕňal dostupný počet kníh pre školiteľov, výstupným ukazovateľom by bol počet odučených hodín alebo počet vypožičaných kníh a výsledná miera by predstavovala úroveň zlepšenia výsledkov žiakov v škole alebo sebahodnotenie žiakov o rozsahu získaných vedomostí.

Počítačové technológie zjednodušujú meranie výkonov knižníc a umožňujú zavádzať dômyselné modely využívania služieb knižníc, ktoré sa môžu uplatniť aj pri rozvoji nových knižničných služieb. Meranie výkonov by malo byť plánované a malo by sa vykonávať dôsledne v určitom časovom intervale. Ďalšie informácie o ukazovateľoch výkonov knižníc su dostupné v norme ISO 11620:1998 *Informácie a dokumentácia. Ukazovatele výkonov knižníc*.

Ďalším spôsobom, ako získať predstavu o úspešnosti poskytovaných knižničných služieb, je porovnať hlavné vstupné a výstupné údaje meraní s inými verejnými knižnicami podobnej veľkosti a charakteristiky. Tento spôsob sa zvyčajne označuje pojmom benchmarking, ktorý je vhodným doplnkom interných meraní výkonov knižníc.

## ZDROJE

BROPHY, P. *Measuring library performance: principles and techniques* [Meranie výkonov knižnice: princípy a techniky]. London : Facet Publishing, 2006. 272 p. ISBN 978-1856045933.

BRYAN, C. *Managing facilities for results: Optimizing space for services* [Správa budov a zariadení knižníc k dosiahnutiu výsledkov: Optimalizácia priestoru knižníc pre poskytovanie služieb]. Chicago : American Library Association, 2007. 244 p. ISBN 978-0838909348.

*Chicago Public Library 2010: A vision for our future* [Verejná knižnica mesta Chicago 2010: Vízia pre našu budúcnosť] [online]. Chicago : Chicago Public Library et al. [cit. 2011-10-26]. Dostupné na internete: <[http://www.chipublib.org/dir\\_documents/cpl2010.pdf](http://www.chipublib.org/dir_documents/cpl2010.pdf)>.

DOWLIN, K. *Getting the money: How to succeed in fundraising for public and nonprofit libraries* [Získavanie peňazí: Ako uspieť v získavaní finančných prostriedkov pre verejné a neziskové knižnice]. Westport, (Connecticut, USA) : Libraries Unlimited, 2009. 164 p. ISBN 978-1591585978.

ELLIOTT, D. S. et al. *Measuring your library's value: How to do a cost-benefit analysis for your public library* [Meranie hodnoty vašej knižnice: Ako realizovať analýzu nákladov a výnosov vo vašej verejnej knižnici]. Chicago : American Library Association, 2007. 192 p. ISBN 978-0-8389-0923-2.

HERRING, M. *Raising funds with friends groups* [Získavanie finančných prostriedkov s pomocou združení priateľov]. New York : Neal-Schuman Publishers, 2004. 145 p. ISBN 978-1555704841.

*The PLA Reader for public library directors and managers* [Čítanka Asociácie verejných knižníc pre riaditeľov a manažérov verejných knižníc]. Edited by K.M. Hughes. New York : Neal-Schuman Publishers, 2009. 369 p. ISBN 978-1555706845.

*Professional codes of ethics for librarians* [Profesijné kódexy etiky pre knihovníkov] [online]. The Hague : IFLA [cit. 2011-10-26]. Dostupné na internete: <<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>>.

*Public library data files* [Dátové súbory verejných knižníc] [online]. Washington, DC : Institute of Museum and Library Services (n.d.) [cit. 2011-10-26]. Dostupné na internete: <<https://harvester.census.gov/imls/data/pls/index.asp>>.

LANDAU, H. B. *The small public library survival guide* [Sprievodca „ako prežiť“ pre malé verejné knižnice]. Chicago : American Library Association, 2008. 168 p. ISBN 978-0838935750.

MATTHEWS, J. R. *Scorecard for results: A guide for developing a library balanced scorecard* [Skóre pre výsledky: Sprievodca pre dosiahnutie vyrovnaných výsledkov knižnice]. Westport, (Connecticut, USA) : Libraries Unlimited, 2008. 112 p. ISBN 978-1591586982.

NELSON, S. S. *Implementing for results: Your strategic plan in action* [Nástroje pre dosiahnutie výsledkov: Váš strategický plán v akcii]. Chicago : American Library Association, 2009. 256 p. ISBN 978-0-8389-3579-8.

RUBIN, R. J. *Demonstrating for results: Using outcome measurement in your library* [Názorné ukážky pre dosiahnutie výsledkov: Využitie výsledkov meraní vo vašej knižnici]. Chicago : American Library Association, 2006. 180 p. ISBN 978-0838935606.

*Why build green?* [Prečo stavať ekologicky?] [online]. Washington, DC : United States Environmental Protection Agency (n.d.) [cit. 2011-10-26]. Dostupné na internete: <<http://www.epa.gov/greenbuilding/pubs/whybuild.htm>>.



## 7. MARKETING VEREJNÝCH KNIŽNÍC



**SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY VEREJNÝCH KNIŽNÍC  
2010**



## 7. MARKETING VEREJNÝCH KNIŽNÍC

### 7.1 Úvod

Marketing je viac než len reklama, predaj, presvedčovanie či propagácia. Ide o overený, vyvážený a spoľahlivý systematický prístup, ktorý sa pri ponuke služieb alebo produktov opiera o požiadavky zákazníkov s cieľom uspokojiť ich potreby.

### 7.2 Marketingové nástroje

Marketing ako hnacia sila každého úspešného podnikania alebo knižnice využíva štyri dôležité nástroje.

Patrí k nim:

1. marketingový prieskum trhu,
2. segmentácia trhu,
3. stratégia marketingového mixu – 4 P  
– produkt/*product*, cena/*price*, miesto/*place* a propagácia/*promotion*,
4. hodnotenie marketingu.

Vedenie knižníc môže využívať marketingové nástroje na identifikáciu a pochopenie potrieb svojich zákazníkov a navrhnuť efektívny spôsob, ako vyhovieť ich požiadavkám.

#### 7.2.1 Marketingový prieskum trhu

Marketingový prieskum trhu je proces zisťovania informácií o trhu pre knižnice. Trh, resp. potenciálny trh tvoria všetci ľudia, ktorí prejavili záujem o konkrétny produkt alebo službu alebo by sa to dalo od nich očakávať. Interné záznamy knižnice obsahujú dôležité trhové informácie o aktuálnych zákazníkoch vrátane záznamov výpožičného oddelenia, ktoré môžu poskytnúť informácie o lokalite bydliska zákazníkov knižnice a tiež údaje o veku, pohlaví a type materiálov, ktoré si požičali. Inými užitočnými údajmi môžu byť počet a typ referenčných otázok, počet vyhľadávaní v online zdrojoch knižnice a tematické oblasti týchto vyhľadávaní.

Prieskum trhu spoločnosti ako celku z hľadiska demografie potenciálnych zákazníkov, trendov v zdravotníctve, zábave a športe je dôležitý pri posudzovaní informačných, vzdelávacích a voľnočasových potrieb populácie, v ktorej knižnica pôsobí. Tieto informácie sú užitočné, ak nie nevyhnutné pre rozvoj

služieb, fondov a programov knižnice. Riaditelia knižníc si musia byť vedomí právnych aspektov súvisiacich s osobnými údajmi zákazníkov knižníc.

- ▶ Knižničná rada v americkom štáte Ohio ponúka šesť rôznych modulov označených ako prehľad, plánovanie, produkt, propagácia, internet a Ohio. Dostupné na internete: <<http://www.olc.org/marketing/index.html>>.
- ▶ *Webjunction* je online zdroj, ktorý ponúka odborné znalosti z oblasti marketingu pre knihovníkov a informačných pracovníkov. Dostupné na internete: <<http://www.webjunction.org/marketing>>.
- ▶ Webová stránka americkej knižnice North Suburban Library obsahuje články o marketingu, ktoré možno všeobecne aplikovať na každú knižnicu. Obsahuje aj podcasty, vzorové marketingové plány a súbor nástrojov. Dostupné na internete: <<http://www.nsls.info>>.
- ▶ Geografická databáza verejných knižníc USA je mapa lokalít amerických verejných knižníc a údajov o zákazníkoch knižníc, ktorá je voľne dostupná na internete. Dostupné na internete: <<http://geolib.org/PLGDB.cfm>>.

### 7.2.2 Segmentácia trhu

Druhým marketingovým nástrojom, založeným na výsledkoch marketingového výskumu, je segmentácia. Segment trhu je skupina potenciálnych zákazníkov, ktorí majú podobné želania a potreby. Segmentácia trhu vychádza zo skutočnosti, že trhy sú rôznorodé. Pre riaditeľov knižníc je nevyhnutné, aby rozumeli trhu, vedeli účinne rozvrhnúť zdroje a služby poskytovali efektívne.

Knižnice členia trh zákazníkov rôznymi spôsobmi. Môžu to robiť podľa materiálov a služieb (čitatelia beletrie, účastníci verejného čítania, nadšenci pre genealógiu, online zákazníci knižnice) alebo podľa vekových kategórií (tínedžeri, dospelávajúca mládež, dospelí a seniori). Napríklad na univerzitách sú typické cieľové skupiny vyčlenené podľa odboru štúdia alebo stupňa štúdia – študenti prvého ročníka, študenti druhého ročníka, študenti prvého stupňa štúdia, študenti druhého stupňa štúdia, postgraduálni študenti, podľa fakúlt, zamestnancov alebo členov akademickej obce.

