

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Bakalářská práce

Anna Landrgottová

Role knihoven při překonávání digitální exkluze dlouhodobě nezaměstnaných

The Role of Libraries in Overcoming Digital Exclusion of the Long-Time
Unemployed

Praha 2021

Vedoucí práce: PhDr. Helena Lipková, Ph.D.

Tímto bych také ráda poděkovala své vedoucí bakalářské práce PhDr. Heleně Lipkové, Ph.D., a všem pracovníkům knihoven, kteří byli ochotní se mnou spolupracovat při rozhovorech.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci „Role knihoven při překonávání digitální exkluze dlouhodobě nezaměstnaných“ vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 14. prosince 2021

.....

Anna Landrgottová

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce řeší téma role knihoven při překonávání digitální exkluze dlouhodobě nezaměstnaných. Cílem práce je zjištění, jaké je informační chování dlouhodobě nezaměstnaných občanů v knihovnách a služeb, které jsou pro ně specificky dělány.

Práce obsahuje teoretickou část, která zahrnuje rozbor definic spojených s tématem a jejich zasazení do širšího kontextu a komentovanou rešerší literatury spojené s tématem. Praktická část práce zahrnuje kvalitativní výzkum provedený pomocí polostrukturovaných rozhovorů vedených se třemi pracovníci krajských knihoven. Vybranými krajskými knihovnami jsou Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem, Krajská knihovna Karlovy Vary a Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě. Tyto knihovny byly vybrány specificky pro socio-ekonomickou situaci v krajích, v nichž sídlí.

Závěrem bylo zjištěno, že žádná z krajských knihoven se v tento okamžik specificky nezaměstnaným čtenářům nevěnuje a ani pro ně nenabízí žádné služby, ale dvě ze tří knihoven, Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem a Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě by se v budoucnu chtěly nezaměstnanými čtenáři zabývat a vytvořit pro ně i určité specifické služby.

Klíčová slova:

digitální exkluze, dospělí, celoživotní vzdělávání, vzdělávání dospělých, nezaměstnanost, dlouhodobá nezaměstnanost, znevýhodnění, knihovna

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the role of libraries in overcoming the digital exclusion of the long-term unemployed. The objective of the work is to uncover what is the information behaviour of long-term unemployed citizens in libraries and to reveal the services that are specifically designed for them.

The bachelor thesis includes a theoretical part, which contains an analysis of definitions related to the topic and their placement in a broader context, and an annotated search of literature related to the topic. The practical part involves qualitative research carried out in the form of semi-structured interviews with three employees of regional libraries. The selected regional libraries were the North Bohemian Research Library in Ústí nad Labem, the Regional Library in Karlovy Vary and the Moravian-Silesian Scientific Library in Ostrava. These libraries were selected specifically for the socio-economic situation in the regions in which they are located.

In conclusion, it was found that none of the regional libraries currently deals specifically with unemployed readers and does not offer any explicit services for them, but two out of three libraries, the North Bohemian Research Library and the Moravian-Silesian Scientific Library, would like to deal with unemployed readers more deeply and create certain specific services for them in the future.

Keywords:

digital exclusion, adults, lifelong learning, adult learning, unemployment, long-term unemployment, disadvantage, library

OBSAH

PŘEDMLUVA	8
ÚVOD.....	9
1 TEORETICKÁ ČÁST	10
1.1 DEFINICE.....	10
1.1.1 <i>Nezaměstnanost</i>	<i>10</i>
1.1.2 <i>Specifika skupiny dlouhodobě nezaměstnaných</i>	<i>12</i>
1.1.3 <i>Statistiky, vývoj, současný stav v ČR – Nezaměstnanost</i>	<i>14</i>
1.1.4 <i>Digitální propast.....</i>	<i>20</i>
1.1.5 <i>Digitální exkluze</i>	<i>22</i>
1.1.6 <i>Vzdělávání dospělých.....</i>	<i>22</i>
1.2 ROLE KNIHOVEN V INFORMAČNÍ SPOLEČNOSTI	24
1.2.1 <i>Komunitní role knihoven.....</i>	<i>24</i>
1.2.2 <i>Knihovny a jejich role ve vzdělávacím procesu.....</i>	<i>26</i>
1.3 LITERÁRNÍ REŠERŠE	28
1.3.1 <i>Příklady praxe ze zahraničí</i>	<i>35</i>
1.4 SLUŽBY KNIHOVEN VE VZTAHU K DLOUHODOBĚ NEZAMĚSTNANÝM.....	32
1.4.1 <i>Informační potřeby nezaměstnaných</i>	<i>32</i>
1.4.2 <i>Partneři při zajišťování služeb pro dlouhodobé nezaměstnané.....</i>	<i>32</i>
1.4.3 <i>Stávající stav služeb knihoven v ČR.....</i>	<i>Chyba! Záložka není definována.</i>
1.5 SHRUTÍ.....	44
2 PRAKTICKÁ ČÁST.....	45
2.1 CÍL VÝZKUMU	45
2.2 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	45
2.2.1 <i>Kvalitativní výzkum.....</i>	<i>45</i>
2.2.2 <i>Polostrukturovaný rozhovor</i>	<i>46</i>
2.3 ROZHOVORY	46
2.3.1 <i>Struktura rozhovorů.....</i>	<i>46</i>
3 VÝSLEDKY	48
3.1 VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ.....	48

3.2	SHRnutí VÝSLEDKŮ	51
3.3	NÁVRH NA ZLEPŠENÍ SLUŽEB PRO DANÉ KNIHOVNY.....	52
	ZÁVĚR	54
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	55
	SEZNAM TABULEK A GRAFŮ.....	66
	SEZNAM ZKRATEK	67

PŘEDMLUVA

K výběru tohoto tématu mě vedlo několik důvodů. Asi největším z nich byla situace v kraji, ve kterém žiji – Karlovarském kraji. V Karlovarském kraji jsou vzhledem ke končící důlní činnosti a nynější situaci s covid-19 postižena největší odvětví, tedy lázeňství, turismus a také průmysl. Tím se zvyšuje a bude zvyšovat počet nezaměstnaných a tím i jejich informační potřeby, a to je téma, na které by se mohly knihovny zaměřit. Práce se čtenářkou skupinou nezaměstnaných je obecně velmi neprozkoumaným tématem, což je další důvod, proč mě tato problematika zajímá. Specificky byly krajské knihovny vybrány kvůli jejich regionálním funkcím, a tím i kvůli jejich vlivu na knihovny pod ně spadající.

Bakalářská práce byla vypracována podle pravidel a metodických pokynů pro zpracování a odevzdání závěrečných prací Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Použité zdroje jsou citovány v souladu s mezinárodní normou ISO 690. V textu je použito citování pomocí průběžných poznámek dle harvardského stylu, abecedně řazený seznam použitých zdrojů je připojen na konci bakalářské práce. Vlastní text (od úvodu až po závěr včetně) obsahuje 89 612 znaků, 49,5 normostran.

ÚVOD

Tato bakalářská práce se zabývá informačním chováním dlouhodobě nezaměstnaných občanů v knihovnách a služeb, které jsou specificky pro ně poskytovány. Práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou, přičemž se obě budou doplňovat a odkazovat na sebe. Teoretická část práce se zabývá charakteristikou vybraných pojmů a jejich zařazením do tématu. A hlavně strukturou tématu, jeho kontextem a stavem výzkumu i praxe v této oblasti.

Praktická část zkoumá, jak vnímají informační potřeby této cílové skupiny vybrané knihovny krajů s největší nezaměstnaností, pokud a jaké pro ně designují služby, zda při těchto službách spolupracují i s nějakými institucemi (tj. státní správou, samosprávou, komerční sférou atd.). Součástí je také výzkum, zda jsou knihovny flexibilní v těchto službách, jestli se přizpůsobují hospodářské situaci či zda jsou si tyto služby využívány. Další částí výzkumu je i to, jaké služby knihoven mají dopad na situaci nezaměstnaných, zda existuje na tyto služby od cílové skupiny zpětná vazba a pokud ano, mají-li na jejich situaci reálný dopad. V závěru této části práce je uvedeno vyhodnocení stávající nabídky služeb pro danou cílovou skupinu a návrh možného zlepšení.

Získání odpovědí na tyto otázky bylo dosaženo pomocí kvalitativního výzkumu, který byl realizován formou polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky vybraných knihoven. Tento kvalitativní výzkum byl realizován s pomocí krajských knihoven v krajích zatížených vyšší mírou nezaměstnanosti, tj. Krajská knihovna Karlovy Vary, Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě a Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem.

V závěru bakalářské práce byly knihovny porovnány, byly učiněny závěry o nynějším stavu a o budoucím směřování těchto specifických služeb a potřeb uživatelů. Také bylo vypracováno doporučení pro knihovny, které by chtěly služby pro nezaměstnané rozšířit, či nějaké vytvořit.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Definice

1.1.1 Nezaměstnanost

Nezaměstnanost je negativní ekonomický jev, při kterém jedinec přišel o práci. Metodika VŠPS (Výběrové šetření pracovních sil) Českého statistického úřadu (ČSÚ) říká: „*Za nezaměstnané se podle mezinárodně srovnatelné metodiky považují všechny osoby patnáctileté a starší, obvykle bydlící na sledovaném území, které v průběhu referenčního týdne souběžně splňovaly 3 podmínky ILO (International Labor Organisation):*

- *nebyly zaměstnané,*
- *byly připraveny k nástupu do práce, tj., během referenčního období byly k dispozici okamžitě nebo nejpozději do 14 dnů pro výkon placeného zaměstnání nebo sebezaměstnání,*
- *v průběhu posledních 4 týdnů hledaly aktivně práci (prostřednictvím úřadu práce nebo soukromé zprostředkovatelny práce, přímo v podnicích, využíváním inzerce, podnikáním kroků pro založení vlastní firmy, podáním žádosti o pracovní povolení a licence nebo jiným způsobem).*

Mezi nezaměstnané patří i osoby, které nehledají práci, protože ji již našly a jsou schopny ji nastoupit nejpozději do 14 dnů.“ (ČSÚ, 2020a).

Nezaměstnanost lze také definovat jako „*jev, kdy lidé, kteří mají předpoklady pracovat a pracovat chtějí, nemohou práci najít. Statisticky a administrativně jsou však mezi nezaměstnanými zařazeni i ti, kteří sice pracovat mohou, ale nechtějí a zneužívají slabiny a mezer existujícího systému regulace zaměstnanosti“ (Nový, Surynek, 2002).*

Nezaměstnanost může nabývat mnoha forem. Podle knihy O. Knolla (1993) *Druhy nezaměstnanosti a příčiny jejich vzniku* se dá nezaměstnanost dělit na:

Podle příčiny vzniku

- **Cyklická (konjunkturální)** – vyvolána a odstraněna cyklickými změnami hospodářskými aktivitami v makroekonomickém rozměru, je možné ji upravovat zkrácením týdenního pracovního času, a tím „*rovnoměrným rozložením*“ nezaměstnanosti při recesivních jevech.

- Sezonní – nezaměstnanost závislá na různých vnějších faktorech (diskontinuita ve stavebnictví v zimní sezóně, výkyvy institucionální [vánoční a velikonoční svátky] nebo střídání ročních období).
- Frikční – osoba se sama vzdává zaměstnání (hledá místo s lepšími podmínkami, lepší plat, větší šance na kariérní postup atd.), je to nutná podmínka pro optimální alokaci pracovních sil.
- Strukturální – vzniká vždy, když nabídka určitého druhu práce je vyšší než poptávka, indikátorem strukturální nezaměstnanosti je vysoký počet neobsazených volných pracovních míst a vysoký počet nezaměstnaných.

Podle dobrovolnosti

- Dobrovolná – osoba buď přechodně, nebo dlouhodobě zůstává z různých důvodů nezaměstnaná.
- Nedobrovolná – následek nedobrovolného propuštění, např. s příchodem recese, hromadného propouštění atd.

Podle doby trvání

- Krátkodobá – kratší než 12 měsíců, patří mezi sem např. frikční či sezonní nezaměstnanost, tedy nezaměstnanosti s vyhlídkou rychlého znovuzaměstnání.
- Dlouhodobá – nezaměstnanost delší než 12 měsíců (podrobněji je rozpracována v další podkapitole).

Za příčiny nezaměstnanosti se nejčastěji považují např. technický rozvoj, vysoká porodnost (tj. vysoký přírůstek obyvatelstva), vysoká zadluženost a likvidace drobných podnikatelů, nízká akumulace kapitálu (a tudíž i malá investice do rozšiřování výroby) a dosažený stupeň ekonomické prosperity (Nový, Surynek, 2002).

1.1.1.1 Dlouhodobá nezaměstnanost

Dlouhodobou nezaměstnanost je možné definovat a dále rozdělit jako dlouhodobou nezaměstnanost trvající více než 12 měsíců a velmi dlouhou nezaměstnanost – více než 24 měsíců (Kux, 2002).

Také je možné ji dále specifikovat podle ILO (2016): *„Dlouhodobá nezaměstnanost zjevně souvisí s osobními charakteristikami nezaměstnaného a často zasahuje starší nebo nekvalifikované pracovníky, a ty, kteří ztratili svoji práci kvůli nadbytečnosti. Vysoká míra dlouhodobé nezaměstnanosti, tudíž ukazuje vážné problémy s nezaměstnaností pro jisté skupiny*

na trhu práce a často neúspěch v tvorbě pracovních míst. Naopak vyšší procento krátkodobě nezaměstnaných značí větší úspěch v tvorbě pracovních míst a početnější fluktuaci a mobilitu na trhu práce.“

Dlouhodobá nezaměstnanost působí jak na jednotlivce, tak na společnost. Pro jednotlivce může znamenat snížení životní úrovně, ztrátu pracovních návyků, pasivitu, závislost, chudobu, zhoršené fyzické i psychické zdraví, neschopnost postarat se o své děti atd. Dopad na společnost se může projevit jako finanční zátěž státu, která vzniká při zajištění dlouhodobě nezaměstnaných, ale i sociálně disfunkčním chováním – alkoholismus, užívání drog, kriminalita, konflikty a násilí v rodině, jež mohou přispívat ke krizi legitimacy a k ohrožení stability sociálního a politického systému (Sirovátka, Řezníček, 1995).

1.1.2 Specifika skupiny dlouhodobě nezaměstnaných

Dlouhodobě nezaměstnaní jsou velmi specifickou skupinou; ztráta práce a poté i velké sociální a ekonomické změny jsou náročné a silně mění pozici člověka ve společnosti. Podle knihy *Problém dlouhodobé nezaměstnanosti: praxe a východiska* (Plesník, Richterová, Quisová, 2006) se dá nezaměstnanost dělit na tři fáze:

1. Počáteční fáze nezaměstnanosti – fáze aktivní

V počáteční fázi je většina lidí aktivní a pozitivně nahlíží na možnost najít si práci, také práci stále aktivně hledají. Aktivní hledači práce se dělí na ty, kteří práci aktivně hledají, a ty, jež přenechávají aktivitu hledání na úřad práce. Z neúspěchu je nezaměstnaný zklamaný a vystresovaný. I z tohoto důvodu nastává fáze druhá.

2. Druhá fáze nezaměstnanosti – období zklamání

Každý člověk má nějakou psychickou odolnost, která je dlouhodobým neúspěchem silně narušována. Nastává fáze zklamání, úzkosti a deprese. Tato fáze obvykle nastává mezi 6. až 12. měsícem nezaměstnanosti. Po 12 měsících nastává dlouhodobá nezaměstnanost.

Její důsledky jsou mnohé. Snížení životní úrovně znamená značné snížení objemu financí, není již možné udržet předchozí úroveň spotřeby. Člověk může, při snaze si úroveň udržet, spadnout do dluhové pasti, a v extrémním případě může i přijít o své bydlení. Změna vnímání času je pro nezaměstnané dalším výrazným rysem; při ztrátě zaměstnání přichází pojem „volný čas“ o smysl a nezaměstnaní často zapadají do stereotypnosti a ztrácejí podněty k cílevědomé činnosti.

Se ztrátou zaměstnání také souvisí ztráta společenského kontaktu a sociální izolace. Nezaměstnaní se straní zaměstnaných kvůli pocitu studu, ale straní se i nezaměstnaných, kteří

na ně působí depresivně. Na to je navázána i ztráta statusu, kdy člověk „padá na méněcenný status nezaměstnaného“. S tím vším souvisí zátěž rodinných vztahů, člověk ztrácí status, snižuje se životní úroveň rodiny a také dochází k partnerským neshodám.

Rovněž může docházet ke zhoršení zdravotního stavu, k různým neurotickým potížím – úzkosti, bolesti hlavy, nespavost, žaludeční potíže. Nezaměstnanost jako stresor může vést i k fyziologickým reakcím vyvolávajícím psychosomatické poruchy.

Tím vším dochází i ke ztrátě zájmu o život společnosti. Nezaměstnanost je společností brána jako negativní jev. Dlouhodobě nezaměstnaný nikam nepatří a pro společnost „ztrácí“ svou hodnotu. Dlouhodobě nezaměstnaný se s tímto pohledem nemůže ztotožnit a nastávají u něj negativistické tendence vůči společnosti. Člověk ztrácí zájem o život a hodnoty společnosti. Rovněž ztrácí zájem o participaci na cílech společnosti.

3. Třetí fáze nezaměstnanosti – období pasivity

Nezaměstnaný se spíše zaměřuje na eliminování stresových podnětů a na udržení psychické rovnováhy. Dlouhodobě nezaměstnaný si v tomto období volí jednu z životních strategií, jak se vyrovnávat s dlouhodobou nezaměstnaností. Tyto strategie lze označit za kultury nezaměstnaných.

V rovnostářské kultuře se lidé vyznačují tradičním postojem k práci. Život bez práce pro ně představuje velký problém, práci si proto hledají a jsou ji ochotni přijmout i za horších podmínek. Ztráta práce je pro ně ztrátou nezávislosti, kterou vnímají jako svoje právo. Do rovnostářské kultury patří konformisté a ritualisté. Konformisté se snaží společensky přijatelnými prostředky získat zaměstnání, a to pomocí úřadu práce, zájmu o vzdělávací a rekvalifikační kurzy. Ritualisté jsou modifikací konformistů, vzdávají se naděje na vyšší úroveň spotřeby, avšak stále jsou ve spojení s rolí, která se od nezaměstnaných očekává. Dodržují veškeré rituály spojené s hledáním práce, zejména docházení na úřad práce.

