



Č.j. MK 61750/2023 OUKKO

**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 (dále jen „ministerstvo“) v návaznosti na zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), v platném znění, 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.¹ Pro jejich poskytování však nejsou žádným právním předpisem vymezeny kvantitativní a kvalitativní indikátory služeb, ani podmínky jejich dostupnosti uživatelům.²

Evropská komise ve svém rozhodnutí č. C(2013) 1893 final ze dne 16. 4. 2013 konstatovala, že rozšiřováním významných informací plní české veřejné knihovny „*skutečný veřejný úkol a povinnost*“ s tím, že přispívají k plnění úkolů státu ve vzdělávací, kulturní a sociální oblasti.

Metodický pokyn 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 kultury³. Navazuje na právní

¹ Podrobněji Metodické vyjádření MK k problematice poskytování VKIS zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu – viz https://www.mkcr.cz/doc/cms_library/metodicke-vyjadreni-k-principu-rovnosti-podle-knihovniho-zakona_2-1079.pdf

² Platné právní předpisy, a to i z oblasti trestněprávní, ovšem stanoví určité meze principu rovnosti.

³ Viz <https://www.mkcr.cz/evidence-knihoven-adresar-knihoven-evidovanych-ministerstvem-kultury-a-souvisejici-informace-cs-341>

řád České republiky a všechna jeho ustanovení mají povahu doporučení, pokud nejsou totožná s ustanoveními platných právních předpisů, zejména knihovního zákona. 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 2022⁴ a související směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven z roku 2012⁵.

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 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**

„Základem služeb veřejné knihovny by měly být následující klíčové úkoly, které se týkají informací, gramotnosti, vzdělávání, rovného přístupu, občanské participace a kultury. Prostřednictvím těchto klíčových úloh přispívají veřejné knihovny k naplňování cílů udržitelného rozvoje a k budování spravedlivější, humánnější a udržitelnější společnosti:

- *poskytovat lidem ve všech životních etapách přístup k široké škále informací a myšlenek bez cenzury, podporovat formální a neformální vzdělávání na všech úrovních i celoživotní učení umožňující trvalé, dobrovolné a samostatné vyhledání poznatků;*
- *poskytovat příležitosti k osobnímu tvůrčímu rozvoji a podněcovat představitost, kreativitu, zvědavost a empatii;*
- *vytvářet a upevňovat čtenářské návyky dětí od jejich narození do dospělosti;*
- *iniciovat a podporovat účast všech lidí různých věkových kategorií na činnostech a programech zaměřených na čtenářskou gramotnost s cílem vytvářet čtenářské dovednosti i dovednost psaní a napomáhat rozvoji mediální, informační a digitální gramotnosti za účelem vytváření informované demokratické společnosti;*
- *poskytovat své komunitě, kdykoliv je to možné, služby, jak osobně, tak na dálku prostřednictvím digitálních technologií umožňujících přístup k informacím, fondům a programům;*

⁴ Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách 2022. Dostupné z:

https://ipk.nkp.cz/legislativa/mezinarodni-doporuceni/Manifest_UNESCO.htm

⁵ KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN, ed. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA*. 2., zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012. ISBN 978-80-7050-612-7. Dostupné z: <https://ipk.nkp.cz/docs/IFLA/sluzby-verejnych-knihoven-smernice-ifla-.pdf>

- *zajišťovat všem lidem přístup ke všem druhům komunitních informací a příležitostem pro sdružování v místě, a to s ohledem na podstatnou úlohu knihovny ve společnosti;*
- *poskytovat svým komunitám přístup k vědeckým poznatkům, např. výsledkům výzkumu a informacím o zdraví, které mohou ovlivnit životy příjemců těchto informací, a rovněž umožnit účast na vědeckém pokroku;*
- *poskytovat adekvátní informační služby místním podnikům, sdružením a zájmovým skupinám;*
- *zachovat a umožnit přístup k údajům, poznatkům a dědictví, které se týkají místa i [...] obyvatel (včetně ústní tradice), nabídnout prostředí, jež umožní místní komunitě převzít aktivní roli při identifikaci obsahu, který má být zachycen, uchován a sdílen v souladu s přáním komunity;*
- *podporovat mezikulturní dialog a napomáhat kulturní rozmanitosti;*
- *podporovat uchování a přístup ke kulturnímu dědictví a umožnit otevřený přístup k vědeckým poznatkům, k výzkumu a inovacím, jak jsou vyjádřeny v tradičních nebo digitálních a digitalizovaných dokumentech.“*

(Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách, 2022)⁶

- 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 zřízenými 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) prostory knihovny pro uživatele,
 - e) studijní a relaxační místa pro uživatele,
 - f) přístup k internetu a informačním technologiím,
 - g) webová stránka knihovny,

⁶ Dostupné z: https://ipk.nkp.cz/legislativa/mezinarodni-doporuceni/Manifest_UNESCO.htm

- h) elektronický katalog knihovny na internetu,
 - i) personální zajištění knihovny,
 - j) kvalifikace a vzdělávání pracovníků knihoven,
 - k) měření spokojenosti uživatelů knihovny,
 - l) kulturní, vzdělávací a komunitní aktivity knihovny,
 - m) spolupráce knihovny se vzdělávacími institucemi,
 - n) služby pro uživatele se specifickými potřebami.
- 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.⁷
- 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 lze rozšířit udržováním telefonického spojení 24 hodin denně nebo zajištěním přístupu k vybraným službám prostřednictvím webových stránek.“

(Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven, článek 3.9.2)

Indikátor: počet provozních hodin⁸ pro veřejnost týdně

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2022
Počet obyvatel	Počet hodin	Počet hodin
Do 500	4–10	2,5
501–1 000	5–15	3,6
1 001–3 000	15 až 23	9,9
3 001–5 000	23 až 28	22,0
5 001–10 000	28 až 40	29,0

⁷ Zjištěno na základě analýzy resortní statistiky kultury zpracovávané Národním informačním poradenským střediskem pro kulturu z roku 2022.

⁸ 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.

10 001–20 000	40 až 45	37,6
20 001–40 000	45 až 50	44,0
Více než 40 000	50 a více	48,7

- 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 1000 obyvatel by měla být orientačně o jednu třetinu delší než provozní doba knihovny. Ve větších knihovnách se přiměřeně přihlédně k celkovému rozsahu činností knihovny.

Článek 4.

Tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů

„Všechny věkové skupiny musí mít k dispozici informační zdroje a literaturu odpovídající jejich potřebám. Fondy a služby musí zahrnovat všechny typy vhodných zdrojů a moderních technologií i tradiční dokumenty. Základem je vysoká kvalita odpovídající místním potřebám a podmínkám, zachycující jazykovou a kulturní rozmanitost komunity. Dokumenty musí odrážet současné trendy a vývoje společnosti i dějiny lidského myšlení a činů.

V digitální éře musí legislativa týkající se autorských práv a duševního vlastnictví zajistit veřejným knihovnám stejné možnosti k získávání a poskytování přístupu k digitálnímu obsahu za přijatelných podmínek, jako je tomu v případě tradičních zdrojů.

Fondy a služby nesmí podléhat žádné formě ideologické, politické nebo náboženské cenzury ani komerčním tlakům.“

(Manifest IFLA/UNESCO, 2022)

Indikátor: Výdaj na nákup knihovního fondu a dalších informačních zdrojů⁹, tj. částka v Kč na 1 obyvatele obce vydaná na nákup knihovního fondu a informačních zdrojů za jeden kalendářní rok.¹⁰

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2022
Částka v Kč/1 obyvatele	30–55	27,20

⁹ 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.

¹⁰ Průměrná cena knihy se v roce 2023 pohybovala cca na úrovni cca 380 Kč.

Indikátor: Doporučený rozsah celkového objemu knihovního fondu = 2 až 3 knihovní jednotky na obyvatele.

Indikátor: Minimálně 7 % roční obnovy knihovního fondu novými přírůstky. Při stanovení základu pro výpočet procent obnovy se vychází z toho, že knihovna má mít minimálně 2 knihovní jednotky na obyvatele¹².

