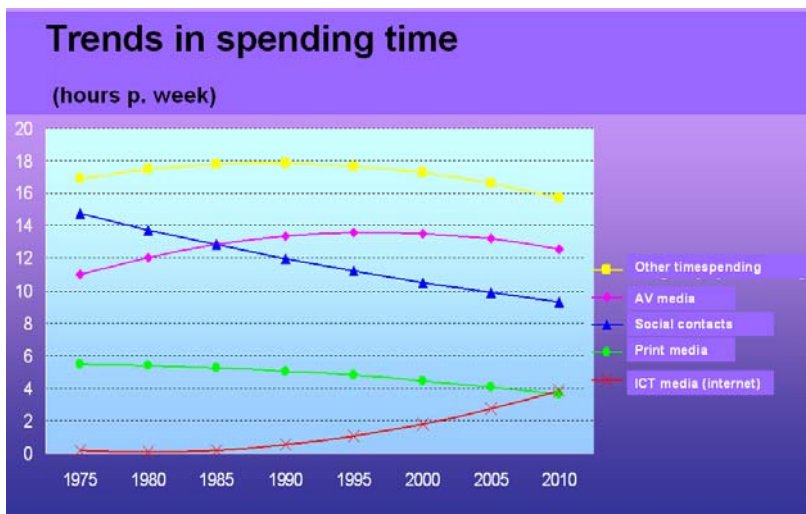


VEŘEJNÉ KNIHOVNY – JEJICH SPOLUPRÁCE, STRUKTURA SLUŽEB

Jos Debeij, NPLA (Sdružení holandských veřejných knihoven), vedoucí oddělení strategie rozvoje knihoven

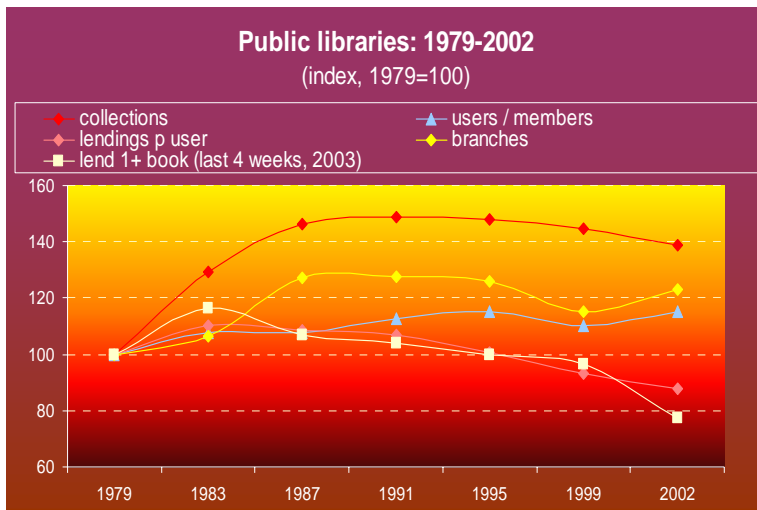
Nové knihovnické služby jsou nevyhnutelné

Prostředí veřejných knihoven se rychle mění. Tištěné sdělovací prostředky ztrácejí pozici ve prospěch internetu. Tradiční výpůjční služby, většinou tištěných médií, přestávají jít na odbyt. Knihovny musí vytvářet v měnící se době nové hodnoty.



Trendy ve využívání času (hodiny týdně)

- Jiné využití času
- ◆ AV média
- ▲ Sociální kontakty
- Tištěná média
- × Informační a komunikační technika (internet)




Veřejné knihovny: 1979-2002

(index, 1979=100)

- ◇ fondy
- ◆ výpůjčky na uživatele
- výpůjčka 1 + kniha (poslední 4 týdny, 2003)
- ▲ uživatelé/členové
- ◊ obory


