

**Vysoká škola logistiky o.p.s.**

**Městská knihovna  
a její úloha v rozvoji služeb**

(Bakalářská práce)



Vysoká škola  
logistiky  
o.p.s.

# Zadání bakalářské práce

student

**Jan Zlesák**

studijní program  
obor

Logistika  
Logistika služeb

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Městská knihovna a její úloha v rozvoji služeb**

Cíl práce:

Posoudit a zhodnotit stávající úroveň služeb poskytovaných městskou knihovnou a navrhnout jejich možná zlepšení.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Teoretická východiska související s tématem bakalářské práce
2. Současný stav poskytovaných služeb v městské knihovně
3. Zhodnocení poskytovaných služeb a návrh na jejich zlepšení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

ČESKO. Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). Sbirka zákonů. Praha: Parlament ČR, 2001, ročník 2001, 98/2001, číslo 257. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-257>.

HALÁSEK, Dušan et al. Logistika v odvětvích služeb. Přerov: VŠLG, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.

PERNICA, Petr. Nový pohled na kulturu: logistika kultury. Praha: Academia, 2017. ISBN 978-80-200-2730-6.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Irena Kalupová

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2019

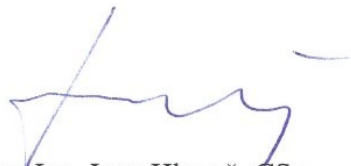
Datum odevzdání bakalářské práce:

5. 5. 2020

Přerov 31. 10. 2019



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.  
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.  
rektor

## Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracoval samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušil autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byl také seznámen s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byl poučen o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

V Přerově, dne 05. 05. 2020

.....

podpis

## **Poděkování**

Děkuji Mgr. Ireně Kalupové za pomoc při vedení bakalářské práce. Mé poděkování též patří Bc. Lucii Pospíchalové z oddělení metodiky služeb MKP za spolupráci při získání údajů pro výzkumnou část práce.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá rozsahem a kvalitou poskytovaných kulturních, informačních a knihovnických služeb. Seznamuje s chodem Městské knihovny Praha (MKP) a službami, které jsou poskytovány široké veřejnosti. Tyto procesy se řídí příslušnou legislativou, zejména pak knihovním zákonem. Prostřednictvím dotazníkového šetření je zjištěno, jaké služby poskytuje jedna pobočka MKP, v jakém rozsahu a kvalitě. Na základě zjištěných dat jsou navržena možná zlepšení.

## **Klíčová slova**

informace, informační služby, knihovna, kulturní služby, občan

## **Annotation**

The bachelor's thesis analyzes the scope and quality of cultural, information and library services provided. It deals with the operation of the Municipal Library in Prague (MKP) and the MKP's services, which are provided to the general public. These processes are governed by the relevant legislation, especially the Library Act. Through a questionnaire survey, it is found out what services, extent and quality are provided by one MKP's branch. Based on the obtained data are suggested possible improvements.

## **Keywords**

information, information services, library, cultural services, citizen

# Obsah

Úvod.....	8
1 Teoretická východiska související s tématem bakalářské práce .....	10
1.1 Kulturní, informační a knihovnické služby.....	10
1.2 Národní knihovna.....	15
1.3 Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana a Moravská zemská knihovna v Brně .....	16
1.3.1 Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana .....	16
1.3.2 Moravská zemská knihovna v Brně.....	17
1.4 Krajská knihovna .....	18
1.5 Základní knihovna.....	19
1.6 Městská knihovna Praha .....	20
2 Současný stav poskytovaných služeb v městské knihovně.....	25
2.1 Městská knihovna Praha .....	25
2.2 Městská knihovna Praha – Břevnov.....	26
2.2.1 Hlavní činnost MKP – Břevnov.....	26
2.2.2 Vedlejší činnosti MKP – Břevnov .....	27
2.3 Dotazníkové šetření.....	30
3 Zhodnocení poskytovaných služeb a návrh na jejich zlepšení .....	31
3.1 Detailní vyhodnocení odpovědí se zaměřením na silné a slabé stránky poskytovaných služeb MKP.....	31
3.2 Souhrnné vyhodnocení odpovědí z dotazníku .....	39
3.3 Navržená doporučení .....	43
Závěr .....	46
Seznam zdrojů.....	48
Seznam grafických objektů.....	50
Seznam zkratk .....	51
Seznam příloh .....	52

## Úvod

Kulturní služby jsou rozsáhlou oblastí služeb. Knihovny, které patří mezi kulturní instituce, svými poskytovanými službami pokrývají oblast několika druhů služeb, a to konkrétně služeb informačních, kulturních, sociálních, ale také služeb vzdělávacích. Systém knihoven v ČR je několikastupňový s dobrým legislativním zázemím.

Česká republika má nejhustší síť knihoven v přepočtu na obyvatele státu. Knihovnu má téměř každá obec, to o mnohém vypovídá. Český národ je velmi sečtělý a služeb knihoven využívá i v dnešní době mnoho občanů. Občané dnes neočekávají od knihoven pouze poskytování základních služeb, ale žádají i další služby, které knihovny již dnes v hojné míře nabízejí. Každá knihovna chce uspět ve velké konkurenci, a proto se jednotlivé knihovny snaží uspokojit co nejvíce potřeb svých uživatelů.

Pro zpracování své bakalářské práce jsem si zvolil jednu z poboček Městské knihovny v Praze. Hlavní město Praha disponuje mnoho knihovnami, a mezi Pražskými knihovnami panuje značná konkurence. Mezi pražskými knihovnami nalezneme menší i větší knihovny, disponující základním knihovním fondem, nebo i s fondem specializovaným. Po Národní knihovně je v Praze druhou největší knihovnou Městská knihovna.

Cílem mé bakalářské práce je posoudit a zhodnotit stávající úroveň služeb poskytovaných městskou knihovnou a navrhnout jejich možná zlepšení. Pro posouzení a zhodnocení úrovně poskytovaných služeb v Městské knihovně Praha bude použito dotazníkové šetření. Na základě výsledků získaných dotazníkovým šetřením budou navržena možná zlepšení pro poskytování služeb uživatelům Městské knihovny Praha.

V první kapitole, v teoretické části této bakalářské práce, jsou definovány kulturní, informační a knihovnické služby z pohledu zákona. Práce se podrobně zabývá strukturou knihoven v ČR a jejich jednotlivými úlohami vyplývajícími ze zákona o knihovnictví. Dále práce seznamuje se strukturou knihovnického systému v ČR, základními pilíři a nižšími stupni zřizovaných veřejných knihoven. V této kapitole jsou uvedeny i mezinárodní standardy uplatňované v českém knihovnickém prostředí vycházející z mezinárodní směrnice IFLA.

Druhá kapitola se zaměřuje na konkrétní obecní knihovnu, kterou je Městská knihovna Praha. Konkrétně na její obecní pobočku zřízenou v Břevnově. Tato pobočka byla zvolena s ohledem na fakt, že postavení Městské knihovny Praha je v systému knihoven



ČR na úrovni krajské knihovny, avšak její pobočky jsou zřizovány jako obecní knihovny. Struktura fungování a financování knihoven je postavena tak, aby byla v souladu s knihovním zákonem.

Ve třetí kapitole vyhodnocuji data získaná z dotazníkového šetření zaměřeného na služby poskytované Městskou knihovnou Praha a jejich využíváním. Na základě vyhodnocených dat budou definována nejslabší i nejsilnější skupinu návštěvníků této knihovny tak, aby bylo možné se zaměřit na silné a slabé stránky poskytovaných služeb. Data budou vyhodnocena standardním statistickým vyhodnocením četnosti za použití absolutní i relativní četnosti. Pro přehlednější vyhodnocení většiny dat a názornější poukázání na složení skupin využívajících služeb Městské knihovny Praha bude využita i kumulativní četnost. Dále na základě vyhodnocených dat a definování slabých stránek poskytovaných služeb budou navržena doporučení pro zlepšení.

# 1 Teoretická východiska související s tématem bakalářské práce

Služby a jejich poskytování je nedílnou součástí lidského života. Každý člověk potřebuje být informován, potřebuje zjišťovat nezbytné informace, aby se mohl správně rozhodovat a jednat. Kulturní dědictví a odkaz historie je pro naši společnost významný. Proto je dobré se věnovat tomu, jaké služby poskytují knihovny, jaký je účel knihoven ve 21. století apod.

Služby jsou obecně poskytované ve veřejném sektoru i v sektoru soukromém. Jedná se o činnosti, které mají nehmotnou povahu. Aby bylo možné hovořit o službě, musí zde být vždy její poskytovatel a uživatel, tedy službu může nabízet vždy jedna strana té druhé. Definice služeb uvádí mnoho autorů. Mezi ty nejznámější patří např. ty od Kotlera a Vašítkové. Podrobněji o službách např. viz [1].

Knihovny jsou veřejnými kulturními institucemi, které se řídí nejen Zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), ale také dalšími legislativními předpisy. Dalším významným zákonem je i Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Knihovny na základě tohoto zákona poskytují informační služby. Podle § 3 odst. 5 výše uvedeného zákona je *„zveřejněnou informací pro účel tohoto zákona taková informace, která může být vždy znovu vyhledána a získána, zejména vydaná tiskem nebo na jiném nosiči dat umožňujícím zápis a uchování informace, vystavená na úřední desce, s možností dálkového přístupu nebo umístěná v knihovně poskytující veřejné knihovnické a informační služby podle knihovního zákona“*. [2, § 3 odst. 5]

## 1.1 Kulturní, informační a knihovnické služby

Kulturní, informační a knihovnické služby poskytuje systém veřejných knihoven. Knihovnické služby jsou širší součástí státní kulturní politiky, proto zřizovatelem veřejných knihoven jsou jednotlivé státní složky a jejich zřízení, financování a provoz se pevně řídí zákonem. Knihovny mohou být i soukromé, které nepodléhají zákonným regulím, ale zároveň nemají nárok na dotace nebo jiné příspěvky. Cíl knihoven je výstižně definován ve směrnici IFLA, kde se uvádí, že *„základním cílem veřejné*

*knihovny je poskytovat zdroje a služby různého druhu, které se týkají vzdělávání, informací a osobního rozvoje, včetně rekreace a využívání volného času, k uspokojování potřeb jednotlivců a skupin. Hrají významnou úlohu v rozvoji a udržování demokratické společnosti tím, že umožňují každému přístup k široké a rozmanité oblasti vědění, idejí a názorů.“ [3, s. 15]*

Knihovny lze dělit podle přístupnosti, regionální působnosti a podle zaměření, viz tabulka 1.1. Kategorie přístupnosti zohledňuje, zda je knihovna přístupná široké veřejnosti nebo vybranému okruhu lidí. Takto se dělí knihovny na soukromé a veřejné. Soukromé knihovny zřízené právnickou nebo fyzickou osobou si svůj cíl a vnitřní pravidla určují samy v rámci organizace (společnosti). Například Knihovna Václava Havla o.p.s. a Knihovna Libri prohibiti, jsou sice přístupné široké veřejnosti, ale jsou zaměřeny na konkrétní, zakladatelem stanovené směry a cíle.

V České republice jsou nejen soukromé, ale také veřejné knihovny, které jsou vázány Zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), který dále specifikuje rozdělení knihoven podle regionální působnosti a podle zaměření. Zřizovatel veřejných knihoven podle regionální působnosti je vymezen výše uvedeným zákonem.

*„Národní knihovna je centrem systému knihoven. V systému knihoven vykonává koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, standardizační, metodické a poradenské činnosti“ [4, § 9 odst. 2]*

V § 10 Zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), jsou uvedeny dvě knihovny, a to Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana a Moravská zemská knihovna v Brně. Moravská zemská knihovna v Brně má svá specifika a plní také funkci krajské knihovny podle výše uvedeného zákona. *„Moravská zemská knihovna v Brně je knihovnou s univerzálním knihovním fondem, případně doplněným specializovanými fondy; trvale uchovává konzervační fond a historický fond. Plní funkci krajské knihovny v Jihomoravském kraji.“ [4, § 10 odst. 2]*

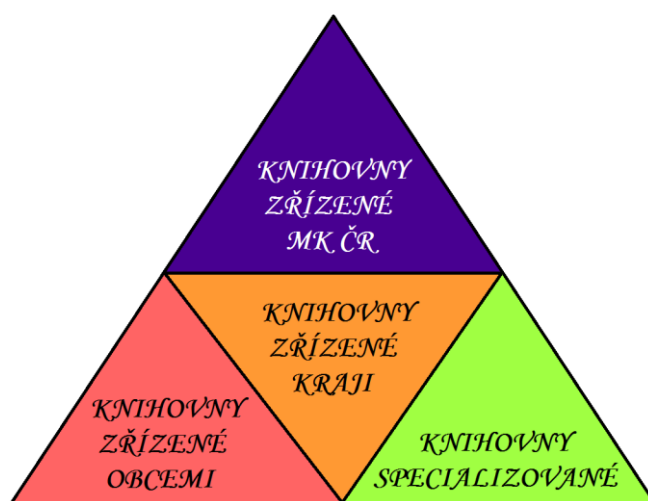
V § 11 Zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), jsou uvedeny krajské knihovny, které jsou v knihovnickém systému oproti knihovnám uvedeným v §9 a §10. Krajské knihovny zřizují a financují jednotlivé kraje a v knihovnickém systému vykonávají

koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti. V rámci výkonu svých činností spolupracují s Národní knihovnou. Spolupráce se projevuje zejména zpracování národní bibliografie a zpracování souborného katalogu, dále při zpracovávání a zpřístupňování regionálních informačních databází. Zabezpečuje se taktéž koordinace krajského bibliografického systému v rámci krajských meziknihovnických služeb a spolupracuje se základními knihovnami [4].