- 1) Knihovní fond vyžaduje soustavnou obměnu, aby si zachoval svůj společenský význam a přiměřenou aktuálnost.
- 2) Při stanovení výdajů na nákup knihovního fondu se doporučuje zajistit zvyšování částky na nákup knihovního fondu v návaznosti na zjištěnou inflaci v uplynulém roce.
- 3) 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.
- 4) Kromě základních druhů dokumentů knihovna nabízí přístup k e-knihám, audioknihám a digitálním dokumentům, například vstupy do digitálních knihoven děl nedostupných na trhu.
- 5) S rostoucím významem knihoven jako komunitních a kreativních center jsou do knihovny získávány i další dokumenty a technologie, například interaktivní knihy, albi tužky, roboty, ozoboty, edukační hračky, deskové hry.
- 6) Knihovna, která se profiluje jako moderní high-tech dílna (makerspace), doplňuje i další techniku (např. se zaměřením na elektro, design, mechaniku apod.)
- 7) Při tvorbě knihovního fondu se doporučuje v místech s rozmanitou jazykovou komunitou budovat vícejazyčný fond.
- 8) Podrobné zásady pro stanovení optimálního rozsahu, obsahu a kvality knihovních fondů v knihovnách zřizovaných a/nebo provozovaných obcemi obsahuje Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu doplňování a aktualizace knihovního fondu pro knihovny zřizované a/nebo provozované obcemi na území České republiky¹¹.

Článek 5.

Umístění knihovny v obci

„Knihovnické služby mají být poskytovány v místě, které je maximálně využíváno, které je centrem života populace, je výhodné pro obyvatele obce. Pokud je to možné, mají být poblíž dopravních uzlů, v blízkosti center života komunity, např. obchodů, nákupních center, kulturních podniků. Je vhodné, když veřejná knihovna může sídlit v budově, kde jsou dostupné i další služby, jako jsou muzea, galerie výtvarného umění, společenská centra nebo sportovní zařízení.“

(Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven, článek 3.9.1)

¹¹ Metodický pokyn MK k vymezení standardu doplňování a aktualizace knihovního fondu pro knihovny zřizované a/nebo provozované obcemi na území České republiky. In: *Ministerstvo kultury České republiky* [online]. Praha [cit. 2023-04-20]. Dostupné z: https://www.mkcr.cz/doc/cms_library/2017_metodicky-pokyn-mkdef-7674.pdf

- 1) Doporučuje se umístění knihovny v centru sídelního útvaru nebo v blízkosti centra. Docházková vzdálenost¹² 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, pojízdnou knihovnou nebo jiným způsobem.

Článek 6. Prostory knihovny pro uživatele

„Služby musí být ve fyzické nebo digitální podobě přístupné všem členům komunity. To vyžaduje dobře umístěné a vybavené budovy knihoven, dobré zázemí pro čtení a studium i odpovídající technické vybavení a dostatečnou provozní dobu vhodnou pro uživatele. Nezbytné jsou donáškové služby a další služby mimo budovu pro ty, kteří nemohou knihovnu navštěvovat.“

(Manifest IFLA/UNESCO, 2022)

Indikátor: Knihovna má k dispozici nejméně 60 m² na 1 000 obyvatel obce nebo spádové oblasti¹³. V obcích do 1 000 obyvatel se tento indikátor použije v přiměřeném rozsahu tak, aby byly zajištěny všechny funkce knihovny.

- 1) Plocha určená uživatelům zahrnuje celkovou užžitnou plochu knihovny vyhrazenou návštěvníkům (v hlavní budově a pobočkách), např. volný výběr, studovny, čítárny včetně letních čítáren, přednáškové (divadelní/filmové) sály pro pořádání kulturních, vzdělávacích a komunitních aktivit, prostory pro práci s dětmi a mládeží, tvůrčí dílny apod.
- 2) Do plochy určené uživatelům se nezahrnují uzavřená skladiště, schodiště, vstupní prostory, sociální zařízení atd.
- 3) Při hodnocení prostorového zajištění knihovny a při projektové přípravě výstavby i rekonstrukce knihovny se v přiměřeném rozsahu použijí normy¹⁴ a doporučení^{15 16}.
- 4) Knihovna má podle možností bezbariérové vstupní i vnitřní prostory pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.
- 5) Knihovna podle možností využívá i venkovní prostory knihovny.