Zdroj: SCP - Frank Huijsmans



The digital reality

- Computer possession: 60% (1998) – 82% (2004)
- Internet connections: 12 miljoen (2004) = 5x 1998
- 50% = broadband
- 72% population at the internet: 90% frequent
- As much man as women; 1995: 80% man
- 2007: 82% online
- 7 hours per week op internet (2002 – 6 hours)
- Reasons: 82% - Email; 26% - chat; 85% specific information
- shopping: 27% (2002) to 37% (2004)
- Banking: 68%(2004)

– Bron: 'De Digitale Economie' - Centraal Bureau voor Statistiek



Digitální realita

Vlastnictví počítače: 60% (1998)-82% (2004)

Připojení k internetu: 12 milionů (2004) = 5x 1998

50% = širokopásmové

72 % populace na internetu: 90 % často
Stejně mužů a žen; 1995: 80 % mužů
2007: 82 % online
7 hodin týdně na internetu (2002 - 6 hodin)
Důvody: 82 % - e-mail; 26 % - chat; 85 % – konkrétní informace
Nákupy: 27 % (2002) do 37 % (2004)
Bankovní operace: 68 % (2004)

Zdroj: „De Digitale Economie“ – Central Bureau voor Statistiek

Holandské knihovny

Koncem osmdesátých let byla odpovědnost za služby holandských veřejných knihoven decentralizována a přenesena na regiony a městské samosprávy. Od roku 2000 vláda podporující politiku informační společnosti zvýšila své dotace veřejným knihovnám a podepsala smlouvu s asociací regionů a měst. Knihovnická asociace je partnerem při realizaci smlouvy, která má za cíl inovaci knihovnických struktur a kvality služeb.

Restrukturalizační proces hodlá vytvořit větší knihovnické organizace (od 600 do 300 organizací v zemi), které nabídnou více možností pro kvalitu a specializace. Investiční záměr představuje nezbytné finanční prostředky na novou informační a komunikační techniku a personální rozvoj. K zahájení tohoto procesu byl poskytnut jen malý fond. Jsou zpracovány místní a regionální plány - s nárokem na dalších 20 milionů € ročně - na zlepšení služeb.

Rozvoj nových služeb / funkce knihovny a restrukturalizace pilířů

Holandská Asociace veřejných knihoven zodpovídá za koordinaci sítě a rozvoj programů a služeb. Místní knihovny a regionální knihovnické organizace formulují program inovací v místních knihovnách a mohou získat prostředky na projekty novinek a souvisejících služeb. Projekt, který se ukáže jako hodnotný, je transformován do národních služeb přístupných pro všechny veřejné knihovny.

Ověřovací systém a dohoda o podpoře garantují kvalitu sítí. První kolo ověřování je plánováno na roky 2006-2009 a bude provedeno samostatnou nadací.

Nedávno požádala ministryně Asociaci, aby převzala vedení restrukturalizace a integrace knihovnických služeb pro slabozraké do služeb sítě veřejných knihoven, plán 2006-2008.

Směrnice pro veřejné knihovny

Následujících pět funkcí a čtyři pilíře byly charakterizovány v celostát-

ně schválené směrnicí (*Richtlijn voor Basisbibliotheken, 2005*):

<i>Funkce knihovny</i>	<i>Pilíře</i>
Poznání a informace	Zaměstnanci
Osobní rozvoj a vzdělání	Fondy
Umění a kultura	Budova
Četba a literatura	Sít'
Fórum pro setkávání a diskuze	

Tyto body nejsou všechny nové, ale pomáhají tvořit obecný rámec, zvláště pro nové ředitele, výbory a politiky, kteří nejsou vždy dobře obeznámeni s novými trendy rozvoje knihoven. Co jsou tyto nové trendy v Nizozemsku?

Několik jich zmíníme.

Funkce knihoven

Jak je těch pět funkcí veřejných knihoven rozvíjeno v Nizozemsku? Zmíníme zde jen několik příkladů.

Poznání a informace

Sít' veřejných knihoven v Nizozemsku sestává z přibližně 1100 poboček, spravovaných 450 knihovnami, 60 mobilních knihoven. Poskytují služby holandské populaci čítající 16 milionů obyvatel, z nichž 28 % jsou členy knihoven. Kolem 8 milionů návštěv ročně dokazuje, že knihovna je místo pro poznání, pro nabytí znalostí také přímo na místě, nejen z materiálů půjčených si domů.

