

Dánský modelový program pro veřejné knihovny

Autor: Mgr. Pavlína Lonská

Ústav informačních studií a knihovnictví FF UK

pavlina.lonska@gmail.com

Abstrakt: Projekt Dánské agentury pro kulturu a soukromé dobročinné společnosti Realdania s názvem Modelový program pro veřejné knihovny (volně dostupný v angličtině jako [Model Programme for Public Libraries](#)) představuje interaktivní webový katalog, přehled podnětů, nápadů a nástrojů pro budování moderních veřejných knihoven. Přináší zejména nové poznatky a návrhy v oblasti tvorby funkční interiéru knihoven (včetně příkladů dobré praxe).

Klíčová slova: Architektura knihoven, veřejné knihovny, komunitní knihovny, služby knihoven, uživatelé knihoven, Dánsko, Finsko, Nizozemí, Švédsko

English title: Danish Model Programme for Public Libraries

English abstract: Model Programme for Public Libraries, launched and funded by the Danish Agency for Culture and Realdania, offers an interactive, web-based inspiration catalogue and tools that are to communicate new knowledge, best practise and inspiration for brand new space and function interplay for library developers. This article highlights new findings and proposals in the area of functional interiors libraries (including examples of good practice) and compare the danish programme with the Concept of Czech Libraries Development in the years 2011–2015.

English keywords: Architecture, public libraries, community libraries, library services, library users, Denmark, Finland, the Netherlands, Sweden

O projektu

Na přípravě modelového programu se podílelo množství odborníků nejenom z oboru knihovnictví. Odbornou úroveň zajistil **řídící výbor**, složený především ze zástupců Dánské agentury pro kulturu a manažerů knihoven. Tomuto výboru asistovali **odborní poradci** (architektonické studio Signal Architects) a **speciální konzultanti**. Inovativní kvalitu programu měla na starosti **vizionářská skupina** složená z expertů různých profesí (např. expert na dětskou populaci a digitální kulturu Carsten Jessen z Dánské technické univerzity v Lyngby, scénograf a architekt Jette Lehmann nebo odborník na městský prostor Jan Lindboe).

Na vývoji programu se dále podílela **refereční skupina** složená ze zástupců veřejných knihoven, uživatelů knihoven a dalších zainteresovaných stran (např. zástupců místní samosprávy). Program vznikl za neustálé diskuse s těmito "koncovými uživateli" programu, ti měli možnost reagovat na vývoj projektu během průběžně pořádaných konferencí (v říjnu r. 2012 uvedena beta verze programu na tzv. kick-off konferenci, v dubnu r. 2013 na ni navázala tzv. halfway konference a v září téhož roku byla zveřejněna finální verze programu).

Program je rozdělen na tři části:

- **Proměny veřejné knihovny**
- **Designové výzvy**
- **Příklady dobré praxe**

THE CHANGING PUBLIC LIBRARY

Strategic deliberations

DESIGN CHALLENGES

Ideas and possibilities

CASES

Inspiration from other libraries

ABOUT THE PROJECT

Players and activities

Jednotlivé části dánského modelového programu

Proměny veřejné knihovny

Knihovny v současnosti čelí dvěma velkým výzvám, které nabyly mezinárodního charakteru: zaprvé **poskytovat služby digitálně** (24 hodin denně 7 dní v týdnu online); zadruhé **obsluhovat čím dál více různorodých skupin uživatelů** s radikálně proměněnými potřebami. Význam veřejné knihovny ale zůstává v jejím místním působení, lokálním záběru, místní komunitě. Neexistuje jeden recept na to, jak má fungovat správná knihovna. Uživatelé knihoven jsou různí, prostory a rozvržení knihoven se liší a podporují různé dílčí služby, i socio-demografické podmínky regionu jsou různorodé.

Význam veřejných knihoven se posouvá od klasického vzdělávacího konceptu (prosazovat informace, vzdělávací a kulturní aktivity) k novému pojetí, které za středobod činností knihovny pokládá **potřeby a zájmy občanů**. Nabídka a aktivity knihovny se pak budují na základě širší analýzy těchto potřeb. Současný trend jednoznačně směřuje směrem k menšímu počtu knih na regálech, ale o to více života v knihovnách.

