

Obsah

Uvedení českého vydání	11
Předmluva	12
Úvod	13
1 Poslání a cíle veřejné knihovny	15
1.1 Úvod	15
1.2 Definice veřejné knihovny	15
1.3 Cíle veřejné knihovny	15
1.3.1 Vzdělávání	16
1.3.2 Informace	18
1.3.3 Osobní rozvoj	19
1.3.4 Děti a mládež	20
1.3.5 Veřejné knihovny a kulturní rozvoj	21
1.3.6 Sociální role veřejné knihovny	22
1.4 Knihovna jako faktor změny	22
1.5 Svoboda informací	23
1.6 Přístup pro všechny	23
1.7 Místní potřeby	24
1.8 Místní kultura	24
1.9 Kulturní kořeny veřejné knihovny	25
1.10 Knihovny beze zdí	26
1.11 Budovy knihoven	27
1.12 Informační a finanční zdroje	28
1.13 Hodnota veřejných knihoven	28
2 Legislativní a finanční zajištění	33
2.1 Úvod	33
2.2 Veřejná knihovna a státní správa	33
2.2.1 Alternativní struktury	34
2.2.2 Národní informační politika	34
2.2.3 E-government	34
2.3 Legislativa veřejných knihoven	35

2.3.1	Související legislativa	36
2.3.2	Autorská práva	37
2.3.3	Právo na veřejné půjčování	37
2.4	Finanční zajištění	38
2.4.1	Priority	38
2.4.2	Partnerství a spolupráce	39
2.4.3	Zdroje financování	39
2.4.4	Poplatky od zákazníků	39
2.4.5	Financování technického vybavení	40
2.4.6	Externí zdroje financí	40
2.5	Řízení veřejné knihovny	41
2.6	Správa veřejné knihovny	42
2.7	Publicita a propagace	42
3	Uspokojování potřeb zákazníků	45
3.1	Úvod	45
3.2	Určení potenciálních zákazníků	46
3.3	Analýza potřeb místní komunity	46
3.4	Služby zákazníkům	47
3.4.1	Poskytování služeb	47
3.4.2	Služby pro děti	48
3.4.3	Služby pro mládež	49
3.4.4	Služby dospělým	50
3.4.5	Celoživotní vzdělávání	51
3.4.6	Volnočasové aktivity	51
3.4.7	Informační služby	52
3.4.8	Služby pro komunitní skupiny	53
3.4.9	Služby skupinám zákazníků se zvláštními potřebami	53
3.4.10	Knihovna v podmínkách komunity	55
3.4.11	Podpora čtení a gramotnost	55
3.4.12	Informační gramotnost	57
3.5	Péče o zákazníky	58
3.5.1	Účast zákazníků	59
3.6	Vzdělávání zákazníků	60
3.7	Spolupráce a sdílení fondů	60
3.7.1	Formální vazby	61
3.7.2	Vztahy se školami	61
3.7.3	Sdílení knihovnických fondů	61
3.7.4	Bibliografické záznamy	62
3.7.5	Meziknihovní výpůjční služby	62

3.8	Elektronické sítě	62
3.8.1	Přístup zákazníků k internetu	63
3.8.2	Vzdálený přístup	63
3.8.3	Přístup personálu	64
3.8.4	Informační navigátor	64
3.9	Přístup ke službám	64
3.9.1	Umístění služeb	64
3.9.2	Provozní doba	65
3.10	Budova knihovny	65
3.10.1	Funkce knihovny	66
3.10.2	Velikost knihovny	66
3.10.3	Určení prostorů	66
3.10.4	Charakteristiky designu budovy a prostorů knihovny	67
3.10.5	Dostupnost knihovnických regálů	68
3.10.6	Orientační systém	68
3.10.7	Prostředí knihovny	68
3.10.8	Elektronické a audiovizuální vybavení	69
3.10.9	Bezpečnost	69
3.10.10	Parkování	70
4	Budování knihovnických fondů	73
4.1	Úvod	73
4.2	Strategie budování fondů	73
4.2.1	Obsah strategie	74
4.3	Rozsah fondů	75
4.3.1	Fondy	76
4.3.2	Formy dokumentů	76
4.3.3	Pomůcky při výběru	77
4.4	Budování fondů	77
4.4.1	Kritéria kvality fondů	77
4.5	Zásady tvorby fondů	78
4.5.1	Akvizice a vyřazování	78
4.5.2	Rezervní fondy	79
4.5.3	Meziknihovní výpůjční služba	79
4.6	Standardy pro knihovní fondy	79
4.7	Standardy pro vybavení informačními technologiemi	80
4.8	Plán budování fondů v nových knihovnách	81
4.8.1	Fáze zřizování	81
4.8.2	Fáze konsolidace	81
4.8.3	Fáze stabilizovaného stavu	81