Základní knihovny jsou zřizované a financované příslušným orgánem obce. Plní kulturní, informační a vzdělávací činnost pomocí univerzálního nebo specializovaného knihovnického fondu. [4]

Posledním druhem knihoven dle § 13 Zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), je specializovaná knihovna. Tento druh knihoven se od ostatních druhů odlišuje specializovaným knihovnickým fondem. Při rozdělení knihoven podle zaměření se knihovny dělí na veřejné a na odborné. Odborné se dále dělí na polytematické a specializované. Podrobné dělení je uvedeno v Tab. 1.1.

Pro specifikaci knihovny není podmínkou, aby byla zařazena pouze v jedné kategorii, týká se to především krajské, základní nebo veřejné knihovny. Například Městská knihovna v Praze je jak krajskou knihovnou, tak základní knihovnou. Tedy plní funkce dvou typů knihoven, které se vzájemně prolínají a doplňují. Tato knihovna tak může svým uživatelům poskytovat služby na velmi vysoké úrovni.



Obr. 1.1 Systém knihoven v ČR

Zdroj: vlastní zpracování dle [4].

Tab. 1.1 Rozdělení knihoven

<b>DĚLENÍ KNIHOVEN</b>	<b>podle přístupnosti</b>	soukromé – zpřístupňují omezenému okruhu uživatelů svůj knihovní fond		
		veřejné – zpřístupňují širokému okruhu uživatelů zejména beletrii a populárně-naučnou literaturu		
	<b>podle regionální působnosti</b>	národní – provozuje je stát, zřizované jsou Ministerstvem kultury ČR a jejich hlavním úkolem je shromažďování a uchovávání knižní produkce, která byla na daném území vydána (NK, Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana, MZK)		
		krajské – provozují je kraje		
		základní – provozují je obce		
	<b>podle zaměření</b>	veřejné, všeobecné (Městská knihovna v Praze)		
		odborné	polytematické (Národní technická knihovna)	
			specializované	oborově (knihovny vysokých škol)
druhově (knihovna Úřadu průmyslového vlastnictví)				

Zdroj: vlastní zpracování.

Mezinárodní asociace IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions), která je mimo jiné přidruženou mezinárodní nevládní organizací při UNESCO se statutem pozorovatele v OSN, definuje knihovnu ve směrnici IFLA z roku 2012 Služby veřejných knihoven takto: „*Veřejné knihovny jsou celosvětovým jevem. Vyskytují se v různých společnostech, v různých kulturách a na různém vývojovém stupni. Ačkoli různorodost podmínek, v nichž pracují, nutně vede k rozdílům v poskytovaných službách a ve způsobu jejich poskytování, mají společné rysy, které lze definovat takto: Veřejná knihovna je organizace, jež je zřízena, podporována a dotována společností, a to buď prostřednictvím místní, regionální či národní správy nebo jinou formou společenské organizace. Zajišťuje přístup k vědomostem, informacím, uměleckým dílům a celoživotnímu vzdělávání prostřednictvím různých zdrojů a služeb. Je přístupná rovným způsobem všem členům společnosti bez ohledu na rasu, národnost, věk, pohlaví, náboženství, jazyk, zdravotní znevýhodnění, ekonomickou situaci, postavení v zaměstnání a dosažený stupeň vzdělání.*“ [3, s. 15].

Veřejné knihovny lze tedy obecně popsat jako široké, veřejnosti dostupné zdroje informací, kde může občan čerpat odborné vědomosti, rozšiřovat si všeobecný rozhled, nebo jen relaxovat u zájmové literatury. Každý může využít služeb knihoven jednak zapůjčením knih a jiných písemností uchovávaných dle Zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), nebo studiem žádaných zdrojů v místě knihovny. Vzhledem k charakteru veřejné instituce jsou veřejné knihovny povinny řídit se Zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), a to tak, aby zajistily rovný přístup všem bez rozdílu.

System knihoven je v České republice tvořen dle Zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), třemi hlavními pilíři, a to Národní knihovnou České republiky, Knihovnou a tiskárnou pro nevidomé K. E. Macana a Moravskou zemskou knihovnou, jejichž zřizovatelem je Ministerstvo kultury ČR. Dalšími třemi nižšími stupni knihoven jsou krajské knihovny zřízené příslušným orgánem kraje, základní knihovny zřízené příslušným orgánem obce a specializované knihovny. Každá z uvedených knihoven má vlastní zákonná specifika uvedená v jednotlivých paragrafech Zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), Základní a specializované knihovny mohou být zřizovány nejen právníky, ale i fyzickými osobami. Ty však musí splnit zákonné podmínky.

## 1.2 Národní knihovna

Nejvyšším stupněm v systému knihoven v České republice je Národní knihovna (dále jen NK), která disponuje univerzálním knihovním fondem rozšířeným o specializované fondy, také trvale uchovává konzervační a historický fond. Národním konzervačním fondem se rozumí sbírka dokumentů domácí a zahraniční provenience s časovým vymezením od roku 1901 do současnosti. Historický fond je tvořen knihovnickými dokumenty, které vznikly do roku 1860 nebo které mají v daném oboru pro svou jedinečnost historickou hodnotu. Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), uvádí v § 9 odst. 2, že „*Národní knihovna je centrem systému knihoven. V systému knihoven vykonává koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, standardizační, metodické a poradenské činnosti, v jejichž rámci zejména*

- a) *formou souborného katalogu zpracovává evidenci knihovních dokumentů v knihovních fondech knihoven na území České republiky, kterou zpřístupňuje knihovnám;*
- b) *zpracovává národní bibliografii a zabezpečuje koordinaci národního bibliografického systému;*
- c) *plní funkci národní agentury pro mezinárodní standardní číslování knih a hudebnin;*
- d) *plní funkci národního centra meziknihovnických služeb České republiky;*
- e) *plní funkci národního centra mezinárodní výměny oficiálních publikací;*
- f) *zastupuje knihovny systému knihoven při jednání s kolektivními správci autorských práv ve věci úhrady odměn za užití předmětů ochrany podle zvláštního právního předpisu a provádí úhradu odměn za jejich půjčování;*
- g) *zabezpečuje celostátní koordinaci regionálních funkcí a vyhodnocuje jejich plnění.“ [4, § 9 odst. 2]*

NK eviduje veškeré knihovní materiály tak, aby bylo možné veškeré knihovní dokumenty distribuovat do nižších stupňů systémů knihoven provozovaných na území České republiky. Jedná se o státní příspěvkovou organizaci, jejímž zřizovatelem je Ministerstvo kultury ČR. Tato knihovna má sídlo v pražském Klementinu. Soubor historické a novodobé literatury obsahuje více než 6 miliónů dokumentů s ročním přírůstkem 70 tisíc titulů ročně. Evidence a distribuce takto rozsáhlého knihovního fondu je logisticky velmi náročný proces.

### **1.3 Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana a Moravská zemská knihovna v Brně**

Ministerstvo kultury ČR zřizuje kromě NK ještě další dvě knihovny, a to Knihovnu a tiskárnu K. E. Macana (dále jen KTN) a Moravskou zemskou knihovnu v Brně (dále jen MZK). Tyto dvě knihovny plní vedle NK také velmi důležitou roli v systému knihoven ČR. KTN je knihovnou poskytující své služby nevidomým a slabozrakým uživatelům. MZK je druhou největší knihovnou v ČR z hlediska velikosti knihovního fondu (největší je NK).

#### **1.3.1 Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana**

Zřizovatelem knihovny a tiskárny pro nevidomé K. E. Macana (dále jen KTN) je na základě zřizovací listiny Ministerstvo kultury ČR. Knihovna je určena primárně pro zrakově postižené uživatele. Její hlavní činností je v souladu se Zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), *„získávat, zpracovávat, spravovat, ochraňovat, uchovávat a zpřístupňovat domácí a zahraniční dokumenty.“* [5, článek II. odst. 2 písm. a.).

Kromě hlavní zákonné činnosti provozuje KTN v souladu Zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), doplňkové činnosti definované ve zřizovací listině. *„Pořádá vzdělávací, přednáškové a kulturní akce za účelem prezentace svých knihovních fondů, služeb, svých výsledků výzkumu, vývoje a inovací, svého společenského významu a svého místa v životě společnosti, přičemž vystavuje i jinak zpřístupňuje autorská díla a jejich rozmnoženiny ve smyslu Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, a rovněž pořádá audiovizuální představení ve smyslu Zákona č. 273/1993 Sb., o některých podmínkách výroby, šíření a archivování audiovizuálních děl, o změně a doplnění některých zákonů a některých dalších předpisů, ve znění pozdějších předpisů,“* [5, článek II. odst. 3 písm. d.).

Mezi další podstatné doplňkové služby patří pořizování tiskových rozmnoženin pro vlastní potřebu a souvisejících s poskytováním veřejných knihovnických, informačních a dalších služeb, a to za úhradu vynaložených nákladů.



KTN řídí ředitel, který je jmenovaný a odvolávaný ministrem kultury ČR a je statutárním orgánem knihovny. Povinnosti ředitele knihovny jsou popsány ve zřizovací listině. Ředitel zodpovídá za vedení KTN a jeho činnost i financování KTN je podřízeno ministru kultury ČR. Ředitel KTN taktéž vydává organizační řád, který určuje organizační strukturu KTN. Dále jmenuje zástupce ředitele, který jej zastupuje v případě jeho nepřítomnosti. Také vydává knihovní řád, který určuje fungování a provozování veřejných knihovnických a informačních služeb. A ustanovuje podle potřeby poradní orgány a pracovní komise k plnění úkolů v KTN.

### **1.3.2 Moravská zemská knihovna v Brně**

MZK je druhou největší knihovnou v České republice zřízenou Ministerstvem kultury ČR. Zřizovací listina MZK stanovuje základní záměr provozu knihovny s univerzálním knihovním fondem doplněným o specializovaný knihovní fond tak, aby trvale uchovávala konzervační a historický fond. A tím aby zaručila rovný přístup pro všechny k veřejným knihovnickým a informačním službám a ostatním službám, které v rámci své činnosti poskytuje. [6]

Specifikem MZK oproti oběma pražským knihovnám – NK a KTN – je podle § 10 odst. 2 Zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), to, že i přesto, že jejím zřizovatelem je taktéž Ministerstvo kultury ČR, tak MZK plní funkci krajské knihovny. [4]

Ke změně názvu i statutu MZK, jakožto krajské knihovny, došlo změnou legislativní úpravy ve zřizovací listině MZK, a to konkrétně v článku I, odst. 2. „*Moravská zemská knihovna v Brně byla ustavena pod názvem Státní vědecká knihovna zřizovací listinou MŠK ze dne 1. 11. 1958 sloučením tradičních odborných brněnských knihoven – Univerzitní knihovny, Státní technické knihovny a Státní pedagogické knihovny. Dnem 1. 1. 1991 přešla funkce zřizovatele knihovny na základě delimitačního protokolu ze dne 23. 11. 1990 mezi Jihomoravským KNV se sídlem v Brně a Ministerstvem kultury České republiky na toto ministerstvo. Ke dni 1. 12. 1993 byl název změněn ze Státní vědecké knihovny v Brně na Moravskou zemskou knihovnu v Brně.*“ [6, článek I odst. 2]

## 1.4 Krajská knihovna

Krajské knihovny nejsou centrem systému na rozdíl od NK, ale jsou dle § 11 odst. 2 Zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), součástí systému knihoven. Krajské knihovny vykonávají koordinaci, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti. Součástí výkonu těchto zákonných činností, jak je uvedeno ve výše uvedeném zákoně, je i spolupráce s NK při zpracování národní bibliografie a souborného katalogu. Tyto knihovny taktéž zpracovávají a zabezpečují regionální informační databáze a zajišťují koordinaci krajského bibliografického systému, jsou krajským centrem meziknihovnických služeb a spolupracují s knihovnami v kraji při zavádění nových technologií v oblasti zajištění veřejných knihovnických a informačních služeb. V § 11 odst. 3 a 4 výše uvedeného zákona je vymezena krajská knihovna jako instituce, která *„plní a koordinuje plnění regionálních funkcí vybraných základních knihoven v kraji. Smlouva o přenesení regionálních funkcí na vybrané základní knihovny musí mít písemnou formu. Plnění regionálních funkcí a jeho koordinaci zajišťuje kraj z peněžních prostředků svého rozpočtu. Plní-li krajská knihovna v místě svého sídla i funkci základní knihovny, podílí se na zajištění této funkce obec.“* [4, § 11 odst. 3 a 4]

Předmětem hlavních činností krajských knihoven je shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a ochraňovat soubor knihovních dokumentů, zejména literárních, vědeckých a uměleckých děl v knižní podobě i na jiných nosičích. Vytvářet a uchovávat specializované fondy v rámci univerzálního knihovního fondu, hlavně knižních dokumentů pro děti a mládež. Zpřístupnit knihovní dokumenty z knihovního fondu knihovny nebo prostřednictvím meziknihovnických služeb knihovních fondů jiných knihoven. Podílet se na výzkumu, vývoji a inovacích, uskutečňovat základní a aplikovaný výzkum nebo experimentální vývoj v oblasti rozvoje a optimalizace veřejných knihovnických a informačních služeb s důrazem na analytiku efektivity a sdílení jejich výsledků prostřednictvím výuky, publikování nebo převodu technologií. Podpůrné činnosti výzkumu, vývoje a inovací spočívají hlavně v poskytování informačních služeb pro výzkum, vývoj a inovace, s využitím knihovních fondů a elektronických zdrojů k ověření výsledků, zajišťování práv a jejich rozšiřování i dlouhodobému uchování.