Knihovna dnes = multifunkční budova, jejíž prostory se přizpůsobují různým skupinám uživatelů (od tichých studijních míst a čtecích koutků, přes skupinky gaučů k sezení a povídání, po otevřené pracovní zóny, místnosti pro setkání a společné aktivity, dětské herny). Z tohoto důvodu je stále větší důraz kladen na flexibilitu zařízení knihovny.

Klíčové využití prostoru v knihovně

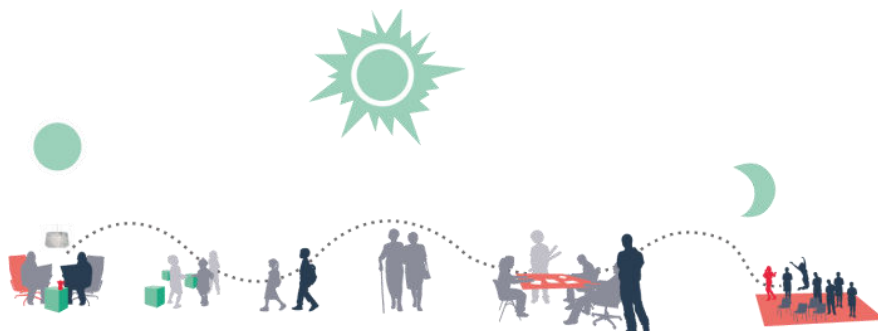
Většina knihoven poskytuje své prostory uživatelům ke čtyřem hlavním záměrům: učení, nabývání zkušeností, setkávání a tvoření.

- **Knihovna jako místo učení** (the learning space) – knihovna jako místo objevování a učení se něčemu novému (kurzy, e-learning, diskuse, přístup ke zdrojům poznání).
- **Knihovna jako místo pro inspiraci** (the inspiration space) – knihovna jako místo nabývání zkušeností a zážitků (přístup k literatuře, umění, filmům, hudbě, zábavě, hrám, setkání s umělci). Knihovna by dnes měla hrát především roli průvodce, měla by zajistit, aby uživatel požadovaný dokument nejenom našel, ale aby našel i takový dokument, o kterém si myslel, že jej nepotřebuje.
- **Knihovna jako místo setkávání** (the meeting space) – založeno na zapojení a účasti návštěvníků knihovny (v politických debatách, diskusích na aktuální místní témata, studijních a čtenářských kroužcích). Vytváří prostor pro pasivní komunitu knihovny (např. čtení v kavárně).
- **Knihovna jako místo tvoření** (the performative space) – založeno na kreativně inovativních činnostech samotných uživatelů knihovny; zaměřuje se na aktivní tvorbu, ale může znamenat i kreativní a estetické místo k učení. Umožňuje různé dílny (spisovatelské, filmové, tvořivé workshopy apod.). Tvořivý prostor obvykle vyžaduje dostupnost materiálů a nástrojů. Knihovna by měla ideálně nabízet místnost, kde lidé mohou tvořit a nemusí při tom být pořídní, naopak mohou dělat binec (tento prostor by měl nabízet i místo pro uschování

rozpracovaných děl).

24hodinový rytmus knihovny

Všechny knihovny mají nějaký vzorec chování, a to i ve vztahu k rytmu celého dne. Využití dvaceti čtyř hodinového rytmu knihovny vede k optimálnímu využití knihovny a řeší otázku, **jak zvýšit návštěvnost a využití knihovny**. Dánským příkladem je **pobočka kodaňské knihovny v Ørestadu** (Ørestad Bibliotek), která kombinuje funkce veřejné a školní knihovny. Systematicky střídá své role tak, aby ráno fungovala jako školní knihovna, odpoledne jako veřejná knihovna a večer jako komunitní centrum. Změny lze dosáhnout přizpůsobením vybavení knihovny (uspořádání nábytku, změna prezentace dokumentů) a plánováním různých akcí v knihovně. Ke změně identity knihovny můžou také přispět osvětlení, použití barev a dalších vizuálních efektů.