¹² Docházková vzdálenost je vzdálenost mezi nejbližším obytným domem a účelovými objekty občanské vybavenosti nebo ke stanicím městské hromadné dopravy.

¹³ 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 se hodnotí počet obyvatel této části.

¹⁴ Technická normalizační informace TNI ISO/TR 11219 (01 3715) – Informace a dokumentace – kvalitativní podmínky a základní statistika pro budovy knihoven – plocha, funkčnost, design. Praha: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, 2014. 164 s.

¹⁵ *Doporučení pro výstavbu, rekonstrukci a zařizování knihoven zřizovaných a/nebo provozovaných obcemi na území České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2012 [cit. 2023-03-20]. Dostupné z: https://ipk.nkp.cz/docs/Doporučení_Vystavba_07_05_2012DEF.pdf

¹⁶ Standard pro postupy rekonstrukce knihoven – dostupné z: <https://ipk.nkp.cz/docs/standard-pro-postupy-rekonstrukce-knihoven>

Článek 7. Studijní a relaxační místa pro uživatele knihovny

Knihovna nabízí studijní místa¹⁷ pro dospělé, děti a mládež, kde mohou uživatelé pracovat s knihovními dokumenty a informačními zdroji, a to individuálně nebo ve skupině. Tam, kde to místní podmínky umožní, je vhodné vytvářet čítárny, individuální a týmové studovny a místa pro soustředěné studium.

Indikátor: počet studijních míst

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2022
Počet obyvatel obce	Počet studijních míst	Počet studijních míst
1–500	4 až 5	5,0
501–1 000	6 až 8	6,5
1 001–3 000	9 až 10	10,4
3 001–5 000	10 až 18	16,6
5 001–10 000	20 až 28	26,3
10 001–20 000	28 až 70	40,0
20 001–40 000	70 až 120	89,0
Více než 40 000	120 a více	228,4

Kromě studijních míst knihovna nabízí dostatečný počet míst k oddechu, relaxaci a setkávání (oddechové zóny).

Článek 8. Přístup k internetu a informačním technologiím

„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 audiovizuálnímu zařízení.

Přístup do bezdrátové sítě (wi-fi) by měl být v celé knihovně stejně jako zásuvky na připojení osobních počítačů.“

(Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven, článek 3.10.8)

¹⁷ Definice studijního místa dle ČSN ISO 11620 (01 01143) Informace a dokumentace – ukazatele výkonosti knihoven. 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.

Indikátor: Počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu.

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2022
Počet obyvatel obce	Počet stanic	Počet stanic
1–500	1 až 2	1,0
501–1 000	2	1,0
1 001–3 000	2 až 3	1,6
3 001–5 000	3 až 4	2,7
5 000–10 000	4 až 7	4,6
10 001–20 000	7 až 10	8,6
20 001–40 000	12 až 18	17,4
Více než 40 000	18 a více	42,6

- 1) Knihovna poskytuje, s respektem k platným právním předpisům,¹⁸ připojení k internetu pomocí wi-fi nebo přístupu na vnitřní síť knihovny. Pokud nabízí připojení pomocí wi-fi, počet veřejně přístupných stanic je možné snížit. Přístup k internetu pro uživatele poskytuje knihovna bezplatně.¹⁹
- 2) Knihovna nabízí uživatelům dostatečné množství zásuvek pro notebooky, chytré telefony, tablety apod. Počítače a další informační technologie je nezbytné obnovovat nejpozději po pěti letech. Důležité je i vybavení technologií antivirovými programy.
- 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.