Na základě znění článku 6 odst. 2 zřizovací listiny Městské knihovny v Praze (dále jen MKP) za tímto účelem krajské knihovny provozují a pořizují systémy k pořizování a uchovávání dat z veřejných zdrojů vydaných v České republice. Dále tyto knihovny zprostředkovávají informace z vnějších zdrojů, primárně informace ze státní správy a samosprávy, za pomoci zpřístupnění sítě Internet a využití telekomunikačních zařízení. Poskytují bibliografické, referenční a faktografické informace a rešerše. [7]

Důležitou doplňkovou službou krajských knihoven je produkce výchovných a vzdělávacích akcí, které nejsou dány ani specifikovány ze Zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), ale patří k běžným a žádaným aktivitám krajských knihoven. Mezi tyto aktivity patří např. veřejná čtení, Noc s Andersenem, akce ke zvýšení čtenářské gramotnosti a získání nových čtenářů, tvořivé dílny apod. Každá knihovna poskytuje svým uživatelům takové služby, které je schopna vlastními silami zajistit a zabezpečit. Knihovny musí v takovém případě zajistit vyškolený personál, prostory, příp. pracovní pomůcky, stravování a pitný režim, zázemí pro příp. doprovod uživatelů knihovny apod.

## **1.5 Základní knihovna**

Jedná se o nejnižší stupeň z pohledu Zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), působící na úrovni obcí. Základní knihovny plně spolupracují s krajskou knihovnou na území daných obcí a zpřístupňují knihovní a informační služby občanům vzdáleným od krajských měst. Zřizovatelem jsou zpravidla obce, které nesou náklady spojené se zřízením a provozem knihovny. Zřizovatelé jmenují statutární orgán knihovny a dohlíží na její chod, a to dle výše uvedeného zákona. Základní knihovnu může zřídit a provozovat fyzická nebo právnická osoba, která svým jménem poskytuje veřejné knihovnické a informační služby. Svou činnost koordinuje s krajskou knihovnou. Každá základní knihovna musí podle výše uvedeného zákona plnit hlavní činnosti dle tohoto zákona, ale svojí činnost rozšiřuje o doplňkové služby, které si provozovatel volí dle svého uvážení, avšak v souladu s legislativním vymezením základních knihoven.



Obr. 1.2 Struktura knihoven v ČR

Zdroj: vlastní zpracování dle [2].

## 1.6 Městská knihovna Praha

Jednou z krajských knihoven, která plní funkci i základní knihovny dle podkapitoly 1.3 této práce, je MKP. Ta je příspěvkovou organizací a provozuje v každé městské části, myšleno obci, minimálně jednu pobočku. V Praze je tedy provozováno celkem 47 kamenných a 3 pojízdné pobočky.

MKP je financována z městského rozpočtu Hlavního města Prahy a výnosy z knihovnických a doplňkových činností MKP, jako jsou mimo jiné pronájmy sálů a ostatních prostor, provozováním kina MKP a dalších. MKP je specifickou krajskou knihovnou, jelikož přímo provozuje pobočky působící v jednotlivých městských částech Hlavního města Prahy, které jsou z pohledu krajské samosprávy považovány za obce. Přestože MKP plně řídí a zodpovídá za jejich zřízení a provoz, jsou jednotlivé pobočky specifické a mají vlastní doplňkové činnosti, odpovědnou osobu ve vedení pobočky a strukturu odpovídající možnostem a potřebám dané lokality.

Knihovní fond MKP obsahuje přes dva miliony dokumentů zahrnujících knihy, hudební nahrávky, filmy i obrazy. Služby MKP lze využívat v jednotlivých kamenných pobočkách, nebo pro vzdálené lokality od jednotlivých poboček jsou k dispozici dva bibliobusy a bibliobus Oskar. Ty jezdí dle jízdního řádu na předem určené trase a jejich fond zahrnuje malý mix různé literatury a předem rezervovaných knižních titulů. Bibliobus Oskar je oproti dvěma bibliobusům malou dodávkou a využívá se na místa

nedostupná pro velké bibliobusy a různé akce na území Hlavního města Prahy pro propagaci MKP. Má ale také stanovenou i pravidelnou trasu po základních školách na území Hlavního města Prahy.

MKP pořádá v rámci doplňkových služeb řadu kulturních akcí, které jsou organizovány buď za symbolický poplatek, nebo někdy zcela zdarma. Většina těchto aktivit je pořádána jednotlivými pobočkami a zapojují se do nich i přilehlé základní školy, zájmové kluby a sdružení, ale i jednotlivci. Jedná se například o různé výtvarné dílny, přednášky, školení, semináře, filmové projekce, koncerty a divadelní představení.

### **Financování MKP**

Mnoho odborníků vnímá střet mezi ekonomickou a kulturní sférou života společnosti. Např. Pernica [8] uvádí názor o aktuálním vývoji financování kultury. Ten tvrdí, že *„v kultuře nad uměleckou logikou vítězí logika peněz a trhu, kultura upadá na úroveň běžného konzumu, vysoká kultura je vytlačována zábavou a v kulturních institucích získává nadvládu manažerská praxe obvyklá při řízení firem usilujících o zisk“*. [8, s. 11]

MKP je tedy krajská knihovna, která je financována z rozpočtu Hlavního města Prahy, avšak její pobočky plní funkci základních knihoven. Na jejich provoz přispívají jednotlivé městské části Hlavního města Prahy z obecních rozpočtů. Dalším příjmem jsou vlastní zdroje, které jsou uvedeny v dokumentu Rozbor činnosti a hospodaření za rok 2018. Hlavním příjmem knihovny je neinvestiční příspěvek schválený a přidělený Radou Hlavního Města Prahy (dále jen RHMP) ve výši 339 700 tis. Kč na rok 2020. [9]

Součástí neinvestičního příspěvku jsou i účelové dotace ze Státního fondu kultury ČR, státní dotace Ministerstva kultury ČR, program Operačního programu Praha – pól růstu ČR (dále jen OP PPR) a dotace z rozpočtu městských částí Prahy.

Státní fond kultury ČR poskytl v roce 2017 dotaci z programu Restaurování souboru knih z Oddělení vzácných tisků MKP za účelem restaurace vzácných historických tisků uložených v MKP. MKP získala *„v roce 2017 grant ze Státního fondu kultury ČR ve výši 70 000 Kč na knihy z 18. a počátku 19. století, které budou kompletně zrestaurovány. Z této dotace bylo v roce 2017 čerpáno 61 330 Kč, zbytek ve výši 8 670 Kč byl v roce 2018 použit na práci restaurátorky.“* [10, s. 46]

Ze Státních dotací získala MKP v roce 2018 čtyři dotace z dotačních programů, kterými byly programy:

- **VISK 2 Zvyšování kvalifikace knihovníků pražského regionu v oblasti využívání informačních technologií**

Účelem VISKu 2 bylo to, že „MKP obdržela v roce 2018 z dotace Ministerstva kultury ČR na program VISK 2 – Mimoškolní vzdělávání knihovníků 52 000 Kč. Dotace byla vyčerpána v plné výši. Celkem proběhlo v 11 tematických modulech 30 kurzů, jejichž celková časová dotace činila 105 vyučovacíh hodin. Kurzy úspěšně absolvovalo 375 účastníků z 389 přihlášených zájemců. Šlo jak o zaměstnance MKP, tak v souladu s podmínkami dotace i o knihovníky jiných veřejných knihoven pražského regionu.“ [10, s. 46]

- **VISK 5 Retrokon**

U programu VISK 5 se jednalo o retrospektivní konverzi původních vydání starších hudebnin z fondu hudební knihovny MKP. „V roce 2018 získala Městská knihovna v Praze grant ve výši 190 000 Kč z podprogramu VISK 5 – Retrokon na retrospektivní konverzi 4 500 záznamů hudebnin titulů komorní, symfonické a písňové tvorby s různým druhem doprovodu, doplněné o záznamy zvukových záznamů zrealizovaných nahrávek konkrétních skladeb na LP deskách k rekatologizaci. Rekatologizaci provedla externí firma (COMDAT, s.r.o.). Rekatologizovaných 47 záznamů bylo v říjnu 2018 zpřístupněny v systému RetrIS Národní knihovny ČR a postupně byly také nahrány do Souborného katalogu České republiky.“ [10, s. 46]

- **VISK 7 Kramerius**

Účelem VISKu 7 bylo odstranění mechanických nečistot u souboru bibliografií z fondu oddělení vzácných tisků a výroba ochranných obalů. „MKP v roce 2018 obdržela od MK ČR 35 000 Kč z programu VISK 7 – Kramerius. Celkem bylo pro oddělení vzácných tisků vyrobeno 200 obalů převážně na knihy z kolekce topografik a bibliofilie. Zbývající obaly byly použity na knihy, pro něž bylo uložení do obalů kvůli případnému mechanickému poškození nejvíce žádoucí.“ [10, s. 47]

- **ORNK Seniorské kluby a přednášky pro neslyšící v MKP**

U ORNKu se jednalo o to, aby „MKP získala v roce 2018 grant z dotačního titulu oddělení regionální a národnostní kultury ve výši 40 000 Kč. Grant byl vyčerpán v plné výši. Projekt je pokračováním projektu, který kontinuálně probíhá od roku 2013. Uskutečnila se řada programů, které napomáhají integraci cílové skupiny seniorů do společenského života. Tematická pestrost

*a pořady připravované s ohledem na jejich požadavky a zájmy značně posilují komunitní roli knihovny. Pokračovala také spolupráce se Svazem neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z. s., kterým byly z projektu hrazeny tlumočnické služby.“ [10, s. 47]*

Prostředky z programu OP PPR jsou čerpány z fondů EU za účelem regionálního rozvoje Hlavního města Prahy. MKP zažádala o dotační program s názvem Knihovna s komunitním přesahem Černý Most. „*Projekt má za úkol proměnit prostor knihovny z pouhé půjčovny knih na místo vhodné pro pobyt. Má to být prostor, který přispěje k setkávání lidí a bude místem kontaktu a případného vytržení osob ze sociální izolace a zapojení do aktivnějšího života. Knihovna bude spolupracovat s dalšími subjekty v okolí, které mají v náplni práce pomoc s rozvíjením smysluplného trávení volného času, a má nabídnout prostor ke komunitním akcím. Realizace projektu je na léta 2018 – 2019. V roce 2018 proběhla rekonstrukce prostor a výběr dodavatele interiéru. 10. 7. 2018 bylo předáno staveniště dodavatelské firmě Fitaz s.r.o., 26. 11. 2018 byly prostory zkolaudovány a 17. 12. 2018 předáno pracoviště zhotoviteli interiéru – Interdekor HP s.r.o. CNA jsou schváleny v celkové výši 3 707 141,22 Kč, z toho investiční 3 633 226,22 Kč. V roce bylo čerpáno celkem 2 609 980,08 Kč, z toho 2 538 590,08 investic. Akce byla předfinancována z Fondu investic PO, jelikož MKP obdržela jen zálohu 1 501 392,19 Kč. Akce bude dokončena v 1. čtvrtletí 2019.“ [10, s. 47]*

Dalším neinvestičním příspěvkem pro MKP jsou dotace z rozpočtu městských částí Prahy, které přispívají na provoz obecních knihoven na svém území. Z údajů uvedených ve výroční zprávě byly tyto dotace vyčerpány ve výši 2 841,4 tis. Kč, a to za účelem krytí provozních nákladů poboček MKP a pořízení mobiliáře do nově zrekonstruovaných prostor knihovny v Malešicích. [10]. Podrobné rozdělení příspěvků od jednotlivých městských částí Prahy je uvedeno v Tab. 1.2.

Tab. 1.2      Neinvestiční příspěvky od MČ Praha

<b>Městská část</b>	<b>částka v tis.</b>
MČ Praha 1	500,00
MČ Praha 7	381,00
MČ Praha 6	300,00
MČ Praha 5	50,00
MČ Praha 11	483,00
MČ Praha 10	1 127,40

Zdroj: [10].

Podrobné rozdělení neinvestičních příspěvků pro MKP za rok 2018 z jednotlivých zdrojů je podrobně zpracované v Tab. 1.3.

Tab. 1.3 Neinvestiční příspěvky pro rok 2018

Název	účelový znak	v tis. Kč	usnesení RHMP č.
Knihovna s komunitním přesahem Černý Most	104	29,6	4077
Knihovna s komunitním přesahem Černý Most	17050	37	4077
Změna odměňování ředitelů PO	91	17	4182
Krytí provozních nákladů	91	4 320,00	4233
VISK 2	34053	52	4292
VISK 5	34053	190	4292
VISK 7	34053	35	4292
ORTK Seniorské kluby	34070	40	4431
Odvod z FV PO hl. m. Prahy – provoz knihovny		2 000,00	4490
Provoz knihovny		2 000,00	4624

Zdroj: [10].