Rytmus knihovny v průběhu celého dne

Designové výzvy

Tato část programu se zabývá zejména dispozičním řešením knihoven v souvislosti s poskytováním optimálních služeb a je rozdělena do dvou sekcí:

- **Výčet průřezových strategických výzev** (knihovna jako městský developer, od nových potřeb po nové prostory, knihovní zóny, prezentace dokumentů, různí uživatelé-různé potřeby, flexibilita v knihovně, od obslužných po samoobslužné knihovny, více funkcí pod jednou střechou)
- **Prostorové a specifické funkční výzvy** (souhra knihovny s městským prostorem, vstupní zóna, společné prostory, studijní zóna, podium, kavárna, přizpůsobivá dílna, prostor pro učení, prostor pro děti, prostor pro mládež, prostor pro zaměstnance, služby občanům v knihovně, bezbariérový přístup)

+ sada čtyř nástrojů pro pořádání workshopů (vyvinuté a testované studiem Signal Architects na workshopech v Sønderborgu, Thistedu a Billundu).

Knihovna a městský prostor

Jednou z designových výzev dneška je otázka: Jak vytvořit společný propojovací prostor mezi knihovnou a městem, který by přispěl k oživení městského prostoru, a který by v ideálním případě přilákal více návštěvníků do knihovny?

Osvědčilo se spojení výše zmíněných principů knihovny jako místa pro inspiraci a knihovny jako místa setkávání.

- **Kulturní scéna v centru města** – lidé navštěvují knihovnu především kvůli zážitku, ne kvůli knihám (např. Knihovna v Birminghamu)
- **Kavárna v knihovně** – kavárna se může stát důležitým výchozím bodem pro další prozkoumávání knihovny, zároveň se může stát místem konání různých kulturních akcí
- **Knihovna jako obývací** – pokud si menší knihovna nemůže dovolit zřídit ve své budově kavárnu, může alespoň působit jako obývací město a nabídnout svým uživatelům pohodlný, příjemný a klidný prostor (pohodlné sezení, v létě i venkovní sezení s lehkými, slunečníky apod.)

Příklady dobré praxe

Program přináší přehled patnácti knihoven z Dánska, Švédska, Finska a Nizozemska, které jsou zajímavé inovativním řešením prostor a funkcí moderních veřejných knihoven.

Nová knihovna v Almere (De Nieuwe Bibliotheek)

[Nová knihovna v Almere](#) je specifická novým **principem rozestavení knihovního fondu** - ten je rozmístěn do jednotlivých částí („obchodů“) podobně jako v knihkupectví, které se vztahují k různým zájmům a tématům (např. kultura, cestování, zdraví) a záměrně se snaží zaujmout určité cílové skupiny uživatelů. **Knihy a ostatní dokumenty jsou vystavovány otevřeně a proaktivně**, obálkami vzhůru (frontálně), lineární regály jsou pokud možno nahrazeny ladnějšími a příjemnějšími tvary.

Spojovacím prvkem prostor knihovny je **interiérový design** od grafického studia Thonik, který zároveň graficky vyjadřuje tematické zaměření jednotlivých „obchodů“ (např. grafika ve stylu stožárů vysokého napětí signalizuje oddělení „Napětí“). Prosklená budova nové knihovny se nachází přímo v centru města. Trojúhelníkový tvar stavby vybíhá rovnou doprostřed náměstí a doslova vybízí k návštěvě během procházky městem.



Oddělení Napětí a tematicky laděný interiér v Nově knihovně v Almere

Knihovna 10 v Helsinkách (Kirjasto 10)

[Knihovna 10 v Helsinkách](#) je pověstná svým zaměřením na hudbu, informační technologie, jedinečnou atmosférou a množstvím pořádaných akcí. Pouhých 20 % prostor knihovny je věnováno knihovnímu fondu, **80 % prostor patří uživatelům knihovny**. Knihovna 10 je především místo, kde

lidé mohou tvořit, předvést a zveřejnit výsledky své tvůrčí činnosti.