Súkromný sektor už dávno zistil, že rovnaká starostlivosť o všetkých zákazníkov môže priniesť zisk na viacerých úrovniach. Zistil však aj to, že ak sa v rámci trhu ignorujú rozdiely medzi zákazníkmi, môže sa stať, že nikto nedostane, čo naozaj chce alebo potrebuje od produktu či služby určenej na masový trh.

### 7.2.3 Stratégia marketingového mixu

Väčšina organizácií (vrátane knižníc) má v ponuke obmedzené zdroje, a preto ich musí prerozdeliť vhodným spôsobom. Napríklad referenčné služby musia podporovať úlohy a ciele knižnice, ale musia tiež uspokojovať potreby každého jednotlivca (alebo sa o to snažiť), ktorý navštívi webovú stránku, zatelefonuje alebo vstúpi do knižnice. Z tohto dôvodu je stratégia marketingového mixu, v rámci ktorej sa vyvíja produkt, cena, miesto a propagácia (4 P) materiálov, služieb a programov knižnice, založená na marketingovom prieskume rôznych segmentov trhu a pomáha knižniciam využívať ich obmedzené zdroje účelne a efektívne. Aj keď je marketingový mix najviditeľnejším nástrojom, nie je nástrojom najdôležitejším.

Knihovníci sa tradične najviac sústreďujú na propagáciu. Táto zložka marketingového mixu sa niekedy zamieňa s public relations, čo je obojstranná komunikácia závislá od spätnej väzby. Propagácia len jednoducho presvedča o tom, čo knižnica robí a čím je. Málo pozornosti sa však venuje zvyšku marketingového mixu – aspektom ceny (suma nákladov pre zákazníkov knižnice), miestu (miesto doručenia, t. j. pobočky knižnice, webová stránka) a produktom (knihy, prístup k počítačom, odborná pomoc knihovníka a iné služby) – počas zvažovania, ktoré segmenty trhu uprednostniť pri poskytovaní služieb.

- ▶ Webová stránka časopisu *Library Journal* obsahuje blog *Bubble Room*, ktorý poskytuje množstvo odkazov na rôzne aktuálne články o marketingu, zameraných špeciálne na marketing knižníc. Dostupné na internete: <<http://lj.libraryjournal.com/category/opinion/bubble-room/>>.
- ▶ Sériu príručiek *Principy marketingu* na webovej stránke KnowThis.com sa zameriava na kľúčové pojmy a funkcie, ktoré sú spoločné pre väčšinu marketingových situácií, bez ohľadu na veľkosť organizácie, odvetie alebo geografickú lokalitu. Dostupné na internete: <<http://www.knowthis.com/principles-of-marketing-tutorials/>>.
- ▶ Webová stránka Americkej marketingovej asociácie (*American Marketing Association*, AMA) obsahuje publikácie, články, webcasty, podcasty, adresare a časopisy organizácie. Na webovej stránke umožňuje vyhľadávanie podľa témy, frázy, dátumu vydania, autora alebo obsahu. Keďže jedným z primárnych cieľov AMA je vzdelávať a školiť budúcich marketingových odborníkov, väčšina informácií je k dispozícii bezplatne online. Dostupné na internete: <<http://www.marketingpower.com>>.
- ▶ Blog *Heslo „M“ – Marketing knižníc* (*The “M” Word – Marketing Libraries*) publikujú Nancy Dowd a Kathy Dempsey. Tento blog pomáha knihovníkom porozumieť, ako optimálne pristupovať k marketingu knižnice. Blog je pravidelne aktualizovaný príbehmi a informáciami, ktoré

sú zamerané na rady a triky pre marketing s dôrazom na jedinečnosť knižníc. Dostupné na internete:

<<http://themwordblog.blogspot.com/index.html>>.

- ▶ *Marketingová mantra pre knihovníkov (Marketing-mantra-for-librarians)* je blog, ktorý publikuje Dinesh Gupta z Indie. Ponúka rady a tipy pre marketing knižníc a služby orientované na zákazníkov knižníc. Dostupné na internete:

<<http://marketing-mantra-for-librarians.blogspot.com/>>.

#### 7.2.4 Plán propagácie

Aby mohla knižnica presadiť svoju marketingovú stratégiu, musí mať vypracovaný plán propagácie.

Mal by zahŕňať tieto prvky:

- ▶ aktívne využívanie tlačených, elektronických a komunikačných médií,
- ▶ odkazy na príbuzné webové stránky a portály a naopak, odkazy z nich na webové stránky knižnice,
- ▶ webové stránky knižnice, podcasty a RSS kanály,
- ▶ sociálne médiá – Facebook, Twitter a YouTube,
- ▶ pravidelné vydávanie publikácií a zostavovanie prehľadových informačných materiálov a letákov,
- ▶ prezentácie a výstavy,
- ▶ zreteľné vnútorné a vonkajšie označenie,
- ▶ knižné veľtrhy,
- ▶ zakladanie skupín a spoločností priateľov knižnice,
- ▶ každoročné organizovanie Týždňa knižníc a iných kolektívnych propagačných aktivít,
- ▶ oslavy výročí knižnice a vyhlasovanie rokov s vybranou tematikou,
- ▶ fundraisingové aktivity a kampane na získavanie finančných prostriedkov,
- ▶ aktivity zamerané na presadzovanie záujmov knižnice formou prejavov na verejnosti a nadväzovanie kontaktov s miestnymi komunitnými skupinami,
- ▶ kampane na podporu čítania a zvyšovania gramotnosti,
- ▶ organizovanie kampaní na uspokojovanie potrieb ľudí s telesným a zmyslovým postihnutím,
- ▶ uvádzanie knižnice v telefónnych zoznamoch a v iných verejných adresároch,
- ▶ odkazy na webové stránky iných komunitných organizácií/adresáre,
- ▶ vydávanie špeciálnych publikácií knižnice (napr. o jej histórii alebo o histórii miestnej komunity),
- ▶ špeciálne správy určené pre potreby verejnosti a miestnej samosprávy.

Tento zoznam nie je úplný a v závislosti od miestnych podmienok možno k nemu pridať ďalšie prvky a ďalšie špecifické médiá, ktoré využívajú jednotlivé segmenty zákazníkov knižníc.

### 7.2.5 Hodnotenie marketingu

Hodnotenie marketingu zahŕňa dve hlavné metódy. Jednou z nich je hodnotenie správania zákazníkov (t. j. koľko z nich sa zaregistrovalo do virtuálnej referenčnej služby, v akom dennom čase najčastejšie kladú otázky, ktoré tematické oblasti sú najpopulárnejšie). Ďalšia metóda sa pokúša merať spokojnosť zákazníka (t. j. do akej miery služba uspokojuje jeho potreby, aké výhody získava, aká je pravdepodobnosť, že opakovane využije službu). Prvá metóda si vyžaduje aj zber interných údajov o zákazníkoch, no druhá metóda, ktorá spočíva v meraní spokojnosti zákazníkov, môže vychádzať len z dát získaných prostredníctvom otázok kladených zákazníkom pri osobnom pohovore, online alebo písomnom prieskume, pri prieskume cieľových skupín a iných metodikách.

- ▶ Webová stránka sponzorovaná Postgraduálnou školou knižničných a informačných štúdií na University of Illinois v Urbana-Champaign v USA ponúka odkazy na články, knihy, marketingové stratégie a príklady, ako najlepšie komunikovať s rozmanitou populáciou. Internetové zdroje, ktoré sú k dispozícii, informujú čitateľa o najlepšej marketingovej praxi knižníc. Dostupné na internete: <<http://www.lis.illinois.edu>>.

### 7.3 Marketingová a komunikačná stratégia

Knižnica by mala mať písomne vypracovanú stratégiu komunikácie, marketingu, reklamy a propagácie, čo jej umožní realizovať spoločné programy zamerané na verejnosť. Táto stratégia by mala zahŕňať právne aspekty, zodpovednosti za komunikáciu s médiami, technologické prekážky alebo príležitosti, vhodné metódy písomnej a ústnej komunikácie. Celková marketingová a komunikačná stratégia knižnice napomáha plniť jej poslanie.

- ▶ Knižnice sa aktívne zapájajú do sociálnych médií, aby upúťali svojich zákazníkov, s čím je spojená nevyhnutnosť rozvíjať nové špecializované stratégie a postupy. Príklady týchto stratégií a postupov sú uvedené na webovej stránke. Dostupné na internete: <<http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA6699104.html>>.

## 7.4 Public relations (práca s verejnosťou)

Public relations (PR) sú praktiky riadenia toku informácií medzi knižnicou a jej komunitou. Práca s verejnosťou upriamuje pozornosť na knižnicu v rámci miestnej komunity a v rámci trhu zákazníkov knižnice tým, že sa zameriava na témy a novinky, ktoré ich zaujímajú a nevyžadujú si priame poplatky. Efektívne vzťahy s verejnosťou zahŕňajú aj úspešné vzťahy s pracovníkmi médií, so spoločenskými skupinami a s poprednými osobnosťami.