Příslušníci fatalistické kultury vnímají sociální řád jako něco, co je zcela mimo jejich kontrolu. Jsou absolutně závislí na systému sociálních podpor nebo na charitativních organizacích. Jsou pasivní, rezignovaní, nevyhledávají zaměstnání a nezřídka zneužívají alkohol a drogy.

Individualistická kultura oponuje hlavnímu proudu společnosti. Je charakterizována oportunistickou etikou, kdy na jedné straně jsou individualisté vůči normální kultuře rezistentní, a na druhé straně se jí snaží maximálně využívat. Příslušníci neberou práci jako samostatnou hodnotu, ale pouze jako prostředek pro získání určité úrovně spotřeby. Nejsou vytaveni

sociálnímu tlaku kladenému na nezaměstnané a kladou důraz na svobodu a volný čas. Individualistická kultura dělí jedince na podnikavé, kalkuluující a autonomní.

Podnikaví jedinci si stále snaží najít zaměstnání regulárními kanály, ale přitom si vydělávají i mimo oficiální trh práce. Kalkuluující se snaží svou úroveň udržet pomocí různých sociálních podpor a jiných alternativních zdrojů příjmů. O zaměstnání nestojí anebo ho odkládají. Autonomní osoby se vyznačují velkým odklonem od hlavního proudu společnosti. Cení si nezávislosti a nekonzumního způsobu života. Zaměstnání nehledají a potřeby přizpůsobují svým možnostem. K této kultuře patří lidé věnující se dobrovolné práci, studiu, nekonformní osoby žijící v komunitách nebo s bezdomovci atd... (Plesník, Richterová, Quisová, 2006). Překryvu bezdomovectví a dlouhodobé nezaměstnanosti se bude věnovat další podkapitola.

Překryv s bezdomovectvím

Bezdomovci jsou v kulturách nezaměstnaných, podle Plesníka, Richterové a Quisové (2006), součástí autonomní kultury. Jak na nezaměstnanost, tak na bezdomovectví je nahlíženo jako na negativní jev většinovou společností: *„Bezdomovectví s sebou nese sociální vyloučení, kdy jedinec nezapadá do společnosti a je jí odmítán. Takový postoj společnosti se podílí na vzniku bezdomovectví a brání další možné pomoci. Bezdomovec není schopný bez společnosti přežít, je na ní do jisté míry závislý“* (Zoufalá, 2013).

Autonomní osoby a bezdomovci mohou mít stejné životní postoje, jako je například ztráta zájmu o participaci, ztráta zájmu o hodnoty, přehlížení společnosti (Plesník, Richterová, Quisová, 2006). Snížení či nízká úroveň životní úroveň je faktor, který může ovlivňovat přístup této skupiny k informacím (MPSV, 2015).

Při dlouhodobé nezaměstnanosti je možné spadnout do bezdomovectví vlivem zadlužování, alkoholismu, užívání drog, kriminality, konfliktů a násilí v rodině atd. (Sirovátko, Řezníček, 1995).

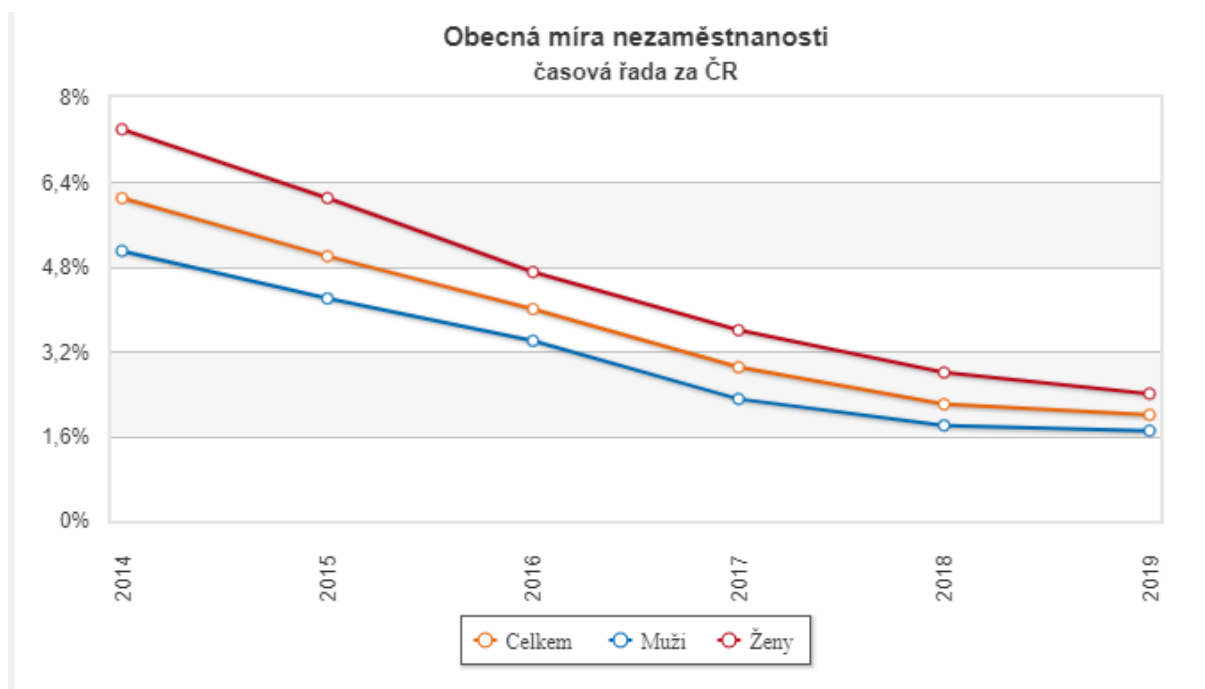
1.1.3 Statistiky, vývoj, současný stav v ČR – Nezaměstnanost

Pro dosažení účelů této práce byly vybrány statistiky Českého statistického úřadu zabývající se nezaměstnaností jak podle krajů, tak i podle vzdělanosti, a to dokonce i na celostátní úrovni. Dále pak byly shromážděny grafy a tabulky vypovídající o nezaměstnanosti, o podílu nezaměstnaných v krajích a o uchazečích o zaměstnání. Byla využita nejnovější možná data, což u některých případů představuje i rok 2019. U dat, u kterých to bylo možné, byla použita data za květen 2021, tedy za období, kdy byla tato práce psána.

1.1.3.1 Obecná nezaměstnanost

Pro obecnou míru nezaměstnanosti a její trend lze použít graf 1, ve kterém jsou obsažena data do roku 2019. Nelze v něm tudíž pozorovat změny, které s sebou přinesla pandemie covid-19. Jak lze vidět v grafu 1, obecná míra nezaměstnanosti – časová řada za ČR – klesla z celkových 6,1 % (muži 5,1 % a ženy 7,4 %) z roku 2014 na celková 2 % (muži 1,7 % a ženy 2,4 %) za rok 2019.

Graf 1: Obecná míra nezaměstnanosti – časová řada za ČR



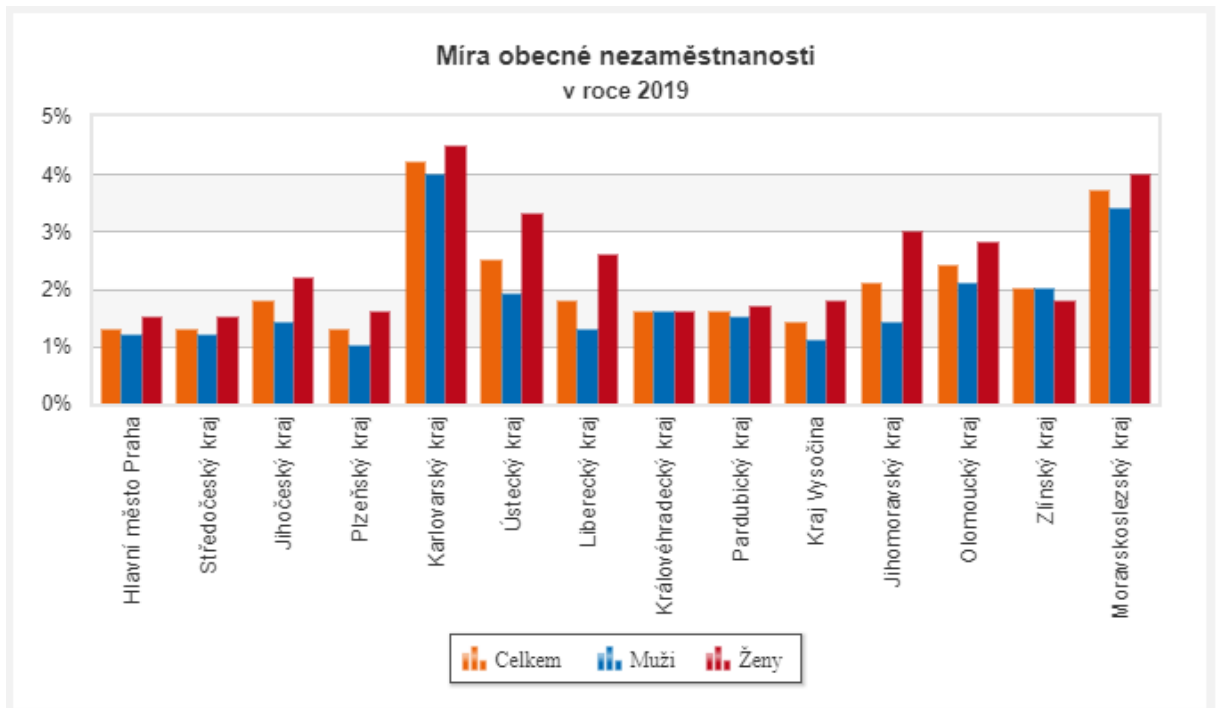
Zdroj: ČSÚ (2020b)

Tento trend s největší pravděpodobností nadále nebude pokračovat, což lze již nyní zpozorovat v grafu 3, kde nejnižších hodnot podílu nezaměstnaných osob na počet obyvatel (zhotoveno 30. 4. 2021) dosahují kraje **Pardubický** (2,8 %), **Královéhradecký** (3,1 %) a **Jihočeský** (3,2 %). Ty podle údajů z grafu 2, o míře obecné nezaměstnanosti v roce 2019, (kraje) dosahovaly pouze – v **Pardubickém** 1,6 % (muži 1,5 % a ženy 1,7 %), **Královéhradeckém** 1,6 % (muži 1,6 % a ženy taktéž 1,6 %) a v **Jihočeském** 1,8 % (muži 1,4 % a ženy 2,2 %).

Z druhé strany jsou na tom dle grafu 3 nejhůře, co se týče nezaměstnanosti, kraje **Moravskoslezský** (5,8 %), **Karlovarský** (6 %) a **Ústecký** (6 %). V roce 2019 měly procentuálně taktéž nižší nezaměstnanost – v **Moravskoslezském** kraji byla 3,7 % (muži 3,4 % a ženy 4 %), **Karlovarský** kraj měl nezaměstnanost 4,2 % (muži 4 % a ženy 4,5 %) a **Ústecký** kraj 2,5 % (muži 1,3 % a ženy 3,3 %). Z tabulek lze vidět, že kraje s nejvyšší nezaměstnaností jsou ty, které se zaměřují nebo se zaměřovaly především na důlní činnost. S tímto růstem by se

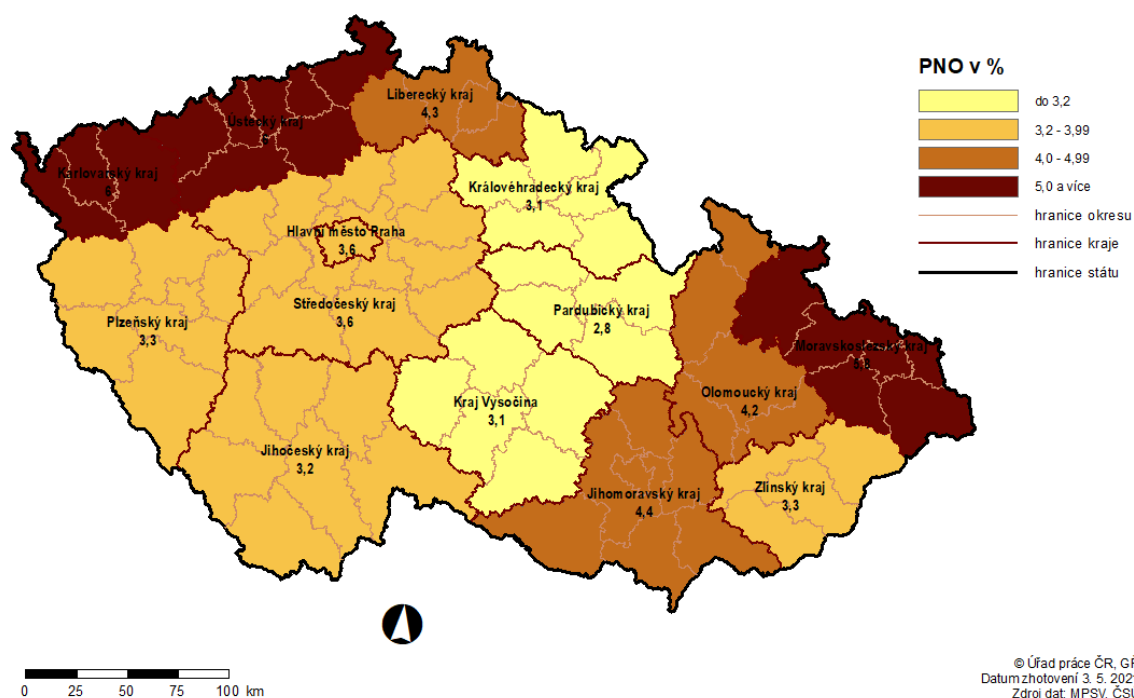
na programy pro nezaměstnané měly zaměřit nevládní i vládní, organizace, ke kterým lze přiřadit i knihovny.

Graf 2: Míra obecné nezaměstnanosti v krajích (rok 2019)



Zdroj: ČSÚ (2020c)

Graf 3: Podíl nezaměstnaných osob (PNO) na počtu obyvatel v krajích ČR (k 30. 4. 2021)



Zdroj: MPSV (2021)

1.1.3.2 Struktura nezaměstnaných

Ve struktuře lze do roku 2019 (graf 4) vidět klesající tendenci, což se rokem 2020 změnilo, když znovu nastal mírný nárůst nezaměstnanosti. V roce 2019 bylo dohromady na úřadu práce evidováno 215 532 uchazečů o práci (tab. 1), roce 2020 to již bylo 291 977 uchazečů, což je nárůst o 76 445 uchazečů.

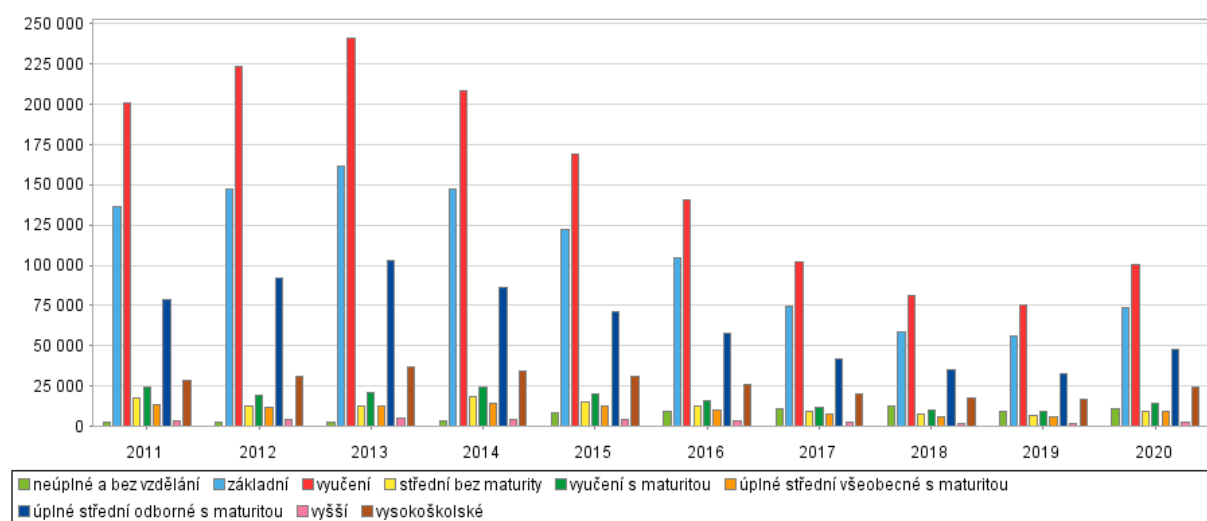
Z tabulky 1 je zřejmé, že v letech 2019 a 2020 byl nejvyšší počet nezaměstnaných, co se týče vzdělání, **vyučených** (75 590 za rok 2019 / 100 172 za rok 2020), lidé s **vyšším vzděláním** nezaměstnaností trpěli nejméně (těch bylo 1871 v roce 2019 a 2 707 v roce 2020). Ve struktuře podle věkových skupin byla v obou letech nejvíce zasažena skupina **55–59 let** (30 810 za rok 2019 / 40 014 za rok 2020) a nejméně skupina ve věku **65 a více** (1 815 za rok 2019/ 2 703 za rok 2020).