Knihovna má své vlastní **nahrávací studio**, kde mohou lidé na zapůjčené hudební nástroje nahrávat a následně upravovat své demonahrávky, a pokud mají dost kuráže, rovnou si naplánovat koncert v knihovně. V knihovně lze také použít profesionální techniku pro úpravu obrázků a videí, které mohou uživatelé-umělci následně sdílet na sociální síti. Interiér knihovny byl **s ohledem na velké zapojení uživatelů** vybaven zejména bezdrátovým připojením a zařízen pohyblivým nábytkem, elektrické zásuvky a datové kabely byly umístěny do stropních podhledů, tudíž nebrání různému využití prostoru v knihovně.

Knihovna 10, která se nachází v bývalé poštovní budově v srdci města mezi hlavním nádražím a hlavní třídou Mannerheimintie, je nejnavštěvovanější pobočkou v Helsinkách. Skladba uživatelů knihovny je poměrně neobvyklá, **60 % návštěvníků tvoří muži** a 60 % z nich je mladších 30ti let. Pracovníci knihovny jsou hlavně kvalifikovaní knihovníci, kteří se dále vzdělávají v úpravě audiovizuálních dokumentů a v práci se zvukovou a světelnou technikou.

Garaget v Malmö

Garaget je nejenom knihovna, ale zejména **místo setkání pro každý den**. Jeho zajímavostí je neobvykle velká míra zapojení uživatelů do chodu knihovny, všechny pořádané akce a události vznikají za neustálého dialogu a zapojení uživatelů a návštěvníků. **Atmosféra je záměrně domácká a vřelá**, bazarový nábytek, tapety a rostliny v interiéru navozují atmosféru obývacího pokoje.

Garaget kromě tichého prostoru ke čtení, počítačové zóny a místa pro společná setkání **nabízí pořádání tvůrčích workshopů** (šití, pletení, kreslení, vaření), **knihovnu, kavárnu** (domácí zákusky, dětská jídla, čítárna novin a časopisů), **jeviště** (uživatelé si mohou bezplatně zamluvit a udělat si zde své představení, Garaget to celé zpřístupní a zajistí marketingovou podporu) a **diskusní laboratoř** (pro zlepšení technik dialogu, zaměřuje se na obecní úředníky, kteří se chtějí zlepšit v umění diskuse).

Knihovna nabízí také výpůjčky počítačů a iPadů. Fond knihovny, který je relativně malý, se vyvinul zejména na základě potřeb a přání uživatelů. Myšlenkou knihovny je totiž působit spíše jako **domácí knihovna** než jako typický systematicky utříděný fond.

Návaznost na Koncepti rozvoje knihoven

Modelový program názorně ukazuje, jak je možné dospět k optimální souhře prostoru a požadované funkčnosti (poskytování služeb) v knihovnách dneška. Je to vítaný přehled severské inspirace, který může české knihovny podnítit především při zvažování renovace nebo revitalizace knihovny, v lepším případě při plánování nových budov knihoven.

Program v nejednom bodě navazuje mimo jiné na Koncepti rozvoje knihoven v ČR na léta 2011–2015¹. Mezi společné znaky patří:

Orientace služeb na elektronickou dostupnost dokumentů, materiálů, obsahu

Cílení služeb na různé skupiny uživatelů v knihovně (diverzifikace čili rozšíření stávajících služeb)

Důraz na funkci knihovny jako místa (ať už jako místa setkávání nebo tvůrčího rozvoje)

Koncepce rozvoje knihoven obsahuje celkem 21 cílů (tzv. priorit), které jsou sdruženy do 6 tematických okruhů (digitalizace, přístup k informacím, vzdělávání a čtenářství, rovný přístup ke službám, marketing služeb, pracovníci knihoven) a obecně nastiňuje vývoj českého knihovnictví ve

¹ Koncepce rozvoje knihoven v ČR na léta 2011–2015 je dostupná z http://www.mkcr.cz/assets/literatura-a-knihovny/Koncepce_rozvoje_knihoven_2011-2015.pdf.

stanoveném časovém období s výhledem do roku 2020. Dánský modelový program je interaktivní přehled příkladů a nástrojů, který směřuje k budování moderních a funkčních prostor veřejných knihoven. Přestože je povaha obou dokumentů celkem odlišná, lze výběrově zmínit několik priorit Koncepce, které lze s dánským modelovým programem porovnat.

