

PRAXE VEŘEJNÉ KNIHOVNY: NOVÉ SLUŽBY MÍSTNÍ KNIHOVNY PŘÍKLAD: VEŘEJNÁ KNIHOVNA DOETINCHEM

*Marchien Oosterhuis-Strating, ředitelka Veřejné knihovny
Doetinchem / Hlavní knihovny Západního Achterhoeku*

Doetinchem se nachází ve východní části Holandska, v regionu Achterhoek. V malé oblasti s krásnou krajinou posetou vesničkami.



Hlavní město Achterhoeku

Město Doetinchem pokrývá plochu 7 996 hektarů a má přibližně 57 000 obyvatel. Vzhledem ke své velikosti plní Doetinchem ústřední roli pro společenské, kulturní a ekonomické aktivity v Achterhoeku.

Centrální funkce

Region Achterhoek má přibližně 200 000 obyvatel. Každý den přijíždějí do Doetinchemu tisíce lidí z okolí za prací, studiem nebo zábavou. Centrální poloha města s dobrou sítí veřejné dopravy, koncentrace škol, veřejných institucí, kulturních zařízení a přítomnost mnoha podniků k tomu velmi přispívá.

Jako centrální samosprávné město spolupracuje Doetinchem se 7 dalšími městy v Achterhoeku v různých záležitostech týkajících se zdravotní

péče, požárního sboru, životního prostředí, bydlení a vzdělání. Od roku 1992 je Doetinchem partnerským městem Pardubic.

Tímto partnerstvím obě města navzájem směřují ke zvýšení zájmu o způsob života a kulturu. Kromě toho program na lokální úrovni přispívá k lepšímu porozumění mezi zeměmi východní a západní Evropy.

Od začátku partnerství v roce 1992 vznikly mnohé aktivity v oblasti obchodu a ekonomiky, veřejném sektoru, vzdělání, ve zdravotní péči, v kulturní a společenské sféře, ve sportu a zábavě.

Konají se pravidelné výměny mezi školami, sportovními kluby a hudebně tanečními soubory. Od roku 1996 koordinuje všechny záležitosti a aktivity s Pardubicemi Společnost doetinchemských přátel České republiky.

Centrální roli Doetinchemu lze vidět také v pozici knihovny. Pokud v jejich vesnici žádná knihovna není, přichází mnoho lidí z regionu půjčit si knihy a jiné materiály do Doetinchemu. Dosud byl systém veřejných knihoven v Holandsku velmi roztráštěný, s mnoha malými knihovnami, každá se svou vlastní radou a svými prioritami, nedávno byl zahájen proces modernizace a vytváření nových větších knihoven. Pro doetinchemskou knihovnu to znamenalo sloučení s knihovnami v okolních sídlech. Tím se rozšířil celkový okruh dosahu knihovny na populaci o počtu 110 000 obyvatel, kterým má sloužit ústřední knihovna v Doetinchemu s pěti pobočkami v okolních vesnicích a dvěma pracovišti služeb v odlehlých čtvrtích města. Po reorganizaci bude celý fond přístupný každému v regionu. Dopravní služba, navštěvující všechny pobočky čtyřikrát týdně, dodá a vyzvedne materiály, které byly žádané nebo vráceny jinde a všechny další knihovnické služby budou přístupné celé populaci. Doufáme, že tato reorganizace přispěje k zefektivnění a zkvalitnění knihovnických služeb.

Den v doetinchemské knihovně

Je *tři čtvrtě na devět* a venku čeká na vstup velká skupina šesti- a sedmiletých. Nedávno začali chodit do školy a učí se číst. Návštěva velké knihovny je pro ně opravdu vzrušující. Vítá je Alit, příjemná knihovnice, která je vede do dětské knihovny. Tam se vypráví příběh prostřednictvím *story-boxu*. *Story-box* je založen na japonském divadle Kamishibai, je to interaktivní metoda vyprávění příběhů. Knihu tvoří velké ilustrované tabule vložené do krabice s otevíracími dvířky. Jak je vyprávěn příběh, jsou tabule jedna po druhé vytahovány, čímž se objevují nové.

Potom knihovnice podává výklad o knihách pro začínající čtenáře a děti se učí, jak si knihu vybrat a odvádí děti k dětskému katalogu. Samozřejmě, než se vrátí do školy, jim přečte ještě jeden příběh.