## **2 Současný stav poskytovaných služeb v městské knihovně**

V této kapitole je věnována pozornost současnému stavu poskytovaných služeb v Městské knihovně Praha (dále jen MKP). Vzhledem k rozsahu této bakalářské práce a počtu poboček MKP je pozornost zaměřena pouze na pobočku MKP v Praze 6 – Břevnově. Na úvod je nutné uvést základní informace o celé knihovně, viz podkapitola 2.1, dále je však pracováno pouze s daty z pobočky Praha 6 – Břevnov, viz podkapitola 2.2.

MKP jakožto kulturní a informační instituce plní mnoho funkcí, které se uplatňují v oblasti vzdělávání, kultury, ale také společenského života. Díky tomu, že knihovna plní své informační povinnosti, vzdělává společnost a rozvíjí informační a čtenářskou gramotnost společnosti. Knihovna také, jako jedno z center vzdělávání, plní funkci kulturní. Seznamuje s historií, propojuje různé kultury, tradice, náboženství apod. Pro některé vrstvy společnosti je knihovna stále ještě centrem sociálním, propojujícím např. generace, podporující sociální kontakt, či sociální začlenění znevýhodněných skupin obyvatelstva. [10]

V České republice jsou knihovny součástí našeho historického vývoje a dnes jsou centry nejen informačními, ale po transformaci se staly i centry sociálními a volnočasovými. Česká republika má nejhustší síť veřejných knihoven na světě v přepočtu na obyvatele. S tím souvisí i propracovaný systém knihoven i fakt, že dnes má téměř každá obec, škola apod. svou knihovnu; ať už se knihovnickým činností věnují profesionální knihovníci, nebo dobrovolníci (= knihovníci bez knihovnického vzdělání).

### **2.1 Městská knihovna Praha**

MKP zpřístupňuje široké veřejnosti své služby v četných kamenných pobočkách, ale i mimo ně. A to prostřednictvím svých webových stránek, kde je v současné době dostupná sdílená databáze e-knih, které sama MKP publikuje, případně ve spolupráci s jinými autorskými spolky a společnostmi. Pochopitelně, stálý knihovní fond bibliobusů je omezen jejich kapacitou, proto MKP umožňuje si rezervovat požadovaný knižní titul a vyzvednout si jej v bibliobusu, na stanoveném místě a v čase, dle jízdního řádu bibliobusu zveřejněném na webových stránkách MKP.

## 2.2 Městská knihovna Praha – Břevnov

Pobočka MKP – Břevnov má sídlo na ulici Bělohorská 1666/56 v Praze. Je dobře dostupná jak pěšky, na kole či autem, tak i MHD (tramvají a autobusem).



Obr. 2.1 Pobočka MKP – Břevnov

Zdroj: [11].

Tato pobočka MKP nabízí knihovní a informační služby nejen svým uživatelům, ale také školám a knihovnám. Uživatelé mohou využívat tři oddělení, fonotéku, oddělení pro děti a mládež a čítárnu. Pro školy nabízí informační služby a tvořivé dílničky, přednášky apod. Ostatním knihovnám zprostředkovává svůj knihovní fond k zapůjčení prostřednictvím meziknihovní výpůjční služby (dále jen MVS).

Vzhledem k členitosti struktury MKP jsem se zaměřil na vybranou pobočku, u které blíže specifikuji její chod a účel. MKP – Břevnov je jednou z poboček nabízejících hlavní i vedlejší služby veřejnosti.

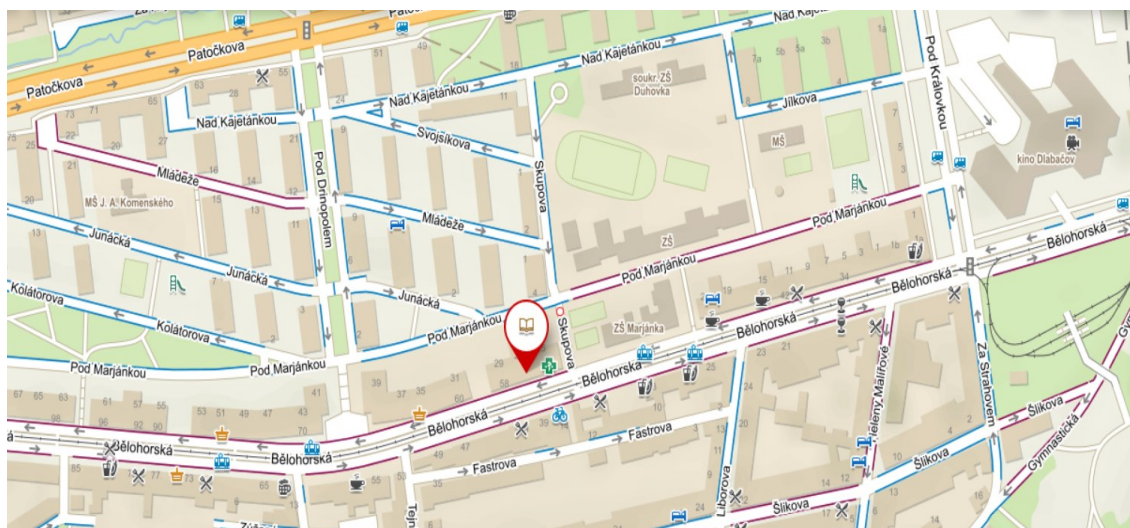
### 2.2.1 Hlavní činnost MKP – Břevnov

Hlavní činnost je nabízena dle stanovených pravidel v určené kvalitě, která je stanovena vedením MKP. Kapacita knihovního fondu činí cca 50 000 stálých knižních titulů. Čtenářská veřejnost může čerpat a využívat kompletní knihovní fond MKP, a to po zadání rezervace na webových stránkách. Dostupnost knižních titulů je podrobně dohledatelná v katalogu umístěném na webových stránkách. Pokud čtenář nechce nebo nemůže vyzvednout požadovanou knihu na jiné pobočce, kde je knižní titul dostupný, může využít službu rezervace. Pak si tuto knihu může zapůjčit na pobočce, kde je registrovaným čtenářem s aktivním klientským účtem.

Rezervovat knižní titul je možné i v případě, že je zrovna vypůjčen jiným čtenářem. Po jeho rezervování bude automaticky odeslán na pobočku dle rezervace a čtenář bude informován e-mailem nebo poštou o možnosti vyzvednutí. Poplatek za rezervaci činí 10 Kč. V případě, že si čtenář zvolí vyzvednutí o splnění rezervace poštou, činí poplatek 35 Kč. Interní meziknihovní výměna zadaných rezervací probíhá jednou týdně. Připravené rezervace z dané pobočky MKP jsou svezeny na centrálu MKP, odkud jsou roztrženy dle místa doručení. Následně, ve stanovený den svozu jsou knihy dopraveny na pobočku. Termín splnění rezervace tak může trvat až týden.

### 2.2.2 Vedlejší činnosti MKP – Břevnov

Pobočka plní také funkci komunitního centra a prostřednictvím nabízených aktivit dává možnost sblížení se a setkávání veřejnosti z blízkého i vzdáleného okolí napříč všemi generacemi. Škálu vedlejších aktivit má na starosti vedoucí pobočky. Tyto aktivity jsou poskytovány dle možností prostor pobočky a demografického složení populace. Pobočka MKP – Břevnov je umístěna ve staré zástavbě se starousedlíky, avšak zároveň se nachází v docházkové vzdálenosti tří základních školy a gymnázia.



Obr. 2.2 Sídlo pobočky MKP – Břevnov

Zdroj: [12].

Výčet vedlejších aktivit MK Břevnov:

- Čtenáři Čtenářům;
- Externí komunitní aktivity;
- Nová škola – doučování;
- Semínkovna;
- Šachový kroužek;
- Trénink paměti pro seniory;
- Veřejné čtení pohádek.

Čtenáři Čtenářům je název činnosti, při které čtenáři mají možnost bezúplatně odložit nebo vyměnit knižní tituly, které již nevyužijí.

Externí komunitní aktivity zde, po dohodě mohou pořádat dobrovolnické spolky a jiné instituce. Pobočka MKP – Břevnov poskytuje prostory a zázemí pro pořádání výstav, koncertů, cestopisných a jiných přednášek a ostatních komunitních aktivit pořádaných za účelem možnosti setkávání se. Této možnosti využívá široká veřejnost. Mezi pravidelné uživatele patří ZUŠ Jana Hanuše a Poutní cesta Hájek.

Nová škola je aktivita, při které jsou děti doučovány. Je zaměřená primárně na žáky okolních základních škol a Anglicko-německé obchodní akademie. Dochází sem však i žáci a studenti z jiných škol. Mají zde možnost pod vedením pana M. Kryla se připravit na přijímací řízení nebo se podrobněji věnovat látce, která jim ve škole dělá problémy.

Semínkovna je projekt nabízející nekomerční výměnu semínek převážně místní vegetace. Řídí se nepsanými pravidly. Mezi hlavní pravidla patří podrobné popsání a zabalení dodaných semen, aby bylo zřejmé, o jaké rostliny se jedná a z čeho lidé mohou vybírat. Platí zde pravidlo tzv. třikrát a dost, kdy při odběru více, jak třech pytlíčků semen, je další odběr podmíněn výměnou kus za kus. Knihovně nevznikají žádné náklady spojené s tímto projektem, jelikož je vše založeno na dobrovolném přístupu zájmových zahrádkářů, kteří si dají práci s přípravou semen a jejich stručným popisem.

Šachový kroužek je organizován MKP v prostorách Břevnovské pobočky a je veden bez nároku na odměnu. Šachový kroužek vede pan Luboš Maštalíř.

Trénink paměti pro seniory probíhá v podobě kurzů, jak používat paměť. Přidanou hodnotou aktivity je setkávání občanů v důchodovém věku.

Veřejné čtení pohádek je určeno pro nejmenší děti a čtenáře. Je založeno na dobrovolnosti rodičů, zpravidla na mateřské/rodičovské dovolené, kteří předčítají vybrané pohádky všem zúčastněným. Veřejné čtení pohádek je pořádáno dvakrát do měsíce.



Obr. 2.3 Leták na projekt doučování 1

Zdroj: [13].



Obr. 2.4 Semínkovna

Zdroj: [14].

## 2.3 Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření je jednou z metod, které se používají při vědeckém výzkumu. Při použití metody dotazníkového šetření dochází ke sběru a následnému vyhodnocování získaných údajů/dat. Každé dotazníkové šetření obsahuje několik fází, které na sebe plynule navazují. [15]

- a) 1. fáze – definovat si zkoumaný problém (jaké informace je potřeba zjistit);
- b) 2. fáze – vybrat si typ dotazníku a definovat si cílovou skupinu respondentů;
- c) 3. fáze – formulovat si otázky dotazníku;
- d) 4. fáze – učinit předvýzkum (zjistit funkčnost dotazníku) a provést jeho příp. revizi.

Při uplatnění dotazníkového šetření ve vědeckém výzkumu je potřeba vybrat vhodný typ dotazování, protože ne/vhodnost dotazníkového šetření závisí na různých faktorech, *„především na charakteru a rozsahu zjišťovaných informací, skupině respondentů, časových a finančních limitech, kvalifikaci tazatele atd.“* [16, s. 141]

Podrobnější informace o sestavení a vyhodnocení dotazníkového šetření lze získat např. ze zdrojů [16], [17] a [18].

Dotazník byl vytvořen ve fyzické podobě. Byl distribuován fyzicky přímo na pobočce MKP – Břevnov. Obsahem dotazníku bylo 12 otázek, z nichž 3 otázky jsou uzavřené, 1 otázka je otevřená a zbylých 8 otázek je polouzavřených.

Cílovou skupinu dotazníku tvořily obyvatelé městské části Praha 6 – Břevnov, ale i lidé, kteří na Břevnově a okolí pracují nebo studují. Jednalo se o respondenty všech věkových kategorií.

Dotazník byl vyhotoven v počtu 100 výtisků, z toho se jich 80 vrátilo vyplněných. Dotazníkovým šetřením je zmapováno pohlaví a typ uživatelů, jejich důvody, proč využívají informační a knihovnické služby MKP, jejich spokojenost s poskytovanými službami i jejich případné další potřeby, které by očekávali od této veřejné instituce. První dvě otázky jsou sociodemografické povahy a mají charakter doplňkových otázek v dotazníku. Ostatních deset otázek tvoří vlastní dotazníkové šetření.

### **3 Zhodnocení poskytovaných služeb a návrh na jejich zlepšení**

V této kapitole jsou hodnoceny jednotlivé odpovědi respondentů z dotazníkového šetření a navržena možná zlepšení pro poskytování služeb uživatelům pobočky MKP – Břevnov. Na základě detailního vyhodnocení dotazníkového šetření, viz podkapitola 3.1, jsou v podkapitole 3.2 shrnuty získané poznatky.