Web/webová stránka knihovny

„Knihovna má využívat informační a komunikační technologie (ICT), aby umožnila lidem přístup k množství svých elektronických fondů a služeb z jejich domova, školy nebo pracoviště. Je-li to možné, mají být dostupné 24 hodin denně, sedm dní v týdnu.“

(Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven, článek 3.8.2)

¹⁸ V rámci českého právního řádu musí být přístup z podstaty věci omezen, např. osobám do 18 let nesmí být zpřístupněna pornografie, vůbec nesmějí být zpřístupňovány např. stránky propagující fašismus apod.

¹⁹ Dle § 4 odst. 1 písm. c) knihovního zákona.

Indikátor: Dostupnost informací o knihovně a jejích službách dálkovým přístupem je zajištěna prostřednictvím webové stránky knihovny a pomocí sociálních sítí.

- 1) Webová stránka má vlastní doménu na internetu nebo využívá doménu 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).²⁰
- 2) Webová stránka knihovny musí zahrnovat alespoň tyto údaje:
 - název a sídlo (adresa) knihovny,
 - kontaktní údaje (elektronický kontakt, jméno kontaktní osoby, příp. datová schránka),
 - název zřizovatele/provozovatele knihovny,
 - charakteristika knihovny (popis sídla a poboček, informace o bezbariérovosti, stručné shrnutí poskytovaných služeb),
 - výčet oddělení (existují-li),
 - provozní doba, katalog knihovny (OPAC),
 - knihovní řád,
 - přehled a ceník nabízených služeb.
- 3) Základním doporučeným údajem jsou odkazy na portál Knihovny.cz²¹, Souborný katalog ČR²², Českou digitální knihovnu²³, příslušnou krajskou knihovnu a příslušnou knihovnu pověřenou výkonem regionálních funkcí²⁴, další spolupracující knihovny a na centrální služby, např. „Ptejte se knihovny“²⁵, odkazy na celostátní akce a spolky, do kterých je knihovna zapojena.
- 4) Webová stránka knihovny je zpracována v souladu s pravidly tvorby přístupného webu²⁶ s ohledem na potřeby zrakově a sluchově znevýhodněných uživatelů a uživatelů se sníženou hybností rukou nebo poruchami soustředění. Web/webová stránka musí být pravidelně doplňován/a aktualizován/a (průběžně, minimálně 1x za čtvrtletí).

²⁰ CERNIŇÁKOVÁ, Eva. Přístupné webové stránky. In: *Národní knihovna České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2020- [cit. 2023-04-20]. Dostupné z: <https://prirucky.ipk.nkp.cz/pristupnost/obsah>

²¹ *Knihovny.cz: informace a služby* [online]. Brno: Moravská zemská knihovna v Brně, 2015- [cit. 2023-04-20]. Dostupné z: <https://www.knihovny.cz/>

²² *Souborný katalog České republiky* [online]. Praha: Národní knihovna ČR [cit. 2023-04-20]. Dostupné z: <https://www.caslin.cz/>

²³ *Česká Digitální knihovna: národní agregátor digitálních knihoven – přístup k digitálním dokumentům z jednoho místa* [online]. 2023- [cit. 2023-04-20]. Dostupné z: <https://ceskadigitalniknihovna.cz/>

²⁴ Pověřená knihovna plní regionální funkce v okruhu své působnosti, podrobnosti viz <https://ipk.nkp.cz/programy-podpory/regionalni-funkce-verejnych-knihoven/metodicky-pokyn-ministerstva-kultury-k-zajisteni-vykonu-regionalnich-funkci-knihoven-a-jejich-koordinaci-na-uzemi-ceske-republiky-2019>

²⁵ *Ptejte se knihovny* [online]. Národní knihovna ČR [cit. 2023-03-21]. Dostupné z: <https://www.ptejteseknihovny.cz/>

²⁶ *Pravidla tvorby přístupného webu* [online]. Brno: Tyflocentrum [cit. 2023-04-20]. Dostupné z: <https://pravidla-pristupnosti.cz/>

Článek 10. **Elektronický katalog knihovny (OPAC) na internetu²⁷**

„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, článek 3.8.2)

Indikátor: Knihovny působící v obcích s počtem obyvatel vyšším než 500 nabízí elektronický katalog knihovny, který může veřejnost využívat prostřednictvím dálkového přístupu. Knihovny jsou zapojeny do regionálních automatizovaných knihovních systémů. Knihovny v obci s počtem obyvatel nižším než 500, pokud nemají vlastní elektronický katalog, prezentují svůj fond prostřednictvím regionálního elektronického katalogu.