6. Vytvořit jednotné rozhraní systému knihoven s cílem zprostředkování všech nabízených služeb z každé knihovny

Tento cíl představuje jeden z nejdůležitějších bodů, které by měla současná Koncepce naplnit. Jedná se o prioritu z druhého tematického okruhu nazvaného **Přístup k informačním zdrojům a službám knihoven**. V požadovaném stavu by měl být vytvořen silný centrální portál, který zajistí přehledný a komfortní přístup k fondům a službám českých knihoven z jednoho místa.

Dánský modelový program obecně reflektuje trend dostupnosti informací 24 hodin 7 dní v týdnu jako jednu z marginálních výzev veřejných knihoven v současnosti². Digitalizace a individualizace společnosti se promítá i do požadavků na moderní veřejné knihovnické a informační služby, kdy knihovny zaznamenávají neustálý tlak na poskytování služeb v digitální podobě. Podle dánského programu jsou digitální služby a služby pro rozličné cílové skupiny uživatelů hlavními činiteli proměn veřejných knihoven. Co se týče jednotného přístupu k dánským knihovnám, od r. 2000 existuje databáze DanBib, která v roce 2013 získala novou podobu portálu Bibliotek.dk. Portál obsahuje záznamy **všech dokumentů publikovaných v Dánsku a lokace všech dokumentů v dánských veřejných a vědeckých knihovnách**. Vzhled domovské stránky je jednoduchý a přehledný (portál je dostupný v dánské a anglické jazykové verzi), kromě jednoduchého googleovského vyhledávacího řádku nabízí možnost rozšířeného vyhledávání. Portál dále poskytuje doplňkové služby typu Zeptej se knihovny (Ask Helpdesk) a Najdi knihovnu (Find library)³.

9. Podporovat úlohu knihoven jako přirozených center rozvoje občanských komunit a jejich kreativity

Tento cíl je součástí třetího tematického okruhu Koncepce **Podpora vzdělávání a čtenářské gramotnosti**. Žádoucím stavem je rozšíření služeb knihoven, větší orientace činností knihoven na potřeby komunity, ve které a pro kterou působí. Knihovny by se měly stát přirozenými informačními, kulturními, vzdělávacími a komunitními centry, neboť s ohledem na současný společenský vývoj lze očekávat pokles zájmu o tradiční knihovnické služby.

Jak bylo uvedeno výše, modelový program rozlišuje prostory knihoven do 4 kategorií podle účelu, ke kterému slouží (knihovna jako místo učení, místo pro inspiraci, místo setkávání a místo tvoření).

Různé prostory v knihovně by měly podporovat získávání zážitků, poznávání, aktivní účast a kreativní tvorbu návštěvníků knihovny. Objevuje se myšlenka členit prostor do jednotlivých zón (např. Komunitní knihovna v Tårnby) nebo koncipovat knihovnu jako proměnlivý a flexibilní prostor (např.

² The Changing Public Library: Why Do We Need a Model Programme for Public Libraries?. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 2 Nov 2013 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/the-changing-public-library/why-do-we-need-a-model-programme-for-public-libraries/#.UyQxEvI5PIk>.

³ The Changing Public Library: The Library's Digital spaces. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 5 Apr 2013 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/the-changing-public-library/the-libraries-digital-spaces/#.UyMh0_I5PII.

Městská knihovna v Hjørringu)⁴. Modelový program uvádí 3 rozměry, kterým veřejné knihovny při navrhování interiérů čelí:

- **Funkční vs. zážitkové prostory** (klasické funkční prostory knihoven usilovaly o klidné prostředí, pořádek a přehledné vyhledávání; dnes architekti a designéři směřují k vytvoření specifické atmosféry v konkrétních prostorách knihoven pro určité cílové skupiny uživatelů)
- **Individuální vs. veřejný prostor** (prostředí knihovny může být navrženo tak, aby uživatelé mohli sami naplnit své individuální informační potřeby, mohli samostatně nebo s pomocí knihovníka najít a využít služeb knihovny; v druhém případě trend směřuje k navrhování knihoven jako prostor určených k veřejnému neformálnímu setkávání, kdy knihovny působí jako tzv. třetí místo mezi domovem a prací)
- **Klidný vs. tvořivý prostor** (veřejné knihovny se i přes nové služby a činnosti snaží zachovat klidové zóny, kde vládne pověstný klid a mír, tato místa jsou stále velmi oblíbená a vyhledávaná; v novém pojetí ovšem knihovny vystupují jako živá a kreativní místa, např. jako zmíněná hudební Knihovna 10 v Helsinkách)