4.8.4	Tvorba informačního obsahu	82
4.9	Míra aktualizace fondu	82
4.9.1	Malé knihovny a pojízdné knihovny	83
4.9.2	Zvláštní fondy	83
4.10	Management digitálních sbírek	84
5	Lidské zdroje	87
5.1	Úvod	87
5.2	Dovednosti pracovníků knihoven	87
5.3	Kategorie zaměstnanců	88
5.3.1	Kvalifikovaní knihovníci	88
5.3.2	Kvalifikovaní knihovníci s vyšší a středoškolskou kvalifikací	90
5.3.3	Knihovničtí asistenti	90
5.3.4	Specialisté	90
5.3.5	Pomocný personál	90
5.3.6	Složení personálu	91
5.4	Etické normy	91
5.5	Povinnosti zaměstnanců knihovny	91
5.6	Počet pracovníků	92
5.7	Vzdělávání knihovníků	92
5.8	Školení	92
5.8.1	Mentoring	93
5.8.2	Kontakty	93
5.9	Profesní postup	93
5.10	Pracovní podmínky	93
5.10.1	Zdraví a bezpečnost	93
5.10.2	Problémoví zákazníci	94
5.11	Dobrovolníci	94
6	Management veřejných knihoven	97
6.1	Úvod	97
6.2	Manažerské dovednosti	97
6.2.1	Vedení a motivace	98
6.2.2	Vztahy s řídicími a finančními orgány	98
6.2.3	Plánování a strategie rozvoje	98
6.2.4	Operační plánování	99
6.2.5	„Zelené“ knihovny (šetrné k životnímu prostředí)	100
6.3	Vytváření a udržování sítí	101
6.4	Finanční management	101
6.5	Financování činnosti knihovny	102
6.6	Personální řízení	102

6.7	Plánování a rozvoj knihovních systémů	103
6.8	Management změny	103
6.8.1	Plánování pro budoucnost	103
6.9	Delegování pravomocí	103
6.10	Nástroje řízení	104
6.10.1	Monitorování prostředí	104
6.10.2	Analýza potřeb komunity	105
6.10.3	Sledování a vyhodnocování	105
6.10.4	Ukazatele výkonu	106
6.10.5	Měření výkonu knihovny	107
7	Marketing veřejných knihoven	111
7.1	Úvod	111
7.2	Marketingové nástroje	111
7.2.1	Marketingový průzkum	111
7.2.2	Segmentace trhu	112
7.2.3	Strategie marketingového mixu	112
7.2.4	Plán propagace	114
7.2.5	Hodnocení marketingu	114
7.3	Marketingová a komunikační strategie	115
7.4	Vztahy s veřejností (Public relations – PR)	115
7.4.1	Spolupráce s médii	116
7.4.2	Podpora aktivit v obci	116
7.4.3	Získávání podpory v obci	116
7.4.4	Obhajoba zájmů	116
7.4.5	Spolupráce s řídicími orgány	117
7.4.6	Účast na životě obce	117
Přílohy		
1.	Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách	119
2.	Finský knihovnický zákon	123
3.	Charta zákazníků knihovnických služeb – Knihovna hrabství Buckinghamshire (Velká Británie)	129
4.	Normy pro budovy knihovny – Ontario (Kanada) a Barcelona (Španělsko)	131
5.	Aktualizace Manifestu IFLA	135
6.	Standardy a směrnice pro veřejné knihovny státu Queensland (Austrálie)	137
Shrnutí hlavních dokumentů IFLA		141

Dodatky

- I. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) – Česká republika 143
- II. Metodický pokyn Ministerstva kultury ČR k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky 157
- III. Zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 183/2000 o knižniciach, o doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 27/1987 Zb. o štátnej pamiatkovej starostlivosti a o zmene a doplnení zákona č. 68/1997 Z. z. o Matici slovenskej z 12. mája 2000 169
- IV. Metodický pokyn Ministerstva kultúry Slovenskej republiky č. MK – 1669/2010-10/7472 z 1. júna 2010 k určeniu štandardov pre verejné knižnice 193