- ▶ *CanalBib* je kolekciou videí na YouTube, ktoré súvisia s PR knižníc a zákazníkov knižníc. Dostupné na internete: <<http://www.youtube.com/user/canalbib>>.
- ▶ Španielska iniciatíva *Narodený pre čítanie (Nascuts per Llegir)* zavádza knižničné služby pre deti od narodenia do troch rokov, a to v podobe posilňovania vzťahu rodičov a detí ku knihám a k čítaniu. Autorom iniciatívy je Katalánske profesijné združenie na podporu čítania v rodinách. Dostupné na internete: <<http://nascutsperllegir.org>>.

### 7.4.1 Práca s médiami

Pracovníci knižnice by mali byť odborne vyškolení vo využívaní komunikačných médií na propagáciu knižničných služieb a v reagovaní na otázky médií. Mali by byť schopní písať články do miestnych novín a pripravovať tlačové správy. Mali by byť oboznamení aj so zásadami hovoreného prejavu a poskytovania rozhovorov pre rozhlas a televíziu.

Okrem toho by mali vedieť propagovať knižnice a ich služby prostredníctvom počítačových a telekomunikačných sietí vrátane vytvárania webových stránok knižníc a blogov knižníc, podcastov, RSS kanálov i prostredníctvom sociálnych médií.

### 7.4.2 Podpora komunity

Riaditelia a vedúci pracovníci knižníc majú zabezpečiť, aby si celá komunita uvedomovala význam knižničných služieb. Mestské, regionálne a národné orgány, zodpovedné za financovanie knižníc, by mali presne vedieť, aké dôležité miesto v spoločnosti zastávajú knižnice a podporovať ich rozvoj.



### **7.4.3 Získavanie podpory komunity**

Knižnica by mala prijať stratégiu a dlhodobý program na získavanie podpory komunity.

Tento program môže zahŕňať:

- ▶ zakladanie skupín a spoločností priateľov knižnice na získavanie doplnkových finančných zdrojov a všeobecnej podpory,
- ▶ spoluprácu so zástupcami miestnej komunity na podporu významných iniciatív (napr. presadzovanie nových budov knižnice a nových knižničných služieb),
- ▶ nadväzovanie kontaktov s komunitnými skupinami s cieľom rozšíriť časti fondu alebo posilniť špecializované služby,
- ▶ spoluprácu so skupinami ochotnými vystupovať v mene knižnice na podporu knižničných služieb a ich ďalšieho rozvoja,
- ▶ účasť pracovníkov knižnice na aktivitách, ktorých cieľom je zvyšovať povedomie o rozmanitosti a význame knižničných služieb.

Podpora komunity závisí aj od toho, akým spôsobom poskytuje knižnica služby, ktoré verejnosti sľúbila sprístupniť.

### **7.4.4 Zastupovanie záujmov knižnice**

Knižnica by mala mať písomne vypracovanú a schválenú stratégiu, v ktorej je definovaná jej úloha pri získavaní verejnej podpory knižničných služieb.

Dobre informovaná verejnosť môže verejnej knižnici výrazne pomôcť a aktívne ju propagovať v rámci komunity. Získavanie ľudí, ktorí pozitívne hovoria o knižnici a jej službách, patrí k najefektívnejším marketingovým nástrojom. Lobovanie znamená interakciu s rozhodovacími inštanciami v záujme dosiahnutia určitých cieľov v legislatíve, politike alebo vo financovaní.

### **7.4.5 Spolupráca s riadiacimi orgánmi**

Riaditelia knižníc by sa mali aspoň raz do roka stretávať so zástupcami orgánov riadiacich a financujúcich knižnicu, aby spoločne vyhodnotili služby knižnice, plány rozvoja, dosiahnuté výsledky a prípadné prekážky. Knižovníci by mali vyhľadávať čo najviac príležitostí na zapojenie riadiaceho orgánu do svojich hlavných aktivít. Na to môžu využívať rôzne podujatia a príležitosti (napr. otvorenie novej knižnice, zavedenie novej knižničnej služby, prístup-

nenie verejného prístupu na internet, sprístupnenie novej zbierky a vyhlásenie kampane na získanie finančných prostriedkov).

#### 7.4.6 Účasť na živote komunity

Jednou z najefektívnejších marketingových stratégií je účasť dobre informovaných pracovníkov knižnice a členov výboru alebo správnej rady knižnice na komunitných aktivitách.

Patrí k nim:

- ▶ prezentácia kníh a uvádzanie recenzií kníh v rozhlase a televízii,
- ▶ práca s literatúrou pre dospelých a pre deti a práca s kultúrnymi záujmovými skupinami,
- ▶ písanie príspevkov do novín,
- ▶ podpora organizácií a kampaní zameraných na podporu čítania a zvyšovanie gramotnosti,
- ▶ priama účasť na aktivitách miestnych organizácií,
- ▶ pomoc pri organizovaní školských iniciatív,
- ▶ účasť na práci miestnych historických a genealogických spoločností,
- ▶ aktívne členstvo v rôznych spoločenských organizáciách, napr. medzinárodný Rotary klub (*Rotary International*),
- ▶ navštevovanie miestnych organizácií s cieľom propagovať knižničné služby.

## ZDROJE

*12manage: The executive fast track* [12manažovať: Výkonné napredovanie] [online]. Bilthoven (The Netherlands) : 12manage (n.d.) [cit. 2011-10-27]. Dostupné na internete:

<[http://www.12manage.com/management\\_views.asp](http://www.12manage.com/management_views.asp)>.

DEMPSEY, K. *The accidental library marketer* [Náhodný marketingový odborník knižnice]. Medford (New Jersey, USA) : Information Today, 2009. 256 p. ISBN 978-1573873680.

DOWD, N., EVANGELISTE, M., SILBERMAN, J. *Bite-sized marketing: realistic solutions for the overworked librarian* [Marketing po kúskoch: realistické riešenia pre prepracovaného knihovníka]. Chicago : ALA Editions, 2009. 152 p. ISBN 978-0838910009.

FISHER, P. H., PRIDE, M. M., MILLER, E. G. *Blueprint for your library marketing plan: A guide to help you survive and thrive* [Podrobný plán pre marketing vašej knižnice: Sprievodca, ktorý vám pomôže prežiť a prosperovať]. Chicago : American Library Association, 2006. 152 p. ISBN 978-0-8389-0909-6.

*Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation* [Manažment, marketing a propagácia knižničných služieb založená na štatistike, analýze a hodnotení]. Edited by T. Flaten. Munich : K. G. Saur, 2006. 464 p. ISBN 978-3-598-21848-4.

*Marketing library and information services: International perspectives* [Marketing knižničných a informačných služieb: Medzinárodné perspektívy]. Edited by D. Gupta et al. Munich : K. G. Saur, 2006. 419 p. ISBN 978-3-598-11753-4.

GUNTA, D. *Marketing-mantra-for-librarians: Library marketing: Imperative to userfocused services in your library* [Marketingová mantra pre knihovníkov: Marketing knižnic: Naliehavosť zákaznicky orientovaných služieb vo vašej knižnici] [online] [cit. 2011-10-27]. Dostupné na internete: <<http://marketing-mantra-for-librarians.blogspot.com>>.

KENDRICK, T. *Developing strategic marketing plans that really work: A toolkit for public libraries* [Rozvoj strategických marketingových plánov, ktoré naozaj fungujú: Súbor nástrojov pre verejné knižnice]. London : Facet Publishing, 2006. 240 p. ISBN 978-1856045483.

KOONTZ, C. M. *Glossary of marketing definitions: IFLA Section on Management and Marketing* [Slovník marketingových výrazov: Sekcia IFLA pre manažment a marketing] [online]. The Hague : IFLA, 2001 [cit. 2011-10-27]. Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/VII/s34/pubs/glossary.htm>>.

KUJAWSKI, M. *What would happen if the STOP sign was invented in 2008? Public Sector Marketing 2.0*. [Čo by sa stalo, keby bola značka STOP vynájdená v roku 2008? Marketing 2.0 pre verejný sektor] [online] [cit. 2011-10-27]. Dostupné na internete: <<http://www.mikekujawski.ca/2008/12/17/what-would-happen-if-the-stop-sign-was-invented-in-2008/>>.

LAKE, L. *Understanding the Role of Social Media in Marketing* [Chápanie úlohy sociálnych médií v marketingu] [online]. About.com.Marketing, 2009 [cit. 2011-10-27]. Dostupné na internete: <<http://marketing.about.com/od/strategytutorials/a/socialmediamktg.htm>>.

DE ROSA, C. et al. *Perceptions of Libraries and Information Resources* [Vnímanie knižníc a informačných zdrojov] [online]. Dublin (Ohio, USA) : OCLC Online Computer Library Center, Inc., 2005 [cit. 2011-10-27]. Dostupné na internete: <[http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept\\_all.pdf](http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf)>.

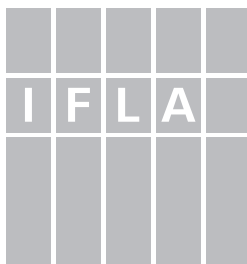
*Adapting marketing to libraries in a changing and world-wide environment* [Uplatňovanie marketingu v knižniciach v meniacom sa a globálnom prostredí]. Edited by R. Savard. Munich : K.G. Saur, 2000. 89 p. ISBN 978-3598218118.

WOLFE, L. A. *Library public relations, promotions, communications: A how to do it manual* [Vzťahy s verejnosťou, propagácia a komunikácia knižníc: Príručka „ako na to“]. New York : Neal Schuman Publishers, 2005. 326 p. ISBN 978-1555704711.