Dle kritéria délky nezaměstnanosti bylo nejvíce osob v roce 2019 ve skupině do **3 měsíců** – 94 024. To značí zdravou ekonomiku, kdy majoritní část osob se nachází v sezónní či frikční nezaměstnanosti a mají tedy dobré vyhlídky pro získání nové práce do 12 měsíců (Knoll, 1993). Toto číslo se mírně zvedlo v roce 2020, a to na 92 627. Dle kritéria délky nezaměstnanosti jsou pro tuto práci nejzajímavější tyto údaje – délka nezaměstnanosti delší **než 12 měsíců až do 24 měsíců** a délka nezaměstnanosti delší **než 24 měsíců**, tedy dlouhodobá a velmi dlouhodobá

nezaměstnanost (Kux, 2002). **Dlouhodobě nezaměstnaných** osob v roce 2019 bylo 18 124 a **velmi dlouhodobě nezaměstnaných** bylo 26 704. V roce 2020 lze v tab. 1 nalézt poměrně velký nárůst **dlouhodobě nezaměstnaných** z předešlých 18 124 na 38 834. U **velmi dlouhodobě nezaměstnaných** také nastal nárůst, i když ne tak velký, z 26 704 na 29 914.

Z porovnání je zřejmé, že práci pro informační potřeby dlouhodobě nezaměstnaných by se knihovny a další organizace měly zaměřovat především na osoby starší 50 let, s maturitním a nižším vzděláním, v pohraničních a periferních obcích.

Graf 4: Struktura uchazečů o zaměstnání v evidenci úřadu práce podle vzdělání (k 31. 12.)



Zdroj: ČSÚ (2021a)

Tabulka 1: Struktura uchazečů o zaměstnání v evidenci úřadu práce – podle vzdělání, věku a délky nezaměstnanosti (k 31. 12.)

	2019	2020
Uchazeči o zaměstnání v evidenci úřadu práce celkem	215 532	291 977
Nejvyšší dosažené vzdělání:		
neúplné a bez vzdělání	9 366	11 049
základní	55 866	73 327
vyučení	75 590	100 172
střední bez maturity	7 004	9 489
vyučení s maturitou	9 641	14 166
úplné střední všeobecné s maturitou	6 006	8 975
úplné střední odborné s maturitou	32 994	48 094
vyšší	1 871	2 707
vysokoškolské	17 194	23 998
Věkové skupiny:		
do 19 let	8 364	11 144
20–24 let	17 302	24 803
25–29 let	21 290	28 162
30–34 let	20 588	28 977
35–39 let	21 494	30 323
40–44 let	25 210	34 355
45–49 let	23 891	33 714
50–54 let	25 012	32 499
55–59 let	30 810	40 014
60–64 let	19 756	25 283
65 a více let	1 815	2 703
Délka nezaměstnanosti:		
do 3 měsíců	94 024	92 627
více než 3 měsíce až 6 měsíců	44 146	65 004
více než 6 měsíců až 9 měsíců	19 964	37 299
více než 9 měsíců až 12 měsíců	12 570	28 299
více než 12 měsíců až 24 měsíců	18 124	38 834
více než 24 měsíců	26 704	29 914

Zdroj: ČSÚ (2021b)

1.1.4 Digitální propast

Digitální propast znamená exkluzi participace ze všech aspektů společnosti – z práce, vzdělání, trhu, komunity, občanského zapojení, politiky a kultury. Jsou především ovlivňovány schopnosti a dovednosti zasaženého jedince, kdy nemůže rozvíjet jak ostatní dovednosti pomocí digitální technologie, tak i dovednosti přímo týkající se digitální technologie. Jedním z hlavních aspektů je tudíž nerovnost. (Van Dijk, 2020).

Digitální propast (angl. digital divide) lze vymezit a rozdělit podle definice z knihy *The Digital Divide* (Van Dijk, 2020), v níž je použita také část definice z článku Martina Hilberta (2011), takto:

- *„Všeobecná*

Rozdělení na osoby, které mají přístup k digitálním médiím a používají je, a na ty, které k nim přístup nemají

- *Specifická*

KDO (jedinci vs. organizace/komunity vs. společnosti/země/regiony),

s KTERÝMI charakteristikami (jedinci: příjem, vzdělání, věk, pohlaví; organizace: veřejné nebo soukromé vlastnictví, velikost, sektor; země: vyspělé nebo rozvojové, urbanizované nebo venkovské)

spojují

JAK (přístup, schopnosti, používání)

k JAKÝM typům technologie (počítač, internet, mobilní telefon, digitální TV)? (Hilbert, 2011)

- *Proces*

Rozdíly v přístupu k a používání čtyř fází i adaptování digitálních médií: motivace, fyzického přístupu, digitálních schopností a používání. “

Dříve se v rámci vnitřní skladby populace ne uživatelů uvádělo mezi hlavní příčiny digitální propasti rozdělení do skupin dle míry povědomí o ICT a dle zájmu pořídít si v blízké budoucnosti nějakou ICT technologii. Mezi nejohroženější skupiny patřili lidé s nižším vzděláním, s nižším příjmem, s vyšším věkem, ženy atd. (Lupač, 2015).

Pro nynější rozdělení „neživatelů“ lze podle Lupače (2015) vyčlenit více kategorií. Občasní, sporadictí a nepravidelní uživatelé jsou obdobnými kategoriemi. Občasní uživatelé alespoň jednou v minulosti přestali internet na delší dobu používat. Sporadictí uživatelé užívají jen

občas e-mail a podobné online služby. Nepravidelní uživatelé internet nepoužívají pravidelně. Důležitějšími skupinami v ideji digitální propasti jsou „vyhýbači“, odpadlíci a skutečně odpojení. „Vyhýbači“ nemají o možnost fyzického přístupu nouzi. Pociťují nedostatek času a obavu ze složitosti technologie. Odpadlíky spojuje krátká doba užívání, s čímž je spojena nižší úroveň dovedností, dále pozbytí fyzického přístupu, příliš složité ovládání technologie, nedostatek času, ztráta zájmu a příliš vysoká cena. Mezi skutečně odpojené se tradičně řadí lidé, kteří nikdy nepoužili internet. Patří sem výrazně více starších lidí, jedinci s nižším vzděláním, jedinci z domácností s nižšími příjmy.

Důvody lze shrnout jako: nedostatek peněz, nedostatek dovedností, nedostatek času, ale také nezáměr o ICT a pocit nepotřebnosti. Nedostatek peněz či materiálního vybavení je nejvýznamnějším důvodem v rozvojových zemích a v zemích s vyššími cenami za počítač a poplatky za připojení (Lupač, 2015).

Pro nezaměstnané podle Zukalové (2010) v článku *Dospělí na okraji informační společnosti: specifika překonávání digitální propasti* jsou překážkami negativní sebehodnocení a sebezpodceňování, v případě možnosti absolvování kurzu o ICT jde o negativní zkušenosti se vzdělávacími institucemi. Technologické bariéry a finanční bariéry lze překonat, pokud lidé očekávají z této rekonstrukce zdrojů benefit (Rabušicová, Rabušic, 2008).

Za následky lze pro jedince podle van Dijka (2020) považovat následky nerovnosti, příležitosti/adaptace a participace. Jedním z hlavních aspektů digitální propasti je nerovnost, která s rozvojem technologií zasahuje veškeré aspekty života.

Digitální propast především ovlivňuje schopnosti a dovednosti zasaženého jedince, kdy nemůže rozvíjet jak ostatní dovednosti pomocí digitální technologie, tak i dovednosti přímo týkající se digitální technologie. S tím přímo souvisí digitální gramotnost, kdy na rozdíl od čtenářské gramotnosti je nutné se naučit zcela novým dovednostem. Příležitost/adaptace značí to, že někteří lidé mají více příležitostí než jiní. Při exponenciálním vývoji digitálního média je zjevné, že zejména v rozvojových zemích lidé takřkajíc „nestíhají“ a digitální propast a exkluze se čím dál víc zvětšuje. Přístup a používání digitálního média je zásadnější než používání tištěných médií, rádia, televize a telefonu dohromady. ICT jsou všeobecně použitelné technologie. Na rozdíl od starších médií spojuje digitální médium jejich funkce do jednoho média (Van Dijk, 2020). Tímto je i digitální propast tak zvláštní a její zmenšování je tak důležité.

1.1.5 Digitální exkluze

Za jeden z největších následků digitální propasti lze považovat digitální exkluzi. Ti, co umějí pracovat s ICT a mají přístup k ICT, mají přístup ke zdrojům informací, k různým službám (komerčním i z veřejné správy) a k vědění (Rabušicová, Rabušic, 2008). To znamená, že nejnižší sociální třídy budou dále marginalizovány. Základní počítačové dovednosti se stávají nutností pro ekonomický a osobní úspěch, pro dobrou kariéru, ale i pro vzdělávací příležitosti, plný přístup k sociálním sítím a pro občanskou angažovanost (Norris, 2001). Tím se stává, že ti vyloučení z „e-society“ (e-společnosti) jsou poté vyloučeni i ze společnosti jako takové (Ragnedda, 2016).

Mezi tyto skupiny patří nezaměstnaní, u kterých potřeba zvýšit digitální gramotnost byla definována jako jeden z cílů „*Strategie digitální gramotnosti ČR na období 2015 až 2020*“ tak, aby byli schopni efektivně využívat digitální technologie a mohli se uplatnit na trhu práce (MPSV, 2015).

Je otázka, zda bude digitální exkluze vymýcena. Podle M. Ragnedda (2016) bude možná v budoucnu smazán problém s přístupností k ICT, ale rozdíly ve schopnostech, v motivaci, v digitálním kapitálu a kapacitách k získání výhod z využívání ICT budou zůstat. I když se v industrializovaných společnostech zdá, že se digitální nerovnost smazává, tak k úplnému využití potenciálu ICT je nutná určitá úroveň digitálního kapitálu. Digitální kapitál je akumulace digitálních dovedností a digitálních technologií (Leguina, Downey, 2021).

Při tvorbě digitálního kapitálu: „*Záleží na charakteristice používané technologie a na charakteristice sociálního, ekonomického, osobního, kulturního a politického kapitálu občanů/uživatelů. Takto digitální kapitál vytváří nerovnosti, které v některých případech zrcadlí sociální, kulturní, ekonomické a politické nerovnosti, které již v naší společnosti byly před rozvojem ICT*“ (Ragnedda, 2016).

1.1.6 Vzdělávání dospělých

Knihovny jsou důležitou součástí vzdělávacího procesu. Jak lze i najít v zákonu č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). V § 4 odst. 3 se píše, že knihovny mohou poskytovat přístup k placeným informacím na internetu a i vzdělávacím, kulturním a společenským akcím. Dále v § 9 (Druhy knihoven) mají knihovny mezi dalšími činnostmi zajišťovat činnosti vzdělávací.

Vždy zajišťovaly přístup ke knižním kolekcím, k periodikům, elektronickým zdrojům, ke studijním materiálům, k referenčním službám atd. (Abumandour, 2020). Veřejné knihovny umožňují celoživotní vzdělávání a jsou často místem pro neformální i formální vzdělávání. Také představují místo s přístupem k ICT a ke knihovníkům, kteří mohou uživatelům poradit a pomoci s nimi pracovat (Shukla, Singh, Mishra, 2013). Toto jsou předpoklady, které činí knihovny ideálními místy pro vzdělávání dospělých v rámci celoživotního vzdělávání.

Vzdělávání dospělých Foley (2004) v knize *Dimensions of adult learning: adult education and training in a global era* dělí na čtyři kategorie:

- Formální

Formální učení je profesionálně organizované školiteli/učiteli. Obsahuje přesně dané osnovy a často vede ke kvalifikaci nebo certifikaci. Formální vzdělávání je vykonáváno ve vzdělávacích institucích. Pro dospělé jsou to často univerzity, vzdělávací centra atd.

- Neformální

Naplnuje potřebu systémového, ale jednorázového či sporadického vzdělávání. Může jím kupříkladu být trénink nebo workshop pro nácvik určité schopnosti.

- Informální

Lidé se vědomě snaží učit ze svých zkušeností. Obsahuje individuální nebo skupinovou reflexi a diskusi; nemá žádné formální instrukce. Může například jít o schůzku pracovního týmu s nadřazeným ohledně jejich výkonu.

- Náhodné

Při náhodném vzdělávání není uvědomělá snaha se něčemu učit. Může jít o získávání znalostí u vykonávání domácích prací (vaření, vykonávání drobných oprav) atd.

Vzdělávání dospělých je součástí celoživotní vzdělávání. To se realizuje nejen ve všech fázích života, ale i v různých institucích, prostředích a situacích (Dvořáková, Šerák, 2016). Celoživotní vzdělávání lze definovat ve dvou osách: horizontální – vzdělávání od narození do smrti neboli **livelong learning** (celoživotní vzdělávání) a vertikální – **lifewide learning** (všeživotní učení) (Dvořáková, Šerák, 2016; Foley, 2004). V současnosti se ještě k těmto dvěma dimenzím přidává třetí – kvalita a hloubka pochopení (Palán, 2013).

Pro vzdělávání dospělých je důležitá motivace (Veteška, Vacínová, 2011). Jako jednu z možných motivací pro vyhledání dalšího vzdělávání je možné brát ztrátu zaměstnání. Pro

nezaměstnané může být prostředí knihoven a jejich nízkoprahovost ideálním místem pro vzdělávání, jelikož jsou místem, kde mají možnost prozkoumat informace, mají přístup k ICT a v některých knihovnách i k organizovaným vzdělávacím akcím (Burešová, 2018; Shukla, Singh, Mishra, 2013).

1.2 Role knihoven v informační společnosti

Role knihoven v informační společnosti je nezanedbatelná, např. v první řadě si knihovny musí zvyknout na poskytování komplexních služeb v digitálním prostředí (a využít k tomu všech možností spolupráce v systému knihoven), které musí být, nejlépe již dnes, rovnocenné službám poskytovaným uživatelům přímo v knihovně (Blažková, Vaníčková, 2013). Informační společnost zásadně mění to, jak funguje společnost, a to po všech stránkách (po stránce ekonomické, politické, ale i sociální a kulturní).

Další důležitou rolí knihoven v informační společnosti je role vzdělávací. Informační vzdělávání uživatelů je důležitá funkce, kterou knihovna vykonává. Je jedno, zda jde o různé počítačové kurzy, informační gramotnost nebo jak se chovat na internetu. Knihovny by měly být místem, které uživatelům bude sloužit pro adaptaci na rychle měnící se dobu s čím dál většími nároky na orientaci v digitálním prostředí (Blažková, Vaníčková, 2013; Koontz, Gubbin, 2010). Tato funkce je nezanedbatelnou podporou pro nezaměstnané, pro jejich podporu jako sociálně vyloučené skupiny a pro jejich nízkoprahovost (Burešová, Sabelová, 2018).

1.2.1 Komunitní role knihoven

V dokumentu Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2021–2027 s výhledem do roku 2030 je jako jeden ze strategických cílů zadán „*rozvinout potenciál knihoven jako komunitních center s aktivním podílem občanů na jejich činnosti*“ (Národní knihovna ČR, 2020). V jeho předchozí iteraci byl zase popsán cíl „*využít potenciál sítě knihoven jako přirozených komunitních center*“ (Národní knihovna ČR, 2016).

V mnoha menších městech je knihovna častokrát jediným, nebo dokonce nejvíce dostupným kulturním centrem, díky čemuž se stává středem místního kulturního a společenského dění. Takto se dá definovat komunitní knihovna. Cílem komunitní knihovny je podpora rozvoje místní komunity. Nezaměřuje se pouze na registrované čtenáře, ale na komunitu jako takovou (Dvořáková, Šerák, 2016). Také je možné brát komunitní knihovnu jako místo, „*kteřé by bylo schopné aktivizovat lidi a kde by v neformálním a povzbuzujícím prostředí docházelo*

k přirozeným kontaktům lidí i k cílenému začleňování jedinců do širší vztahové struktury lokální komunity“ (Ježková, 2015). Knihovny jako „komunitní knihovny“ také mohou umožnit oslovit neuživatele a sociálně vyloučené jedince. Při vytváření komunitní knihovny je dobré, že knihovny „mají možnost komunity existující v jejich okolí identifikovat, charakterizovat je a analyzovat jejich informační potřeby“ (Lorenz, Víchová, 2018). Mezi tyto vyloučené skupiny patří i nezaměstnaní.

Komunita jako pojem je celkem nejednoznačná: „Při identifikaci komunit je přitom pro knihovny klíčové uvědomit si, že nelze automaticky ztotožnit místní komunitu a populaci v daném místě (např. obyvatele obce, čtvrti). Stejně tak nelze za komunitu považovat všechny uživatele v daném místě, které spojuje určitá charakteristika (např. věk, životní situace)“ (Lorenz, Víchová, 2018).

Podle Lorenze a Víchové (2018) se komunity dělí na tyto druhy:

1. Lokální

- *Proximitní komunity*

Lidé jsou spojováni nejenom místem, ale i blízkými vztahy. Příkladem takové komunity je sousedská komunita.

- *Prostorové komunity*

Komunitu spojuje prostředí, v němž dochází k lidské socializaci. Členové této komunity se nikdy nemusí osobně potkat. Příklady takových komunit jsou vesnice, města, nebo v oblasti k městu přilehlé.

2. Síťové

- *Komunity aktivit*

Jsou tvořené lidmi, kteří se věnují stejné činnosti či aktivitě. Mohou je tvořit například fanoušci fotbalových týmů, členové politických stran, nadšenci pro různé koníčky a činnosti.

- *Kyberprostorové komunity*

Jsou spojovány prostřednictvím počítačů a dalších online zařízení; existují v kyberprostoru. U nezaměstnaných jsou to např. skupiny na platformách různých sociálních médií.

Mnoho z těchto komunit jak lokálních, tak síťových jsou nyní komunitami hybridními, kdy se část jejich socializace a komunikace odehrává v kyberprostoru (Lorenz, Víchová, 2018).

Komunitní knihovnu lze brát jako místo „*pospolitého života a o přizpůsobování služeb knihovny skutečným potřebám místa*“ (Ježková, 2015). Komunitní knihovny mohou nabízet celou řadu aktivit, mezi něž lze řadit:

- otevřené kluby v knihovnách,
- mezigenerační programy,
- propojování skupin i jednotlivců společnou činností,
- společné projekty,
- společné (komunitní) plánování,
- společné setkávání zainteresovaných nad konkrétním problémem místa,
- neformální setkávání s veřejnou správou (případně s politiky) za účelem obousměrné komunikace (Ježková, 2015).