Většina dětí již někdy v knihovně byla, když ještě navštěvovaly mateřskou školu, nebo přišly společně s rodiči. Některé z nich už mají čtenářský

průkaz; užívání knihovny je bezplatné až do 18 let. Potom je třeba platit členský poplatek.

Deset hodin: čas otevření knihovny a obvyklá skupina pánů čeká na zázkouti s kávou, aby si přečetli noviny ale hlavně, aby si popovídali a diskutovali: o místní politice, Světovém poháru ve fotbale a samozřejmě o počasí, nejfrekventovanějším diskusním tématu v naší zemi.

Knihovna postupně ožívá. Je den trhu a mnozí spojí nákup s návštěvou knihovny. Napřed vrátí knihy u samoobslužného pultu, potom následuje nákup a nakonec si vyberou nové knihy.

Je možné rezervovat a prodlužovat výpůjčky doma prostřednictvím internetu. Knihovna vyhledá objednané materiály a připraví je k vyzvednutí na zvláštní regály. Čtenáři si mohou knihy z rezervačních regálů vzít sami, a také si sami provést výpůjčku. Doetinchemská knihovna již tři roky používá samoobslužné zařízení. Doetinchem byl mezi prvními knihovnami používajícími toto zařízení v jeho plném rozsahu.

Používáme technologii RFID s knihovními daty uloženými na mikročipech ve všech knihovnických materiálech. Veškeré vydávání se děje u samoobslužného pultu. Informační pult je vybavený kvalifikovaným personálem, který zodpovídá dotazy.

Nyní se samoobslužný systém používá v mnoha nizozemských knihovnách. Takto získaný čas personálu je využit pro nové knihovnické služby. To také znamená kompletní změnu organizace; od tradičního systému úřednického personálu u výpůjčního pultu a knihovníků u informací k přísně sledovanému systému prostor pro veřejnost a administrativního zázemí. Významnou součástí knihovnických služeb se stal digitální přístup k informacím. Zatímco si stále mnoho lidí půjčuje knihy a jiné materiály, knihovník je zaměstnán zodpovídáním dotazů přicházejících prostřednictvím Al@dinu. Al@din je digitální informační služba holandských veřejných knihoven, zodpovídajících dotazy na všechny myslitelné věci. Aby člověk mohl tuto službu využít, nemusí být členem knihovny. Služba je interaktivní. Jestliže dotaz není zcela jasný, knihovník zabývající se daným problémem požádá o další informace, než dotaz zodpoví. Al@din využívá pro rychlé zodpovídání dotazů sítě odborníků. Zaměřuje se také na mladé lidi zvláště prostřednictvím samostatné webové stránky.

Knih, která není ve fondu doetinchemské knihovny, může být pro čtenáře vyžádána a rezervována kdekoliv v Holandsku. K tomuto účelu slouží národní knihovnická síť. Knihy se žádají digitálně a dodány jsou do dvou týdnů, buď poštou nebo knihovním dopravním systémem, který propojuje všechny holandské veřejné knihovny.

Od doby, co je knihovna napojena na národní internetovou službu, mají

uživatelé přístup k více než 250 000 CD, 300 000 LP a 1 000 hudebních DVD. Členové mohou vznášet požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně. Služba se jemnuje LeenDirect (půjčit přímo).

Žádané CD, LP nebo hudební DVD budou poslány do knihovny. Žadatel je upozorněn e-mailem, že jím žádané materiály jsou v centrální knihovně připraveny k vyzvednutí. Uživatelé, kteří nemají z domova přístup k internetu, mohou použít účet na některém z freemailových serverů, jako je Hotmail nebo Freemail, a zadat své požadavky na LeenDirect pomocí jednoho z 16 počítačů, které jsou v knihovně pro veřejnost k dispozici.

Plné zprovoznění samoobslužných zařízení umožnilo rozšíření otevíracích hodin knihovny. Během těchto tzv. „samoobslužných hodin“ je ve službě pouze jeden zaměstnanec. Knihy se mohou půjčovat a vracet, lze číst časopisy a noviny, dostupná je digitální informační služba. Krátce, k dispozici jsou veškeré knihovnické služby, které nevyžadují odbornou pomoc. Kromě samoobsluhy podnikla doetinchemská knihovna řadu dalších opatření na povzbuzení čtenářů k samostatnému užívání knihovny. Například:

- *Zavedení PIM*; alternativního systému pro předmětové třídění naučné literatury pro mládež, který dětem usnadňuje vyhledávání informací
- *Digitální průvodce knihovnou*, který zaručuje správné, úplné a jednotné informace pro každého nového uživatele knihovny
- *Přepracovaný katalog*. Umožňuje snadnější využívání katalogu a zavedení nových služeb, např. čtenářských tipů („lidé, kteří si půjčili tento titul, čtou také...“) a umožnění, aby čtenáři mohli přidat vlastní recenze.