Multikulturní služby jsou samy o sobě zřetelné na zvyšujícím se počtu uživatelů z řad imigrantů i návštěvníků různého původu. Ve čtyřech velkých městech má 50 % školáků rodiče neholandského původu. Asociace knihoven má odborníka na multikulturní metody, který rozpracovává požadované služby, jako jsou informace v různých jazycích (www.ainp.nl) a stránky k usnadnění výuky (www.ikwilietsleren.nl). Spolupráce se všemi druhy institucí a skupin ve společnosti umožňuje a napomáhá tvorbě místních informačních průvodců. (G!ds)

Významný je rozvoj společného digitálního fondu: každá knihovna platí 0,17 € na obyvatele. Knihovny společně kupují digitální obsah databáze od vydavatelů pro použití v knihovně. V roce 2005 se celostátně objevilo už 20 000 000 těchto plnotextových zdrojů. Záležitost s autorskými právy materiálů musí být vyřešena tak, aby národní knihovnický portál (www.bibliotheek.nl) mohl být přístupný nejen z knihovny, ale také z doma. (2008) V současné době probíhá pilotní projekt v Amsterdamu:

všichni uživatelé mají přístup z domova do databází zdrojů portálu.

Propagační kampaně v rozhlasu a televizi mají přitáhnout pozornost k novým, zvláště digitálním službám knihoven. Většina mládeže zná digitální referenční službu *Al@din* a využívá ji.

Vzdělávání

Celoživotní vzdělávání začíná časně. Děti by se již ve velice ranném věku měly seznámit s četbou prostřednictvím knihovny. To podpoří jejich rozvoj a vzdělání a děti také rychleji najdou své místo ve společnosti. Schopnost číst je nezbytným předpokladem zapojení se do společnosti. To je důvod, proč mají knihovny zvláštní fondy knih a dalších médií pro velmi mladé. Téměř všechny základní školy využívají knihovnické služby.

Knihovna poskytuje studentům středních škol klidné prostředí pro práci na domácích úkolech a nabízí všechny druhy fyzických a digitálních služeb. Jednorázová školení a dlouhodobější kurzy zaměřené na vyhledávání informací podle tématu posilují schopnosti žáků (i dalších) hledat a využívat spolehlivé informace pro např. školní referáty nebo písemné úkoly. Specializované služby pro dislektické děti a dospělé jsou dostupné v odděleních „snadné četby“ (příklad: Haarlem). Řada knihoven v Nizozemsku organizuje široké spektrum kurzů jakožto formu vzdělávání dospělých s ohledem na poptávku, přání a potřeby místní komunity (příklad: Dordrecht). To platí také pro formální a neformální vzdělávání v oblasti umění a kultury (příklad: Apeldoorn).

Knihovny uzavírají partnerství se školami a dalšími institucemi. Asociace knihoven podporuje knihovnické programy ve školách a pracuje na celostátní síti. Digitální služby ve školních knihovnách jsou postupně rozšiřovány na různé typy vzdělávání (www.schoolbieb.nl). Nabízejí se tak žákům/ studentům, učitelům, rodičům a školním knihovníkům (plnotextové) zdroje informací, slovníky atd. Byly vyvinuty speciální programy, jak s takovými médii pracovat, rozříděné podle předmětu i cílových skupin, které jsou nyní k dispozici všem knihovnám.

Na podporu celoživotního vzdělávání rozšířila Asociace knihoven partnerství na celostátní úrovni s institucemi zabývajícími se vzděláváním dospělých, lidovými univerzitami atd. Boj s funkční negramotností se stává hlavním úkolem holandské politiky zde hrají knihovny velkou roli. Tímto způsobem se lidé s chybějícími čtenářskými schopnostmi opět včleňují do znalostní společnosti.