Měla by knihovna být spíše klasickým funkčním prostorem, kde vládne klid a mír, nebo progresivní institucí s inovativními službami a neobvyklým fondem? Odpověď na tuto otázku nelze všeobecně uplatnit na všechny veřejné knihovny, neboť při navrhování interiérů knihoven je vždy klíčové myslet na uživatele dané knihovny a reflektovat jejich potřeby a požadavky.



Garaget v Malmö slouží jako obývací město

Co se týče **spolupráce s místní komunitou**, modelový program rozlišuje celkem 3 úrovně spolupráce⁵.

⁴ The Changing Public Library: The Library as a Spaces. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 5 Apr 2013 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/the-changing-public-library/the-library-as-spaces/#.UyL7Bf15PII>.

⁵ The Changing Public Library: The library as relations. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 15 Oct 2012 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z:

Pokud knihovna zapojí své uživatele do vývoje služeb nebo interiérového designu (např. formou rozhovorů nebo workshopů založených na dialogu), jedná se o **zapojení uživatelů**. Při větším využití zkušeností uživatelů, např. když uživatelé dostanou příležitost rozvíjet nový produkt v praxi, dochází k **inovaci řízené uživatelem**. Nejvyšším stupněm spolupráce knihovny a jejích uživatelů je stav, kdy **knihovna přenechá své činnosti nebo prostory uživatelům plně k dispozici** a uživatelé si program v knihovně tvoří sami. K tomuto dochází po předchozí dohodě, která mezi knihovnou a uživateli stanoví přesný účel a vymezí prostory pro domluvenou činnost. Tento model posiluje vztahy s místní společností a zároveň oslovuje členy různých cílových skupin, kteří doposud nemuseli být ve veřejných knihovnách aktivní.

11. Propagovat četbu zejména u dětí a mládeže a aktivně podporovat čtenářskou gramotnost realizací aktivit zaměřených na práci s knihou

Další cíl z druhého tematického okruhu Koncepce se snaží dosáhnout zlepšení čtenářské gramotnosti a schopnosti vyhodnocovat informace, zvýšit počet dětí, které využívají knihovny, a zvýšit společenskou prestiž četby. Modelový program sice přímo neřeší otázku zvýšení čtenářské gramotnosti, zato prostřednictvím návrhu prostorů dětského oddělení může **přispět k nárůstu návštěvnosti dětských čtenářů ve veřejných knihovnách**.



Netradiční dětské oddělení v Městské knihovně v Hjørringu

Jak docílit toho, aby děti a jejich rodiče strávili více času v dětských odděleních knihoven? Jak vytvořit prostor, kde se obě skupiny budou cítit dobře a kde pro ně bude dostupná odpovídající nabídka služeb? Mezi doporučené typy patří vystavení knihovního fondu ve výšce dětí, čtecí doupata, útulné hrací koutky, pohodlný nábytek, kavárna či odolný dlouhý stůl, u kterého se může sejít celá rodina, číst si, jíst nebo hrát hry vypůjčené z knihovny. Knížky a další dokumenty nemusí být vystaveny pouze v nízkých otevřených boxech nebo policích, pokud děti mohou pro vybranou knížku vylézt do přiměřené výšky a případně si tam také číst, bývá už samotná cesta pro dítě výzvou a dobrodružstvím. Čtecí doupě může představovat úkryt pro malé čtenáře nebo zároveň být místem, kde se rodiče svým dětem hlasitě předčítají.