#### **3.1 Detailní vyhodnocení odpovědí se zaměřením na silné a slabé stránky poskytovaných služeb MKP**

Z dotazníku vyplývá, že nejpočetnější skupinou jsou ženy, jejichž podíl návštěvnosti MKP činí 63,8 %. Muži, kteří navštěvují tuto pobočku MKP, tvoří 36,2 %. Mezi respondenty, kteří knihovnu navštěvují, je zastoupena skupina studentů středních škol v počtu 6 %. U těchto respondentů z odpovědí vyplývá, že tuto pobočku MKP využívají primárně z důvodu zapůjčení knih, a to jak tištěných knižních výtisků, tak e-knih. Zde je zajímavé, že právě e-knihy jsou mezi studenty oblíbené, jelikož využívání této služby zvolili čtyři z pěti respondentů. Celkový podíl respondentů, kteří uvedli využívání služby zapůjčování e-knih je 4,8 %. U respondentů starších patnácti let je tato služba využívána převážně muži, a to v poměru 6:1 muži ku ženám. Další významnou skupinou respondentů jsou občané Evropské Unie, ti jsou zastoupení 13,8 % s rovnoměrným zastoupením mužů a žen.

Zajímavým faktorem je vyhodnocení využívání jednotlivých poboček MKP. Z vyhodnocení četnosti uvedených poboček vyplývá, že 75 % návštěvníků pobočky MKP – Břevnov, nevyhledává jinou pobočku MKP. Zbýlých 25 % návštěvníků využívá dvě a více poboček MKP. Vyhodnocení dat z dotazníku, lze vysvětlit tak, že využívání více poboček MKP souvisí s interní meziknihovní výpůjčkou (rezervace výpůjčky na jiné pobočce MKP). Velkým přínosem je zde propojení poboček městské knihovny v rámci hl. m. Prahy. Registrovaní členové MKP si mohou knížku vypůjčit buď na více místech v Praze, nebo si mohou nechat poslat knížku na preferovanou pobočku MKP. Využívání jednotlivých poboček MKP je podrobně uvedeno v Tab. 3.1. Detailní srovnání návštěvnosti je provedeno v Tab. 3.2, kde je zohledněno pohlaví a původ návštěvníků. Z tohoto srovnání vyplývá, že nejpočetnější skupinou návštěvníků jsou ženy, občanky ČR s věkem od 15 let, které se podílí na celkové návštěvnosti s 51,3 %. Oproti tomu ze získaných dat vyplývá, že nejmenší skupinou návštěvníků jsou občané ČR s věkem do 15 let včetně, kteří jsou zastoupeni pouze 6,2 % z celkové návštěvnosti.

Tab. 3.1 Návštěvnost poboček MKP

Návštěvnost poboček MKP	Četnost		Kumulativní četnost	
	Absolutní	Relativní	Absolutní	Relativní
Břevnov	60	75,0 %	60	75,0 %
Dejvice, Břevnov	9	11,0 %	69	86,0 %
Dejvice, Petřiny, Břevnov	3	4,0 %	72	90,0 %
Mariánské náměstí, Dejvice, Břevnov	1	1,0 %	73	91,0 %
Petřiny, Břevnov	5	6,0 %	78	98,0 %
Pohořelec, Břevnov	1	1,0 %	79	99,0 %
Smíchov, Mariánské náměstí, Břevnov	1	1,0 %	80	100,0 %

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 3.2 Uživatelé MKP

Uživatelé MPK	Četnost		Kumulativní četnost		Pohlaví návštěvníků	Četnost		Kumulativní četnost	
	Absolutní	Relativní	Absolutní	Relativní		Absolutní	Relativní	Absolutní	Relativní
Občan ČR s věkem do 15 let včetně	5	6,2 %	5	6,2 %	Žena	4	5,0 %	4	5,0 %
					Muž	1	1,2 %	5	6,2 %
Občan ČR s věkem od 15 let	64	80,0 %	69	86,2 %	Žena	41	51,3 %	46	57,5 %
					Muž	23	28,7 %	69	86,2 %
Občan EU	11	13,8 %	80	100,0 %	Žena	6	7,5 %	75	93,7 %
					Muž	5	6,3 %	80	100,0 %
Občan mimo EU	0	0,0 %	80	100,0 %	Žena	0	0,0 %	80	100,0 %
					Muž	0	0,0 %	80	100,0 %
Právnícká osoba (instituce)	0	0,0 %	80	100,0 %	Žena	0	0,0 %	80	100,0 %
					Muž	0	0,0 %	80	100,0 %

Zdroj: vlastní zpracování.



Pro vyhodnocení fungování MKP je také nezbytné zaměřit se na využívání služeb, a to největší i nejmenší skupinou uživatelů. Po srovnání dat na využívání služeb očekávám od nejpočetnější skupiny zjištění silných stránek poskytovaných služeb. Naopak po srovnání dat od nejméně početné skupiny očekávám zjištění slabých stránek poskytovaných služeb a tedy prostor pro možná zlepšení. Odstranění slabých stránek má vést ke zvýšení zájmu o knihovní a informační služby nabízené MKP. Srovnání využívaných služeb, proto zohledním u skupiny občanů ČR s věkem do 15 let včetně, v Tab. 3.3 a žen, občanek ČR, s věkem nad 15 let v Tab. 3.4.

Tab. 3.3 Využití služeb oddělení – občan ČR s věkem do 15 let včetně

Využití služeb oddělení – občan ČR s věkem do 15 let včetně	Četnost	
	Absolutní	Relativní
artotéka	0	0,0 %
čítárna	0	0,0 %
divadelní	0	0,0 %
hudební	0	0,0 %
informační středisko	0	0,0 %
fonotéka	0	0,0 %
oddělení pro děti a mládež	5	100,0 %
pragensia	0	0,0 %
poslechová místa	0	0,0 %
studovna	2	40,0 %

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 3.4 Využití služeb oddělení – ženy, občanky, ČR s věkem od 15 let

Využití služeb oddělení – ženy, občanky, ČR s věkem od 15 let	Četnost	
	Absolutní	Relativní
artotéka	3	7,3 %
čítárna	7	17,1 %
divadelní	5	12,2 %
hudební	3	7,3 %
informační středisko	7	17,1 %
fonotéka	0	0,0 %
oddělení pro děti a mládež	18	43,9 %
pragensia	0	0,0 %
poslechová místa	4	9,8 %
studovna	8	19,5 %

Zdroj: vlastní zpracování.

Vždy je nutné zohlednit důvod návštěvy pobočky MKP. Tato informace byla zjišťována v dotazníku otázkou č. 5. Tuto otázku vyhodnotím také u nejméně početné skupiny, tedy u občanu ČR do 15 let včetně, viz Tab. 3.5, a u nejpočetnější skupiny, tedy u žen, občanek, ČR s věkem nad 15 let, viz Tab. 3.6.

Tab. 3.5 Důvod návštěvy MKP - občan ČR s věkem do 15 let včetně

Důvod návštěvy MKP – občan ČR s věkem do 15 let včetně	Četnost	
	Absolutní	Relativní
finanční a prostorová úspora za knihy, audionahrávky, obrazy apod.	5	100,0 %
hledání sociálního kontaktu – mezilidský kontakt, komunikace	0	0,0 %
jsem student VŠ – studium, psaní odborných textů apod.	0	0,0 %
jsem žák SŠ – studium, povinná četba apod.	5	100,0 %
jsem žák ZŠ – studium, povinná četba apod.	0	0,0 %
z důvodu poskytování volnočasových aktivit (program pro děti, přednášky apod.)	1	20,0 %
zájem o četbu (knihy, e-knihy, periodika)	5	100,0 %
zájem o hudbu	0	0,0 %
zájem o výtvarné umění	0	0,0 %
jiný důvod – uveďte	0	0,0 %

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 3.6 Důvod návštěvy MKP – ženy, občanky ČR s věkem od 15 let

Důvod návštěvy MKP – ženy, občanky ČR s věkem od 15 let	Četnost	
	Absolutní	Relativní
finanční a prostorová úspora za knihy, audionahrávky, obrazy apod.	36	87,8 %
hledání sociálního kontaktu – mezilidský kontakt, komunikace	5	12,2 %
jsem student VŠ – studium, psaní odborných textů apod.	4	9,8 %
jsem žák SŠ – studium, povinná četba apod.	1	2,4 %
jsem žák ZŠ – studium, povinná četba apod.	0	0,0 %
z důvodu poskytování volnočasových aktivit (program pro děti, přednášky apod.)	9	22,0 %
zájem o četbu (knihy, e-knihy, periodika)	37	90,2 %
zájem o hudbu	3	7,3 %
zájem o výtvarné umění	6	14,6 %
jiný důvod – uveďte	4	9,8 %

Zdroj: vlastní zpracování.

Vyhodnocením dat získaných z dotazníkového šetření vyvozují, že stěžejní činností jsou knihovní služby. Zájem o četbu uvedli všichni občané ČR do 15 let věku včetně a 90 % žen, občanek, ČR nad 15 let. Obě skupiny ve většině odpovědí uváděly finanční a prostorovou úsporu jako zdůvodnění zápůjčky knih. Zatím občané ČR do věku 15 let včetně nevyužívají čítárnu, avšak studovnu využívá 40 % dotázaných. U žen, občanek, ČR nad 15 let je čítárna využívána v 17,1 % a studovna v 19,5 % případů. Mezi těmito ženami jsou 4 studentky vysoké školy a 1 studentka střední školy. Další 4 ženy uvedly jiné důvody k návštěvě MKP, z toho 2 ženy uvedly pracovní důvody, 1 uvedla dostupnost internetu a 1 využívá knihovnu z důvodu dostupnosti již obtížně dostupných knižních titulů.

S přihlédnutím k vyhodnocení odpovědí všech odevzdaných dotazníků, které jsou uvedeny v Tab. 3.7, čítárnu využívá 36 % uživatelů a studovnu 23 %. Při porovnání využití jednotlivých služeb, viz Tab. 3.8, lze usuzovat, že MKP poskytuje vhodné prostředí pro studování a čtení knih ve svých prostorách, jelikož je čítárna nejvyužívanějším oddělením pro 36,3 % respondentů a studovna je využívána 22,5 % respondentů. Z dotazníkového šetření také vyplývá, že polovina respondentů využívá více, jak jedno oddělení MKP. 80 respondentů uvedlo 124 odpovědí týkajících se využívání služeb oddělení MKP. Z tohoto zjištění lze vyvodit, že 50 % návštěvníků využívá služby více oddělení.

Tab. 3.7 Využití služeb – oddělení MKP

Využití služeb – oddělení MKP	Četnost	
	Absolutní	Relativní
artotéka	7	8,8 %
čítárna	29	36,3 %
divadelní	9	11,3 %
hudební	8	10,0 %
informační středisko	17	21,3 %
fonotéka	0	0,0 %
oddělení pro děti a mládež	26	32,5 %
pragensia	6	7,5 %
poslechová místa	4	5,0 %
studovna	18	22,5 %

Zdroj: vlastní zpracování.

Při zaměření se na využívání služeb zůstává stěžejní službou půjčování knih. Tuto službu využívá 72 respondentů, což činí 90 %. Z celkového počtu 80 respondentů jich pouze 15 uvedlo, že v MKP využívá pouze jednu službu. Z 15 respondentů 3 uvedli, že využívají pouze veřejný internet a 12 respondentů využívá pouze službu vypůjčování knih.

Stále tedy platí, že veřejnou knihovnu navštěvují lidé zejména z důvodu výpůjčky knih. Zajímavé je, že i při dnešní dostupnosti internetu pomocí moderní technologie je veřejný internet třetí nejvyužívanější službou, kterou využívá 37,5 % respondentů.

Tab. 3.8 Využití služeb MKP

Využití služeb MKP	Četnost	
	Absolutní	Relativní
<b>meziknihovní výpůjční službu (MVS)</b>	32	40,0 %
<b>poskytování informací – uveďte jaké</b>	3	3,8 %
<b>přednášky, tematické aktivity, hry, volnočasové aktivity – uveďte jaké</b>	25	31,3 %
<b>půjčování audionahrávek</b>	21	26,3 %
<b>půjčování e-knih</b>	10	12,5 %
<b>půjčování knih</b>	72	90,0 %
<b>půjčování obrazů</b>	0	0,0 %
<b>půjčování periodik (noviny, časopisy, sborníky)</b>	10	12,5 %
<b>reprografické služby (tisk, kopírování, sken)</b>	8	10,0 %
<b>veřejný internet</b>	30	37,5 %
<b>jiná služba – uveďte</b>	0	0,0 %

Zdroj: vlastní zpracování.

Silnou stránkou je pořádání přednášek, tematických aktivit, her a dalších volnočasových aktivit. Pobočka MKP – Břevnov, tedy obstojně plní funkci komunitního centra, které široká veřejnost může využívat pro setkávání se a prožití společného času. Mezi často navštěvované patří cestopisné, historické a výtvarné přednášky, dětská divadélka a jiný program zaměřený na děti a také výtvarné workshopy.

V blízkém okolí této pobočky MKP se nachází tři základní školy, viz Obr. 2.2, které mohou využívat prostory této pobočky MKP k vystavování výtvarných prací a pořádání besed se žáky základních škol. Této možnosti využívá pravidelně ZUŠ Jana Hanuše, která zde každé čtvrtletí pořádá jednu výstavu, nebo uspořádá představení dramatického kroužku. Další formou spolupráce této pobočky MKP s okolními základními školami je pravidelné čtení v knihovně, kdy žáci škol dochází v rámci vyučování do knihovny.