Článek 11. **Personální zajištění knihovny**

„Knihovník je aktivním prostředníkem mezi uživateli a zdroji, a to jak digitálními, tak tradičními. Pro zajištění adekvátních služeb jsou nezbytné dostatečné lidské a materiální zdroje i odborné a průběžné vzdělávání knihovníka, aby mohl čelit současným i budoucím výzvám.“

(Manifest IFLA/UNESCO 2022)

Počet pracovníků v každé knihovně je ovlivňován řadou faktorů, např. délkou provozní doby pro veřejnost, rozsahem knihovního fondu a jeho uspořádáním, počtem budov nebo poboček knihovny, složitostí organizační struktury, šířkou služeb a stupněm jejich využívání, počtem uživatelů a nutností zaměstnávat specialisty (např. na lektorskou a přednáškovou činnost, práci s dětmi a mládeží, komunikaci s veřejností, IT technologie a další). Počet pracovníků se zvyšuje, pokud knihovna rozšiřuje svou činnost pořádáním kulturních, vzdělávacích a komunitních aktivit.

V případě, že některé služby poskytuje nebo doplňuje regionální nebo ústřední národní instituce, ovlivňuje to také počet pracovníků na místní úrovni. Koncepce odpovídajícího personálního zajištění služeb knihovny by měla vycházet z analýzy poskytovaných služeb v návaznosti na personální obsazení.

Článek 12. **Kvalifikace a vzdělávání pracovníků knihovny**

„Knihovník je aktivním prostředníkem mezi uživateli a zdroji, a to jak digitálními, tak tradičními. Pro zajištění adekvátních služeb jsou nezbytné dostatečné lidské a materiální zdroje i odborné a průběžné vzdělávání knihovníka, aby mohl čelit současným i budoucím výzvám.“

(Manifest IFLA/UNESCO 2022)

²⁷ Elektronický katalog knihovny (OPAC) – databáze bibliografických záznamů knihovního fondu knihovny v elektronické formě.

Indikátor: Dalšímu odbornému vzdělávání je ročně na 1 pracovníka věnováno minimálně 48 pracovních hodin. Pracovníci s úvazkem do 15 hodin týdně absolvují další odborné vzdělávání ročně v rozsahu nejméně 8 pracovních hodin.

Provozovatel knihovny usiluje o soustavné zvyšování kvalifikace odborných pracovníků²⁸.

Odborné činnosti v knihovně zajišťuje pracovník, který má odpovídající odborné znalosti a je schopen svoji činnost, včetně komunikace s uživateli knihovny, vykonávat na náležité úrovni. Své znalosti a schopnosti si průběžně prohlubuje.

Článek 13.

Vzdělávací, kulturní a komunitní aktivity knihoven

„Veřejná knihovna musí být centrem komunity, má-li se plně účastnit jejích aktivit. Má proto spolupracovat s ostatními organizacemi a skupinami dané komunity.“

(Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven, článek 3.4.8)

Vzdělávací, kulturní a komunitní aktivity²⁹ knihovny jsou ovlivněny místem a sociodemografickým složením obce, ve které knihovna působí. Cílem je rozvoj kulturně společenského zázemí obyvatel obce, podpora místní společnosti napříč všemi věkovými kategoriemi, posílení spolupráce a solidarity. Hodnota knihoven je určována rovněž postavením v místní komunitě, v prostředí, ve kterém knihovna působí.

Knihovny navazují ve své komunitě partnerství. Je nutné provést analýzu potřeb místní komunity a knihovnu proměnit v místo neformálního celoživotního vzdělávání a učení, místo setkávání, podpory kreativity a spolupráce komunit. Využívat celostátních aktivit pořádaných knihovnickými spolky.