WOODWARD, J. *Creating the customer-driven library: Building on the bookstore model* [Budovanie knižnice riadenej zákazníkmi: Budovanie podľa modelu kníhkupectva]. Chicago : American Library Association, 2005. 256 p. ISBN 978-0838908884.

*Nonprofit marketing: Marketing management for charitable and nongovernmental organizations* [Marketingový manažment pre charitatívne a nevládne organizácie]. Edited by W. Wymer et al. Thousand Oaks (California, USA) : Sage Publications, 2006. 384 p. ISBN 978-1412909235.

**PRÍLOHY  
K SLOVENSKÉMU VYDANIU  
SMERNICE IFLA**



**SMERNICA IFLA PRE SLUŽBY VEREJNÝCH KNIŽNÍC  
2010**



## **OBSAH**

Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach	161
Dodatok k Manifestu IFLA/UNESCO o verejných knižniciach	167
Alexandrijský manifest o knižniciach, informačná spoločnosť v pohybe	171
Manifest IFLA/UNESCO o multikultúrnej knižnici	177
Manifest IFLA o štatistike knižníc	183
Vyhlásenie IFLA o knižniciach a intelektuálnej slobode	189
Vyhlásenie IFLA o knižniciach a trvalo udržateľnom rozvoji	193





# MANIFEST IFLA/UNESCO O VEREJNÝCH KNIŽNICIACH



## **IFLA/UNESCO Public Library Manifesto**

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions, 1994

Slovak edition © Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association

Translation © Ing. Silvia Stasselová, 2008

Realizované s finančnou podporou Ministerstva kultúry Slovenskej republiky



## MANIFEST IFLA/UNESCO O VEREJNÝCH KNIŽNICIACH

**November 1994**

Sloboda, prosperita a rozvoj spoločnosti a jednotlivcov sú základnými ľudskými hodnotami. Možno ich dosiahnuť iba prostredníctvom schopností dobre informovaných občanov uplatňovať svoje demokratické práva a zohrávať aktívnu úlohu v spoločnosti. Tvorivá účasť a rozvoj demokracie závisia od primeraného vzdelania a tiež od slobodného a neobmedzeného prístupu k poznatkom, myšlienkam, ku kultúre a k informáciám.

Verejná knižnica, miestna brána k poznatkom, je základnou podmienkou pre celoživotné vzdelávanie, nezávislé rozhodovanie a kultúrny rozvoj jednotlivca a sociálnych skupín.

Tento Manifest vyhlasuje presvedčenie UNESCO, že verejná knižnica je silnou oporou vzdelávania, kultúry a informácií a nevyhnutným činiteľom podporovania mieru a duchovného bohatstva v mysliach mužov a žien.

UNESCO preto vyzýva národné vlády a miestne samosprávy, aby podporovali a aktívne sa angažovali v rozvoji verejných knižníc.

### **Verejná knižnica**

Verejná knižnica je miestnym strediskom informácií, ktoré pohotovo prístupuje všetky druhy znalostí a informácií svojim používateľom.

Služby verejnej knižnice sa poskytujú na princípe rovnosti prístupu pre všetkých, bez ohľadu na vek, rasu, pohlavie, náboženstvo, národnosť, jazyk alebo spoločenské postavenie. Špecifické služby a materiály sa musia poskytovať tým používateľom, ktorí nemôžu, z akéhokoľvek dôvodu, využívať bežné služby a materiály, napríklad jazykovým menšinám, postihnutým osobám, ľuďom v zdravotníckych či nápravných zariadeniach.

Všetky vekové skupiny musia nájsť v knižnici materiály zodpovedajúce ich potrebám. Knižničné zbierky a služby musia zahŕňať všetky druhy príslušných médií a moderných technológií, ako aj tradičných materiálov. Vysoká kvalita a prispôbenie miestnym potrebám a podmienkam sú podstatné. Materiály musia odrážať súčasné trendy a vývoj spoločnosti, rovnako ako históriu ľudského úsilia a predstavivosti.

Zbierky a služby by nemali podliehať žiadnej forme ideologickej, politickej alebo náboženskej cenzúry, ani komerčným tlakom.

### **Poslanie verejnej knižnice**

Podstatou služieb verejnej knižnice by mali byť nasledujúce kľúčové úlohy vo vzťahu k informáciám, gramotnosti, vzdelávaniu a kultúre:

1. vytváranie a upevňovanie čitateľských návykov detí už od ich skorého veku,
2. podpora individuálneho a samostatného vzdelávania, ako aj formálneho vzdelávania na všetkých úrovniach,
3. poskytovanie príležitostí pre tvorivý osobný rozvoj,
4. podnecovanie predstavivosti a tvorivosti detí a mladých ľudí,
5. podpora uvedomovania si kultúrneho dedičstva, hodnoty umenia, vedeckých úspechov a inovácií,
6. poskytovanie prístupu ku kultúrnym prejavom všetkých reprodukčných umení,
7. posilňovanie kultúrneho dialógu a podporovanie kultúrnej rozmanitosti,
8. podpora tradície ústneho podania,
9. zabezpečenie prístupu občanov ku všetkým druhom komunitných informácií,
10. poskytovanie primeraných informačných služieb miestnym podnikom, združeniam a záujmovým skupinám,
11. vytváranie podmienok na rozvíjanie informačných a počítačových zručností,
12. podporovanie a účasť na aktivitách a programoch rozvoja gramotnosti pre všetky vekové skupiny a iniciovanie takýchto aktivít v prípade potreby.

### **Financovanie, legislatíva a siete**

- ▶ Verejná knižnica by mala byť v zásade bezplatná.
- ▶ Za verejnú knižnicu zodpovedajú úrady štátnej správy a miestnej samosprávy. Musí byť podporovaná osobitnými právnymi predpismi a financovaná štátnou správou alebo miestnou samosprávou. Musí byť nevyhnutnou súčasťou každej dlhodobej stratégie pre oblasť kultúry, poskytovanie informácií, informačnú gramotnosť, gramotnosť a vzdelávanie.
- ▶ S cieľom zabezpečiť celonárodnú koordináciu a spoluprácu medzi knižnicami, legislatíva a strategické plány musia tiež definovať a podporovať národnú knižničnú sieť, ktorá je založená na schválených štandardoch služieb.

- ▶ Sieť verejných knižníc musí byť navrhnutá vo vzťahu k národným, regionálnym, vedeckým a špeciálnym knižniciam, ako aj ku školským, vysokoškolským a univerzitným knižniciam.

### **Prevádzka a riadenie**

- ▶ Musí byť sformulovaná jasná stratégia, ktorá určuje ciele, priority a služby vo vzťahu k potrebám miestnej komunity. Verejná knižnica musí byť organizovaná efektívne a odborné zásady prevádzky sa musia dodržiavať.
- ▶ Musí byť zabezpečená spolupráca s príslušnými partnermi, napríklad so skupinami používateľov a s ďalšími odborníkmi na miestnej, regionálnej, národnej a medzinárodnej úrovni.
- ▶ Služby musia byť fyzicky dostupné všetkým členom komunity. To si vyžaduje vhodne umiestnené budovy knižnice, primerané vybavenie na čítanie a štúdium, ako aj príslušné technológie a dostatočne dlhý prevádzkový čas, výhodný pre používateľov. Rovnako to zahŕňa služby mimo knižnice pre tých, ktorí nie sú schopní navštíviť knižnicu.
- ▶ Služby knižníc musia byť prispôbené odlišným potrebám komunit vo vidieckych a v mestských oblastiach.
- ▶ Knižovník je aktívnym sprostredkovateľom medzi používateľmi a informačnými zdrojmi. Odborné vzdelanie a ďalšie vzdelávanie knihovníkov je nevyhnutné pre poskytovanie primeraných služieb.
- ▶ Musia byť zabezpečené svojpomocné programy vzdelávania používateľov, aby mohli mať úžitok zo všetkých informačných zdrojov.

### **Uplatnenie manifestu**

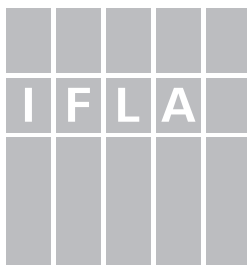
Týmto naliehavo vyzývame riadiacich pracovníkov na štátnej a miestnej úrovni a odbornú knihovnícku verejnosť na celom svete, aby uplatňovali zásady vyjadrené v tomto manifeste.

*Tento manifest bol pripravený v spolupráci s Medzinárodnou federáciou knižničných asociácií a inštitúcií (IFLA).*



# DODATOK K MANIFESTU IFLA/UNESCO O VEREJNÝCH KNIŽNICIACH

**DESAŤ SPÔSOBOV, AKO DOSIAHNUŤ,  
ABY VEREJNÁ KNIŽNICA FUNGOVALA  
– ZMODERNIZUJTE SVOJE KNIŽNICE**



**Ten ways to make a public library work – Update your libraries**

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions, 2009

Slovak edition © Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association

Translation © Ing. Silvia Stasselová, 2010

Realizované s finančnou podporou Ministerstva kultúry Slovenskej republiky





## DODATOK K MANIFESTU IFLA/UNESCO O VEREJNÝCH KNIŽNICIACH

### DESAŤ SPÔSOBOV, AKO DOSIAHNUŤ, ABY VEREJNÁ KNIŽNICA FUNGOVALA – ZMODERNIZUJTE SVOJE KNIŽNICE

Sekcia verejných knižníc IFLA pripravila niekoľko dodatočných odporúčaní na doplnenie *Manifestu IFLA/UNESCO o verejných knižniciach*, aby verejné knižnice mohli plniť svoje služby v 21. storočí s využitím moderných technológií, ktoré sa stali dostupnými po roku 1994.