V čítárně si vybranou knížku, která je představená v rámci této aktivity mohou, v případě zájmu, i ihned vypůjčit, jelikož všichni žáci jsou registrovanými čtenáři MKP. Touto cestou se žáci seznamují s knihovními a informačními službami a získávají tak návyky k navštěvování veřejných knihoven. Tyto návyky mohou využít při budoucím studiu, práci nebo relaxaci v osobním životě. MKP si touto cestou vytváří potencionální uživatele a registrované čtenáře v následujících letech. Ke zlepšení v této oblasti je prostor v informování širší veřejnosti. V současné době je propagace této pobočky MKP, včetně programů plánovaných aktivit, vedena na letácích v prostorách knihovny, webových stránkách a sociálních sítích MKP. Je soustředěna převážně na současné uživatele a aktivní členy v místní komunitě. K širší veřejnosti, která není členy komunity, nebo čtenářského klubu, se informace již nedostanou.

Povědomí o službách nabízených MKP se primárně šíří od stávajících uživatelů. Informace tak zprostředkovávají svým blízkým a lidem ze svého okolí. Respondenti byli dotazováni na četnost návštěv v MKP. Většina respondentů patří k pravidelným uživatelům služeb MKP. Alespoň jedenkrát týdně navštěvuje knihovnu 31,3 % dotázaných; podrobněji viz Tab. 3.9. Z odpovědí respondentů zaměřených na četnost návštěv v MKP, je zřejmé že 67,6 % respondentů navštěvuje MKP pravidelně, a to častěji než jednou za měsíc. Do této skupiny řadím i tři respondenty, kteří vybrali variantu jiné periodiky návštěvnosti. Zde uvedli četnost svých návštěv jako několikrát za měsíc. Celkový počet častých a pravidelných uživatelů je 54, z toho je 35 žen a 19 mužů.

Tab. 3.9 Četnost využívání služeb v MKP

Jak často využíváte služby v MKP?	Četnost		Kumulativní četnost	
	Absolutní	Relativní	Absolutní	Relativní
<b>Denně, obden (3x za týden a častěji)</b>	6	7,5 %	6	7,5 %
<b>1x za týden</b>	25	31,3 %	31	38,8 %
<b>1x za dva týdny</b>	20	25,0 %	51	63,8 %
<b>1x měsíčně</b>	15	18,8 %	66	82,5 %
<b>1x za dva měsíce</b>	11	13,8 %	77	96,3 %
<b>1x za čtvrt roku</b>	0	0,0 %	77	96,3 %
<b>Jiná periodicitu – uveďte četnost návštěv v MKP (cca x návštěv za období y)</b>	3	3,8 %	80	100,0 %

Zdroj: vlastní zpracování.

Z celkového počtu žen navštěvujících MKP jich 68,6 % patří do skupiny častých a pravidelných návštěvnic. Muži, kteří často a pravidelně využívají služeb MKP, tvoří skupinu 65,5 %. Lze tedy konstatovat, že schopnost oslovit a zaujmout uživatele obou genderových skupin pro četnější návštěvy je srovnatelná pro obě pohlaví.

Na výše uvedené výsledky navazují i další zjištění o spokojenosti uživatelů se současnou provozní dobou MKP, přístupem zaměstnanců MKP vzhledem k uživatelům MKP a spokojenost s portfoliem poskytovaných služeb.

Současná provozní doba MKP je vyhovující pro 97,5 % respondentů, pouze dva respondenti by uvítali změnu v provozní době. Z nich jeden je muž, který by uvítal provoz půl dne o víkendu, a druhá je žena, která by uvítala celodenní provoz ve všedních dnech. Současná pracovní doba pobočky MKP – Břevnov viz Tab. 3.10.

Tab. 3.10 Současná pracovní doba pobočky MKP – Břevnov

Den v týdnu	Provozní doba
<b>Pondělí</b>	12:00 – 19:00 hod.
<b>Úterý</b>	09:00 – 16:00 hod.
<b>Středa</b>	12:00 – 19:00 hod.
<b>Čtvrtek</b>	12:00 – 19:00 hod.
<b>Pátek</b>	09:00 – 16:00 hod.
<b>Sobota</b>	<b>zavřeno</b>
<b>Neděle</b>	<b>zavřeno</b>

Zdroj: vlastní zpracování dle [19].

Uživatelé jsou plně spokojeni se zaměstnanci pobočky MKP – Břevnov. Prostřednictvím dotazníkového šetření byla zjišťována spokojenost s personálem pobočky z hlediska odbornosti, informovanosti apod.

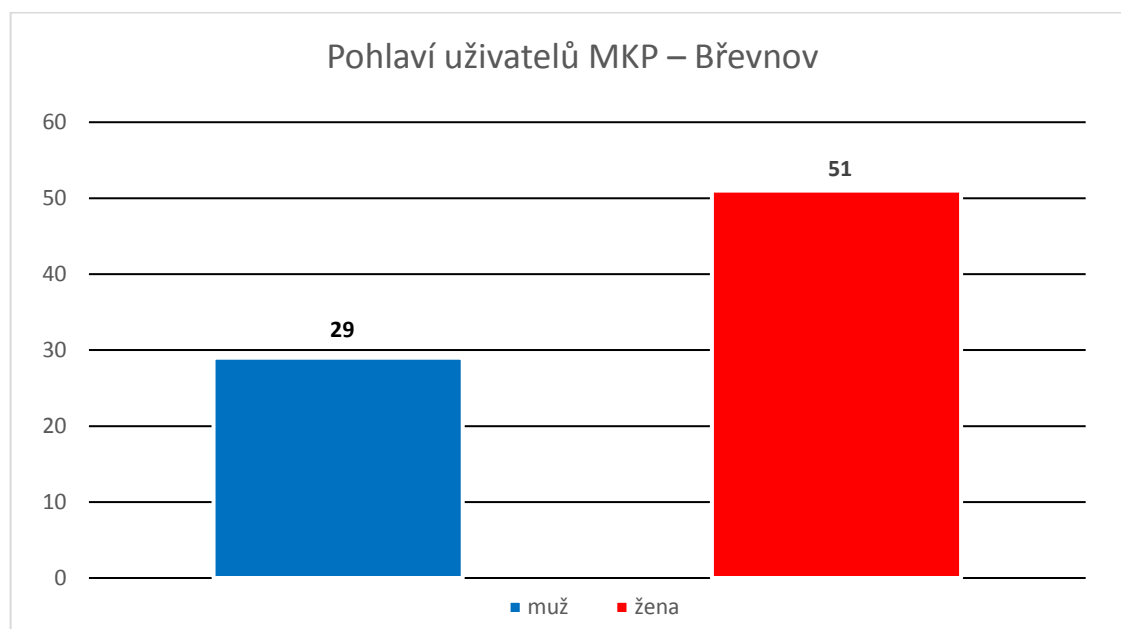
Respondenti také vyjádřili svou spokojenost s poskytovanými službami a jejich komplexností, když všechny odpovědi respondentů byly kladné bez negativních připomínek. Zapojení zaměstnanců do chodu dané pobočky MKP je tedy v synergii s očekáváním jejich uživatelů. Všichni tak mají prostor se aktivně podílet na obsahu a provedení přednášek, workshopů

a jiných dobrovolnických aktivit provozovaných v prostorách této pobočky MKP. Tímto zapojením a v kombinaci s přístupem a komunikací se vedení pobočky MKP daří mít kvalifikovaný a spokojený tým zaměstnanců. Současná nabídka služeb poskytovaných v MKP je pro všechny dotázané plně dostačující a nemají potřebu portfolio služeb rozšiřovat. Někteří dotázaní se naopak rozšíření nabídky služeb obávají. Obavy mají zejména z toho, že po rozšíření nabídky služeb by mohlo dojít ke snížení kvality služeb stávajících. Program pořádaných akcí, portfolio služeb a členění oddělení MKP, včetně pobočky na Břevnově, je velmi rozsáhlé a plnohodnotně plní funkce knihovny, informační, kulturní. A nejen to, je i komunitním centrem, kde se mohou potkávat lidé z blízkého i širokého okolí.

### 3.2 Souhrnné vyhodnocení odpovědí z dotazníku

Dotazníkové šetření bylo vedeno anonymně, a to v Břevnovské pobočce MKP. Dotazník, který je uveden v Příloze A, vyplnilo 80 respondentů. Vyhodnocením jednotlivých dotazníkových otázek jsem získal zajímavé výsledky.

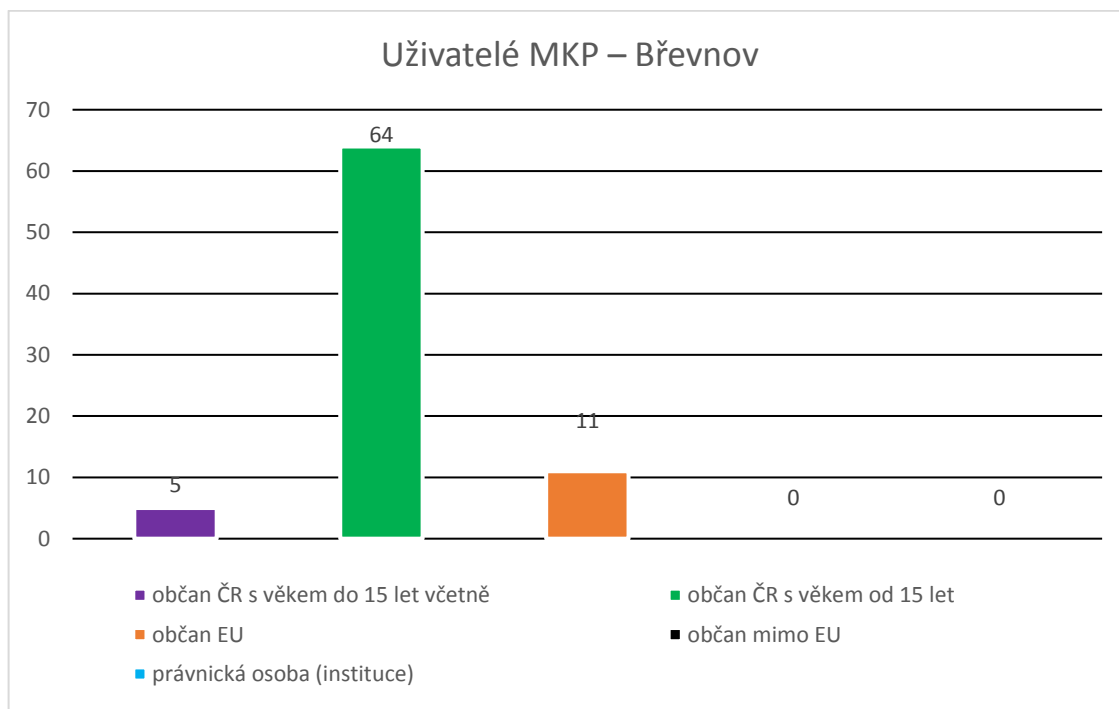
První otázka byla zaměřena na genderové zmapování uživatelů MKP. Ze zjištěných výsledků vyplývá, že genderové složení uživatelů Břevnovské pobočky MKP je ze 63,8 % ženského a z 36,2 % mužského pohlaví, viz Graf 3.1.



Graf 3.1 Pohlaví uživatelů MKP – Břevnov

Zdroj: vlastní zpracování.

Ve druhé otázce byl zjišťován původ návštěvníků Břevnovské pobočky MKP, viz Tab. 3.2, ze které vyplývá, že nejpočetnější skupinou uživatelů MKP jsou občané ČR nad 15 let věku. Podrobněji viz Graf 3.2.



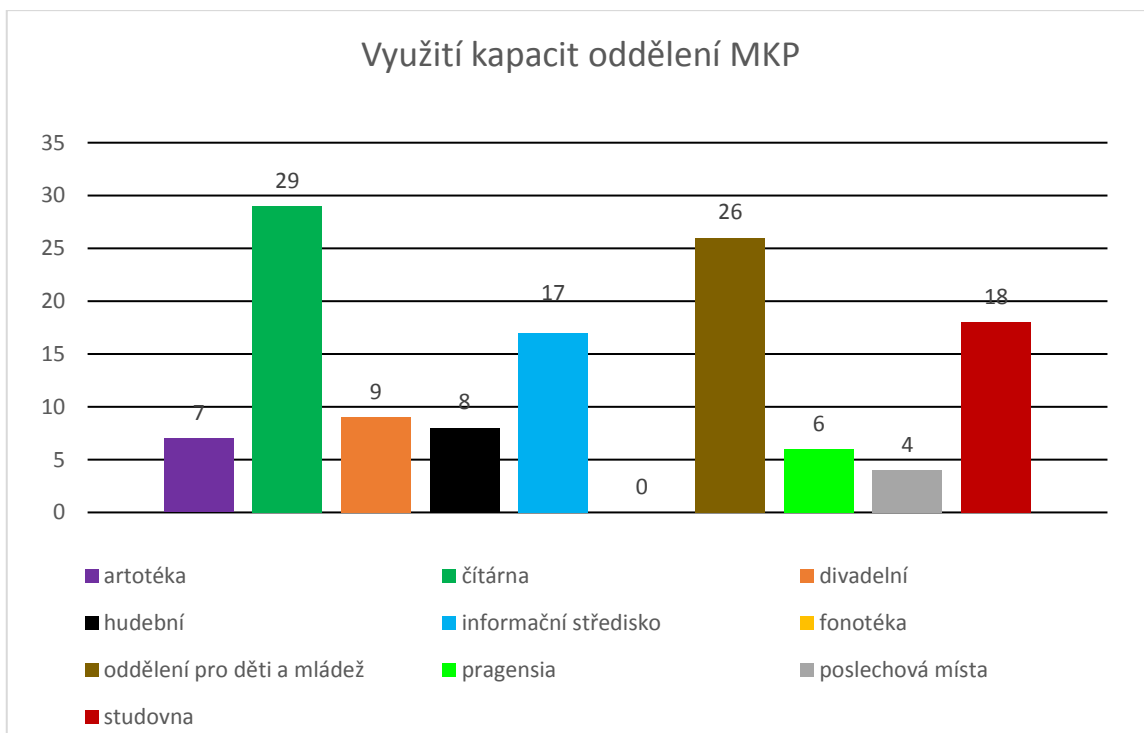
Graf 3.2 Uživatelé MKP – Břevnov

Zdroj: vlastní zpracování.

