

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

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

Úvod

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

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

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

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

Ostatní knihovny, například vysokoškolské, akademické, lékařské, muzejní apod. mají specializovaný charakter a jsou primárně určeny vymezenému okruhu uživatelů (vysokoškolským studentům, uživatelům z oblasti výzkumu a vývoje apod.) a nelze je tedy strukturovat podle počtu obyvatel. Z hlediska celkové koncepce knihovnických služeb není účelné je standardizovat. Pro specifikaci dostupnosti služeb těchto knihoven je postačující

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

² Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách 1994. Český překlad publikován například: Služby veřejných knihoven. Směrnice IFLA. Praha, Národní knihovna ČR 2011.

³ Služby veřejných knihoven. Směrnice IFLA. Praha, Národní knihovna ČR 2011.

uplatnění hlavního principu knihovního zákona, tedy poskytování knihovnických služeb způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu.

Článek 1.

Poslání knihovny, cíle a působnost standardu knihovnických služeb

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

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

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

(Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách)

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

Článek 2.

Předmět standardu knihovnických služeb

- 1) Standard knihovnických služeb vymezuje následující kategorie a v nich indikátory (kritéria), za kterých jsou v knihovnách poskytovány služby uživatelům.
 - a) provozní doba knihovny pro veřejnost,

- b) tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů,
 - c) umístění knihovny v obci,
 - d) plocha knihovny určená pro uživatele,
 - e) studijní místa pro uživatele knihovny,
 - f) přístup k internetu a informačním technologiím,
 - g) webová prezentace knihovny,
 - h) elektronický katalog knihovny na internetu,
 - i) pracovníci knihovny a jejich vzdělávání,
 - j) měření spokojenosti uživatelů knihovny.
- 2) Hodnoty indikátorů stanovených standardem knihovnických služeb jsou definovány jako optimální. Jejich dosažení garantuje dobré podmínky pro poskytování služeb uživatelům. Standard knihovnických služeb uvádí u jednotlivých kritérií jako indikativní údaj i hodnoty, které odpovídají hodnotám celostátního průměru.⁴
- 3) Indikátory podmínek pro poskytování knihovnických služeb jsou diferencovány pro knihovny působící v různých velikostních kategoriích obcí a měst. Za základní kritérium byl zvolen počet obyvatel v obci.
- 4) Hodnota konkrétního indikátoru v jednotlivých kategoriích se použije přiměřeně k počtu obyvatel obce, spádové oblasti a místním podmínkám.

Článek 3.

Provozní doba knihovny pro veřejnost

Optimální přístup ke knihovnickým službám vyžaduje, aby knihovna byla otevřena v době maximálně vyhovující těm, kteří žijí, pracují a studují v místě jejího působení. Tento přístup by měl být rozšířen na udržování telefonického spojení 24 hodin denně nebo zajištění přístupu k webovým stránkám vybraných služeb. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

Indikátor: počet provozních hodin⁵ pro veřejnost týdně

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2009
Počet obyvatel	Návrh	Počet hodin týden
Do 500	5 - 10	3
501-1000	5 – 15	4
1001-3000	15 až 23	11
3001-5000	23 až 28	23
5001-10000	28 až 40	28
10001-20000	40 až 45	35
20001-40000	45 až 50	42

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

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

- 1) Podle situace v místě je vhodné stanovit proporce provozní doby v dopoledních a odpoledních hodinách a také v sobotu a v neděli.
- 2) Rozsah provozní doby knihovny není totožný s celkovým objemem pracovní kapacity nezbytné pro zajištění činností knihovny. Pracovní doba pracovníka knihovny v obcích do 1 000 obyvatel by měla být orientačně o jednu třetinu delší než provozní doba knihovny. Ve větších knihovnách se přiměřeně přihlédne k celkovému rozsahu činností knihovny.

Článek 4.

Tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů

Knihovna zpřístupňuje knihovní fond a další informační zdroje odpovídající zájmům všech věkových vrstev. Knihovní fond obsahuje jak tradiční materiály, tak všechny další druhy moderních informačních médií a zdrojů. Základním požadavkem je vysoká kvalita fondů knihovny a jejich souvislost s místními potřebami. Fondy musí odrážet aktuální trendy a směry vývoje společnosti a být pamětí tvořivého úsilí lidstva.

Fondy ani služby by neměly být ideologicky, politicky, ani z náboženských důvodů cenzurovány a neměly by být pod komerčním tlakem. (Manifest IFLA/UNESCO)

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

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

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

- 1) Provozovatel knihovny v obci, která má více než 10 000 obyvatel, a krajská knihovna, která v místě svého sídla plní funkci základní knihovny, systematicky doplňuje do knihovního fondu zvukové, zvukově obrazové a multimediální dokumenty.
- 2) Knihovní fond vyžaduje soustavnou obměnu, aby si zachoval svůj společenský význam a přiměřenou aktuálnost.
- 3) Při stanovení výdajů na nákup knihovního fondu se doporučuje zajistit zvyšování částky na nákup knihovního fondu v návaznosti na zjištěnou inflaci v uplynulém roce.

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

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

Článek 5.