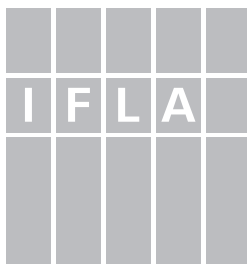
Dúfame, že s nami zdieľate presvedčenie, že verejné knižnice majú dôležitú úlohu v rozvíjajúcom sa svete internetu a digitálnych možností. Zručnosti zamestnancov knižníc sa budú musieť neustále rozvíjať a skvalitňovať, ale veríme, že miera úspechu verejnej knižnice a jej úloha s týmito technológiami spojená bude v najbližších rokoch rozhodujúcim kľúčom k otvoreniu brány novej globálnej spoločnosti. Musíme byť „odvážni“ a predkladať nové návrhy na zlepšovanie našich knižničných služieb.

1. Projektovať budovy verejných knižníc s dôrazom na komunitné/kultúrne priestory, a nie len ako fyzické sklady znalostí.
2. Oslobodiť naše služby s využitím World Wide Web 2.0 a orientovať sa na Web 3.0 a 4.0.
3. Spájať sa s našimi komunitami, vzdelávať a školiť ľudí. Knihovníci a informační odborníci môžu pôsobiť ako školitelia a osobní znalostní poradcovia, nielen ako „strážcovia kľúčov“ alebo "strážcovia brány internetu“.
4. Rozvíjať „múdrosť sveta“ – globálne znalosti a porozumenie vytváraním medzinárodných kultúrnych dialnic na webe.
5. Podieľať sa na odstraňovaní prekážok a cenzúry v medzinárodnom meradle pri súčasnom rešpektovaní všetkých kultúr.
6. Podporovať našich zamestnancov v kontinuálnom vzdelávaní a povzbudzovať ich proaktívnosť.
7. Rozvíjať služby našich digitalizovaných zbierok a znalostí – hybridnej knižnice – vedomostí, vzdelania a informácií v rozmanitých formách.
8. Zlepšovať dostupnosť našich katalógov a databáz predovšetkým pre používateľov so zrakovým postihnutím.
9. Zaviesť národné a medzinárodné štandardy pre prostredie internetu.
10. Verejné knižnice ako kultúrne supermarkety – „živé“ prostredie popri „zaznamenanom“. Archívy, múzeá, knižnice a kultúra v kombinácii: „combi library“ – „kombi knižnica“.

*Sekcia verejných knižníc IFLA, 2009*



# ALEXANDRIJSKÝ MANIFEST O KNIŽNICIACH, INFORMAČNÁ SPOLOČNOSŤ V POHYBE



## **Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action**

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions, 2005

Slovak edition © Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association

Translation © Ing. Silvia Stasselová, 2008

Realizované s finančnou podporou Ministerstva kultúry Slovenskej republiky



## ALEXANDRIJSKÝ MANIFEST O KNIŽNICIACH, INFORMAČNÁ SPOLOČNOSŤ V POHYBE

Knižnice a informačné služby prispievajú k riadnemu fungovaniu celej informačnej spoločnosti.

Umožňujú intelektuálnu slobodu zabezpečením slobodného prístupu k informáciám, myšlienkam a dielam na ľubovoľnom médiu a bez ohľadu na hranice.

Pomáhajú chrániť demokratické hodnoty a všeobecné občianske práva nestranne a odmietaním akejkoľvek formy cenzúry.

Jedinečné poslanie knižníc a informačných služieb je v tom, že reagujú na konkrétne otázky a potreby jednotlivcov. Toto dopĺňa všeobecný prenos znalostí, napríklad prostredníctvom médií, a knižnice a informačné služby sa tak stávajú životne dôležitými pre demokratickú a otvorenú informačnú spoločnosť. Knižnice sú nevyhnutné pre dobrú informovanosť občanov a prehľadné riadenie štátu, ako aj základom pre e-government.

Knižnice tiež budujú kapacity podporou informačnej gramotnosti a poskytovaním pomoci a školení pre efektívne využívanie informačných zdrojov vrátane informačných a komunikačných technológií (ICT). Toto je osobitne dôležité pri podpore programu rozvoja ľudských zdrojov, pretože sú rozhodujúcim faktorom ekonomického rastu. Týmto spôsobom knižnice významne prispievajú k riešeniu digitálnej rôznorodosti a informačnej nerovnosti, ktorá je jej následkom. Pomáhajú realizovať rozvojové ciele milénia vrátane odstraňovania chudoby. Dosahujú oveľa viac aj s pomerne skromnými investíciami. Hodnota návratnosti je najmenej 4 až 6-krát vyššia ako investícia.

V nadväznosti na cieľ zabezpečiť prístup k informáciám pre všetkých ľudí, IFLA podporuje rovnováhu a dodržiavanie pravidiel v oblasti autorských práv.

IFLA je tiež významne zainteresovaná do podpory viacjazyčného obsahu, kultúrnej rozmanitosti a špeciálnych potrieb miestnych obyvateľov a menšín.

IFLA, knižnice a informačné služby zdieľajú spoločnú víziu *Informačnej spoločnosti pre všetkých*, prijatej na Svetovom summite o informačnej spoločnosti v Ženeve v decembri 2003. Táto vízia presadzuje globálnu spoločnosť založenú na princípoch základného práva každého jednotlivca na slobodný prístup k informáciám a slobodu vyjadrovania bez obmedzenia,

v ktorej bude každý schopný tvoriť, získavať, používať a zdieľať informácie a znalosti.

IFLA vyzýva vlády štátov, regionálne a miestne samosprávy a medzinárodné organizácie, aby:

- ▶ investovali do knižníc a informačných služieb ako rozhodujúcich prvkov stratégií rozvoja informačnej spoločnosti, legislatívy a rozpočtov,
- ▶ obnovovali a rozširovali existujúce siete knižníc v záujme dosiahnutia čo najväčších možných výhod pre ich občanov a komunity,
- ▶ podporovali neobmedzený prístup k informáciám a slobodu prejavu,
- ▶ presadzovali voľný prístup k informáciám a odstraňovali štrukturálne a iné bariéry k prístupu,
- ▶ uznali význam informačnej gramotnosti a výrazne podporovali stratégie zamerané na formovanie gramotnej a kvalifikovanej populácie, ktorá sa môže rozvíjať a mať prospech z globálnej informačnej spoločnosti.

*Prijaté v Alexandrijskej knižnici v Egypte dňa 11. novembra 2005*

### **Súvisiace dokumenty**

- ▶ Glasgowská deklarácia o knižniciach, informačných službách a intelektuálnej slobode
- ▶ Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach
- ▶ Manifest IFLA/UNESCO o školských knižniciach: Školská knižnica vo výučbe a vzdelávaní pre všetkých
- ▶ Manifest IFLA o internete
- ▶ Uchovávanie nášho digitálneho dedičstva: deklarácia podpory pre Svetový summit o informačnej spoločnosti
- ▶ Komuniké z konferencie riaditeľov národných knižníc (CDNL), Oslo, august 2005
- ▶ Majáky informačnej spoločnosti – Alexandrijské vyhlásenie o informačnej gramotnosti a celoživotnom vzdelávaní
- ▶ Kolokvium o informačnej gramotnosti a celoživotnom vzdelávaní na najvyššej úrovni, Alexandrijská knižnica, 6.–9. november 2005
- ▶ Vyhlásenie IFLA o otvorenom prístupe k vedeckej literatúre a vedeckej dokumentácii

## Niekoľko ďalších faktov

Na celom svete je:

- ▶ viac ako pol milióna knižničných obslužných miest,
- ▶ 15 000 km knižničných regálov,
- ▶ viac ako pol milióna internetových miest v knižniciach,
- ▶ 1,5 miliarda výpožičiek ročne,
- ▶ 2,5 miliardy registrovaných používateľov knižníc.

Tvrdenie, že knižnice vrátia investíciu najmenej 4 až 6-krát, je dokázané početnými štúdiami.

Pozri napríklad:

SVANHILD, A. *The Value of Public Libraries* [Hodnota verejných knižníc] [online]. Oslo : 71th IFLA General Conference and Council, 2005 [cit. 2012-01-11]. Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/119e-Aabo.pdf>>.

*Measuring our value* [Meranie našej hodnoty] [online]. London : British Library, 2003 [cit. 2012-01-11]. Dostupné na internete: <<http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf>>.

GRIFFITH, J., KING, D. *Taxpayers return on Investment in Florida Public Libraries* [Návratnosť plátcov daní pri investovaní do verejných knižníc na Floride] [online]. Florida (USA) : State Library and Archives of Florida, 2004 [cit. 2012-01-11]. Dostupné na internete: <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/publications.cfm>>.

BARRON, D. D. et al. *The Economic Impact of Public Libraries in South Carolina* [Ekonomický vplyv verejných knižníc v Južnej Karolíne] [online]. South Carolina (USA) : South Carolina Public Library, 2005 [cit. 2012-01-11]. Dostupné na internete: <<http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/home.htm>>.