Četba a kultura

Rozmanité čtenářské dovednosti jsou pro informační společnost nutné. Základní gramotnost nestačí, protože čtenář musí být schopen orientovat se

v různých zdrojích poznání. Vědět, co potřebuje a kde to má hledat, to jsou součásti čtenářské dovednosti, včetně sebereflexe a sebeuvědomování. Tímto způsobem se rozvíjí schopnost kritického čtení, přispívající k procesu zvanému "tvůrčí čtení". Veřejné knihovny nejsou jediné instituce v realizaci celostátní kampaně na podporu čtenářství, jsou to však instituce s nejvšestrannějším prostorem a servisem pro její uskutečnění. Zpočátku byly aktivity zaměřeny na děti v základních školách a v menší míře na mládež ze středních škol. V posledních letech se stávají předškoláci a žáci nejnižších stupňů škol důležitou cílovou skupinou.

NPLA – Nizozemský svaz veřejných knihoven (www.debibliotheek.nl/english) má celostátní úkoly v oblasti podpory čtenářství: inovace, programy, odbornou kvalitu a realizaci informačních a komunikačních technologií.

V průběhu doby byla vyvinuta řada celostátních čtenářských programů, které umožnily místním knihovnám připojit se se svými místními aktivitami a prosazovat roli knihoven v oblasti čtenářství. V zájmu koordinace akcí byla uzavřena spolupráce s vydavateli a knihkupci a také se školami a dalšími institucemi zaměřenými na vzdělávání a péči o děti: založení Nadace čtenářství (www.lezen.nl); připojení Nadace na podporu knihy (www.cpnb.nl) a distribuce čtenářských programů a aktivit.

V posledních letech je v nabídce čtenářské propagace novým nástrojem informační a komunikační technologie skrze vyhrazené webové stránky (www.leesplein.nl), (www.literatuurplein.nl) a knihovnický portál (www.bibliotheek.nl). Služba Čtenářské tipy pro čtenáře beletrie je jednou z funkcí knihovnického portálu: <http://romanadvies.bibliotheek.nl/>. Nabídne pět titulů poté, co čtenář poskytne určité informace o tom, co by chtěl číst. Zapojení dětí při sdělování svých názorů na knihy a jejich doporučování ostatním je podněcováno prostřednictvím digitálních stránek, které se jmenují Moje razítko (www.mijnstempel.nl).

Novou výzvou je zaměřit se na cílové skupiny, které mají se čtením problémy (www.makkelijklezenplein.nl), malé nebo žádné čtenářské zkušenosti, vůbec (funkčně) negramotní. Velmi často to vyžaduje i multikulturní přístup knihoven.

Mimo čtení a literatury veřejné knihovny podporují také další kulturní dění. Pojetí Kulturního Info Bodu, služby vykonávané knihovnou pro všechny kulturní aktivity v dané komunitě, je úspěšně rozšířeno v mnoha městech a regionech.

Fórum pro setkávání a diskuze

Holandská společnost prošla v posledních desetiletích velkými změnami. Obyvatelstvo, zvláště ve velkých městech, je velmi různorodé.

Tradiční sociální struktury jsou v mnoha oblastech pod tlakem vzhledem k ostrému procesu individualizace. Současně venkovské oblasti postupně ztrácejí tradiční místa setkání jako vesnické obchůdky, banky a další místní služby. Živá komunita potřebuje místo, kde se obyvatelé a kultury mohou setkávat na neutrální půdě. Proto tedy knihovny hrají významnou roli v poskytnutí lidské tváře znalostní společnosti tím, že vytvářejí prostor pro setkávání a diskusi.

Knihovny mají celoroční program setkávání. Regionální knihovny poskytují putovní program. Knihovny také nabízejí krátké kurzy a výstavy – jednoduché formy distribuce znalostí. A samozřejmě mají literární kavárny nebo café-bary. Protože bez kávy dokonce ani knihovna nemůže fungovat v holandské informační společnosti.

Pilíře

Zaměstnanci

Nový management lidských zdrojů se zaměřuje na nové kompetence. Zaměstnanci absolvují kurzy managementu a marketingu, kurzy didaktiky médií a dalších nezbytných znalostí a dovedností. Na některé tyto kurzy dostáváme peníze z evropských fondů.