13. Zlepšit dostupnost knihoven a jejich služeb, prosadit kritérium bezbariérovosti služeb knihoven jako kritérium hodnocení kvality služeb

Tento cíl ze čtvrtého koncepčního okruhu s názvem *Rovný přístup ke službám knihoven* reflektuje požadavek knihovního zákona, který říká, že veřejné knihovnické a informační služby by měly být přístupné každému bez ohledu na zdravotní stav, věk či sociální a ekonomické postavení. V roce 2012 vznikl nový český standard Handicap Friendly, který nevychází přímo z Koncepce rozvoje knihoven, přesto řeší odbornou problematiku a usiluje o vytvoření rámce pro poskytování služeb znevýhodněným uživatelům a navrhuje doporučené postupy pro české prostředí⁶.

Modelový program zohledňuje v rámci interiérového designu bezbariérový přístup do budov knihoven a přebírá schéma označení přístupnosti [God Adgang](#) (česky Dobrý přístup), který od roku 2004 vyvíjí společnost VisitDenmark, Horesta (Dánské sdružení pro cestovní průmysl) a Dánská organizace osob se zdravotním postižením⁷. Iniciativa mimo jiné připravila přehled pokynů a opatření, který může přispět k dobrému přístupu a zvýšení přístupnosti pro hendikepované uživatele.

16. Aktualizovat a zavést do praxe standardy kvality veřejných knihovnických a informačních služeb

Cíl z pátého koncepčního okruhu *Kvalita, efektivita a marketing služeb knihoven* také směřuje k rovnému přístupu ke službám knihoven, dílčí cíle se věnují novelizaci Metodického pokynu Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb a zpracování standardu prostorového vybavení knihoven. Tato novelizace je dnes známá jako [Standard pro dobrou knihovnu](#) a zabývá se mimo jiné umístěním knihovny v obci, velikostí prostor knihovny, které mají být určeny uživatelům nebo počtem studijních míst vzhledem k počtu obyvatel v obci. Tento standard se v rámci dílčí priority Koncepce jako jediný zabývá prostorovým řešením knihoven a proto jej lze připodobnit k Dánskému modelovému programu, který představuje komplexní přístup k budování funkčních a moderních interiérů knihoven současnosti.

18. Podporovat šetření informačních potřeb obyvatel na národní a lokální úrovni a využívat je pro optimalizaci VKIS

Poslední porovnávaný koncepční cíl spadá rovněž do pátého tematického okruhu věnovaného marketingu služeb. Informační potřeby obyvatel i způsob vyhledávání a práce s informacemi se mění, proto knihovny musí potřeby svých uživatelů sledovat a na jejich změny reagovat. Požadovaným stavem je **rozvoj tradičních knihovnických služeb a nabídka služeb nových**.

Uživatelé knihoven jsou jedním z hlavních důvodů, proč se veřejné knihovny mění. Dispoziční řešení knihoven, jejich funkce a nabídka služeb by se měly odvíjet od potřeb a požadavků uživatel, které daná knihovna obsluhuje nebo může potenciálně obsluhovat. Modelový program neklade důraz na konkrétní výzkumné metody, jež by měly být použity při zjišťování potřeb uživatelů, místo toho se

⁶ CERNIŇÁKOVÁ, Eva. Standard Handicap Friendly. *Knihovna* [online]. 2012, roč. 23, č. 2, s. 95-102 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovna122/cerni.htm>. ISSN 1801-3252.

⁷ Design Challenges: Good Access. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 20 Sept 2013 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/design-challenges/good-access/#.UyMrR_15Plk.

zaměřuje na **rozlišení jednotlivých cílových skupin uživatelů**, které jsou pro veřejné knihovny klíčové⁸. Mezi tyto skupiny patří: malé děti (0–6 let) a jejich rodiče, starší děti (7–12 let), mladí lidé (tzv. digital natives), dospělí lidé a senioři. Nejenom podle věku, ale též podle rozličných potřeb, chování a očekávání lze uživatele rozdělit do jednotlivých segmentů⁹.