Kolem jedenácté hodiny je v knihovně špička; rodiče chtějí sehnat knihy, o které mají zájem a dostat se domů včas kvůli dětem, vracejícím se ze školy. V Holandsku, zvláště v našem regionu, je obvyklá praxe, že se děti ze základních škol vracejí ze školy domů na oběd mezi 11.45 a 13.30. Pro pracující rodiče to vyžaduje značné plánování.

U informačního pultu mají dva knihovníci plno práce s vyřizováním dotazů. Registrují nové uživatele, odpovídají na dotazy jak používat samoobslužné zařízení a digitální informační centrum, podávají informace o dalších aktivitách, vyřizují stížnosti na pokuty nebo nedodržené výpůjční lhůty a řeší spory, zda kniha byla či nebyla vrácena.

Knihovna je naprostou nezbytností v prevenci vzdělanostního a sociálního zaostávání. Významný je projekt Boekenpret (Kniha zábavou) pro věk 0 až 2. Matky s kojenci a batolaty ze sociálně slabších rodin přicházejí do knihovny na šálek kávy a povídání s knihovníkem a místní zdravotnickou pečovatelkou o knihách a důležitých věcech, ale zvláště pro požitek z předčítání příběhů, zpívání a tancování s dětmi nebo batolaty.



Je k polednímu a v knihovně se provoz trochu zklidňuje. Pár zaměstnanců z blízkých kanceláří přichází do knihovny v čase své polední přestávky. Knihovna je přímo ve středu města, naproti radnici. Je zde spousta míst k parkování; včetně stojanů na kola. Holandsko je cyklistická země a v Doetinchemu je kolo populární pro mladé i staré. To je patrné v kurzech pořádaných SeniorWebem. Všichni účastníci přijíždějí na kolech. SeniorWeb je národní sdružení, jehož členem je doetinchemská knihovna. Občanům seniorům je poskytnut dvanáctitýdenní úvodní kurz počítačové dovednosti, včetně e-mailu, wordu a internetu. To je jedna z cest, jak předcházet dělení lidí podle počítačové gramotnosti na ty, kteří zacházejí s počítačem umějí a kteří ne.

Po polední přestávce přicházejí do knihovny jiné typy uživatelů; knihovnu přichází po vyučování navštívit větší počet školáků. Skupina mládeže si v digitálním informačním centru vypracovává školní úlohy. Pracují na projektech a informace získávají z referenčních materiálů, které jsou jim volně k dispozici.

V Holandsku může každý užívat knihovnu bezplatně; kdokoli může přijít do knihovny a prohlížet a číst všechny materiály. Nicméně Doetinchem požaduje malý poplatek za používání internetu. Aby si lidé mohli knihy půjčit a odnést si je domů, musí být členy knihovny. Toto členství je bezplatné pro děti a mládež. Od 18 let, v některých případech od 16, je požadován členský poplatek.

V Doetinchemu nejsou střední všeobecně vzdělávací školy, pouze školy odborné. Výsledkem je, že v knihovně máme registrovanou relativně malou skupinu adolescentů. Většina získá nový čtenářský průkaz ve věku

kolem třiceti let, kdy obvykle zakládají rodiny. Každá knihovna sama rozhoduje o výši svých poplatků a tarifů. To vždy vyžaduje nalézt rovnováhu mezi nutností vytvářet příjmy a snahou být co nej dostupnější.

Knihovna je velmi důležitá; zaostávání v jazykovém rozvoji znamená zaostávání ve všem. Holandská vláda si je toho velmi dobře vědoma, ale některé obce nejsou příliš ochotné poskytovat nezbytné finance. Financování veřejných knihoven v Holandsku je na místních správách a ony mají kompetenci rozhodovat o výši prostředků na provoz. Některé obce poskytují skutečně odpovídající prostředky, zatímco jiné platí ostudně malé částky. Doetinchemská rada poskytuje přijatelný průměr financí, přestože Doetinchem je jako většina jiných holandských měst vystavena značným rozpočtovým škrtům; ekonomická omezení působí i knihovna.