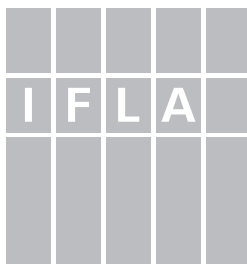
Ústredie IFLA, Haag





# MANIFEST IFLA/UNESCO O MULTIKULTÚRNEJ KNIŽNICI

MULTIKULTÚRNA KNIŽNICA  
– BRÁNA KU KULTÚRNE ROZMANITEJ SPOLOČNOSTI  
VO VZÁJOMNOM DIALÓGU



**The IFLA Multicultural Library Manifesto**  
**The Multicultural Library – a gateway to a cultural diverse society in dialogue**

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions, 2009  
Slovak edition © Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association  
Translation © Ing. Silvia Stasselová, 2010

Realizované s finančnou podporou Ministerstva kultúry Slovenskej republiky



# MANIFEST IFLA/UNESCO O MULTIKULTÚRNEJ KNIŽNICI

## MULTIKULTÚRNA KNIŽNICA – BRÁNA KU KULTÚRNE ROZMANITEJ SPOLOČNOSTI VO VZÁJOMNOM DIALÓGU

Všetci ľudia žijú v čoraz rôznorodnejšej spoločnosti. Na svete existuje viac ako 6 000 rôznych jazykov. Každoročne narastá miera medzinárodnej migrácie, ktorá má za následok zvyšujúci sa počet ľudí so zložitou identitou. Globalizácia, zvýšená migrácia, rýchlejšia komunikácia, jednoduchá doprava a ďalšie vplyvy 21. storočia vedú k narastajúcej kultúrnej rozmanitosti v mnohých krajinách, kde to tak v minulosti nebolo alebo kde sa rozširuje existujúce multikultúrne prostredie.

„Kultúrna rozmanitosť“ alebo „multikulturalizmus“ sa vzťahuje k harmonickej koexistencii a interakcii rôznych kultúr, pričom by sa „kultúra mala považovať za súbor osobitných duchovných, materiálnych, intelektuálnych a citových črt spoločnosti alebo sociálnej skupiny a okrem umenia a literatúry by mala zahŕňať aj životný štýl, spôsob spolunažívania, hodnotové rebríčky a presvedčenie“.<sup>1</sup> Kultúrna rozmanitosť alebo multikulturalizmus je základom našej kolektívnej sily v miestnych komunitách a v globálnej spoločnosti.

Kultúrna a jazyková rozmanitosť je spoločným dedičstvom ľudstva, ktoré by malo byť chránené a uchovávané v prospech všetkých. Je zdrojom výmeny, inovácií, kreativity a mierového spolunažívania medzi národmi. „Úcta k rozmanitosti kultúr, tolerancia, dialóg a spolupráca v atmosfére vzájomnej dôvery a porozumenia sú najlepším zárukami medzinárodného mieru a bezpečnosti.“<sup>2</sup> Preto by knižnice všetkých typov mali odrážať, podporovať a presadzovať kultúrnu a jazykovú rozmanitosť na medzinárodnej, národnej a miestnej úrovni, a tým prispievať k dialógu medzi kultúrami a aktívnemu občianstvu.

Vzhľadom na to, že knižnice slúžia rôznym záujmom a komunitám, pôsobia ako vzdelávacie, kultúrne a informačné centrá. Pri podpore kultúrnej a jazykovej rozmanitosti sa knižnice riadia svojím záväzkom dodržiavať zásady základných slobôd a rovnosti prístupu k informáciám a znalostiam pre všetkých, pri rešpektovaní kultúrnej identity a hodnôt.

---

<sup>1</sup> Všeobecná deklarácia UNESCO o kultúrnej rozmanitosti, 2001.

<sup>2</sup> Tamtiež.

## Princípy

Každý jednotlivec našej globálnej spoločnosti má právo na plný rozsah knižničných a informačných služieb. Pri podpore kultúrnej a jazykovej rozmanitosti by knižnice mali:

- ▶ slúžiť všetkým členom komunity bez diskriminácie založenej na kultúrnom a jazykovom dedičstve,
- ▶ poskytovať informácie v príslušných jazykoch a typoch písma,
- ▶ umožňovať prístup k širokej škále materiálov a služieb, ktoré odrážajú všetky komunity a ich potreby,
- ▶ zamestnávať pracovníkov, ktorí budú odrážať rôznorodosť komunít a ktorí sú zaškolení na prácu a služby pre rôzne komunity.

Knižničné a informačné služby v kultúrnej a jazykovo rozmanitom kontexte zahŕňajú tak poskytovanie služieb všetkým typom používateľov knižníc, ako aj poskytovanie knižničných služieb konkrétne zameraných na špecifické kultúrne a jazykové skupiny používateľov. Osobitná pozornosť by sa mala venovať skupinám, ktoré sú často na okraji kultúrnej rozmanitej spoločnosti: menšinám, žiadateľom o azyl a utečencom, občanom s povolením na prechodný pobyt, migrujúcim pracovníkom a domorodým komunitám.

## Úlohy multikultúrnych knižničných služieb

V kultúrnej rozmanitej spoločnosti je potrebné zamerať sa na nasledovné kľúčové úlohy, ktoré sa týkajú informácií, gramotnosti, vzdelávania a kultúry:

- ▶ zvyšovať povedomie o pozitívnej hodnote kultúrnej rozmanitosti a podporovať kultúrny dialóg,
- ▶ podporovať jazykovú rozmanitosť a úctu k materinskému jazyku,
- ▶ uľahčovať harmonickú koexistenciu viacerých jazykov vrátane výučby viacerých jazykov od raného veku,
- ▶ ochraňovať jazykové a kultúrne dedičstvo a podporovať vyjadrovanie, tvorby a šírenia vo všetkých príslušných jazykoch,
- ▶ podporovať zachovanie ústnej tradície a nehmotného kultúrneho dedičstva,
- ▶ podporovať začlenenie a účasť osôb a skupín zo všetkých rôznorodých kultúrnych prostredí,
- ▶ napomáhať zvyšovanie informačnej gramotnosti v digitálnom veku a ovládanie informačných a komunikačných technológií,
- ▶ podporovať jazykovú rozmanitosť v kyberpriestore,
- ▶ podporovať univerzálny prístup do kyberpriestoru,
- ▶ podporovať výmenu poznatkov a osvedčených postupov s ohľadom na kultúrnu pluralitu.

## Riadenie a prevádzka

Multikultúrna knižnica predpokladá prijatie integrovaného prístupu k službám knižníc všetkých typov. Hlavné činnosti knižničných a informačných služieb pre kultúrne a jazykovo rozmanité komunity sú centrálné, nie „oddelené“ alebo „dotatkové“ a mali by byť vždy prispôsobené miestnym alebo špecifickým potrebám.

Knižnica by mala mať koncepciu a strategický plán s vymedzením svojho poslania, cieľov, priorít a služieb súvisiacich s kultúrnou rozmanitosťou. Tento plán by mal byť založený na komplexnej analýze potrieb používateľov a zodpovedajúcich zdrojov.

Činnosť knižnice by sa nemala rozvíjať v izolácii. Odporúča sa spolupráca s príslušnými skupinami používateľov a odborníkmi na miestnej, národnej alebo medzinárodnej úrovni.

## Hlavné činnosti

Multikultúrna knižnica by mala:

- ▶ rozvíjať kultúrne rozmanité a viacjazyčné zbierky a služby, vrátane digitálnych a multimediálnych prameňov,
- ▶ vyčleniť prostriedky na zachovanie kultúrneho prejavu a dedičstva a osobitnú pozornosť venovať ústnemu, pôvodnému miestnemu a nemotnému kultúrnemu dedičstvu,
- ▶ zahŕňať programy na podporu vzdelávania používateľov, zručností informačnej gramotnosti, informačnej podpory prisťahovalcov, kultúrneho dedičstva a medzikultúrneho dialógu ako neoddeliteľnej súčasť služieb,
- ▶ poskytovať prístup ku knižničným informačným zdrojom v príslušných jazykoch prostredníctvom organizácie informácií a prístupových systémov,
- ▶ rozvíjať marketingové a informačné materiály vo vhodných médiách a jazykoch s cieľom prilákať rôzne skupiny používateľov do knižnice.

## Zamestnanci

Zamestnanci knižnice sú aktívnymi sprostredkovateľmi medzi používateľmi a informačnými zdrojmi. Preto by sa im malo poskytovať odborné vzdelávanie a ďalšie doškolenie zamerané na služby pre multikultúrne komunity, komunikáciu medzi kultúrami a citlivý prístup, antidiskrimináciu, kultúru a jazyky.

Zamestnanci multikultúrnej knižnice by mali odrážať kultúrne a jazykové črty komunity, aby zabezpečili kultúrne povedomie, odzrkadľovali komunitu, ktorej knižnica slúži, a napomáhali komunikácii.

### **Financovanie, legislatíva a siete**

Vyzývame vlády a príslušné rozhodovacie orgány, aby zakladali a adekvátne financovali knižnice a knižničné systémy s cieľom zabezpečiť voľný prístup ku knižničným a informačným službám pre kultúrne rozmanité spoločnosti.