Pokud se z veřejné knihovny stane knihovna komunitní, tak se mění její pohled na uživatele od individuálního uživatele směrem ke společenství jako uživateli (Lorenz, Víchová, 2018). „*Pracuje s vědomím, že komunitní prostor její uživatele v mnoha aspektech formuje v pozitivním i negativním ohledu, a komunitní přístup je účinným nástrojem pro získání vhledu do sociálních struktur a fenoménů, které jinak zůstávají skryty*“ (Lorenz, Víchová, 2018).

Knihovna jako „*komunitní knihovna*“ je pro skupinu dlouhodobě nezaměstnaných důležitá v mnoha ohledech. Při ztrátě práce může následovat stereotypizace času, ztráta osobních vztahů a komunikace a následkem nezaměstnanosti mohou nastat i zdravotní komplikace (Sirovátka, Řezníček, 1995; Plesník, Richterová, Quisová, 2006). Tyto následky se dají v komunitní knihovně omezovat či úplně vymýtit pomocí aktivit komunitní knihovny, nebo jenom tím, že se nezaměstnaný stane součástí komunity knihovny.

1.2.2 Knihovny a jejich role ve vzdělávacím procesu

Knihovny jsou odedávna považovány za vzdělávací instituce a jsou přirozenou součástí informálního a formálního vzdělávání (Houšková, 2013). Knihovny jakožto vzdělávací centra stále více nabývají na důležitosti.

V dokumentu *Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2021–2027 s výhledem do roku 2030: knihovny – pilíře občanské společnosti, vzdělanosti a kultury* je v kapitole *Knihovny jako vzdělávací a vzdělanost podporující instituce* popsáno, že knihovny by měly:

- posilovat svou vzdělávací roli,
- systematicky zjišťovat a vyhodnocovat potřeby cílové skupiny,
- vzdělávat se v tématu celoživotního vzdělávání a podporovat toto oblast vzdělávání,
- mít podporující a propojující roli mezi lokálními vzdělávacími institucemi a aktéry,
- být propojením formálního a neformálního vzdělávání,
- podporovat digitální a mediální kompetence u svých uživatelů,
- obecně podporovat vzdělávací instituce přístupem k odborným zdrojům a prostorům pro inovativní výuku (Národní knihovna ČR, 2020).

Knihovny by se měly snažit stát se podpůrnou vzdělávací institucí. Jejich vzdělávací akce by měly podporovat sociální inkluzi v neformálním prostředí knihovny. Knihovny by se přitom měly zaměřovat na rozvíjení čtenářské, informační, mediální a digitální gramotnosti u všech cílových skupin (Mazáčová, 2017).

Osoby ohrožené sociálním vyloučením

V metodické příručce *Rovný přístup: knihovny a skupiny ohrožené sociálním vyloučením: metodická příručka pro práci knihoven se sociálně vyloučenými a sociálním vyloučením ohroženými skupinami uživatelů* (Burešová, Sabelová, 2018) jsou skupiny ohroženy sociálním vyloučením děleny na takto:

- nezaměstnaní a bezdomovci,
- rodiče na mateřské či rodičovské dovolené,
- rizikové děti a mládež,
- stárnoucí populace 60+ a senioři,
- etnické menšiny,
- jazykové menšiny, cizinci,
- uprchlíci,
- lidé s postižením,
- lidé trpící duševními nemocemi,
- nemocní,
- lidé se závislostmi.

Osoby ohrožené sociální vyloučením mají vysoký potenciál, který je knihovnami nevyužit (Houšková, 2013). „*Vzdělání pro tyto skupiny může řešit jejich akutní a naléhavé problémy, a i problémy obce*“ (Houšková, 2013).

Vzdělávací akce jsou pro tyto skupiny nejužitečnější. Vycházejí z jejich potřeb, tudíž zde lze najít např. kurzy českého jazyka pro imigranty nebo pro jazykové menšiny. Zájem o některé z těchto skupin vzrůstá, např. pomocí standardu Handicap Friendly (Cerniňáková, Hubatková Selucká, 2014; Houšková, 2013).

Nezaměstnaní a dlouhodobě nezaměstnaní

Nezaměstnaní a dlouhodobě nezaměstnaní jsou velmi specifickou skupinou čtenářů a s nastupující krizí se stávají skupinou, o kterou je potřeba začít projevovat větší zájem, co se týče vzdělávacích akcí. Např. Mazáčová (2017) píše, že: „*S prohlubující se ekonomickou diferenciací obyvatel mohou knihovny v rámci sociálně inkluzivních témat poskytovat aktivity intervenční, osvětové, mohou reagovat na individuální informační potřeby uživatelů edukačním posilováním informační gramotnosti v oblasti chápání potřebnosti a dostupnosti služeb na úrovni pro vazby tradičních a digitálních dokumentů.*“

Knihovny mohou pro nezaměstnané nabízet mnoho příležitostí. Mohou přitom spolupracovat např. s úřadem práce nebo s neziskovými organizacemi. Také mohou zaměstnávat stážisty z řad dlouhodobě nezaměstnaných. Dále může knihovna nabízet přístup k PC k vyhledání pracovních příležitostí a k tomu i krátké bezplatné školení na PC. Mohou nezaměstnanému asistovat při vypracování životopisu či je mohou seznámit s portály nabízejícími práci. Také jim mohou slevit z registrace do knihovny či jim umožnit bezplatný přístup na kulturní akce pořádané knihovnou (Burešová, Sabelová, 2018).

1.3 Literární rešerše

Cílem literární rešerše najít co nejvíce zdrojů zaměřených na digitální exkluzi, informační potřeby a specifikum nezaměstnaných. Dále jsem hledala literaturu zaměřenou na práci knihoven s nezaměstnanými. bylo najít Pro literární rešerši byly prohledávány databáze EBSCO (2020) pro její zaměření na sociální vědy. Databáze Google Scholar (2020) byla použita pro svou rozsáhlost a interdisciplinaritu.

Databáze Taylor & Francis (2020) a Web of Science (2020) byly vybrány pro své anglické články a časopisy. Rovněž anglické, ale i české zdroje byly vyhledávány skrze Discovery system Univerzity Karlovy – UKAŽ (2020).

Z oborových databází byly zvoleny Library & Information Science Source (LISS) (2020) a Library, Information Science and Technology Abstracts (LISTA) (2020) pro svou obsáhlost a přehlednost. Také byla použita Oborová brána Knihovnictví a informační věda (KIV) (2020) pro prohledání knihovnické literatury a dokumentů vydaných v České republice.

Pro klíčová slova při vyhledávání v databázích byla většinou použita kombinace slov „knihovna“ a „vzdělávání“ (celoživotní, dospělých) / „library“ and „education“ (lifelong, adult), „digitální exkluze“ (a „knihovna“) / „digital exclusion“ (and „library“).

Případně byla použita v odborných knihovnických databázích „nezaměstnanost“ („nezaměstnaní“) / „unemployment“ („unemployed“), jelikož v nich toto téma bylo snáze dohledatelné.

V časovém hledisku bylo nejprve zadáno rozpětí posledních 10 let, ale později bylo nutné hledisko rozšířit na 20 let, protože toto téma je velmi specifické a obecně k němu není napsáno příliš literatury. Při každém vyhledávání jsem našla stejných zhruba 5 nejrelevantnějších zdrojů ve všech databázích jak v těch českých, pro české zdroje, tak pro zahraniční, pro zahraniční zdroje. Méně relevantních, či okrajově dotýkajících se mého tématu bylo mnohonásobně více. Při vyhledávání zahraničních zdrojů jsem se primárně soustředila na západní Evropu a USA, ale i tak jsem v práci použila zdroje z Estonska, Slovinska, které byly napsané anglicky a byly přínosné pro mou práci.

Příklady literatury v této kapitole jsou vybrány na základě subjektivního hodnocení relevance výstupů nejzajímavějších příkladů výzkumu v této oblasti. České zdroje uvádím pro jejich největší relevanci pro podmínky v České republice a zahraniční pro inspiraci a pro vytvoření příkladů praxe a poté i vytvoření návrhů na zlepšení služeb.

Pro knihovnu jako vzdělávací instituci a pro nízkoprahové centrum se jeví nejlepším literárním zdrojem příručka – *Jak zařadit naši knihovnu mezi vzdělávací instituce aneb Informační vzdělávání uživatelů v teorii i v praxi* (Blažková, Vaníčková, 2013), která nabízí komplexní přehled a náhled na vzdělávací funkci knihovny v současné době. Podává příklady a návody na to, jak i v té nejmenší knihovně zařadit celoživotní vzdělávání do služeb knihovny. V tématu vzdělávání se příručka zaměřuje především na informační vzdělávání čtenářů všech věkových kategorií.

V každé kapitole je nejprve představena teoretická část informačního vzdělávání. V kapitole Knihovna – zdroj informací je pak popsáno, jak pracovat s knihovnou jako informační institucí a jak informačně vzdělávat. V poslední kapitole *Informační zdroje* je vysvětleno, jak a kdy

prezentovat informační zdroje, ať už se jedná o tištěné, elektronické a audiovizuální zdroje pro všechny věkové a vzdělávací kategorie. Po každé teoretické části následují příklady reálných projektů, které knihovny pro své čtenáře vytvořily. Na konci příručky je popsáno, jak vůbec začít s přípravou takového informačního projektu – stanovit cíle, zajistit partnera, vlastní možnosti, příprava, realizace, vyhodnocení apod.

Příručka je zaměřena specificky na informační vzdělávání, ale obecně jsou principy a postupy zde popsané aplikovatelné i na všechny druhy vzdělávacích akcí. I vzhledem k tomu, že informační vzdělávání je pro nezaměstnané jedním z prvků, které jim knihovna může nabídnout, je tato příručka pro tuto práci přínosná.

Článek *Jak se mohou knihovny stát místy pro podporu zaměstnanosti* (Součková, 2013) od Mgr. Andrey Součkové je už starší, ale i tak nabízí zajímavé poznatky. V článku se autorka zaměřuje na to, co by knihovny mohly nabízet nezaměstnaným. Přestavuje návrhy možností jako například přípravu seznamu webových stránek zabývajících se trhem práce nebo portály s nabídkou práce, snahu najít práci podpořit strukturou fondu. Rovněž navrhuje, aby byly pro nezaměstnané pořádány kurzy počítačové gramotnosti, a pro ty, kteří již mají základy počítačové gramotnosti, následné rozšiřující kurzy – práce s videi, s digitálními fotografiemi atd. Dále považuje za důležitou spolupráci s institucemi, s úřadem práce, s personálními agenturami atd., a to především při spolupráci na vytváření seminářů, workshopů, kurzů a tréninků. Obecně píše o důležitosti kurzů zaměřených na přípravu nezaměstnaných pro vstup na trh práce.

Na konci autorka udává příklady některých knihoven a institucí, které takovéto služby nabízely, a to alespoň v době vzniku článku. Mnoho z nich je stále aktivních, např. nezisková organizace AISIS (2021), která se věnuje inovaci vzdělávání v ČR. Avšak některé projekty jsou již neaktivní, jako například projekt KISKu FF Masarykovy Univerzity – *Mimo školu* (2017), který se věnoval sebevzdělávání, ale v roce 2018 činnost ukončil. Na konci autorka dospěla k závěru, že vždy závisí na knihovně, která rozhoduje o tom, jak se budou a zda se vůbec budou realizovat nějaké projekty pro skupinu nezaměstnaných.

Tento článek je tedy informativní, a stále je relevantní, i přes dobu před kterou byl uveřejněn, nabízí dostatek informací a podnětů pro knihovny.

Ze zahraniční literatury jsem vybrala článek *Public Libraries and Services to the Unemployed: Perspectives offers varied viewpoints on subjects of interest to the public library profession* (Milone Hill, 2012). Tento článek byl zvolen vzhledem ke svému zaměření na veřejné knihovny

a nezaměstnané. Článek je taktéž již starší, ale byl psán v době ekonomické krize, kdy se, jak je i psáno v samotném článku, návštěvnost knihoven nezaměstnanými zvedá. Článek se skládá ze čtyř esejí od knihovníků z veřejných knihoven z různých koutů USA. Jedná se o knihovny – Monrovie v Kalifornii, Plainfieldu v Illinois, The State Library of North Carolina v North Carolina, Trento v New Jersey a Maine State Library v Maine. Každý z autorů představuje programy, které pro nezaměstnané jejich knihovna připravila:

Knihovna v Monrovii připravila program *Steps to Employment*, což byla krátká setkání, při nichž si účastníci sami volili témata, která je zajímala, např. jak na interview nebo na sociální síť atd. Při každém setkání však probíhaly demonstrace a diskuse. Dále knihovna uspořádala třídní workshop pro uchazeče o zaměstnání, kde se opět uchazeči mohli pomocí řečníků lépe připravit na proces hledání práce a na interview. Na tuto akci byli pozváni i knihovníci z okolních knihoven, aby se mohli inspirovat pro své aktivity s nezaměstnanými. Všechny aktivity byly zastřešeny místními vládními i nevládními organizacemi.

Knihovna v Plainfieldu připravila počítačové lekce zdarma. Zajímavě vytvořila novou speciální pozici referenčního knihovníka, který pomáhal uchazečům o práci s orientací na webových stránkách při hledání práce. Také bylo zmíněno, že knihovníci neměli dostatečné vzdělání pro vedení lekcí pro nezaměstnané a měli velmi omezené finance. Proto hledali nějaké dobrovolníky přímo v komunitě. Našli dobrovolníci s HR vzděláním a společně založili *Computer Help for Job Seekers*, v něm vedli lekce založené na otázkách účastníků. Po tomto úspěchu založili každoměsíční klub, kde se probírala témata týkající se hledání práce. Tento klub taktéž vedl dobrovolník. Spolu s tímto klubem byl založen blog, skupina na LinkedIn a speciální stránka na webu knihovny.

Co se týče dalších knihoven, tak The State Library of North Carolina v Severní Karolíně založila speciální trénink pro knihovníky, kteří pracují s uchazeči o práci knihovníka. V knihovně Trento v New Jersey byly založeny počítačové lekce, kde knihovníci pomáhali s vyplňováním formulářů pro nezaměstnané. V Maine State Library v Mainu s podporou od státu pak byly vytvořeny kurzy pro veřejnost i knihovníky ohledně otázek o nezaměstnanosti a hledání práce.

Během tvorby této rešerše bylo zjištěno, že k tomuto tématu není možné najít mnoho literatury, a pokud existuje, tak většinou je starší více než pět let. Proto věřím, že tato práce bude pro dané téma přínosem a bude i novým impulsem pro další zkoumání. Případy knihoven z těchto článků jsou dále použity a zasazeny do dalšího kontextu v následující kapitole.

1.4 Služby knihoven ve vztahu k dlouhodobě nezaměstnaným

Mazáčová (2017) píše, že: „*Pro fungující rozvíjení sociální inkluze ve vzdělávací dimenzi je na lokální i obecné úrovni důležitá akceptace učících knihovníků jako partnerů v designování a realizaci edukačních programů.*“ Toto je důležité i pro dlouhodobě nezaměstnané. Knihovna by měla nabízet relevantní pomoc a trénink pro uchazeče o práci. Mnoho knihoven již dnes nabízí alespoň základní počítačové kurzy, což je pro bytí v informační společnosti stále více důležité (Burešová, Sabelová, 2018; Jerrard, 2009). Při těchto aktivitách je ale i důležitá pomoc partnerů, na které se knihovna může spolehnout (Jerrard, 2009). Knihovny však mohou nabídnout i mnoho jiných aktivit. Některé z dalších aktivit budou představeny i v dalších podkapitolách.

1.4.1 Informační potřeby nezaměstnaných

Informační potřebu lze definovat jako: „*Vědomost toho, že mé vědomosti jsou nedostatečné k tomu, abych dosáhla vytyčeného cíle.*“ (Case, 2012)

Nezaměstnaní přicházející do knihovny jsou si vědomi, že potřebují rozšířit své vědomosti. Často jde o ovládnutí ICT. Také jde o pomoc se sociálními sítěmi a internetovými stránkami, kde v dnešní době lze najít velké množství nabídek práce a lze se tam i prezentovat případných zaměstnavatelů např. LinkedIn atd... (Jerrard, 2009) Lze jim nabídnout samozřejmě i jiné vzdělávací akce, ale to záleží i na poptávce od cílových uživatelů a nabídce a možnostech dané knihovny.

Dále jim lze nabídnout pomoc i s jinými aspekty jejich hledání např. se samotným psaním životopisu, či motivačního dopisu, nebo s navigací v různých otázkách na koho se obrátit s jejich problémem (Úřad práce, Úřad sociální péče, personální agentury atd...) Taktéž je možné jim nabídnout různé finanční úlevy v knihovně např. registrace zadarmo nebo zlevněná, či slevy na vzdělávací akce. (Burešová, Sabelová, 2018)

Knihovny jim nabízejí vytržení z jejich rutiny, která je může psychicky deprimovat a bránit jim v aktivním hledání práce (Plesník, Richterová, Quisová, 2006). Mohou tak dosáhnout pomocí různých vzdělávacích akcí a seminářů.

1.4.2 Partneři při zajišťování služeb pro dlouhodobě nezaměstnané

Podle Jerrard (2009) mohou být pro knihovny při práci s nezaměstnanými tyto subjekty:

- „*Organizace, jejichž cílem je pomáhat lidem při hledání zaměstnání a rekvalifikaci pro novou kariéru,*
- *vládní agentury na státní a místní úrovni,*
- *organizace sociálních služeb, které mohou řešit emocionální aspekty ztráty zaměstnání,*

- *charitativní organizace a organizace pro pomoc při nečekaných událostech, které poskytují jídlo, oblečení a přístřeší,*
- *libovolná organizace, která uspořádává skupiny na podpory zaměstnání,*
- *okolní knihovny,*
- *knihovna samotná.“*

Partneři jsou pro knihovny důležití, protože některé aspekty služeb pro nezaměstnané knihovna samotná nemusí zvládat, nebo pro to nemá např. vyškolený personál, případně potřebuje pro projekty spojené s nezaměstnanými finanční granty (Jerrard, 2009; Milone Hill, 2012).