Zpět k mládeži u počítačů. Jak lze očekávat, nepoužívají jen internet, ale chatují spolu na webu. To je skvělé. Knihovna je místo k setkávání. Tím jsme pro starší pány, kteří přicházejí denně na šálek kávy, tím jsme pro mladíky, kteří přicházejí na internet a zároveň obhlédnout dívky (a naopak). Všechna tato mládež navštívila knihovnu aspoň jednou v předškolním věku. V průběhu školních let bylo každé dítě v knihovně párkrát na skupinové návštěvě; jako batole ve školce a když se začaly učit číst. V posledním ročníku základní školy přicházejí na lekce internetu jako přípravu na střední vzdělání. Děti se zvláštními potřebami, např. děti s poruchami učení, děti s fyzickým, mentálním nebo zrakovým postižením tvoří zvláštní skupinu, která navštíví knihovnu v půli své školní docházky. Kromě toho se pořádají exkurze pro imigranty navštěvující vzdělávací kurzy pro dospělé a pro žáky středních škol imigrantských tříd. Především si prohlížejí knihovní materiály ze zemí jejich původu, noviny v jejich mateřštině a zjednodušenou četbu v holandštině.

Ke konci odpoledne nastává opět klid. V Holandsku se večerí v 6 hodin a to je v knihovně znát. Znamená to, že je čas něco pozakládat zpět do regálů. V Doetinchemu se ještě nezakládá pomocí zakládacích robotů. Knihovna je na takovou velkou investici příliš malá. I s pomocí robota musí být knihy do regálů ještě ukládány ručně, přítomnost personálu je tedy stejně nezbytná.

Začátkem večera přijíždějí lidé na přednášky, které jsou ten večer na programu. Přednášky a workshopy na různá témata jsou organizovány ve spolupráci s VolksUniversiteit, místní organizací pro vzdělávání dospělých.

Poplatky, které se vybírají, jsou jen v takové výši, aby pokryly nezbytné výdaje. Některá témata: 60. výročí konce druhé světové války, Jihoamerická hudba, Aljaška, Yucatan, Šifra mistra Leonarda —bestseller Dana Browna,

Tarotové karty, Hans Christian Andersen. Témata jsou skutečně velmi různorodá a přednášky mají velkou návštěvnost.

Doetinchem: výjimečná knihovna? Ani ne. Všechny popsané aktivity se konají v různé míře ve všech holandských knihovnách.

Samozřejmě, Doetinchem není velká městská knihovna a nemůže se rovnat Amsterdamu. Doetinchem není ani vesnicí. Ale všechny vesnice a města fungují na stejném principu: veřejná knihovna patří každému. Tak to je i v Doetinchemu. Avšak Doetinchem je knihovna, která se chopila inovací; jako jedna z prvních zavedla samoobsluhu a jako jedna z prvních přešla na bezpečnější provoz. Doetinchemská knihovna neustále hledá taková pojetí, která využívají schopnosti veřejnosti zvládat věci samostatně. Začali jsme s otevíracími hodinami bez personálu ve službě, protože většina lidí si přichází vypůjčit, číst, či využít referenční materiál. To znamená, že jsme mohli rozšířit naše výpůjční hodiny. Protože státní dotace jsou častěji redukovány než zvyšovány, stále hledáme cesty a způsoby jak využít novinky ke zlepšení služby veřejnosti.



Náš nejnovější přírůstek, na který jsme značně pyšní, je inteligentní regál. V tomto regálu je samoobsluha zabudovaná přímo v policích. V okamžiku, kdy jsou knihy vráceny do inteligentního regálu, jsou tím všechny

administrativní postupy hotové. Knihovně říkáme neformálně „PIEN“, což je holandské dívčí jméno, ale také zkratka pro „chytrou knihovničku“. PIEN je umístěna v našem dětském oddělení. To se projevilo jako dobré rozhodnutí. Děti jsou opravdu PIENem nadšené. Velice rády vracejí knihy zpět do regálu, zvláště proto, že jim PIEN „řekne“, když knihu nevrátí na správné místo.

Doetinchemská knihovna; víc než knihy; informační centrum pro každého, od 0 do 80, od negramotných po akademiky.