Multikultúrne knižničné služby sú vo svojej podstate globálne. Všetky knižnice zapojené do aktivít v tejto oblasti sa musia podieľať na tvorbe stratégií v rámci príslušných miestnych, národných alebo medzinárodných sietí. Je potrebné realizovať výskum na získanie dát pre kvalifikované rozhodnutia o službách a zabezpečenie primeraného financovania. Výsledky výskumu a osvedčené postupy by mali byť v čo najväčšej miere šírené s cieľom efektívne riadiť multikultúrne knižničné služby.

### **Uplatnenie manifestu**

Medzinárodné spoločstvo by malo uznať a podporovať knižnice a informačné služby a ich úlohu pri podpore a uchovávaní kultúrnej a jazykovej rozmanitosti.

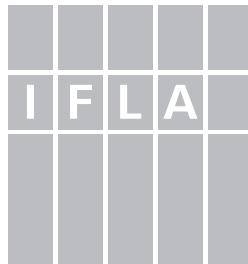
Preto žiadame rozhodovacie orgány na všetkých úrovniach a knihovnícku komunitu na celom svete, aby šírili tento manifest a uplatňovali zásady a opatrenia v ňom vyjadrené.

Tento manifest dopĺňa *Manifest IFLA/UNESCO o verejných knižniciach*, *Manifest IFLA/UNESCO o školských knižniciach* a *Manifest IFLA o internete*.

*Tento manifest bol schválený Správnou radou IFLA v auguste 2006 a schválený medzivládnu programu UNESCO „Informácie pre všetkých“ v apríli 2008 s odporúčaním, aby bol predložený na schválenie na zasadnutí 35. Výročnej konferencie UNESCO.*

*Manifest IFLA o multikultúrnej knižnici bol oficiálne schválený UNESCO na zasadnutí 35. Výročnej konferencie UNESCO, ktorá sa konala 6. – 23. októbra 2009 v Paríži.*

# MANIFEST IFLA O ŠTATISTIKE KNIŽNÍC



## **IFLA Library Statistics Manifesto**

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions, 2010

Slovak edition © Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association

Translation © Ing. Silvia Stasselová, 2011

Realizované s finančnou podporou Ministerstva kultúry Slovenskej republiky





# MANIFEST IFLA O ŠTATISTIKE KNIŽNÍC

## Súvislosti

Iniciatívy na prípravu tohto dokumentu sa ujala prezidentka IFLA Claudia Lux na konferencii Sekcie IFLA pre štatistiku a hodnotenie knižníc, ktorá sa konala v Montreale v auguste 2008. Hlavným zámerom bolo mať oficiálny dokument o štatistike knižníc, pretože dokazuje ich dôležitosť a význam pre používateľov knižníc a celú spoločnosť. Takéto štatistiky sú nevyhnutné pre vnútorné riadenie knižníc, ale majú aj širší význam. Pokiaľ sa predkladajú politikom, financujúcim inštitúciám alebo širokej verejnosti, budú mať vplyv na strategické plánovanie a môžu vytvárať a udržiavať dôveru ku knižniciam.

## Manifest o štatistike knižníc

*„Knižnice a informačné centrá slúžia spoločnosti tým, že uchovávajú pamäť, podporujú rozvoj, umožňujú vzdelávanie a výskum a podporujú medzinárodné porozumenie a blahobyt spoločnosti.“*

*(Alex Byrne, 2005)*

## Štatistika knižníc: dáta môžu mnohé zmeniť

Kvantitatívne a kvalitatívne údaje o knižničných službách, využívaní knižníc a používateľoch knižníc sú dôležitým dôkazom o mimoriadnom význame knižníc pre spoločnosť.

Vzhľadom na to, že informačná hodnota týchto štatistík závisí od ich úplnosti a aktuálnosti, je nevyhnutné, aby sa na nich podieľali všetky knižnice v krajine.

Štatistické údaje knižníc sú potrebné pre efektívne riadenie knižníc, no ešte dôležitejšie sú pre propagáciu knižničných služieb z hľadiska ďalších zúčastnených strán – politikov, predstaviteľov financujúcich inštitúcií, riaditeľov a pracovníkov knižníc, súčasných i potenciálnych používateľov, ako aj médií a širokej verejnosti. V prípade, že sú štatistiky zamerané na politikov, manažérov a predstaviteľov financujúcich inštitúcií, majú zásadný význam pre rozhodovanie o úrovni služieb a ďalšie strategické plánovanie.

Štatistika knižníc môže odhaliť mnoho skutočností o doteraz skrytých úspechoch, keď knižnice umožnili a zabezpečili prístup k dôležitým informáciám pre všetky skupiny obyvateľov.

## Čo dokazuje štatistika knižníc

Na základe merania *vstupov* do knižníc (ich zdrojov vrátane budov a vybavenia, personálu a fondov) štatistika knižníc odhaľuje mieru zapojenia politikov a riadiacich orgánov do rozvoja služieb knižníc.

Vyhodnotením *výstupov* vo forme využívania tradičných i nových elektronických knižničných fondov a služieb knižnice preukazujú, či sú ich služby primerané a uspokojivé pre príslušnú populáciu.

Porovnávanie údajov o nákladoch (vstupy) a výkonnosti (výstupy) ukazuje, či knižnice zabezpečujú svoje služby ekonomicky efektívnym spôsobom.

Údaje o využívaní a priaznivom prijímaní knižničných služieb zároveň ukazujú, aký vplyv majú knižnice na obyvateľstvo. Takýto vplyv (napr. na gramotnosť, zručnosti pri vyhľadávaní informácií, úspechy vo vzdelávaní alebo sociálnu súdržnosť) bude zrejmejší, ak sa kvalitatívne hodnotenie z používateľských prieskumov spojí so štatistickými výsledkami.

Knižnice prevzali nové úlohy v meniacom sa informačnom svete a potrebujú nové štatistické prístupy pri riadení a presadzovaní týchto nových úloh.

## Kvalita štatistiky knižníc

Presné, spoľahlivé a porovnateľné údaje majú zásadný význam pre prínos a užitočnosť štatistiky knižníc. Kvalita národnej a napokon aj medzinárodnej štatistiky knižníc závisí od presného a včasného poskytnutia údajov z každej knižnice a od starostlivého zaznamenania, aby sa odhalili chyby, nesprávne interpretácie či nedorozumenia. Aby boli výsledky medzi regiónmi alebo krajinami porovnateľné, musia sa používať rovnaké definície a metódy.

Všetky knižnice nespádajú pod rovnakého zriaďovateľa. Väčšina z nich slúži príslušným inštitúciám (univerzitám, komerčným firmám) alebo miestnym komunitám. Iné inštitúcie môžu zodpovedať za poslanie, prevádzku alebo právne riadenie knižníc v oblasti svojej pôsobnosti. Preto sa rôzne inštitúcie a organizácie s odlišným zameraním môžu cítiť zodpovedné za zber dát o knižniciach v rámci svojich právomocí.

Zber údajov sa vždy začína v jednotlivých knižniciach, ale cieľom je zhrnúť údaje na regionálnej alebo národnej úrovni. Z tohto dôvodu by knižnice mali spolupracovať na vytvorení regionálnych/národných sietí pre štatistiku knižníc, a tak zabezpečiť efektívne fungovanie národného knižničného systému.

## **Modelový dotazník**

So zreteľom na rôznu zodpovednosť za štatistiku knižníc je veľmi dôležité, aby sa používal jednotný dotazník so štandardizovanými údajmi a metodikou.

Z tohto dôvodu bol vyvinutý modelový dotazník pre verejné a akademické knižnice v rámci spoločného projektu IFLA, UNESCO a Medzinárodnej organizácie pre štandardizáciu ISO. Na základe štandardov ISO pre štatistiku knižníc bol vypracovaný dotazník s 23 otázkami, ktorý zohľadňuje súčasne tradičné aj elektronické knižničné služby. Skúšobné testovanie v Latinskej Amerike a Karibskej oblasti ukázalo, že získavanie štatistických údajov na porovnateľnom základe pomocou vzorového dotazníka je možné.

Modelová štatistika knižníc ukazuje vstupy a výstupy knižníc a ich úlohu ako prístupových miest k informáciám, komunikačných centier a miest na vzdelávanie a výskum. Ďalšie dôležité informácie možno získať porovnaním výsledkov dotazníka so sociálno-demografickými údajmi, ktoré zhromažďujú UNESCO a iné medzinárodné inštitúcie (napr. o gramotnosti, vzdelaní, prístupe na internet v príslušnej krajine a pod.).

## **Financovanie, legislatíva a siete**

Vlády a ďalšie príslušné rozhodovacie orgány čelia výzvam, aby zakladali a primerane financovali ústredné pracoviská pre zostavovanie národných štatistík knižníc na základe modelového dotazníka a podporovali miestne a regionálne inštitúcie pri zbere údajov.

Medzinárodné spoločenstvo by malo podporovať knižnice a informačné centrá pri zhromažďovaní údajov a vzájomnom porovnávaní ich zdrojov a služieb podľa jednotnej spoľahlivej štatistiky, a tým presadzovať a podporovať úlohu knižníc pri zvyšovaní gramotnosti a informačnej gramotnosti a rozvoji vzdelávania a kultúry.

IFLA a UNESCO sú pripravené podporiť rozvoj národných štatistických systémov, aby sa zabezpečilo efektívne fungovanie knižníc a bol uznaný ich prínos pre znalostnú spoločnosť.