V České republice je nejčastějším partnerem při službách pro nezaměstnané úřad práce. Příklady takových knihoven jsou Městská knihovna Polička, Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem a Knihovna města Hradce Králové, jelikož právě tyto instituce „*spolupracují s úřadem práce a nabízejí zaměstnání v knihovně formou stáží nebo jiného druhu pracovního poměru*“ (Burešová, Sabelová, 2018).

1.4.3 Stávající stav služeb v ČR

Pro veškeré knihovní služby je základním dokumentem zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), pro tuto práci zvláště důležité jsou § 4 odst. 3: „*Provozovatel knihovny může poskytovat další služby spočívající zejména:*

- a) v umožnění přístupu k placeným informacím na internetu,*
- b) v kulturní, výchovné a vzdělávací činnosti...“*

Dále je v § 9 (Druhy knihoven) psáno, že knihovny mají, mezi jinými činnostmi, zajišťovat činnosti vzdělávací.

Dalším dokumentem vztahujícím ke knihovnickým službám je *Standard pro dobrou knihovnu* (Ministerstvo kultury, 2020), kde se v čl. 14 (Vzdělávací, kulturní a komunitní aktivity knihoven) píše, že: „*Cílem je rozvoj společenského a kulturního zázemí obyvatel obce, podpora místní společnosti napříč všemi věkovými kategoriemi, posílení spolupráce a solidarity*“ (Ministerstvo kultury, 2020).

Podle tohoto dokumentu je také nutná „*analýza potřeb místní komunity a knihovnu proměnit v místo neformálního celoživotního vzdělávání a učení, místo setkávání, podpory kreativity a spolupráce komunit. Využívat celostátních aktivit pořádaných knihovnickými sdruženími*“

(Ministerstvo kultury, 2020). Jako indikátor se zde používá počet vzdělávacích, kulturních a komunitních akcí knihoven.

V metodické příručce z roku 2018, která se nazývá *Rovný přístup: knihovny a skupiny ohrožené sociálním vyloučením: metodická příručka pro práci knihoven se sociálně vyloučenými a sociálním vyloučením ohroženými skupinami uživatelů* od Mgr. Jarmily Burešové a Mgr. Miroslavy Sabelové (2018) jsou popsány služby a akce, kterými by uživatelům bez práce a bez domova mohly pomoci. „*Služby pro nezaměstnané, služby reagující na chudobu a bezdomovectví*“ (Burešová, Sabelová, 2018):

„*Knihovna může spolupracovat s úřadem práce a podle možností zaměstnávat stážisty z řad dlouhodobě nezaměstnaných. Knihovna může nabídnout:*

- *přístup k PC s připojením k internetu k vyhledávání pracovních příležitostí;*
- *bezplatné krátké školení základů práce na PC;*
- *možnost osobní asistence při vypracování životopisu či seznámení s portály nabízejícími práci atd.;*
- *sleva při registraci do knihovny;*
- *bezplatný přístup na kulturní a vzdělávací akce pořádané knihovnou“* (Burešová, Sabelová, 2018).

Jinak jsou v příručce rovněž popsány příklady dobré praxe, kde jsou, avšak kromě jedné (tj. Severočeské vědecké knihovny v Ústí nad Labem), pouze městské knihovny.

- *„Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem, Knihovna města Hradce Králové, Knihovna města Ostravy – spolupracují s úřadem práce a nabízejí zaměstnání v knihovně formou stáží nebo jiného druhu pracovního poměru; nabízejí bezplatné i pokročilejší školení práce na PC, tabletu, telefonu; nabízejí pomoc při psaní životopisu;*
- *Knihovna Kroměřížska a Masarykova veřejná knihovna ve Vsetíně – snaží se sociálně vyloučené integrovat, proto nabízejí více společného vzdělávání s ostatními uživateli než speciální služby, např. školení práce na PC je zčásti obsazeno uživateli registrovanými úřadem práce, zčásti běžnými zájemci a nikde není veřejně proklamováno, že probíhá školení uchazečů o zaměstnání;*
- *Městská knihovna Havířov – přístup k PC pro nezaměstnané s průkazem z úřadu práce;*

- *Městská knihovna Hodonín – lekce digitální gramotnosti pro nezaměstnané Víím, jak na to, individuální lekce u PC s konkrétním obsahem: životopis, e-shopy, sociální sítě apod.;*
- *Knihovna města Hradce Králové – knihovna funguje jako informační rozcestník k zajištění individuální pomoci: informace o službách, bydlení apod.; pracovní stáže s mentorem“ (Burešová, 2018).*

V *Koncepci rozvoje knihoven v České republice na léta 2021–2027 s výhledem do roku 2030* (Národní knihovna ČR, 2020) je vzdělávání v knihovnách považováno za druhý pilíř pro rozvoj knihoven na léta 2021–2027. Tento dokument by měl být indikací budoucího vývoje knihoven v ČR. Jako takový má vizi toho, že knihovny budou „*nepostradatelné instituce neformálního celoživotního a občanského vzdělávání, poskytující podporu každému, kdo chce rozvíjet své profesní a občanské kompetence*“ (Národní knihovna ČR, 2020). V tezi tohoto pilíře se píše: „*Knihovny systematicky rozvíjejí své kompetence v oblasti neformálního občanského a celoživotního vzdělávání uživatelů*“ (Národní knihovna ČR, 2020). Jeden ze strategických cílů, jenž se týká celoživotního vzdělávání, je: „*... v knihovnách poskytovat kvalitní vzdělávací akce pro své cílové skupiny včetně uživatelů se specifickými potřebami*“ (Národní knihovna ČR, 2020).

1.4.4 Příklady praxe ze zahraničí

Evropa

Při hledání zdrojů z Evropy a ostatních států nebylo nalezeno mnoho zdrojů, co se týče služeb pro nezaměstnané v posledních cca 16 letech. Samozřejmě to bylo dáno i jazykovým omezením, angličtinou a francouzštinou, ale i tak bylo zdrojů opravdu velice málo.

Ve Skotsku knihovny Inveclyde Libraries (Crawford, Irving, 2012) vytvořily kurzy pro nezaměstnané. Ty byly zaměřeny na lidi s nízkou zaměstnavatelností a s ICT schopnostmi, placeny byly ze státního fondu. Zaměřovaly se na základní ovládání počítače. Lekce byly vytvořeny lektory z komunitního vzdělávání a z vývojového týmu. Na kurzech byly představeny základy Windows a Microsoft Word, jak pracovat s e-mailem, jak se orientovat a jak pracovat s internetem. Tyto kurzy poté vedly k následným přednáškám o zdravotní a finanční gramotnosti. Informace o pořádání těchto kurzů byly inzerovány v místních novinách a místními neziskovými organizacemi (Crawford, Irving, 2012).

V Mariborské veřejné knihovně ve Slovinsku byly pořádány informační gramotnostní programy, které byly specificky uspořádávány pro nezaměstnané, speciálně „*Work Exchange*

Service“. V této službě byly nezaměstnaným nabízeny relevantní informace, materiály a vzdělávání (Turjak, 2011).

V Norvarské veřejné knihovně v Estonsku ve snaze o snížení místní nezaměstnanosti byl založen „*MakerLab*“ tamní samosprávou a americkou ambasádou. „*MakerLab*“ je projekt tvůrčího prostoru v knihovně. Jeho cílem je zvýšení sociálních a podnikatelských schopností účastníků. V rámci tohoto projektu byly pořádány workshopy a individuální tréninkové programy, které byly rozděleny na knihovní a externí programy. Náplní kurzů byly např. 3D tisk, robotika, práce s lasery, fotografování a další. Jako pobídka pro účast na kurzech sloužila skutečnost, že si po jejich skončení účastníci mohli odnést to, co vyrobili (klíčenka, náušnice, hodiny apod.). Celkem se konalo 41 workshopů (Lille, 2016).

USA

V USA se tématu nezaměstnaných v knihovnách v posledních 16 letech poměrně dost věnovali. Nejprve to byla reakce na finanční krizi, „*Public Libraries and Services to the Unemployed: Perspectives offers varied viewpoints on subjects of interest to the public library profession*“ (Milone Hill, 2012), a nyní se kurzy začínají objevovat i jako odezvy na pandemii covid-19 a na s ním spojenou ekonomickou situaci, „*How Libraries Help Job Seekers Get Hired*“ (Ross, 2020; Jones, 2020).

V článku *Public Library Services to Underrepresented Groups: Public Library Services to Underrepresented Groups: Poor & Unemployed, Emphasizing Danville, Virginia* (Alexander, 2008) je popsána situace v Danville ve Virginii, kde již v roce 2005 zavedli počítačové kurzy pro nezaměstnané za pomoci místní samosprávy. Také zde, aby snahy o pomoc nezaměstnaným zkoordinovali, založili *Institute for Information Literacy* (Ústav pro informační gramotnost). Cílem tohoto ústavu bylo vytvoření vzdělávacích lekcí o práci Microsoft Office pro nezaměstnané, což se podařilo, a v době psaní článku ústav navštěvovalo 17 nezaměstnaných (Alexander, 2008).

V *Crisis in Employment: A Librarian's Guide to Helping Job Seekers* (Jerrard, 2009) jsou popsány případy mnoha knihoven, z nichž byly vybrány dvě subjektivně nejzajímavější. Knihovna v Nappanee v Indianě pomáhala uživatelům s jejich formami pro nezaměstnané s pomocí místní samosprávy. Také v její počítačové učebně byly založeny kurzy pro základní počítačové schopnosti s pomocí místní neziskové organizace (Jerrard, 2009). Columbus Metropolitan Library vytvořila na pomoc nezaměstnaným čtyřbodovou iniciativu.

- Open Computers (Přístupné počítače)

Část počítačů byla vymezena pro uchazeče o zaměstnání. Počítače byly vybaveny softwarem Microsoft Office pro tvorbu životopisů a programem – „*Jak na psaní*“.

- Přímá pomoc

Na každé pobočce v počítačové učebně byl dobrovolník nebo zaměstnanec knihovny, aby mohl případně hledatelům práce pomoci s jejich problémy s počítačem.

- Lekce

Byly vytvořeny lekce pro základní ovládání počítače, pro vytváření životopisu, pro pomoc s přípravou na interview a pro navazování kontaktů.

- Speciální akce

Byly pořádány veletrhy práce, setkávání pro navazování kontaktů a podpůrné skupiny. Všechny tyto aktivity proběhly za pomoci komunitních dobrovolníků (Jerrard, 2009).

Serving the Unemployed in Today's Economy: Doing It Together! (Ashbrook, 2011) nabídl zajímavé poznatky z knihoven – Chicago Ridge, což je veřejná knihovna, nabízela každotýdenní „Pracovní klub“, kde účastníci pomáhali ostatním účastníkům soustředit se na jejich hledání práce. Případně Glenview veřejná knihovna nabízela společně s Jewish Vocational Service několik půlhodinových setkání s profesionálním pracovním koučem každý měsíc. Sezení se soustředilo na to, co účastník potřeboval (jak na životopis, interview nanečisto, jak hledat práci atd.) (Ashbrook, 2011).

Nejnovějším zdrojem je *Utilizing Technology to Support and Extend Access to Students and Job Seekers during the Pandemic* (Berra, 2021), který představuje reakci Pflugervillské veřejné knihovny na pandemii a v kontextu podpory nezaměstnaných. Knihovna rozšířila dosah své Wi-Fi i pro celé její parkoviště, aby tak k ní mohl být přístup 24 hodin denně. Poskytuje možnost poslání, vytisknutí a následného vyzvednutí dokumentů v knihovnách. Dále nabízí Wi-Fi hotspoty na půjčení do domácností, k tomu také půjčuje notebooky domů. Knihovna také rozšířila nabídku online vzdělávacích platforem a přidala možnost pro dospělé si dodělat středoškolské vzdělání online.

1.4.5 Celkové zhodnocení nabídky služeb pro nezaměstnané na webových stránkách knihoven

Pro zjištění, jak na to knihovny ve skutečnosti jsou, jsem prohledala webové stránky krajských knihoven, zda nabízejí či nenabízejí služby pro nezaměstnané.

Změřila jsme na informační potřeby nezaměstnaných a taky jsem vycházela z toho, co jsem našla v zahraničí. Byly nalezeny pouze starší projekty, ale to jsem vzhledem k situaci kolem covid-19, kdy jsou knihovny střídavě otevřené a zavřené, očekávala. Spodní hranice vyhledávání byla vymezena na rok 2008, a to i vzhledem k začátku globální finanční krize, a tudíž růstu nezaměstnanosti. Knihovny jsou seřazeny subjektivně od těch s největšími

projekty přes ty nejmenší až po ty s pouze nějakými službami, které se na nezaměstnané vztahují, ale nejsou jim specificky určeny (tj. snížená cena registrace atd.).

KRAJ ÚSTECKÝ

Severočeská vědecká knihovna Ústí nad Labem

Knihovna spolupracuje s úřadem práce a nabízí zaměstnání v knihovně formou stáží nebo jiného druhu pracovního poměru. Taktéž nabízí bezplatné i pokročilejší školení práce na PC, na tabletu i telefonu, ale také nabízí i pomoc při psaní životopisu (Burešová, 2018).

V této knihovně lze využít poradenství včetně pomoci s psaním životopisu či dalších dokumentů, zejména v Oddělení studoven, příp. v Poradenském a edukačním centru. Individuální lekce práce s počítačem a internetem nabízí Oddělení časopisů, lze ale požádat o pomoc i knihovníky v dalších odděleních (kromě již zmíněných se na podobné akce zaměřuje Multimediální oddělení, příp. Cizojazyčné oddělení).

Podobné aktivity lze domluvit i na dalších pobočkách knihovny. S úřadem práce nezaměstnaní spolupracují, mj. zaměstnávají zde pravidelně pracovníky z úřadu práce na VPP, někteří pak následně mohou přejít na klasický pracovní poměr.

KRAJ VYSOČINA

Krajská knihovna Vysočiny Havlíčkův Brod

V Krajské knihovně Vysočiny v Havlíčkově Brodě je asi největší a nejrozsáhlejší vzdělávací projekt, který sice není pouze primárně zaměřen na nezaměstnané, ale jak sama knihovna píše na svých stránkách: „*Neplatí zde žádná omezení: připravený studijní program je určen všem věkovým kategoriím, předchozí vzdělávání není podmínkou, získané znalosti se neověřují testy*“ (Krajská knihovna Vysočiny, 2020a). Tímto projektem je Univerzita volného času. „*Jedná se o netradiční formu zájmového celoživotního vzdělávání pro nejširší veřejnost. Smyslem Univerzity volného času je přiblížit celoživotní učení co nejširšímu počtu zájemců*“ (Krajská knihovna Vysočiny, 2020a). Univerzita je rozdělena na letní a zimní semestr, i když nynější zimní semestr 2020/21 byl v době psaní této práce kvůli pandemii zrušen, až na „*jazykové kurzy a Virtuální univerzitu třetího věku (ta bude probíhat distančně)*“ (Krajská knihovna Vysočiny, 2020a).

Kurzy jsou každý semestr lehce obměňovány, i když se zdá, že některé jsou pevně dané, tj. jazykové kurzy, počítačové kurzy. Jinak se v UVČ dají najít kurzy psychologie, historie

(umění, regionální), o zdravém životním stylu, o literatuře atd. Za každý kurz se musí platit, ale každý kurz má zvýhodněné školné:

- „*Nepočítačové obory* 400 Kč (pro zvýhodněné skupiny **300 Kč**) za 1 obor a 1 semestr.
- *Počítačové obory* 600 Kč (pro zvýhodněné skupiny **400 Kč**) za 1 obor a 1 semestr.
- *Jazykové kurzy* 1 500 Kč za 1 jazyk a semestr.

(Do zvýhodněné skupiny patří: senioři, rodiče na mateřské a rodičovské dovolené, zdravotně znevýhodnění, **nezaměstnaní**)“ (Krajská knihovna Vysočiny, 2020b).

Knihovna taktéž pořádá mnoho neformálních cyklů a samostatných přednášek na rozličná témata. Knihovna nemá zvýhodněnou registraci pro nezaměstnané, ale má jednorázovou registraci, která činí 10 Kč + vratná kauce 500 Kč (Krajská knihovna Vysočiny, 2020b).

KRAJ LIBERECKÝ

Krajská vědecká knihovna v Liberci

Krajská vědecká knihovna v Liberci nemá tak rozsáhlý program, ale má také dlouhodobé školení pro veřejnost. Jejich školení se zaměřuje na informační a digitální gramotnost s kurzem „*Nebojte se počítače a internetu!*“

- *kurz pro seniory a začátečníky,*
- *5 tematických bloků, v každém bloku 2 lekce (1 lekce = 90 min.),*
- *cena: 200 Kč.*

Lekce:

- *základy práce na PC a základy internetu,*
- *praktický internet – jízdní řády, mapy, programy divadel atd.,*
- *e-mail – elektronická pošta, založení schránky, posílání pošty,*
- *Word – psaní textu v textovém editoru, formátování textu, úpravy,*
- *opakovací lekce – ověřování a prohlubování znalostí z předchozích lekcí“* (Krajská vědecká knihovna v Liberci, 2020a).

Tento kurz nenabízí slevu pro nezaměstnané.

Dále knihovna nabízí jednou měsíčně zdarma akci „*Znáte naši knihovnu?*“, což je exkurze po knihovně, pomoc s orientací v půjčovnách a pomoc, jak se zorientovat v hledání v katalogu knihovny (Krajská vědecká knihovna v Liberci, 2020b).

Nakonec je také možné si udělat zdarma kurz rychločtení: „*Rozečti.se – online kurz rychlého čtení*“, který probíhá na internetových stanicích v knihovně (Krajská vědecká knihovna v Liberci, 2020b).

KRAJ PARDUBICKÝ

Krajská knihovna v Pardubicích

V pardubické krajské knihovně spustili v roce 2009 službu přímo pro nezaměstnané – „**SLUŽBA PRO NEZAMĚSTNANÉ: Pomůžeme Vám zorientovat se při hledání práce na internetu a poradíme, jak správně napsat životopis. Nezaměstnaní, kteří se prokážou platným dokladem vydaným Úřadem práce v Pardubicích, mají možnost každý ČTVRTEK V INFORMAČNÍM ODDĚLENÍ (v přízemí) v době od 8,00 – 12,00 hodin pracovat na PC a internetu 1 HODINU ZDARMA**“ (Krajská knihovna v Pardubicích, 2020a).