Indikátor: počet vzdělávacích, kulturních a komunitních akcí knihoven.

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2022
Počet obyvatel obce	Počet akcí za rok	Počet akcí za rok
1–500	4–6	1,0
500–1 000	6–20	3,6
1 001–3 000	20–40	13,9
3 001–5 000	40–80	41,0
5 001–10 000	80–150	99,4

²⁸ Koncepce celoživotního vzdělávání knihovníků: 2022-2027. In: *Národní knihovna ČR* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2023 [cit. 2023-04-20]. Dostupné z: https://ipk.nkp.cz/docs/Koncepce_CZV_20212027.pdf/

²⁹ Komunitní aktivity, tj. takové činnosti knihovny, které nejsou primárně zaměřeny na registrované uživatele knihovny, ale oslovují celou komunitu nebo její část a vedou k jejímu posilování. Současně také posilují místo knihovny v dané komunitě.

10 001–20 000	150–300	218,0
20 001–40 000	300–600	484,0
Více než 40 000	600–1 100	1028,0

Článek 14.

Spolupráce knihovny se vzdělávacími institucemi

„K oslovení širší a rozmanitější veřejnosti mají knihovny navazovat partnerství. Musí být zajištěna spolupráce s vhodnými partnery – například skupinami uživatelů, školami, nevládními organizacemi, knihovními sdruženími, podniky a dalšími odborníky na místní, regionální, národní i mezinárodní úrovni.“

(Manifest IFLA/UNESCO 2022)

Knihovna podle svých možností a velikosti spolupracuje se školou/školským zařízením na rozvoji čtenářské, informační, mediální, digitální gramotnosti a usiluje o propojování neformálního a formálního vzdělávání dle školního vzdělávacího programu, například:

- nabízí kvalitní knihovní fond a další informační zdroje pro studium i volný čas, a to v tištěné i elektronické formě. Doporučuje vhodnou literaturu pro všechny věkové kategorie dětí a mládeže, spolupracuje na rozvíjení čtenářských strategií, vytváří seznamy doporučené četby apod.;
- přispívá k rozvoji aktivního čtenářství – zapojuje děti, mládež, studenty, rodiče, pedagogy a dobrovolníky do společných projektů³⁰, pořádá a organizuje kulturní, komunitní a vzdělávací akce³¹;
- nabízí vzdělávací aktivity a služby zaměřené na využívání digitálních technologií pro zpřístupnění knihovnických služeb co nejširšímu okruhu dětí, žáků, studentů a pedagogických pracovníků, zprostředkuje přístup k online databázím, digitálním knihovnám, elektronickým knihám a časopisům a dalším informačním zdrojům³²;
- pro pedagogické pracovníky pořádá informační a vzdělávací aktivity zaměřené na literaturu pro děti a mládež, poskytuje materiály pro práci s knihou;
- školním knihovnám nabízí metodickou pomoc³³ při budování fondu, prostor a provozu automatizovaného knihovního systému.

³⁰ Například: S knížkou do života – Bookstart, Už jsem čtenář – Knižka pro prvňáčka, Kde končí svět, Učíme se příběhem, Lovci perel apod.

³¹ Například: besedy s autory či ilustrátory, recitační, literární a dramatické čtenářské soutěže, knihovnické lekce, tematické čtenářské dílny, čtenářské kluby, literární, recitační a dramatické čtenářské soutěže, setkávání s autory, výstavy, doučování pro děti ze sociokulturně znevýhodněného prostředí vč. migrantů, kurzy tvůrčího psaní, příměstské tábory apod.

³² Například kreativní a polytechnické dílny, kroužky programování a robotiky, badatelské akademie, projektové dny apod.

³³ Školní knihovny metodicky vede Centrum pro školní knihovny při Národním pedagogickém muzeu a knihovně J. A. Komenského <http://esk.npmk.cz/>.

Knihovny mezi sebou spolupracují podle potřeby. Knihovny spolupracují se školami a školskými zařízeními³⁴, vysokými školami³⁵ a školními knihovnami. Tato spolupráce je realizována zpravidla na základě smlouvy³⁶.