V záujme získavania spoľahlivých údajov by sa výučbové moduly pre štatistiku knižníc mali rozvíjať v rámci medzinárodnej spolupráce. Konečným cieľom je na jednej strane zabezpečiť, aby jednotlivé knižnice mohli využívať štatistické údaje na efektívnejšie riadenie, a na druhej strane zhromažďovať a koordinovať štatistické dáta na národnej a medzinárodnej

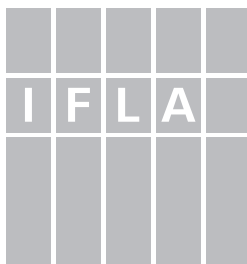
úrovni, čím sa zviditeľní podiel knižníc na vzdelávaní, zvyšovaní gramotnosti a na sociálnom, kultúrnom a ekonomickom rozvoji.

### **Uplatnenie manifestu**

Týmto žiadame všetkých predstaviteľov s rozhodovacími právami na všetkých úrovniach a knihovnícku obec na celom svete, aby šíрили tento manifest a uplatňovali uvedené zásady a opatrenia.

*Schválené Správnou radou IFLA dňa 9. apríla 2010*

# VYHLÁSENIE IFLA O KNIŽNICIACH A INTELEKTUÁLNEJ SLOBODE



## **IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom**

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions, 1999

Slovak edition © Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association

Translation © Ing. Silvia Stasselová, 2008

Realizované s finančnou podporou Ministerstva kultúry Slovenskej republiky



## VYHLÁSENIE IFLA O KNIŽNICIACH A INTELEKTUÁLNEJ SLOBODE

IFLA (Medzinárodná federácia knižničných asociácií a inštitúcií) podporuje, obhajuje a presadzuje intelektuálnu slobodu tak, ako je vyjadrená vo *Všeobecnej deklarácii ľudských práv Organizácie spojených národov*.

IFLA vyhlasuje, že ľudia majú základné právo na prístup k vyjadreniam znalostí, kreatívneho myslenia a duševnej činnosti a svoje názory vyjadrovať verejne.

IFLA verí, že právo na poznanie a sloboda prejavu sú dva aspekty rovnakého princípu. Právo na poznanie je podmienkou slobody myslenia a svedomia; sloboda myslenia a sloboda prejavu sú nevyhnutnými podmienkami slobodného prístupu k informáciám.

IFLA vyhlasuje, že rešpektovanie intelektuálnej slobody je základnou zodpovednosťou knihovníckej a informačnej profesie.

IFLA preto vyzýva knižnice a personál knižníc, aby dodržiavali zásady intelektuálnej slobody, neobmedzeného prístupu k informáciám a slobodu prejavu a uznávali súkromie používateľov knižníc.

IFLA vyzýva svojich členov, aby podporovali uznanie a uplatňovanie týchto princípov.

IFLA zároveň vyhlasuje:

- ▶ Knižnice poskytujú prístup k informáciám, myšlienkam a dielam obrazotvornosti. Slúžia ako brána k poznaniu, mysleniu a ku kultúre.
- ▶ Knižnice poskytujú základnú podporu celoživotnému vzdelávaniu, nezávislému rozhodovaniu a kultúrnemu rozvoju jednotlivcov i skupín ľudí.
- ▶ Knižnice prispievajú k rozvoju a udržiavaniu intelektuálnej slobody a pomáhajú chrániť základné demokratické hodnoty a všeobecné ľudské práva.
- ▶ Knižnice nesú zodpovednosť za zabezpečenie a podporu prístupu k vyjadreniam znalostí a duševnej činnosti. S týmto cieľom by knižnice mali získavať, uchovávať a sprístupňovať širokú škálu materiálov, ktoré odrážajú pluralitu a rozmanitosť spoločnosti.

- ▶ Knižnice by mali zabezpečiť, aby sa výber a dostupnosť knižničných materiálov a služieb riadili odbornými faktormi a nie politickými, morálnymi alebo náboženskými názormi.
- ▶ Knižnice by mali informácie získavať, organizovať a šíriť slobodne a mali by čeliť akejkolvek forme cenzúry.
- ▶ Knižnice by mali zabezpečiť, aby materiály, vybavenie a služby boli rovnocenne dostupné pre všetkých používateľov. Nemala by existovať žiadna diskriminácia z dôvodu rasy, presvedčenia, pohlavia, veku alebo z akéhokoľvek iného dôvodu.
- ▶ Používatelia knižníc by mali mať právo na osobné súkromie a anonymitu. Knihovníci a ostatní pracovníci knižnice by nemali zverejniť totožnosť používateľov alebo materiálov, ktoré využívajú, inému subjektu.
- ▶ Knižnice financované z verejných zdrojov, do ktorých má verejnosť prístup, by mali dodržiavať princípy intelektuálnej slobody.
- ▶ Knihovníci a ostatní zamestnanci takýchto knižníc majú povinnosť tieto princípy dodržiavať.
- ▶ Knihovníci a ostatní odborní pracovníci knižnice by mali uplatňovať zodpovednosť tak voči svojmu zamestnávateľovi, ako aj voči svojim používateľom. V prípade konfliktu medzi týmito dvoma zodpovednosťami musia uprednostniť povinnosť voči používateľovi.

*Vyhlásenie pripravila IFLA/FAIFE a schválila ho Správna rada IFLA  
dňa 25. marca 1999 v Haagu.*



# VYHLÁSENIE IFLA O KNIŽNICIACH A TRVALO UDRŽATEĽNOM ROZVOJI



## **IFLA Statement on Libraries and Sustainable Development**

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions, 2002

Slovak edition © Spolek slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association

Translation © Ing. Silvia Stasselová, 2008

Realizované s finančnou podporou Ministerstva kultúry Slovenskej republiky



## VYHLÁSENIE IFLA O KNIŽNICIACH A TRVALO UDRŽATEĽNOM ROZVOJI

Na stretnutí v Glasgowe pri príležitosti 75. výročia svojho založenia Medzinárodná federácia knižničných asociácií a inštitúcií (IFLA):

- ▶ deklaruje, že všetci ľudia majú základné právo na prostredie primerané pre ich zdravie a prosperitu,
- ▶ potvrdzuje dôležitosť záväzku k trvalo udržateľnému rozvoju tak, aby vyhovoval súčasným potrebám bez toho, aby ohrozoval budúcnosť,
- ▶ potvrdzuje, že knižnice a informačné služby podporujú trvalo udržateľný rozvoj zaručovaním slobodného prístupu k informáciám.

IFLA ďalej vyhlasuje, že:

- ▶ medzinárodná knižničná a informačná komunita vytvára sieť, ktorá spája rozvojové a rozvinuté krajiny, podporuje rozvoj knižničných a informačných služieb na celom svete a zaručuje, že tieto služby rešpektujú rovnosť a vyrovnanú kvalitu života pre všetkých ľudí a prirodzené prostredie;
- ▶ knižniční a informační profesionáli uznávajú dôležitosť vzdelávania v rôznych formách pre všetkých; knižnice a informačné služby pôsobia ako vstupné brány k znalostiam a ku kultúre; poskytujú prístup k informáciám, myšlienkam a dielam obrazotvornosti v rôznych formátoch a podporujú osobný rozvoj všetkých vekových skupín a aktívnu účasť v spoločenských a rozhodovacích procesoch;
- ▶ knižničné a informačné služby poskytujú nevyhnutnú podporu celoživotnému vzdelávaniu, nezávislému rozhodovaniu a kultúrnemu rozvoju pre všetkých; prostredníctvom svojich rozsiahlych zbierok a rôznych médií ponúkajú poradenstvo a vzdelávacie príležitosti; knižnice a informačné služby pomáhajú ľuďom zdokonaľovať svoje vzdelávacie a sociálne zručnosti, nenahraditeľné v informačnej spoločnosti, a trvalú účasť na demokracii; knižnice tiež podporujú čitateľské návyky, informačnú gramotnosť a napomáhajú vzdelávanie, verejnú informovanosť i odborné vzdelávanie;
- ▶ knižnice a informačné služby prispievajú k rozvoju a udržiavaniu intelektuálnej slobody a pomáhajú pri zabezpečovaní základných demokratických hodnôt a všeobecných ľudských práv; rešpektujú identitu, nezávislú vôľbu, rozhodovanie a súkromie svojich používateľov bez diskriminácie;

- ▶ s týmto zámerom knižnice a informačné služby zhromažďujú, uchovávajú a sprístupňujú všetkým používateľom bez rozdielu široký výber materiálov, ktoré odrážajú pluralitu a kultúrnu rozmanitosť spoločnosti a bohatstvo nášho životného prostredia;
- ▶ knižnice a informačné služby pomáhajú riešiť informačnú nerovnosť, ktorá sa prejavuje v narastajúcej informačnej a digitálnej priepasti; prostredníctvom siete svojich služieb informácie o výskume a inováciách sprístupňujú na podporu trvalo udržateľného rozvoja a prosperity ľudí na celom svete.

IFLA preto vyzýva knižnice a informačné služby a ich pracovníkov, aby presadzovali a podporovali princípy trvalo udržateľného rozvoja.

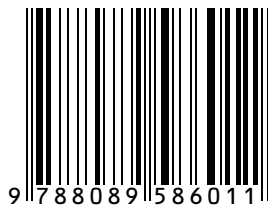
*Táto deklarácia bola schválená Správnou radou IFLA na svojom zasadnutí dňa 24. augusta 2002 v Glasgowe.*







# Smernica IFLA pre služby verejných knižníc 2010



ISBN 978-80-89586-01-1 (online)