Pardubická knihovna má také **Akademii volného času**, i když její naplnění se každý rok ve dvou blocích obměňuje – v roce 2020 to byla témata literatury a cestování a v roce 2019 psychologie a zdravého životního stylu (Krajská knihovna v Pardubicích, 2020b). Knihovna nenabízí žádné zlevnění, ale je možné si koupit jednotlivé vstupné na samotnou přednášku – „*Ceny 1 blok přednášek – 200 Kč, 2 bloky přednášek – 400 Kč, Jednotlivá přednáška – 60 Kč*“ (Krajská knihovna v Pardubicích, 2020b). Není nabízena žádná sleva pro nezaměstnané na registraci v knihovně, ale knihovna má „*jak jednorázový vstup (pouze prezenční služby) za 10 Kč tak i jednorázová registrace (na 1 měsíc 1x ročně) za 30 Kč*“ (Krajská knihovna v Pardubicích, 2020b).

KRAJ KARLOVARSKÝ

Krajská knihovna Karlovy Vary

Specificky pro nezaměstnané měla karlovarská krajská knihovna pouze jednu akci v únoru 2014, „**Hledáte práci?**“, kterou popsali následovně: „*Workshop k projektu Párování pracovních míst s nezaměstnanými skrze sémantická data – Aplikace, vytvářena Univerzitou Karlovou (obor Studia Nových médií) v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, má za cíl lépe propojit zájemce o práci a zaměstnavatele*“ (Krajská knihovna Karlovy Vary, 2020a). Nyní má knihovna pro veřejnost nepravidelné akce a přednášky (Krajská knihovna Karlovy Vary, 2020b) a dlouhodobě pouze virtuální Univerzitu třetího věku (Krajská knihovna Karlovy Vary, 2020c). KKKV má pro nezaměstnané i přímo snížený **roční registrační poplatek na 40 Kč** ze 150 Kč (dospělí). Rovněž je možné jednorázová registrace za 20 Kč (Krajská knihovna Karlovy Vary, 2020d).

KRAJ MORAVSKOSLEZSKÝ

Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě

Knihovna nabízí **registraci zdarma** pro „*občany registrované na úřadu práce a občany v hmotné nouzi*“ (Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, 2020a). Knihovna nabízí kurzy pro veřejnost, jsou však hlavně zaměřeny na trénink paměti, tvůrčí psaní či na kinematografii (Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, 2020b).

KRAJ ZLÍNSKÝ

Krajská knihovna Františka Bartoše ve Zlíně

Krajská knihovna nemá žádné zlevnění registračního poplatku pro nezaměstnané pouze „*presenční služby (tzn. studium materiálů v knihovně, přístup na internet, reprografické služby apod.) nevyžadují registraci a jsou poskytovány všem uživatelům*“ (Krajská knihovna Františka Bartoše ve Zlíně, 2020a). Jinak má knihovna bohatou nabídku jednorázových vzdělávacích a naučně populárních akcí a přednášek, nikoliv však přímo zaměřené na nezaměstnané (Krajská knihovna Františka Bartoše ve Zlíně, 2020b).

KRAJ JIHOČESKÝ

Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích

Knihovna nenabízí žádné specifické služby ani snížený registrační poplatek pro nezaměstnané. V ceníku je napsáno, že je přístup na internet pro všechny uživatele zdarma (Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích, 2020a). I co se týče akcí v knihovně, tak je zřejmé, že knihovna se zaměřuje spíše na dětské čtenáře, tj. pořádá akce jako například Malování na dvorku a Noc s Andersenem (Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích, 2020b).

KRAJ JIHOMORAVSKÝ

Moravská zemská knihovna v Brně

Moravská zemská knihovna je i ze své pozice výzkumné organizace spíše zaměřena na vědecké pracovníky, proto i její vzdělávací akce jsou tímto směrem zaměřené, jako např. „*Jak citovat, Kritické myšlení – jak odhalovat bullshit, nebo Patenty a užité vzory – právní ochrana technických řešení*“ (Moravská zemská knihovna v Brně, 2020a). Knihovna nenabízí žádnou slevu pro nezaměstnané na registraci, ale nabízí jednorázový vstup (platnost 30 dní) za 20 Kč (Moravská zemská knihovna v Brně, 2020b).

KRAJ KRÁLOVÉHRADECKÝ

Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové

Knihovna nenabízí žádné specifické služby nezaměstnaným, pro veřejnost má pouze kurzy „*Trénování paměti*“ (Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové, 2020a). Knihovna také nabízí: „*ve studovně v 5. NP a 4. NP možnost využít sady MS Office k psaní textů, tabulek, tvorbě prezentací apod. K dispozici jsou dále CD mechaniky a možnost připojení flashdisků*“ (Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové, 2020b). Knihovna nenabízí snížení poplatků pro nezaměstnané, ale nabízí jednorázové registrace (1 měsíc) za 30 Kč (Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové, 2020c).

KRAJ OLOMOUCKÝ

Vědecká knihovna v Olomouci

Knihovna nemá slevu na registraci, má jednorázový denní poplatek 20 Kč (Vědecká knihovna v Olomouci, 2020a). Knihovna organizuje mnoho výstav a přednášek, nikde však nebylo možné najít nějaké dlouhodobé kurzy či přednášky pro nezaměstnané či dospělé v roce 2020 (Vědecká knihovna v Olomouci, 2020b).

KRAJ PLZEŇSKÝ

Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje

V knihovně je možné: „*... v základním stavu umožňuje stanice přístup na stránky SVK PK a do on-line katalogu... Pro vstup na jiné stránky je nutné přihlášení čtenáře*“ (Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje, 2020a). Knihovna nabízí jednorázový (jednodenní) průkaz za 10 Kč jako nejlevnější variantu, jinak je registrace pro dospělého za 120 Kč na rok (Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje, 2020b). Knihovna měla v roce 2020 kromě přednášek, výstav a akcí pro děti pouze jazykové kurzy angličtiny, španělštiny a rumunštiny (Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje, 2020c).

KRAJ STŘEDOČESKÝ

Středočeská vědecká knihovna v Kladně

Knihovna nabízí každé první pondělí v měsíci službu „*Vím, že existuješ, ale nevím, kde tě najít*“ (Středočeská vědecká knihovna v Kladně, 2017a), kde „*nabízí osobní konzultace se zaměřením na vyhledávání v elektronických informačních zdrojích*“. Služba je určena především pro vysokoškolské studenty, ale může se jí využít i širší veřejnost (Středočeská vědecká knihovna v Kladně, 2017a). Knihovna dále umožňuje zúčastnit se množství přednášek

a výstav (Středočeská vědecká knihovna v Kladně, 2017b). Snížený poplatek zde není, je pouze nabízen poplatek – tzv. jednorázový uživatel (prezenční služby, internet) za 20 Kč/den (Středočeská vědecká knihovna v Kladně, 2017c).

Z těchto záznamů lze vidět, že mnohé knihovny mají, co se týče skupiny nezaměstnaných, velké mezery. Některé jim nabízejí mnoho služeb (Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem, Krajská knihovna Vysočiny Havlíčkův Brod), ale některé nenabízejí téměř nic, co by těmto uživatelům pomohlo. V některých krajích to vypadá, že krajské knihovny služby pro nezaměstnané spíše přesouvají na městské knihovny, i když by služby pro nezaměstnané měly být rozšiřovány na všech úrovních.

1.5 Shrnutí

Smyslem tohoto textu bylo uvést čtenáře do tématu role knihoven v překonání digitální exkluze dlouhodobě nezaměstnaných. V práci byly nejprve vymezeny definice spjaté s tématem, poté tyto definice byly zasazeny do širšího kontextu. Byla popsána role knihoven směrem k jejich vzdělávací a komunitní roli, dále byly popsány také na ně navazující služby, jež byly a jsou v zahraničních knihovnách nezaměstnaným věnovány, a které jsou i českými knihovnami praktikovány. Poté byl proveden průzkum na webových stránkách krajských knihoven, zda a jaké služby nezaměstnaným nabízejí. Průzkum byl realizován u krajských knihoven, protože se jim bude věnovat i praktická část této práce. Součástí práce je také literární rešerše, ve které jsou rozebrány příklady subjektivně vybrané literatury spjaté s tématem.

2 PRAKTICKÁ ČÁST

2.1 Cíl výzkumu

Cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, zda a jak se vybrané krajské knihovny věnují specifické skupině uživatelů – dlouhodobě nezaměstnaným. Cílem bylo rovněž zjistit, jak s uživateli komunikují a zda se na práci s nimi podílejí jiné organizace nebo úřady. Na základě těchto zjištění bylo poté navrženo zlepšení služeb pro dané knihovny.

2.2 Metodologie výzkumu

2.2.1 Kvalitativní výzkum

Pro výzkumné šetření byla zvolena kvalitativní výzkumná metoda. Kvalitativní výzkum je forma výzkumu, v němž výzkumník sbírá a interpretuje data. (Corbin, Strauss, 2015).

Corbin a Strauss (2015) v knize *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing* uvádějí pro použití kvalitativní metody tyto důvody:

- „Prozkoumání
 - *Vnitřních zkušeností účastníků.*
 - *Jak jsou jejich zkušenosti formovány a měřeny.*
 - *Oblastí, které ještě nebyly dostatečně prozkoumány.*
- *Objevení*
 - *Významných proměnných, které poté mohou být testovány skrze kvantitativní výzkum.*
- *Použití*
 - *Obsáhlého a detailního přístupu ke studiu daného fenoménu“ (Corbin, Strauss, 2015).*

Definovat kvalitativní výzkum lze také jako „opětovací proces, ve kterém se lepšího porozumění vědecké komunity dosahuje pomocí uskutečněním nových významných rozdílů vyplývajících z blízkého prozkoumání daného jevu“ (Aspers, Corte, 2019).

2.2.2 Polostrukturovaný rozhovor

Polostrukturovaný rozhovor je jedna z kvalitativních výzkumných metod. Mezi další kvalitativní metody s pomocí rozhovorů patří strukturovaný a nestrukturovaný rozhovor. Tato metoda byla vybrána pro cíl tohoto výzkumu a porovnatelnost odpovědí, a také dávala dostatečný prostor respondentkám pro jejich vlastní sdělení. Také se ukázala jako ideální vzhledem k tomu, že bylo pracováno s výzkumnou otázkou, že tyto knihovny mají pro skupinu dlouhodobě nezaměstnaných specifickou nabídku služeb, což se ukázalo jako mylná hypotéza. S použitím polostrukturovaného rozhovoru se dalo v rozhovoru dále pokračovat a pouze ostatní otázky upravit. Pokud by byl rozhovor veden jako strukturovaný, bylo by nutné držet se pouze daných otázek, a tím by byl rozhovor dost okleštěn.

2.3 Rozhovory

2.3.1 Praktická příprava rozhovorů a provedení rozhovorů

Otázky pro výzkumnou část jsem vymýšlela v průběhu psaní teoretické části, a zvláště pak při hledání nabídky služeb pro nezaměstnané na webových stránkách krajských knihoven. Také jsem je konzultovala a upravovala po zkušebních rozhovorech se spolužáky a kolegy.

Konečná verze otázek pro rozhovory:

1. Jaké služby provozujete pro nezaměstnané čtenáře?
2. Věnujete se specificky digitální exkluzi u této skupiny?
3. Je těžké navázat s touto skupinou interakci?
4. Máte dobrou odezvu o této skupiny?
5. Byli vaši pracovníci specificky proškoleni pro tyto služby?
6. Je nějaké věková skupina zastoupená ve větší míře?
7. Tušíte, jaký je zhruba poměr mezi jazykovou majoritou a minoritami v této skupině?
8. Překrývá se tato skupina s jinými znevýhodněnými skupinami (tělesné, mentální postižení atd..)?
9. Provádíte monitoring této skupiny?
10. Spolupracujete ohledně tohoto tématu s dalšími institucemi?

11. Máte dobré zkušenosti s danou spoluprací?
12. Jsou podle vás tyto projekty dostatečně financované?
13. Cítíte velký rozdíl mezi zájmem o služby v době recese a konjunktury?
14. Máte nějaká výstupní data, co se týče služeb s touto skupinou čtenářů?

Pro rozhovory jsem vybrala tři knihovny z krajů s nejvyšší mírou nezaměstnanosti, tj. Karlovarský, Ústecký a Moravskoslezský kraj. Přesněji byly pro výzkum vybrány krajské knihovny, tudíž konkrétně Krajská knihovna Karlovy Vary, Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem a Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě. Kraje a knihovny byly vybrány cíleně, protože v krajích s nejvyšší mírou nezaměstnanosti se dalo i předpokládat, že knihovny se na tuto skupinu uživatelů zaměří.

Kontaktovala jsem jejich krajské metodické pracovnice, které jsem si našla na webových stránkách jejich knihoven, skrze email. Podařilo se mi si zajistit rozhovor se všemi třemi oslovenými krajskými metodickými pracovnicemi – Karlovarské krajské knihovny, Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě a Severočeskou vědeckou knihovnu v Ústí nad Labem. Všechny účastnice jsou ve svých knihovnách zaměstnány na pozicích krajské metodičky/knihovnice.

Rozhovory se konaly v rámci výzkumu pro tuto bakalářskou práci, jejich výstupy pro ni byly taktéž použity. Účastnicím jsem předem poslala informovaný souhlas k přečtení a podepsání, s tím, že všem bude zajištěna anonymita. Všechny tři rozhovory se konaly na začátku června 2021. Přesněji s pracovnicí ze Severočeskou vědeckou knihovnu v Ústí se uskutečnil dne 3.6.2021, den poté (4.6.2021) s knihovnicí z Karlovarské krajské knihovny a jako poslední s krajskou metodickou pracovnicí z Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě.

Veškeré rozhovory byly prováděny přes platformu Zoom, protože já i respondentky jsem se nacházely v rozdílných krajích. Se souhlasem účastnic byly veškeré rozhovory nahrávány na chytrý mobilní telefon. Hlavní část každého rozhovoru trvala zhruba 30–40 minut. Během rozhovorů jsem si dělala poznámky, a i si je nahrávala a poté je i přepsala.

3 VÝSLEDKY

3.1 Vyhodnocení rozhovorů

Pro zlepšení čitelnosti textu jsou v textu použity zkratky pro knihovny:

- Krajská knihovna Karlovy Vary – KKKV,
- Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě – MSVK,
- Severočeská vědecká knihovna Ústí nad Labem – SVK.

Nyní budou představeny jednotlivé otázky a odpovědi respondentek.

1. Věnujete se jako knihovna specificky skupině nezaměstnaných ve Vašem kraji?

Všechny respondentky na tuto otázku odpověděly negativně, což pro tuto práci bylo neočekávané, a poté i s další otázkou vyvráceno. Jak se později ukázalo, knihovny se nezaměstnaným spíše věnují jako jednotlivcům než jako skupině, a proto byly i otázky tak pokládány.

2. Jaké služby provozujete pro nezaměstnané čtenáře?

Zde se ukázalo, že knihovny nějaké služby nabízejí. SVK spolupracuje s úřadem práce, nabízí i možnost stáže pro nezaměstnané, bezplatné školení na PC, telefonu, tabletu, a i pomoc při psaní životopisu. Taktéž MSVK a KKKV individuálně pomáhají uživatelům s prací s technologiemi či s psaním životopisu. Respondentka z KKKV taktéž na tuto otázku odpověděla, že pronajímají prostory úřadu práce na konání akcí pro nezaměstnané. MSVK pro nezaměstnané také nabízí registraci na půl roku a kulturní a vzdělávací akce pořádané knihovnou pro nezaměstnané zdarma.

3. Jak navazujete s touto skupinou interakci? Jak jste v těchto snahách úspěšní?

Respondentky se v odpovědích rozcházejí. Dle jejich odpovědí v SVK nezaměstnaní individuálně přicházejí pro pomoc, knihovna KKKV navazuje pracovní poměr s vytipovanými nezaměstnanými s pomocí úřadu práce, v MSVK nenavazují interakci s žádnou skupinou.

4. Jak sbíráte data o jejich potřebách, které jim jako knihovna můžete pomoci řešit?

Z odpovědí respondentek vyplývá, že sběr dat je také každou knihovnou řešen rozdílně. SVK získává data individuálně z rozhovorů s nezaměstnaným, v KKKV data vůbec nesbírají. V MSVK respondentka uvedla, že je povinností každé knihovny každých 5 let udělat průzkum

spokojenosti uživatelů. V rámci něj MSVK zařazuje otázky, co by mohli pro nezaměstnané udělat.

5. Inspirujete se v tomto směru u jiných knihoven u nás nebo v zahraničí? Kterých a čím?

Tato otázka byla vzhledem k tomu, že se žádná z knihoven nevěnuje nezaměstnaným jako skupině, obměněna tím, kde by se knihovny inspirovaly, kdyby se skupině začaly věnovat.

Respondentka z SVK uvedla, že pokud se nezaměstnaným uživatelům budou v budoucnu vytvářet služby, budou se inspirovat knihovnami z České republiky i ze zahraničí. U rozhovoru s respondentkou z KKKV byla otázka úplně vypuštěna, protože nezapadala do toho, jak byl rozhovor veden. Dle respondentky z MVSU se obecně inspirojí od všech knihoven, sledují novinky v knihovnictví přes elektronickou konferenci KNIHOVNA, čtou odborné časopisy, kde jsou popsány nové služby a příklady dobré praxe. Respondentky neznaly žádné z mých výše uvedených zahraničních příkladů, ale mají evidentní zájem si tyto znalosti rozšířit.

6. Byli vaši pracovníci specificky proškoleni pro poskytování těchto služeb?

Respondentky z KKV a MSVK vyjádřily negativně, dle respondentky z MSVK by se v dohledné době chtěla knihovna spíše věnovat internímu vzdělávání zaměstnanců. Respondentka z SVK uvedla, že pokud se knihovna rozhodne rozšířit služby pro nezaměstnané, tak by kvalifikovali své zaměstnance na vedení kurzů, seminářů či workshopů.