Ve třetí otázce měli respondenti možnost uvést své vlastní odpovědi bez předvyplněného výběru; jedná se o tzv. otevřenou dotazníkovou otázku. V této otázce respondenti uváděli všechny pobočky MKP, které navštěvují. Podrobné výsledky jsou uvedeny v Tab. 3.1. 75 % respondentů uvedlo, že navštěvují pouze Břevnovskou pobočku MKP. Výsledek je dán zejména tím, že dotazníkové šetření bylo provedeno mezi uživateli Břevnovské pobočky MKP. Tito uživatelé ve  $\frac{3}{4}$  případů nemají potřebu navštěvovat ještě další pobočku MKP, protože služby, které poskytuje daná pobočka, jsou pro ně dostačující. Pouze  $\frac{1}{4}$  respondentů potřebuje získat informace nebo využít další služby MKP, a to na jiné pobočce MKP.

Čtvrtá otázka úzce souvisí se třetí otázkou. Tato otázka je zaměřena na využívání služeb jednotlivých oddělení MKP, viz Tab. 3.7 a Graf 3.3. Z výsledků vyplývá, že respondenti nejvíce využívají čítárnu a oddělení pro děti.





Graf 3.3 Využití kapacit oddělení MKP

Zdroj: vlastní zpracování.

Pátá otázka byla zacílena na zjištění důvodu návštěvy MKP a využívání jejích služeb. Ve své bakalářské práci jsem se zabýval prozatím pouze důvody návštěvy nejvíce a nejméně zastoupené skupiny respondentů, viz Tab. 3.5 a Tab. 3.6. V Tab. 3.11 uvádím vyhodnocení všech odpovědí od respondentů. Nejčastější odpovědí je zájem o četbu, kterou zvolilo 55,6 % respondentů.

Tab. 3.11 Důvod návštěvy MKP

Důvod návštěvy MKP	Četnost		Kumulativní četnost	
	Absolutní	Relativní	Absolutní	Relativní
<b>finanční a prostorová úspora za knihy, audionahrávky, obrazy apod.</b>	63	50,8 %	63	50,8 %
<b>hledání sociálního kontaktu (mezilidský kontakt, komunikace)</b>	7	5,6 %	70	56,5 %
<b>jsem student VŠ – studium, psaní odborných textů apod.</b>	5	4,0 %	75	60,5 %
<b>jsem žák SŠ – studium, povinná četba apod.</b>	7	5,6 %	82	66,1 %
<b>jsem žák ZŠ – studium, povinná četba apod.</b>	0	0,0 %	82	66,1 %
<b>z důvodu volnočasových aktivit (program pro děti, přednášky apod.)</b>	12	9,7 %	94	75,8 %
<b>zájem o četbu (knihy, e-knihy, periodika)</b>	69	55,6 %	163	131,5 %
<b>zájem o výtvarné umění</b>	4	3,2 %	167	134,7 %
<b>jiný důvod – uveďte</b>	7	5,6 %	184	148,4 %

Zdroj: vlastní zpracování.

Šestá otázka byla zaměřena na využívání služeb nabízených MKP a je vyhodnocena v Tab. 3.8 při zjišťování silných a slabých stránek služeb nabízených v MKP. Největší zájem je o hlavní činnosti knihovny, tedy služby kulturní, informační a knihovnické. Lze tedy konstatovat, že i v dnešní digitalizované a moderní době má i knihovna své důstojné místo při poskytování relevantních informací. Knihovny tak i dnes plní základní informační služby, kvůli kterým byly v minulosti zřizovány. Díky nim jsou stále dostupné množství dat pro širokou veřejnost; je tedy uspokojeno právo na rovný přístup k informacím.

Prostřednictvím sedmé otázky byly získány údaje o propagaci služeb a aktivit MKP. V Tab. 3.9 je zmapována pravidelnost, se kterou čtenáři dochází do MKP a využívají jejich služeb. Běžnou součástí života je návštěva MKP pro většinu dotázaných a jedná se tedy o pravidelné uživatele.

Respondenti dotazníkového šetření jsou maximálně spokojeni jednak se stávající provozní dobou Břevnovské pobočky MKP, jednak i s jejími zaměstnanci a službami, které poskytují uživatelům MKP. Tyto údaje byly zjišťovány třemi otázkami, a to otázkou č. 8 – 11. Se zaměstnanci i poskytovanými službami na Břevnovské pobočce MKP je spokojeno 100 % respondentů bez jediné výhrady. Výhrady měli respondenti naopak proti případnému rozšíření poskytovaných služeb.

Dvanáctá otázka byla zaměřena na získání možných návrhů na rozšíření poskytovaných služeb. 14 respondentů na tuto otázku odpovědělo. 10 respondentů uvedlo, že jsou se službami spokojeni; tedy jim žádné další služby neschází. 4 respondenti uvedli, že by uvítali pořízení automatu na občerstvení, promítání filmů, včasného informování o mimořádném uzavření MKP a zavedení nových přednášek a kurzů. Na základě zjištěných dat lze konstatovat, že většina uživatelů MKP je uspokojena, avšak je zde slabé místo, které se projevuje slabší schopností informovat o připraveném programu širší veřejnost. V případě zavedení navrhovaných opatření je možné zcela odstranit tuto slabou stránku při poskytování služeb v MKP.

### **3.3 Navržená doporučení**

V návaznosti na výsledek dotazníkového šetření se tato kapitola zaměřuje na doporučení zlepšení stávající nabízených služeb. Pro stávající uživatele pobočky MKP – Břevnov není přínosem prodloužení nebo rozšíření provozní doby ve všedních dnech a o víkendech. Tento krok by však mohl mít pozitivní vliv na navýšení návštěvnosti z řad široké veřejnosti. A pro adekvátní přínos by musel být spojen s rozsáhlejší marketingovou podporou. S odkazem na příjem za členské poplatky, který v roce 2018 činil 11 144 000 Kč [10], je čtenářská komunita početnou skupinou obyvatel Prahy. Jedná se však o aktivní členy čtenářského klubu, kteří aktivně vyhledávají aktivity a program akcí pořádaných MKP. Proto možnost pro zlepšení spatřuji ve zpřístupnění informací a služeb široké veřejnosti s využitím moderní digitální a komunikační techniky.

Aktuální světová situace týkající se pandemie COVID-19 ukázala potřebu pro bezkontaktní komunikaci. Zároveň odkryla možnosti, které lidstvu moderní technologie umožňují. Mnoho vedlejších aktivit pořádaných MKP mohlo díky využití moderní komunikační technologie proběhnout bez jakéhokoli omezení, ale zároveň mají plnohodnotné využití i v běžném provozu MKP i pro celou společnost.

Stejným způsobem, kterým v současné situaci komunikují učitelé se studenty a herci se svým publikem, mohou probíhat naplánované přednášky, některé workshopy nebo veřejná čtení. V současné situaci MKP operativně zareagovala na současnou světovou situaci i na uzavření knihoven v ČR. Prostřednictvím služeb Youtube a SoundCloud zveřejňuje autorská čtení a přednášky ze svého archivu. Přesto vytvořením mobilní i webové aplikace a vybavením poboček MKP potřebnou technikou zpřístupňuje vybrané aktuální přednášky, kurzy a doučování i pro registrované čtenáře MKP, kteří se nemohou těchto aktivit v současné době osobně účastnit. Zároveň zpřístupňuje informace a přehled o programu nadcházejících akcí, aktualit a důležitých sdělení širší veřejnosti a čtenářům, kteří nejsou aktivními uživateli MKP.

Při správném nastavení aplikace a jejího obsahu je s ohledem na dnešní trendy velmi pravděpodobné její rozšíření. Mezi její základní funkce patří individuální kalendář, který obsahuje přehledně uvedené přednášky, workshopy a jiné naplánované akce pořádané MKP, o které má uživatel aplikace zájem a chtěl by se jich zúčastnit. Aby využívání individuálního kalendáře bylo uživatelsky komfortní, je nedílnou součástí aplikace přehled naplánovaných akcí pořádaných MKP. Tento přehled již existuje na webových stránkách. Přenesením do aplikace a propojením s kalendářem v aplikaci získá uživatel při správném nastavení parametrů naplánovaných akcí v přehledu možnost být automaticky informován o akcích zajímavých pro konkrétního uživatele. Pomocí notifikací je tak informován na akci, o kterou projevuje zájem. Do aplikace je vhodné též přenést katalog knihovny s možností si vybrané tituly rezervovat tak, jak je v současné době umožněno na webových stránkách MKP. Tyto funkce by nesporně měly kladný vliv na uživatelský komfort, ale také zájem i o služby MKP.

Umožněním přenosu přednášek, autorských čtení, workshopů a dalších provozovaných aktivit, o které se uživatelé zajímají, by vedlo ke zvýšení povědomí a zájmu o službách poskytovaných MKP. MKP se pomocí této služby přiblíží také mladé generaci, a zároveň se stane dostupnější pro již produktivní část společnosti, která z časových důvodů nemá možnost se přednášek účastnit.

Všeobecný zájem o tento formát sdělování informací, typu podcastu a webináře exponenciálně roste a je přebírán již zavedenými institucemi. Pokud se zavedení nové aplikace vhodně podpoří marketingovou kampaní, lze předpokládat kladný vliv na nárůst registrovaných čtenářů a zvýšení aktivity občasných uživatelů. Pasivní účast na přednáškách a autorském čtení je vzhledem k jejich charakteru dostačující přenášet v audio formátu. Zahrnutí workshopů a doučování by zahrnovalo technicky náročnější řešení a bylo by zpřístupněno omezenému počtu zájemců. Vše inovované by bylo součástí probíhajícího programu v prostorách MKP, nikoli jeho nahrazením. Zavedením aplikace dojde k umožnění účasti a využívání služeb poskytovaných MKP na cestách, pro imobilní veřejnost apod. A s určitou nadsázkou lze říci, že by mohlo dojít až k neomezenému navýšení kapacity poboček MKP.

## Závěr

Knihovny v minulosti plnily zejména informační a archivační funkci pro společnost. Dnešní knihovny však mají velkou konkurenci. Informace jsou dostupné široké veřejnosti ve velkém objemu, a velmi rychle. Proto knihovny tzv. 21. století prošly transformací a přizpůsobily se nové situaci. Kromě poskytování základních informačních a knihovnických služeb tak poskytují i doplňkové služby, kterými jsou např. autorská čtení, Noc s Andersenem, pořádání workshopů či výstav. Knihovny se tedy stávají nejen informačními centry a centry vzdělanosti, ale také centry sociálními a volnočasovými. Transformací v knihovnách prošly služby, zázemí, ale i zaměstnanci.

Pro zpracování své bakalářské práce jsem si zvolil Městskou knihovnu Praha. Vzhledem k rozsahu tématu bakalářské práce jsem se zaměřil zejména jednu pobočku, a to na pobočku Městské knihovny Praha 6 – Břevnov. Na základě dotazníkového šetření jsem vyhodnotil silné a slabé stránky Městské knihovny Praha. Ze zjištěných výsledků je pozitivní to, že Městská knihovna Praha poskytuje svým uživatelům komplexní odborné služby, s nimiž jsou uživatelé Městské knihovny Praha plně spokojeni. Uživatelé jsou spokojeni také s erudovaností zaměstnanců Městské knihovny Praha i s jejich přístupem k nim. Také je v Městské knihovně Praha dobře nastavena provozní doba, se kterou jsou uživatelé taktéž spokojeni. Naopak, slabým místem je propagace služeb Městské knihovny Praha a povědomí o činnostech v této knihovně u široké veřejnosti. Kompetentní osoby, které mají na starosti marketing v Městské knihovně Praha, by se měli zaměřit na lepší marketingové strategie a využít potenciál, který se jim pro propagaci Městské knihovny Praha nabízí.

Pro oslovení mladší generace využívá Městská knihovna Praha spolupráci s místními školami, zejména základními. Prostřednictvím spolupráce školy s knihovnou se prohlubuje čtenářská gramotnost, žákům mladšího školního věku je knihovna představena jako prostor, v němž lze smysluplně trávit svůj volný čas apod. Pro oslovení žáků staršího školního věku či studentů a celkově mladistvých se snaží Městská knihovna Praha využívat moderní informační a komunikační technologie. Jejich rozšíření a komfortnější prostředí aplikace MKP bylo doporučeno v rámci mé práce. Knihovní položky Městské knihovny Praha jsou postupně digitalizovány, tato knihovna nabízí také výpůjčky e-knih, komunikace s uživateli probíhá prostřednictvím internetu apod.