Umístění knihovny v obci

Knihovnické služby mají být poskytovány v místě, které je maximálně využíváno a výhodné pro obyvatele obce. Pokud je to možné, mají být poblíž ústřední dopravní sítě, v blízkosti rušného veřejného života, kde jsou např. obchody, nákupní centra, kulturní podniky. Je vhodné, když veřejná knihovna může sídlit v budově, kde jsou i jiné služby, jako muzeum, galerie výtvarného umění, společenské centrum nebo sportovní zařízení. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

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

Článek 6.

Plocha knihovny určená pro uživatele

Knihovna má mít pro svou činnost k dispozici odpovídající prostor, aby mohla v plném rozsahu poskytovat knihovnické a informační služby. Knihovna nabízí své prostory pro studium jednotlivců i skupin, pro volnočasové aktivity i setkávání. Knihovna má nabízet prostory pro služby dospělým, dětem a mladistvým i pro využívání celou rodinou. (Manifest IFLA/UNESCO)

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

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

Článek 7.

Studijní místa pro uživatele knihovny

Knihovna nabízí studijní místa¹⁰ pro dospělé, děti a mládež, kde mohou uživatelé pracovat s knihovními dokumenty a informačními zdroji, a to individuálně nebo ve skupině. Tam, kde to

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

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

¹⁰ Definice studijního místa dle ČSN ISO 11620 (01 01143) Informace a dokumentace – ukazatele výkonnosti knihoven:

místní podmínky umožní, je vhodné vytvářet čítárny, studovny a místa pro soustředěné studium.

Indikátor: počet studijních míst

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2009
Počet obyvatel obce	Počet studijních míst	Počet studijních míst
1 – 500	4 až 5	5
501 - 1 000	6 až 8	6
1 001 - 3 000	9 až 10	9
3 001 - 5 000	10 až 18	14
5 001 - 10 000	20 až 28	22
10 001 - 20 000	28 až 70	34
20 001 - 40 000	70 až 120	76
Více než 40 001	120 a více	198

Článek 8.

Přístup k internetu a informačním technologiím

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

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

Jedním z hlavních úkolů veřejné knihovny je překlenout propast mezi informačně bohatými a informačně chudými. Proto musí také umožňovat přístup k nezbytnému elektronickému, počítačovému a audiovizuálními zařízení. Patří sem osobní počítače s přístupem k internetu, veřejně přístupné katalogy, čtečky mikrozáznamů, audio a MP3 přehrávače, zpětné projekory a zařízení pro zrakově a tělesně postižené. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

Indikátor: Počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu.

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2009
Počet obyvatel obce	Počet stanic	Počet stanic
1 – 500	1 až 2	1
501 - 1 000	2	1
1 001 - 3 000	2 až 3	2
3 001 - 5 000	3 až 5	3

Místo sloužící uživatelům na čtení nebo studium, ať už se zařízeními, nebo bez nich. Patří sem místa ve čtenářských koutcích, v seminárních a studijních prostorách a v audiovizuálních a dětských odděleních knihovny. Nepatří sem místa v halách, přednáškových a divadelních sálech, kde se uskutečňují speciální představení. Vyloučené jsou i podlahové prostory, kde mohou studenti sedět, a podobné neformální prostory.

5 001 - 10 000	5 až 10	5
10 001 - 20 000	10 až 15	8
20 001 - 40 000	15 až 20	19
Více než 40 001	20 a více	36

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

Článek 9.

Webová prezentace knihovny

Knihovna má využívat informační a komunikační technologie, aby umožnila lidem přístup ke svým elektronickým fondům a službám z jejich domova, školy nebo pracoviště. Pokud je to možné, mají být dostupné 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

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

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

Článek 10.

Elektronický katalog knihovny (OPAC) na internetu¹²

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

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

¹² **Elektronický katalog knihovny (OPAC)** - databáze bibliografických záznamů knihovního fondu knihovny v elektronické formě

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

Článek 11.

Pracovníci knihovny a jejich vzdělávání

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

Počet pracovníků v té které knihovně je ovlivňován řadou faktorů, např. počtem budov knihovny, jejich velikostí a uspořádáním, počtem oddělení v každé budově, stupněm využívání, službami, poskytovanými mimo budovu, a nutností zaměstnávat specialisty. Pokud některé služby poskytuje nebo doplňuje regionální nebo ústřední národní instituce, ovlivňuje to i počet pracovníků na místní úrovni. Rozhodujícím faktorem je také množství finančních prostředků. Koncepce odpovídajícího personálního zajištění činnosti služeb knihovny by měla být uskutečňována na základě procesu aplikace metody výkonnostního srovnávání s knihovnami srovnatelné velikosti a podobných charakteristik (benchmarking). (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

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

Článek 12.

Měření spokojenosti uživatelů knihovny

Veřejná knihovna musí zjišťovat, jaké jsou potřeby veřejnosti, aby byla schopna poskytovat služby, které je uspokojují. Zjišťování je nutno provádět v pravidelných intervalech, nejlépe každých pět let, protože se potřeby a očekávání mění. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)

Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny starších 15 let:

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

Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:

- velmi dobré
- dobré
- přiměřené
- špatné
- velmi špatné

Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny do 15 let:

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

Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:

- dobré
- přiměřené

- špatné

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

Článek 13.

Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb

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

V Praze dne 11. 11. 2011

.....
Mgr. Blanka Skučková
vedoucí samostatného oddělení
literatury a knihoven