7. Překrývá se tato skupina s jinými znevýhodněnými skupinami (tělesné, mentální postižení atd.)?

V této otázce se všechny respondentky shodly, že se skupina překrývá s jinými znevýhodněnými skupinami. V Ústeckém kraji se skupina překrývá s jinými znevýhodněnými skupinami, a to určitě s osobami žijícími ve vyloučených lokalitách, zvláště s etnickými menšinami, zejména Romy, avšak jde i o cizince a imigranty. V KKV jsou zaměstnávání hendikepovaní nezaměstnaní. Respondentka z MSVK přesné informace nemá, ale kvalifikovaným odhadem si myslí, že ano.

8. Sbíráte od cílové skupiny zpětnou vazbu na Vaše služby? Jakou zpětnou vazbu máte?

Dle respondentky z SVK jsou případy, kdy po konzultaci s knihovníkem nezaměstnaný doporučí dalšímu nezaměstnanému, aby šel za určitým konkrétním knihovníkem, protože ten dokáže poradit. KKKV zpětnou vazbu nezískává. MVSU získává zpětnou vazbu pouze každých

5 let z dotazníků spokojenosti a z individuálních rozhovorů, např. po konzultaci, kdy se pracovník zeptá na zpětnou vazbu.

9. Proměňuje se zájem o tyto Vaše služby v čase (např. s ohledem na stávající ekonomickou situaci apod.)?

Jedná se o další z otázek, které byly, vzhledem k tomu, že knihovny nejsou zaměřené na cílovou skupinu, většinou spíše okrajově zodpovězeny. Respondentka z SVK neodpověděla vůbec. Respondentka z KKKV pouze odpověděla, že propouští Sokolovská uhelná a.s., tzn., že se bude zvyšovat počet nezaměstnaných z průmyslu, ale zároveň dodala, že jsou to většinou lidé nad padesát, mají jenom základní vzdělání a celý život nepracovali jinde než v hornictví. O těch jí jejich personalistka řekla, že jsou nere kvalifikovatelní, a tudíž nepředpokládá zvýšený zájem o služby. To je vskutku pesimistický pohled na tyto lidi. A také to opravdu není povzbudivá vyhlídka budoucnosti pro kraj, kde se většina mladých vysokoškolských lidí odstěhovává z kraje pryč.

Dle respondentky z MVSK se do budoucna předpokládá, že nezaměstnaných bude díky pandemii, ekonomické krizi a zavírání velkých podniků (šachet) na Ostravsku přibývat, a proto chce být na případný nápor nezaměstnaných uživatelů připravena a chce zavádět nové služby.

10. Spolupracujete při práci s touto cílovou skupinou s dalšími institucemi? Příp. jakou formou? Jak tuto spolupráci hodnotíte?

Z odpovědí respondentek vyplynulo, že SVK spolupracuje – pokud je nezaměstnaný i jinak znevýhodněn, je neslyšící, nevidoucí nebo se zhoršeným zrakem – s odborníky z TyfloCentra Ústí nad Labem a s organizací Tichý svět, o.p.s. Již dříve komunikovali s úřadem práce, chtěli s ním navázat kontakt, aby se více na nezaměstnané uživatele zaměřili, ale nesetkali se s kladnou odezvou. Na úřadu práce byli překvapeni, že by knihovna byla schopna nabízet takovouto spolupráci. Úřad se vyjádřil v tom smyslu, že spolupráce není potřeba, což si respondentka myslí, že je škoda. Knihovna je schopna pomoci nejen přímo – kurzy, workshopy atd. – ale je schopná nabídnout například prostory.

KKKV spolupracuje s úřadem práce. Úřad práce nabízí prostory a nadstandardní pomoc s výpočetní technikou. KKKV je ve stejném areálu jako úřad práce, tudíž úřad práce kolikrát nezaměstnané posílá do KKKV, aby si napsali životopis, protože počítač nemají.

MVSK s úřadem práce zatím nespolupracuje, ale má v plánu oslovit např. Moravskoslezský pakt zaměstnanosti.

11. Jak jsou projekty pro tuto cílovou skupinu financované? Je podle Vás toto financování dostatečné?

Protože knihovny víceméně projekty pro nezaměstnané nemají, tak samozřejmě nejsou nijak financovány. Pouze respondentka z MSVK dodala, že všechny služby knihovny jsou financované jejich zřizovatelem z rozpočtu knihovny.

12. Plánujete nějaké změny v rozsahu těchto služeb v budoucnosti? Jaké?

Jelikož nyní se tyto knihovny specificky nezaměstnaným nevěnují, byly odpovědi na tuto otázku pro tuto práci pravděpodobně nejpřínosnější. Na danou otázku odpověděla jedna respondentka negativně a dvě pozitivně.

Respondentka z KKKV uvedla, že pro vzdělávání nezaměstnaných nemají ani zaměstnance, ale ani prostor. Dle jejich závěrů by pracovníci knihovny suplovali pracovníky úřadu práce, kteří jsou na tuto problematiku specializováni.

SKV respondentka jakožto krajská metodička již navrhla vedení knihovny zařadit program pro nezaměstnané do běžných služeb. Předpokládá, že tedy v tom případě naváží kontakt s úřadem práce, ale i s různými odborníky či organizacemi. Uvažují i o nějakých relevantních kurzech, vzdělávacích programech, nabídkách prostoru organizacím. Respondentka uvedla, že by bylo dobré, kdyby jim úřad práce delegoval nezaměstnané, aby s nimi pracovali; jsou schopni se na ně takto individuálně zaměřit. Pokud by knihovna chtěla dostatečně kvalitně nastavit tyto služby, tak by ještě museli provést kvalitativní výzkum a z toho by vyplynul nějaký program.

V MSVK by rádi, s předpokládaným zvyšováním nezaměstnanosti v kraji, vytvořili a více propagovali služby knihovny pro nezaměstnané, na webu knihovny by chtěli vytvořit rozcestník s informacemi, např. seznam literatury s tématem nezaměstnanosti, na Moodle platformě knihovny vytvořit e-learningové kurzy s tématy vhodnými pro hledání práce.

3.2 Shrnutí výsledků

Na základě rozhovorů lze shrnout, že žádná z dotazovaných krajských knihoven v tento okamžik nemá specifické služby pro cílovou skupinu dlouhodobě nezaměstnaných. Všechny tři se nyní spíše věnují individuální pomoci, a to psaní životopisů či práci na počítači.

Zajímavostí je, že v Moravskoslezské vědecké knihovně v Ostravě je možná registrace na vzdělávací kurzy pořádané knihovnou zdarma. První interakce je většinou navazována nezaměstnanými a knihovny na ni poté reagují. Na otázku spolupráce s dalšími institucemi

odpověděla kladně pouze Krajská knihovna Karlovy Vary, která spolupracuje s místním úřadem práce s tím, že mu pronajímá prostory a techniku.

Pro tuto práci se zdá být nejdůležitějším poznatkem to, jak dotazované knihovnice vidí budoucnost těchto služeb. Knihovnice ze Severočeské vědecké knihovny Ústí nad Labem a z Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě by se rády v budoucnu službám pro nezaměstnané více věnovaly. Knihovnice z Krajské knihovny Karlovy Vary naopak považuje to, že by se její knihovna věnovala specificky nezaměstnaným, za nepotřebné, a raději by, aby knihovna pokračovala v podporné roli úřadu práce.

3.3 Návrh na zlepšení služeb pro dané knihovny

Jak jde vidět na Krajské knihovně Karlovy Vary, některé knihovny se na skupinu nezaměstnaných nechtějí zaměřovat a chtějí mít pouze podpůrnou roli pro jiné organizace.

Existují však knihovny, například Severočeská vědecká knihovna Ústí nad Labem a Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, které se chtějí aktivně zapojit do služeb pro nezaměstnané. Dále chtějí pokračovat ve službách, které provozují, tj. dále chtějí pomáhat s psaním životopisů, se stážemi pro nezaměstnané, s pomocí s PC atd.

Vhodnými službami se zdají být kurzy ICT na podporu digitální gramotnosti. Za vhodnou podpůrnou službu se jeví i registrace zdarma a přístup na vzdělávací akce pořádané knihovnou taktéž zdarma či se sníženým vstupným.

Zajímavou aktivitou, kterou jsem našla v literatuře v článku *Public Libraries and Services to the Unemployed: Perspectives offers varied viewpoints on subjects of interest to the public library profession* (Milone Hill, 2012), bylo založení skupiny či kroužku pro lidi hledající práci. Ve skupině by se daly vést lekce a setkání, ve kterých by se účastníci potkávali a učili by se, jak si napsat životopis, jak na interview, sociální síť atd. Taktéž by si mohli být i navzájem podporou při hledání práce.

Aby bylo možné takovéto služby nabízet, je nutná podpora knihoven jak od státu, tak od úřadu práce, vhodné by bylo navázat spolupráci i s nevládními organizacemi.

Při vytváření takové to služby by bylo tedy hlavně nutné zajistit:

1. Návrh samotného projektu

Zda by se jednalo, třeba jen o rozcestník na webu knihovny, či zda by se například vytvořila skupina pro lidi hledající práci, anebo např. kurz ICT zaměřený specificky na nezaměstnané.

2. Průzkum zájmu o spolupráci mezi cílovou skupinou

Pro knihovnu by to byla zátěž, která by se jí nevyplatila, pokud by se služba nevyužívala.

3. Financování

Knihovna by si měla zjistit, zda projekt nelze financovat s pomocí vládních, či nevládních organizací a fondů.

4. Navázání spolupráce s organizacemi

Také by s nimi měly navázat spolupráci, i co se týče organizačních vztahů. Pokud jde např. o Úřad práce, tak knihovna mu může nabídnout prostory pro školení nezaměstnaných. Úřad práce může nezaměstnané posílat do knihovny za jejich službami. Šlo by třeba i vytvořit různé workshopy s pomocí vládních i nevládních organizací pro nezaměstnané.

5. Personální obsazení

Zajistit personální obsazení pro tyto služby, zda je pokryje nynější personál, nebo jestli bude nutné zaměstnat někoho dalšího. Měli by ovládat komunikační schopnosti a dokázat nezaměstnané motivovat v jejich zájmech. Samozřejmě by také měli mít nejnovější poznatky o trendech na trhu práce a nových ICT. Proto by se jejich školení mělo tyto oblasti zaměřovat.

6. Propagace

Knihovny by samozřejmě měly oslovit, co nejvíce cílové skupiny. Nejprve by se daly akce propagovat pomocí letáku v knihovně a novinách, sociálních sítí anebo i s pomocí Úřadu práce. Poté by šlo třeba vytvořit Facebookové, či Whatsappové skupiny nebo i kurz na platformě Moodle.

ZÁVĚR

Cílem této práce v teoretické části byly charakteristika pojmů týkající se tématu práce a jejich zařazení širšího kontextu. Praktická část pojednávala o tom, jak knihovny vnímají informační potřeby nezaměstnaných a jaké služby jsou pro ně specificky vedeny. Také nás zajímalo, zda při těchto službách spolupracují s jinými institucemi. Závěrem byla vyhodnocena nabídka stávajících služeb.

Pro výzkumnou část byla použita kvalitativní metoda polostrukturovaného rozhovoru a komentovaná rešerše. Při výzkumu bylo předpokládáno, že knihovny nějaké služby specificky pro nezaměstnané provozují, což se ukázalo jako mylná hypotéza.

Je pouze na knihovnách, zda se službám specificky pro nezaměstnané chtějí věnovat. Z rozhovorů je zřejmé, že nyní v krajských knihovnách nejsou tyto služby příliš rozšířené, ale že by knihovny povětšinou chtěly služby pro nezaměstnané zavést. I co se týče výzkumu tohoto tématu, tak lze vidět, že ho není příliš mnoho. To může být i překážkou při zavádění služeb v knihovně, pokud se nemají knihovny čím inspirovat. Pro budoucí výzkum to ale může zase nabízet výhodu volného pole v jejich výzkumu.

Na závěr práce byly navrženy varianty rozšíření služeb a vylepšení stávajících, jež by pomohly nezaměstnaným uživatelům.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Česká literatura

BLAŽKOVÁ, Božena a Vanda VANÍČKOVÁ, ed., 2013. *Jak zařadit naši knihovnu mezi vzdělávací instituce, aneb, Informační vzdělávání uživatelů v teorii i v praxi*. Hradec Králové: Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové, 2013. ISBN 978-80-7052-110-6.

BUREŠOVÁ, Jarmila a Miroslava SABELOVÁ, 2018. *Rovný přístup: knihovny a skupiny ohrožené sociálním vyloučením: metodická příručka pro práci knihoven se sociálně vyloučenými a sociálním vyloučením ohroženými skupinami uživatelů*. Praha: Národní knihovna ČR – Knihovnický institut. ISBN 978-80-7050-709-4. Dostupné také z: <https://ipk.nkp.cz/legislativa/normy-standardy-doporuceni/Rovnypristupvylouceninaweb.pdf>

CERNIŇÁKOVÁ, Eva a Helena HUBATKOVÁ SELUCKÁ, ed., 2014. *Rovný přístup – Standard Handicap Friendly: metodická příručka pro práci knihoven s uživateli s postižením*. Praha: Národní knihovna ČR – Knihovnický institut, 2014. ISBN 978-80-7050-641-7. Dostupné také z: <http://krameriusndk.nkp.cz/search/handle/uuid:9f523b00-dce7-11e4-97af-005056827e51>

DVOŘÁKOVÁ, Miroslava a Michal ŠERÁK, 2016. *Andragogika a vzdělávání dospělých: vybrané kapitoly*. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2016. ISBN 978-80-7308-694-7.

JEŽKOVÁ, Zuzana, 2015. Cesta ke komunitní knihovně. *Duha: informace o knihách a knihovnách z Moravy* [online]. 29(3), 5–6 [cit. 2021-04-03]. ISSN 0862-1985. Dostupné z: <https://duha.mzk.cz/clanky/cesta-ke-komunitni-knihovne>

KNOLL, Oto, 1993. *Druhy nezaměstnanosti a příčiny jejich vzniku*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.

KUX, Jaroslav, 2002. *Dlouhodobá nezaměstnanost v mezinárodním srovnání 10 středoevropských tranzitivních zemí: statistická studie zpracovaná s využitím číselných podkladů publikace Eurostatu „Employment and labour market in Central European countries, 2/2001“ a dalších materiálů Evropské komise*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 80-239-0293-8.

LORENZ, Michal a Eva VÍCHOVÁ, 2018. K pojmu komunitní knihovna: hledání smyslu a uplatnění. *Knihovna: knihovnická revue*, 29(1), 27–53. ISSN 1801-3252.

LUPAČ, Petr, 2015. *Za hranice digitální propasti: nerovnost v informační společnosti*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-231-9.

MAZÁČOVÁ, Pavlína, 2017. Knihovny v kontextech celoživotního kompetenčního vzdělávání pro sociální inkluzi. *ProInflow: Časopis pro informační vědy* [online]. 9(2), 39–47 [cit. 2021-11-06]. ISSN 1804-2406. Dostupné z: <https://www.phil.muni.cz/journals/index.php/proinflow/index>

MINISTERSTVO KULTURY, 2020. *Standard pro dobrou knihovnu: Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky, 2020*. 4. přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut. ISBN 978-80-7050-725-4.

NOVÝ, Ivan a Alois SURYNEK, 2002. *Sociologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0384-X.

PALÁN, Zdeněk, 2002. *Lidské zdroje: Výchova, vzdělávání, péče, řízení: Výkladový slovník*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0950-7.

PALÁN, Zdeněk, 2013. Další vzdělávání v nové ekonomické situaci. In: LANGER, Tomáš, ed. *Nová ekonomická situace: výzva ke vzdělávání: sborník z konference konané dne 21. listopadu 2012 v Praze*. Praha: Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR, s. 7–16. ISBN 978-80-904531-6-6.

PLESNÍK, Vladimír, Bohdana RICHTEROVÁ a Silvie QUISOVÁ, 2006. *Problém dlouhodobé nezaměstnanosti: praxe a východiska*. Krnov: Reintegra. ISBN 80-239-7140-9.

RABUŠICOVÁ, Milada, Ladislav RABUŠIC, 2008. *Učíme se po celý život?: o vzdělávání dospělých v České republice*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-4779-2.

SIROVÁTKA, Tomáš a Ivo ŘEZNÍČEK, 1995. *Dlouhodobá nezaměstnanost a záchranná sociální síť: (srovnávací studie tří okresů)*. Brno: Vydavatelství Masarykovy univerzity. ISBN 80-210-1246-3.

SOUČKOVÁ, Andrea, 2013. Jak se mohou knihovny stát místy pro podporu zaměstnanosti. *U nás: knihovnicko-informační zpravodaj Královéhradeckého kraje* [online]. 23(4), 16–17. [cit. 2021-11-01]. ISSN 0862-9366. Dostupné také z: http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf_archiv/20130411.pdf

ZOUFALÁ, Kateřina, 2013. Fenomén bezdomovectví a knihovny: The phenomén of homelessness and librarians. In: *Knihovny současnosti 2013: sborník z 21. konference, konané ve dnech 10. – 12. září 2013 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, s. 140–147. ISBN 978-80-86249-68-1.