Článek 15.

Služby pro uživatele se specifickými potřebami

„Služby knihovny musí být přizpůsobeny různým potřebám obyvatel ve venkovských a městských oblastech i potřebám skupin ohrožených sociálním vyloučením, uživatelům se speciálními potřebami, uživatelům hovořícím více jazyky a původním obyvatelům v rámci komunity.“

(Manifest IFLA/UNESCO 2022)

Knihovny poskytují služby všem uživatelům na principu rovnosti s omezeními vyplývajícími z právních předpisů.

Kromě základních služeb nabízí i další služby pro uživatele se specifickými potřebami, sociálně vyloučené a sociálním vyloučením ohrožené osoby. Nabídka služeb je realizována s ohledem na jejich potřeby a možnosti knihovny.³⁷

Specifické služby a dokumenty jsou podle možností knihovny poskytovány těm uživatelům, kteří z jakéhokoliv důvodu nemohou využívat běžné služby a dokumenty.

Článek 16.

Měření spokojenosti uživatelů knihovny

„Neustále by měl probíhat výzkum zaměřený na hodnocení činnosti knihoven a významu shromažďování dat, aby bylo možné zpracovatelům strategií prokázat společenský přínos knihoven. Statistická data by měla být shromažďována dlouhodobě, protože společenské přínosy knihoven se často projevují až v následujících generacích.“

³⁴ Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, v platném znění

³⁵ Zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), v platném znění

³⁶ Doporučení MŠMT k činnosti a funkci školních knihoven na základních a středních školách, č.j.: MŠMT-14964/2023-2. Příloha č. 3. Návrh smlouvy o spolupráci mezi školou a knihovnou evidovanou Ministerstvem kultury. Dostupné z: <https://www.edu.cz/wp-content/uploads/2023/09/Doporuceni-MSMT-k-cinnosti-a-funkci-skolnich-knihoven.docx>

³⁷ CERNIŇÁKOVÁ, Eva a Helena HUBATKOVÁ SELUCKÁ, ed. Rovný přístup - Standard Handicap Friendly: metodická příručka pro práci knihoven s uživateli s postižením [online]. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2014 [cit. 2023-04-20]. ISBN 978-80-7050-641-7.

BUREŠOVÁ, Jarmila a Miroslava SABELOVÁ, ed. *Rovný přístup: knihovny a skupiny ohrožené sociálním vyloučením : metodická příručka pro práci knihoven se sociálně vyloučenými a sociálním vyloučením ohroženými skupinami uživatelů*. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2018. ISBN 978-80-7050-706-3. Dostupné také z: <https://ipk.nkp.cz/legislativa/normy-standardy-doporuceni/Rovnypristupvylouceninaweb.pdf>

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

- 1) Spokojenost uživatelů se zjišťuje pravidelně každých 5 let pomocí standardizovaného dotazníku (ankety). Hodnocení knihovnických služeb se provádí zpravidla u uživatelů nad 15 let. U uživatelů do 15 let je třeba získat příslušný souhlas se zpracováním osobních údajů.
- 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.
- 3) Hodnocení spokojenosti uživatelů knihovny je vhodné doplnit pravidelnými průzkumy potřeb obyvatel obce s cílem zjistit, jaké knihovnické a informační služby veřejnost požaduje.

Článek 17.

Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb

„K zajištění celostátní koordinace a spolupráce knihoven musí legislativa a strategické plány definovat a podporovat celostátní síť knihoven na základě dohodnutých standardů služeb.

Síť veřejných knihoven musí být propojena s národní knihovnou, regionálními (krajskými), vědeckými, odbornými, školními i vysokoškolskými knihovnami.“

(Manifest IFLA/UNESCO 2022)

- 1) Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb provádí:
 - na místní úrovni provozovatel knihovny,
 - na krajské úrovni krajská knihovna, případně ve spolupráci s knihovnami pověřenými výkonem regionálních funkcí,
 - 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 1. listopadu 2023

Mgr. Blanka Skučková
vedoucí oddělení literatury a knihoven
Ministerstva kultury