Sólista tráví poměrně dlouhou dobu v knihovně, kde vyhledává nejenom přístup k obsáhlým knihovním fondům, ale také klid a pohodlí, preferuje pobyt v klidové zóně. **Student** vyhledává knihovnu jako alternativu ke koleji, kde může studovat, požaduje studijní prostor, důležitý je pro něj přístup k počítači a internetu. Délka pobytu v knihovně se liší, někteří studenti preferují pobyt v kavárně, která je umístěná v knihovně, jiní vyhledávají klidové zóny. Nejmladší studenti mohou vyžadovat pomoc a rady knihovníka. **Skupina čtenářů** vyhledává knihovnu k pořádání čtenářských kroužků, vyžadují místo k sezení pro 4-6 osob s možností přizpůsobení sezení podle vlastních představ. Skupinky se uchylují blízko ke knihovním kavárnám nebo do rohů společných prostor, některé skupiny vyžadují ještě klidnější prostory. **Větší skupina** obvykle vyhledává prostředí knihovny k plánování setkání pro více než 5 osob, vyžaduje uzavřený prostor, ve kterém mohou účastníci hovořit a debatovat nahlas, aniž by rušili ostatní návštěvníky knihovny. Počítač, projektor, flipchart nebo interaktivní tabule mohou být součástí vybavení této místnosti stejně jako kuchyňka nebo automat na kávu. Speciální požadavky na funkční prostory knihovny kladou **dětszí uživatelé** – jak vytvořit příjemné prostředí pro děti a jejich rodiče v knihovně jsme se zmínili výše u priority 11. Propagovat četbu zejména u dětí a mládeže a aktivně podporovat čtenářskou gramotnost realizací aktivit zaměřených na práci s knihou.

Závěrem

Pokud vás některé ze zmíněných témat zaujalo a chcete se k němu vyjádřit, nebo víte o příkladu dobré praxe z českých knihoven, můžete se o něj podělit na facebookovém profilu projektu [Modelprogram for folkebiblioteker](#).

Poznámka: Autorem fotografií je architektonické studio Signal Architects. Fotografie byly převzaty z webového portálu <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/> se souhlasem řešitelů projektu.

⁸ The Changing Public Library: The Library's Users. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 5 Apr 2013 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/the-changing-public-library/the-libraris-users/#.UyQrTPI5PIk>.

⁹ Design Challenges: Different Users – Different Needs. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 5 Aug 2013 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/design-challenges/different-users-different-needs/#.UyQnxvI5PIk>.

Použitá literatura

CERNIŇÁKOVÁ, Eva. Standard Handicap Friendly. *Knihovna* [online]. 2012, roč. 23, č. 2, s. 95-102 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovna122/cerni.htm>. ISSN 1801-3252.

ČESKO. MINISTERSTVO KULTURY. Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011 - 2015 včetně internetizace knihoven [online]. [Praha: Ministerstvo kultury České republiky], 2011. 35 s. Dostupný z: http://www.mkcr.cz/assets/literatura-a-knihovny/Koncepce_rozvoje_knihoven_2011-2015.pdf.

Design Challenges: Good Access. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 20 Sept 2013 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/design-challenges/good-access/#.UyMrR_I5Plk.

Design Challenges: Different Users – Different Needs. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 5 Aug 2013 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/design-challenges/different-users-different-needs/#.UyQnxvI5Plk>.

The Changing Public Library: The Library's Digital spaces. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 5 Apr 2013 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/the-changing-public-library/the-librarys-digital-spaces/#.UyRNd_I5Plk.

The Changing Public Library: The Library as Relations. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 15 Oct 2012 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/the-changing-public-library/libraries-as-relations/#.UyMSr_I5Plk.

The Changing Public Library: The Library as a Spaces. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 5 Apr 2013 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/the-changing-public-library/the-library-as-spaces/#.UyL7BfI5Plk>.

The Changing Public Library: The Library's Users. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 5 Apr 2013 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/the-changing-public-library/the-librarys-users/#.UyQrTPI5Plk>.

The Changing Public Library: Why Do We Need a Model Programme for Public Libraries?. In: *Model Programme for Public Libraries* [online]. Copenhagen: Danish Agency for Culture, [2013], last mod. 2 Nov 2013 [cit. 2014-03-14]. Dostupný z: <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/the-changing-public-library/why-do-we-need-a-model-programme-for-public-libraries/#.UyQXEvl5Plk>.