Fondy

Co se týče knihovních fondů: Asociace knihoven nyní pracuje na národním plánu rozvoje fondu (kompletní, rozvrstvený v celostátní síti knihoven, multimediální), který zahrne zvláštní sbírky, účelné využití zdrojů a meziknihovních služeb. To dá záruku úplného a rozmanitého fondu v síti knihoven. Rozvojem portálu národní knihovny jsou nabízeny digitální služby (*vyhledej a rezervuj*).

Budovy

Mnoho měst pochopilo, že místní průmysl a obchod může vzkvétat jen tehdy, když zaměstnanci mají možnost získat vyšší úroveň vzdělání s výhledem na odpovídající plat. Zaměstnavatelé si cení města, které má vysoce atraktivní socio-kulturní klima, nabízející výzvy a zábavu nebo dokonce přidávající sídlu podniku kulturní význam. Města, která si přejí ukázat své investice do znalostní infrastruktury a rozvoje vzdělání, mohou investovat do staveb nových knihoven. Design a architektura knihovny je nezbytná k tomu, aby toto nové sídlo pro vzdělání a znalosti bylo viditelnější. Pro studium a vzdělávání je nutné nové uspořádání a vybavení. Je třeba vyřešit nové otázky: je integrace fyzických a virtuálních možností nejlepší službou? Má být prostor pro vyhledávání v elektronických zdrojích

kombinován s prostorem pro studium učebnic? Jaké místo je vhodné pro jazykovou laboratoř? Jak můžeme vytvořit atraktivní prostory, které zvýší nepřímé vzdělávání: možností vzít knihu, poslechem hudby, pohledem na výstavku? Je mnoho pokusů, jak odpovědět na tyto otázky. V Nizozemsku nyní máme množství úspěšných nových nebo přebudovaných knihovnických prostorů, které reflektují novou image knihoven a stávají se znamením inovace v informační společnosti. Příklady jako Amstelveen, Huizen, Haag, Rotterdam, Apeldoorn jsou prezentovány v díle *New Library Buildings in the Netherlands* (*New Library Buildings in the Netherlands*, Vol. 1-3).

Sít'

Veřejné knihovny spadají pod místní správu a stále více jich je propojeno proto, že se tak slučují s dalšími knihovnami v sousedství (zvětšují se). Tyto nové knihovny pracují pro více samosprávných celků. Knihovny pracující pod místní správou spolupracují s mnoha vzdělávacími, kulturními a vládními organizacemi. Druhá úroveň sítě je regionální. Nizozemsko je rozděleno do dvanácti regionů. Ve většině těchto regionů knihovny spolupracují v knihovnických službách nebo pracují na službách nových. Např. Uitinbrabant, webfamily a marketingové kampaně v Overijsselu. Od uzavření celostátní smlouvy dělá plán spolupráce každý region.

Služby sítě

Aby využily možnosti digitálního věku, jednotlivé knihovny se spojují ve svém úsilí do národní sítě. Knihovny společně udržují knihovní portál: *Bibliotheek.nl*. Řízení a rozvoj digitálního obsahu a služby je náplní jednoho z oddělení asociace holandských knihoven.

Digitální obsah

Základy celostátní spolupráce položil v rámci *bibliotheek.nl* v roce 2002 Digitální fond. Každá knihovna platí € 0,21 ročně za obyvatele, aby se zaplatily náklady za *bibliotheek.nl*. € 0,17 z toho je utraceno za digitální fond. Výběr fondu provádí správci obsahu ve spolupráci se sítí knihoven. Komise ředitelů knihoven pak nakupuje. K dispozici je marketingový program (soubor nástrojů pro místní užití) a instrukčně vzdělávací program. Databáze jsou indexovány v národním katalogu pro veřejné knihovny (*aquabrowser*): <http://zoeken.bibliotheek.nl>; tento vyhledávač mohou využít i místní knihovny. Mnoho knihoven již používá národní katalog v kombinaci se svým vlastním fyzickým fondem, např. Amsterdam (<http://zoeken.oba.nl>).