Závěrem lze konstatovat, že služby Městské knihovny Praha jsou na vysoké úrovni, jejich poskytování je vyhovující a uživatelé jsou převážně spokojeni s celkovým provozem této knihovny. Zjištěné nedostatky lze snadno eliminovat nebo zcela odstranit. Taktéž zjištěné nedostatky nejsou zásadními ani pro chod pobočky Městské knihovny Praha 6 – Břevnov, ani pro celou Městskou knihovnu Praha.

Vzhledem ke kladnému postoji respondentů k obsahu a množství poskytovaných služeb se moje návrhy týkaly snahy přiblížit kulturní, informační a knihovnické služby širší veřejnosti a snahy zaujmout více občanů pestrým portfoliem nabízených služeb v Městské knihovně Praha.

## Seznam zdrojů

- [1] HALÁSEK, Dušan a kol. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: Vysoká škola logistiky o.p.s., 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.
- [2] ČESKO. Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. *Sbírka zákonů*. Praha: Parlament ČR, 1999, ročník 1999, 39/1999, číslo 106. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-106>.
- [3] KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN, eds. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA*. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2012. ISBN 978-80-7050-612-7.
- [4] ČESKO. Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). *Sbírka zákonů*. Praha: Parlament ČR, 2001, ročník 2001, 98/2001, číslo 257. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-257>.
- [5] Zřizovací listina – KTN. KNIHOVNA A TISKÁRNA PRO NEVIDOMÉ K. E. MACANA. *Úvod – KTN* [online]. Praha: Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana, 2019 [cit. 2019-11-16]. Dostupné z: <https://www.ktn.cz/statut>.
- [6] Rozhodnutí Ministra kultury České republiky č. 24/2011 ze dne 30. listopadu 2011, kterým se vydává Zřizovací listina Moravské zemské knihovny v Brně. MORAVSKÁ ZEMSKÁ KNIHOVNA V BRNĚ. *Moravská zemská knihovna v Brně* [online]. Brno: Moravská zemská knihovna v Brně, 2019 [cit. 2019-11-18]. Dostupné z: [https://www.mzk.cz/sites/mzk.cz/files/souboryMZK/pdf/zrizovaci\\_listina\\_mzk.pdf](https://www.mzk.cz/sites/mzk.cz/files/souboryMZK/pdf/zrizovaci_listina_mzk.pdf).
- [7] Úplné znění zřizovací listiny. MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE. *Městská knihovna v Praze – Jsme tu pro každého...* [online]. Praha: Městská knihovna v Praze, © 2019 [cit. 2019-12-28]. Dostupné z: [www.mlp.cz › cz › dokumenty](http://www.mlp.cz/cz/dokumenty).
- [8] PERNICA, Petr. *Nový pohled na kulturu: logistika kultury*. Praha: Academia, 2017. ISBN 978-80-200-2730-6.
- [9] Usnesení Rady Hlavního města Prahy. HLAVNÍ MĚSTO PRAHA. *Hlavní město Praha* [online]. Praha: Hlavní město Praha, 2020, 16. 12. 2019 [cit. 2020-01-06]. Dostupné z: [http://www.praha.eu/file/3092649/Schvalene\\_rozpocty\\_PO\\_2020.pdf](http://www.praha.eu/file/3092649/Schvalene_rozpocty_PO_2020.pdf).



- [10] Výroční zprávy – Městská knihovna v Praze. MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE. *Městská knihovna v Praze* [online]. Praha: Městská knihovna v Praze, © 2020 [cit. 2020-01-08]. Dostupné z: <https://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/cisla-dokumenty-povinne-informace/vyrocní-zpravy/>.
- [11] Mapy.cz. *Mapy.cz* [online]. Praha: Seznam.cz, © 2020 [cit. 2020-01-11]. Dostupné z: <https://www.firmy.cz/detail/400460-mestska-knihovna-v-praze-praha-brevnov.html>.
- [12] Mapy.cz. *Mapy.cz* [online]. Praha: Seznam.cz, © 2020 [cit. 2020-01-11]. Dostupné z: <https://mapy.cz/zakladni?x=14.3748206&y=50.0854041&z=18&l=0&q=MKP%20B%C5%99evnov>.
- [13] PRAHA 6 – BŘEVNOV | Nová škola, o.p.s. [online]. Praha: Nová Škola, © 2013 [cit. 2020-03-16]. Dostupné z: <http://www.novaskolaops.cz/praha-6-brevnov>.
- [14] *Semínkovna – sázej, sklízej, sdílej* [online]. WordPress.com, © 2020 [cit. 2020-03-16]. Dostupné z: <https://seminkovny.com/>.
- [15] FORET, Miroslav a Jana STÁVKOVÁ. *Marketingový výzkum: Jak poznat své zákazníky*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0385-8.
- [16] KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-0966-X.
- [17] VOJTÍŠEK, Petr. *Výzkumné metody: metody a techniky výzkumu a jejich aplikace*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní, 2012. ISBN 978-80-905109-3-7.
- [18] BORŮVKOVÁ, Jana. *Základy statistiky: dotazníkové šetření*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2013. ISBN 978-80-87035-80-1.
- [19] Břevnov – Městská knihovna v Praze. MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE. *Městská knihovna v Praze* [online]. Praha: Městská knihovna v Praze, © 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <https://www.mlp.cz/cz/pobocky/brevnov/>.

# Seznam grafických objektů

## Seznam grafů

Graf 3.1	Pohlaví uživatelů MKP – Břevnov .....	39
Graf 3.2	Uživatelé MKP – Břevnov .....	40
Graf 3.3	Využití kapacit oddělení MKP .....	41

## Seznam obrázků

Obr. 1.1	Systém knihoven v ČR .....	12
Obr. 1.2	Struktura knihoven v ČR .....	20
Obr. 2.1	Pobočka MKP – Břevnov .....	26
Obr. 2.2	Sídlo pobočky MKP – Břevnov .....	27
Obr. 2.3	Leták na projekt doučování 1 .....	29
Obr. 2.4	Semínkovna .....	29

## Seznam tabulek

Tab. 1.1	Rozdělení knihoven .....	13
Tab. 1.2	Neinvestiční příspěvky od MČ Praha .....	23
Tab. 1.3	Neinvestiční příspěvky pro rok 2018 .....	24
Tab. 3.1	Návštěvnost poboček MKP .....	32
Tab. 3.2	Uživatelé MKP .....	32
Tab. 3.3	Využití služeb oddělení – občan ČR s věkem do 15 let včetně .....	33
Tab. 3.4	Využití služeb oddělení – ženy, občanky, ČR s věkem od 15 let .....	33
Tab. 3.5	Důvod návštěvy MKP - občan ČR s věkem do 15 let včetně .....	34
Tab. 3.6	Důvod návštěvy MKP – ženy, občanky ČR s věkem od 15 let .....	34
Tab. 3.7	Využití služeb – oddělení MKP .....	35
Tab. 3.8	Využití služeb MKP .....	36
Tab. 3.9	Četnost využívání služeb v MKP .....	37
Tab. 3.10	Současná pracovní doba pobočky MKP – Břevnov .....	38
Tab. 3.11	Důvod návštěvy MKP .....	42

## Seznam zkratek

č.	číslo
ČR	Česká republika
hl. m. Praha	Hlavní město Praha
IFLA	The International Federation of Library Associations and Institutions
KTN	Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana
MKP	Městská knihovna v Praze
MVS	meziknihovní výpůjční služba
MZK	Moravská zemská knihovna v Brně
NK	Národní knihovna České republiky
OP	Operační program
OP PPR	Operační program Praha – pól růstu ČR
ORNK	Odbor regionální a národnostní kultury Ministerstva kultury ČR
OSN	Organizace spojených národů/United Nations
RHMP	Rada Hlavního Města Praha
UNESCO	Organizace OSN pro vzdělání, vědu a kulturu
VISK	Veřejné informační služby knihoven
ZUŠ	základní umělecká škola

## **Seznam příloh**

Příloha A      Dotazníkové šetření

**Dotazníkové šetření**

**Vážení respondenti,**

**dovoluji si Vás oslovit a požádat Vás o spolupráci.**

**Jmenuji se Jan Zlesák, jsem studentem 3. ročníku bakalářského studia na Vysoké škole logistiky o.p.s. v Přerově a studuji obor Logistika služeb.**

**Chtěl bych Vás požádat o vyplnění krátkého dotazníku, který bude zpracován a použit jako podklad pro mou bakalářskou práci.**

**Všechny údaje budou zpracovány anonymně a budou použity pouze pro účely mé bakalářské práce.**

**Děkuji Vám za vstřícnost, ochotu, čas a spolupráci.**

---

**1) Jste:**

- a) Žena
- b) Muž

**2) Uživatelé MěK Praha:**

- a) občan ČR s věkem do 15 let (včetně)
- b) občan ČR s věkem od 15 let
- c) občan EU
- d) občan mimo EU
- e) právnická osoba (instituce)

**3) Využívám služby pobočky MĚK Praha**

uved'te pobočku/y

.....

**4) Využívám služby oddělení MĚK Praha (možnost vybrat více variant)**

- a) artotéka.
- b) čítárna.
- c) divadelní.
- d) hudební.
- e) informační středisko.
- f) fonotéka.
- g) oddělení pro děti a mládež.
- h) pragensia.
- i) poslechová místa.
- j) studovna.

**5) Proč jste uživatelem/kou MĚK Praha? (možnost vybrat více variant)**

- a) finanční a prostorová úspora za knihy, audionahrávky, obrazy apod.
- b) hledání sociálního kontaktu – mezilidský kontakt, komunikace
- c) jsem student VŠ – studium, psaní odborných textů apod.
- d) jsem žák SŠ – studium, povinná četba apod.
- e) jsem žák ZŠ – studium, povinná četba apod.
- f) z důvodu poskytování volnočasových aktivit (program pro děti, přednášky apod.)
- g) zájem o četbu (knihy, e-knihy, periodika).
- h) zájem o hudbu.
- i) zájem o výtvarné umění.
- j) jiný důvod – uveďte.

.....

.....

**6) Ze služeb nabízených MěK Praha využívám (možnost vybrat více variant)**

a) meziknihovní výpůjční službu (MVS).

b) poskytování informací – uveďte jaké

.....  
.....

c) přednášky, tematické aktivity, hry, volnočasové aktivity – uveďte jaké

.....  
.....

d) půjčování audionahrávek.

e) půjčování e-knih.

f) půjčování knih.

g) půjčování obrazů.

h) půjčování periodik (noviny, časopisy, sborníky).

i) reprografické služby (tisk, kopírování, sken).

j) veřejný internet.

k) jiná služba – uveďte.

.....

**7) Jak často využíváte služby MěK Praha?**

a) Denně, obden (3x za týden a častěji).

b) 1x za týden.

c) 1x za dva týdny.

d) 1x měsíčně.

e) 1x za dva měsíce.

f) 1x za čtvrt roku.

g) Jiná periodicita – uveďte četnost návštěv MěK Praha (cca x návštěv za období y).

.....

**8) Vyhovuje Vám provozní doba pobočky MěK Praha, kterou navštěvujete?**

- a) Ano.
- b) Ne – uveďte návrh změny.

.....

**9) Jste spokojeni s personálem pobočky MěK Praha, kterou navštěvujete?  
(Odbornost, informovanost, kvalifikovanost personálu, přístup k uživateli apod.)**

- a) Ano.
- b) Ne – uveďte proč.

.....

**10) Poskytuje podle Vás personál pobočky MěK Praha, kterou navštěvujete,  
komplexní služby, které potřebujete?**

- a) Ano.
- b) Ne – uveďte proč.

.....

**11) Jste spokojeni s nabídkou poskytovaných služeb MěK Praha?**

- a) Ano.
- b) Ne – uveďte proč.

.....

.....

**12) Jaké další služby by mohla MěK Praha podle Vás poskytovat?**

.....

.....

.....

.....



<b>Autor/ka</b>	<b>Jan Zlesák</b>
<b>Název BP</b>	<b>Městská knihovna a její úloha v rozvoji služeb</b>
<b>Studijní obor</b>	<b>LOS</b>
<b>Rok obhajoby BP</b>	<b>2020</b>
<b>Počet stran</b>	40
<b>Počet příloh</b>	1
<b>Vedoucí BP</b>	<b>Mgr. Irena Kalupová</b>
<b>Anotace</b>	Bakalářská práce se zabývá rozsahem a kvalitou poskytovaných kulturních, informačních a knihovních služeb. Seznamuje s chodem Městské knihovny Praha (MKP) a službami, které jsou poskytovány široké veřejnosti. Tyto procesy se řídí příslušnou legislativou, zejména pak knihovním zákonem. Prostřednictvím dotazníkového šetření je zjištěno, jaké služby poskytuje jedna pobočka MKP, v jakém rozsahu a kvalitě. Na základě zjištěných dat jsou navržena možná zlepšení.
<b>Klíčová slova</b>	informace, informační služby, knihovna, kulturní služby, městská knihovna, Městská knihovna Praha
<b>Místo uložení</b>	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
<b>Signatura</b>	