V blízké budoucnosti budou všechny speciální fondy (fyzické

i digitální) po celé zemi, jako část sbírkového plánu, částí národního veřejného knihovního katalogu

al@din

Digitální referenční a informační služba nazývaná **Al@din**, realizovaná týmem specialistů – asi 1000 knihovníků – je důvěrně známá téměř každému občanu a díky silné propagační strategii ji zná každý žák a student. (<http://aladin.bibliotheek.nl>)

Věk uživatelů **al@din** (září 2005)

<12 let	13,9 %
13-15	23,2 %
16-19	35,5 %
20-34	14,4 %
35-49	6,4 %
50+	6,5 %

*Hlavní význam služby **al@din***

- místní knihovna jako výchozí bod
- spoluprací při řízení služby
- síť center pro veřejnost a zázemí
- spojení s dalšími poskytovateli informací a poznatků ve veřejném sektoru
- jednotné, účinné, vysoce kvalitní, spolehlivé, efektivní

Al@din je organizován sítí týmů

I–S Týmy

Týmy pracovníků informačních služeb, kteří odpovídají na otázky; rychlá odpověď daná během 5–10 minut; týmy jsou tvořeny v místě pracujícími knihovníky. Ti pracují v týmech s knihovníky z dalších knihoven. Každý tým má svůj rozvrh. Každý knihovnik odpovídá na otázky během části týdne pro všechny knihovny zúčastněné v týmu.

Obtížné otázky jsou zaslány I–B týmům.

I–B týmy

Týmy s informačními specialisty ve specifických doménách. Odborníci místních knihoven pracují na národní úrovni.

Správce národních služeb:

- koordinace & podpora oblastní správy služeb

- celostátní kontrola kvality
- podpora regionů (školicí programy atd.)
- koordinace & podpora celostátního marketingu (kampaně)
- celostátní komunikace (brožury atd.)

Správce služeb v každém regionu:

- sestavení a uskutečnění regionálních plánů
- marketingové a komunikační plány
- zařazování nových organizací, uzavírání smluv, přijímání nových organizací
- správa služeb I–S týmů v regionu
- koordinace / podpora komunikace s veřejností
- koordinace regionálních I–S týmů
- kontrola kvality
- sladění s dalšími regionálními /celostátními týmy

Úloha veřejné knihovny

- odpovídat na otázky ve spolupráci se speciálně vytvořenými týmy v oblastech/regionech
- řízení informační služby v souladu s celostátně schválenými pravidly al@din, uvedenými v manuálu
- organizace místních marketingových činností pro al@din službu pro sponzory místní knihovny

Vyhledek & rezervuj



Vyhledej & rezervuj je státní služba vyhledání a objednání knihovních materiálů online. O 40 000 000 jednotek z veřejných knihoven může být jednoduše zažádáno. Systém vyhledej&rezervuj umožňuje vyhledávání ve všech samostatných databázích (100+) všech veřejných knihoven po celé zemi.

Na internetu někdo najde určitý objekt. Systém vyhledej&rezervuj objedná jednotku v síti: počínaje místní knihovnou, místní sítí, regionální sítí až po celostátní síť. Tuto službu řídí síť správců služeb (národní, regionální, místní).

Schoolbieb.nl

Schoolbieb.nl je digitální školní knihovna, která nabízí kvalifikované a správné informace pro žáky / posluchače, učitele a školní knihovníky. Každá oblast dodává pracovní tým, pracující pro tuto státní službu. Existuje 16 týmů pracujících v zázemí a 5 zvláštních [al@din](mailto:al@din.nl) týmů pracujících pro rozdílné úrovně škol. Řídí je národní správci služeb a obsahu. Služba byla vybudována v letech 2003 a 2004. V roce 2005 Schoolbieb obsahovala 1250 oborových souborů (3400 plnotextových a AV zdrojů) a do konce roku 2006 bude mít 2240, do konce roku 2007 4480 oborových souborů.

Spolupráce v celostátní síti umožňuje inovovat knihovní služby. Ty jsou novou hodnotou pro uživatele veřejných knihoven.