ZUKALOVÁ, Hana, 2010. Dospělí na okraji informační společnosti: specifika překonávání digitální propasti. *Studia paedagogica* [online]. **15**(2), 153–172 [cit. 2021-11-07]. ISSN 2336-4521. Dostupné z: <https://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/116/218>

Zahraniční literatura

ABUMANDOUR, El-Shaimaa Talaat, 2020. Public libraries' role in supporting e-learning and spreading lifelong education: a case study. *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning* [online]. **14**(2), 178–217 [cit. 2021-10-09]. ISSN 2397-7604. Dostupné z: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JRIT-06-2019-0063/full/html>

ALEXANDER, Otis D., 2008. Public Library Services to Underrepresented Groups: Public Library Services to Underrepresented Groups: Poor & Unemployed, Emphasizing Danville, Virginia. *Public Library Quarterly* [online]. The Haworth Press, **27**(2), 111–133 [cit. 2021-11-07]. ISSN 1541-1540. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/01616840802114853>

ASHBROOK, Nancy, 2011. Serving the Unemployed in Today's Economy: Doing It Together! *ILA Reporter* [online]. **29**(3), 4–7 [cit. 2021-10-21]. ISSN 0018-9979. Dostupné z: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?authtype=shib&custid=s1240919&direct=true&db=edo&AN=61443175&site=eds-live&scope=site&lang=cs>

ASPERS, Patrik a Ugo CORTE, 2019. What is Qualitative in Qualitative Research. *Qualitative Sociology* [online]. **42**(2), 139–160 [cit. 2021-10-16]. ISSN 0162-0436. Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31105362/>

BERRA, Daniel, 2021. Utilizing Technology to Support and Extend Access to Students and Job Seekers during the Pandemic. *Information Technology* [online]. **40**(1), 1–3 [cit. 2021-11-04]. ISSN 0730-9295. Dostupné z: <https://ejournals.bc.edu/index.php/ital/article/view/13261>

CASE, Donald Owen, ed., 2012. *Looking for Information: a survey of research on information seeking, needs and behavior*. 3. edition. Bingley, UK: Emerald Group Pub. ISBN 9781780526546.

CORBIN, Juliet a Anselm STRAUSS, 2015. *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing*. Fourth edition. Thousand Oaks, California: SAGE. ISBN 978-1-412997461.

CRAWFORD, John a Christine IRVING, 2012. Information literacy in employability training: The experience of Inverclyde Libraries. *Journal of Librarianship and Information Science* [online]. 44(2), 79–89 [cit. 2021-11-18]. ISSN 1741-6477. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0961000611436096>

FOLEY, Griff, ed. 2004. *Dimensions of adult learning: adult education and training in a global era*. Maidenhead: Open University Press. ISBN 0-335-21448-7.

HILBERT, Martin, 2011. Digital gender divide or technologically empowered women in developing countries? A typical case of lies, damned lies, and statistics. *Women's Studies International Forum* [online]. 34(6), 479–489 [cit. 2021-10-29]. ISSN 0277-5395. Dostupné z: doi: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0277539511001099>

ILO, 2016. *Key Indicators of the Labour Market: Ninth edition* [online]. Geneva: International Labour Office [cit. 2021-10-25]. ISBN 978-92-2-030122-7. Dostupné z: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_498929.pdf

JERRARD, Jane, 2009. *Crisis in Employment: A Librarian's Guide to Helping Job Seekers* [online]. Chicago: ALA Editions [cit. 2021-04-04]. ISBN 978-0-838910139. Dostupné z: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?authtype=shib&custid=s1240919&direct=true&db=nlebk&AN=308814&site=eds-live&scope=site&lang=cs>

JONES, Sara, 2020. Optimizing Public Library Resources in a Post COVID-19 World. *Journal of Library Administration* [online]. 60(8), 951–957 [cit. 2021-10-27]. ISSN 1540-3564. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/346594514_Optimizing_Public_Library_Resources_in_a_Post_COVID-19_World

KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN, ed., 2010. *IFLA Public Library Service Guidelines*. 2nd. completely rev. ed. Berlin / Munich: De Gruyter Saur. ISBN 978-3-11-023214-1.

LEGUINA, Adrian a John DOWNEY, 2021. Getting things done: Inequalities, Internet use and everyday life. *New Media & Society* [online]. 23(7), 1824–1849 [cit. 2021-11-02]. ISSN 1461-4448. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14614448211015979>

LILLE, Maria, 2016. Evaluating the success of makerspace in a public library: The case of Narva City Library MakerLab in Estonia. *New Library World* [online]. **117**(9/10), 587–595 [cit. 2021-04-05]. ISSN 0307-4803. Dostupné z: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/NLW-04-2016-0030/full/html>

MILONE HILL, Nanci, ed., 2012. Public Libraries and Services to the Unemployed: Perspectives offers varied viewpoints on subjects of interest to the public library profession. *Public Libraries* [online]. Chicago: American Library Association, **51**(2), 14–21 [cit. 2021-11-07]. Dostupné z: <http://publiclibrariesonline.org/issue/marchapril-2012/>

NORRIS, Pippa, 2001. *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide* [online]. Cambridge: Cambridge University Press. Communication, Society and Politics [cit. 2021-10-02]. ISBN 978-1-139164887. Dostupné z: <https://doi-org.eui.idm.oclc.org/10.1017/CBO9781139164887>

RAGNEDDA, Massimo, 2016. *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities* [online]. London: Routledge [cit. 2021-10-02]. ISBN 978-1-315606002. Dostupné z: <https://doi-org.eui.idm.oclc.org/10.4324/9781315606002>

ROSS, Tammy, 2020. *How Libraries Help Job Seekers Get Hired* [online]. Ipswich, MA: EBSCO Information Services [cit. 2021-10-04]. Dostupné z: <https://www.ebsco.com/blogs/ebscopost/how-libraries-help-job-seekers-get-hired>

SHUKLA, Shubhendu S., Kunwar Abhishek Pratap SINGH a Ashutosh Kumar MISHRA, 2013. “The Role of Libraries in Literacy and Education”: Pre-Requisite For Education & Sustainable Development at All Levels of Education. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science* [online]. **14**(5), 35–40 [cit. 2021-10-09]. ISSN 2279-0845. Dostupné z: <https://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol14-issue5/D01453540.pdf>

TURJAK, Dragica, 2011. Library – Open space for all. In: AMBROŽIČ, Melita a Damjana VOVK. *Knjižnica: Odprt prostor za dialog in znanje*. Maribor: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije. ISBN 978-961-6683-21-0.

VAN DIJK, Jan, 2020. *The Digital Divide*. Cambridge, UK: Polity Press. ISBN 978-1-509-53445-6.

Internetové zdroje

AISIS, 2021 [online]. Kladno: AISIS [cit. 2021-10-13]. Dostupné z: <http://www.aisis.cz/>

ČSÚ, 2020a. *Zaměstnanost a nezaměstnanost podle výsledků VŠPS – Metodika* [online]. Praha: Český statistický úřad [cit. 2021-11-17]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/zam_vsps

ČSÚ, 2020b. *Obecná míra nezaměstnanosti v ČR a krajích: Časová řada za ČR* [online]. Praha: Český statistický úřad [cit. 2021-10-14]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/obecna_mira_nezamestnanosti_v_cr_a_krajich

ČSÚ, 2020c. *Obecná míra nezaměstnanosti v ČR a krajích: Kraje v roce 2019* [online]. Praha: Český statistický úřad [cit. 2021-10-14]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/obecna_mira_nezamestnanosti_v_cr_a_krajich

ČSÚ, 2021a. *Struktura uchazečů o zaměstnání v evidenci úřadu práce podle vzdělání (stav k 31. 12.)* [online]. Praha: Český statistický úřad [cit. 2021-09-14]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt-vyhledavani&pvo=ZAM10&vyhltext=dosa%25C5%25BEen%25C3%25A9%2B&bkvt=ZG9zYcW-ZW7DqSA.&z=G&f=GRAFICKY_OBJEKT&katalog=all&ds=ds307&str=v172&c=v3~3_RP2020&v=v166_null_null_null

ČSÚ, 2021b. *Struktura uchazečů o zaměstnání v evidenci úřadu práce – podle vzdělání, věku a délky nezaměstnanosti (stav k 31. 12.)* [online]. Praha: Český statistický úřad [cit. 2021-09-14]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt-vyhledavani&pvo=ZAM10&vyhltext=dosa%25C5%25BEen%25C3%25A9%2B&bkvt=ZG9zYcW-ZW7DqSA.&z=T&f=TABULKA&katalog=all&str=v172&c=v3~3_RP2020&v=v166_null_null_null

HOUŠKOVÁ, Zlata, 2013. *Knihovna – vzdělávací instituce?* [online]. Knihovna – vzdělávací instituce! [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: https://ipk.nkp.cz/docs/studijni_pomucky/houskova-zlata-jsou-knihovny-vzdelavaci-instituce/view

JIHOČESKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH, 2020a. *Ceník služeb* [online]. České Budějovice: Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích [cit. 2021-11-15]. Dostupné z: https://www.cbvk.cz/cenik_sluzeb.html

JIHOČESKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH, 2020b. *Facebook* [online]. California: Facebook [cit. 2021-11-15]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/JVK.CB/>

KRAJSKÁ KNIHOVNA FRANTIŠKA BARTOŠE VE ZLÍNĚ, 2020a. *Registrace* [online]. Zlín: Krajská knihovna Františka [cit. 2021-11-08]. Dostupné z: <https://www.kfbz.cz/registrace>

KRAJSKÁ KNIHOVNA FRANTIŠKA BARTOŠE VE ZLÍNĚ, 2020b. *Akce pro veřejnost* [online]. Zlín: Krajská knihovna Františka Bartoše ve Zlíně [cit. 2021-11-12]. Dostupné z: <https://www.kfbz.cz/akce-pro-verejnost>

KRAJSKÁ KNIHOVNA KARLOVY VARY, 2020a. *Hledáte práci?* [online]. Karlovy Vary: Krajská knihovna Karlovy Vary [cit. 2021-11-07]. Dostupné z: <https://www.knihovnakv.cz/kurzy/hledate-praci-a12704.htm>

KRAJSKÁ KNIHOVNA KARLOVY VARY, 2020b. *Kalendář akcí na listopad* [online]. Karlovy Vary: Krajská knihovna Karlovy Vary [cit. 2021-11-23]. Dostupné z: <https://www.knihovnakv.cz/akce/listopad/2020/>

KRAJSKÁ KNIHOVNA KARLOVY VARY, 2020c. *Virtuální univerzita 3. věku 2019/2020* [online]. Karlovy Vary: Krajská knihovna Karlovy Vary [cit. 2021-11-12]. Dostupné z: <https://www.knihovnakv.cz/kalendar-kurzu/>

KRAJSKÁ KNIHOVNA KARLOVY VARY, 2020d. *Knihovní řád krajské knihovna Karlovy Vary* [online]. Karlovy Vary: Krajská knihovna Karlovy Vary [cit. 2021-11-12]. Dostupné z: <https://www.knihovnakv.cz/o-nas/knihovni-rad-p32.htm>

KRAJSKÁ KNIHOVNA V PARDUBICÍCH, 2020a. *Služba pro nezaměstnané* [online]. Pardubice: Krajská knihovna v Pardubicích [cit. 2021-11-01]. Dostupné z: <https://kkpce.cz/cs/akce/vse/sluzba-pro-nezamestnane/>

KRAJSKÁ KNIHOVNA V PARDUBICÍCH, 2020b. *Ceník služeb* [online]. Pardubice: Krajská knihovna v Pardubicích [cit. 2021-11-02]. Dostupné z: <https://kkpce.cz/cs/o-knihovne/cenik-sluzeb/>

KRAJSKÁ KNIHOVNA VYSOČINY, 2020a. *Univerzita volného času* [online]. Havlíčkův Brod: Havlíčkův Brod [cit. 2021-11-08]. Dostupné z: <https://www.kkvysociny.cz/oddeleni-knihovny/univerzita-volneho-casu/>

KRAJSKÁ KNIHOVNA VYSOČINY, 2020b. *Ceník* [online]. Havlíčkův Brod: Havlíčkův Brod [cit. 2021-11-08]. Dostupné z: <https://www.kkvysociny.cz/>

- KRAJSKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V LIBERCI, 2020a. *Školení pro veřejnost: Nebojte se počítače a internetu!* [online]. Liberec: Krajská vědecká knihovna v Liberci [cit. 2021-11-08]. Dostupné z: <https://www.kvkli.cz/sluzby/vzdelavaci-a-kulturni/skoleni-pro-verejnost.html>
- KRAJSKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V LIBERCI, 2020b. *Ceník služeb* [online]. Liberec: Krajská vědecká knihovna v Liberci [cit. 2021-11-09]. Dostupné z: <https://www.kvkli.cz/o-knihovne/zakladni-o-knihovne/cenik-sluzeb.html>
- MIMO ŠKOLU, 2017. [online]. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Katedra informačních studií a knihovnictví [cit. 2021-03-13]. Dostupné z: <https://www.mimoskolu.cz/>
- MORAVSKÁ ZEMSKÁ KNIHOVNA, 2020a. *Semináře, kurzy a školení* [online]. Brno: Moravská zemská knihovna [cit. 2021-11-15]. Dostupné z: <https://www.mzk.cz/sluzby/akce/seminare-kurzy-skoleni>
- MORAVSKÁ ZEMSKÁ KNIHOVNA, 2020b. *Ceník placených služeb a poplatků* [online]. Brno: Moravská zemská knihovna [cit. 2021-11-15]. Dostupné z: <https://www.mzk.cz/cenik-placenyh-sluzeb-poplatku-v-ke>
- MORAVSKOSLEZSKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V OSTRAVĚ, 2020a. *Poprvé v knihovně* [online]. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna [cit. 2021-11-16]. Dostupné z: <https://www.svkos.cz/sluzby/poprve-v-knihovne/>
- MORAVSKOSLEZSKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V OSTRAVĚ, 2020b. *Akce pro veřejnost* [online]. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna [cit. 2021-12-10]. Dostupné z: <https://www.svkos.cz/sluzby/akce-pro-verejnost/>
- MORAVSKOSLEZSKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V OSTRAVĚ, 2020b. *Kurz trénování paměti* [online]. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna [cit. 2021-11-16]. Dostupné z: <https://www.svkos.cz/o-knihovne/kalendar-akci/kurz-trenovani-pameti>
- MPSV, 2015. *Strategie digitální gramotnosti ČR na období 2015 až 2020* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, červen 2015 [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/372765/Strategie_DG.pdf/46b094c8-609b-458d-cdcd-8c686ca87131
- MPSV, 2021. *Nezaměstnanost – měsíční* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2021-08-07]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/mesicni>

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR, 2016. *Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2017–2020* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: <http://knihovnaplus.nkp.cz/archiv/2017-01/informace-a-konference/koncepce-rozvoje-knihoven-v-ceske-republice-na-leta-201720132020>

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR, 2020. *Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2021–2027 s výhledem do roku 2030: Knihovny – pilíře občanské společnosti, vzdělanosti a kultury* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut [cit. 2021-02-27]. ISBN 978-80-7050-735-3. Dostupné z: <https://ipk.nkp.cz/docs/koncepce-rozvoje-knihoven-2021-2027>

STŘEDOČESKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V KLADNĚ, 2017a. *Vím, že existuješ, ale nevím, kde tě najít* [online]. Kladno: Středočeská vědecká knihovna v Kladně [cit. 2021-11-06]. Dostupné z: <https://svkkl.cz/akce/455>

STŘEDOČESKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V KLADNĚ, 2017b. *Kalendář akcí* [online]. Kladno: Středočeská vědecká knihovna v Kladně [cit. 2021-10-10]. Dostupné z: <https://svkkl.cz/kalendar-akci>

STŘEDOČESKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V KLADNĚ, 2017c. *Ceník služeb* [online]. Kladno: Středočeská vědecká knihovna v Kladně [cit. 2021-10-10]. Dostupné z: <https://svkkl.cz/pro-ctenare/cenik-sluzeb>

STUDIJNÍ A VĚDECKÁ KNIHOVNA PLZEŇSKÉHO KRAJE, 2020a. *Internet* [online]. Plzeň: Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje [cit. 2021-10-01]. Dostupné z: <https://svkpk.cz/pro-verejnost/internet/>

STUDIJNÍ A VĚDECKÁ KNIHOVNA PLZEŇSKÉHO KRAJE, 2020b. *Ceník služeb* [online]. Plzeň: Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje [cit. 2021-10-10]. Dostupné z: <https://svkpk.cz/pro-verejnost/cenik-sluzeb/#registracni-poplatky>

STUDIJNÍ A VĚDECKÁ KNIHOVNA PLZEŇSKÉHO KRAJE, 2020c. *Přehled akcí* [online]. Plzeň: Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje [cit. 2021-11-02]. Dostupné z: <https://svkpk.cz/prehled-akci/>

STUDIJNÍ A VĚDECKÁ KNIHOVNA V HRADCI KRÁLOVÉ, 2020a. *Kurzy pro veřejnost* [online]. Hradec Králové: Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové [cit. 2021-11-06]. Dostupné z: <https://www.svkpk.cz/Vzdelavani-uzivatelu/Pro-verejnost.aspx>

STUDIJNÍ A VĚDECKÁ KNIHOVNA V HRADCI KRÁLOVÉ, 2020b. *Poskytované služby* [online]. Hradec Králové: Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové [cit. 2021-11-06]. Dostupné z: <https://www.svkhk.cz/Pro-verejnost/Poskytovane-sluzby.aspx>

STUDIJNÍ A VĚDECKÁ KNIHOVNA V HRADCI KRÁLOVÉ, 2020c. *Ceník* [online]. Hradec Králové: Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové [cit. 2021-11-15]. Dostupné z: <https://www.svkhk.cz/Pro-verejnost/Cenik.aspx>

UNIVERZITA KARLOVA, 2021. *Univerzita třetího věku* [online]. Praha: Univerzita Karlova, Centrum celoživotního vzdělávání [cit. 2021-10-03]. Dostupné z: <https://cczv.cuni.cz/CCZV-15.html>

VĚDECKÁ KNIHOVNA V OLOMOUCI, 2020a. *Ceník VKOL* [online]. Olomouc: Vědecká knihovna v Olomouci [cit. 2021-10-10]. Dostupné z: <https://www.vkol.cz/cenik-vkol>

VĚDECKÁ KNIHOVNA V OLOMOUCI, 2020b. *Akce a události* [online]. Olomouc: Vědecká knihovna v Olomouci [cit. 2021-10-10]. Dostupné z: <https://www.vkol.cz/akce-a-udalosti>

VETEŠKA, Jaroslav a Tereza VACÍNOVÁ, 2011. *Aktuální otázky vzdělávání dospělých: andragogika na prahu 21. století* [online]. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského [cit. 2021-10-02]. ISBN 978-80-7452-012-9. Dostupné z: <http://krameriusndk.nkp.cz/search/handle/uuid:03b940e0-c8e1-11e9-af5a-005056827e51>

Databáze

EBSCOhost, 2020. [online]. Praha: Portál elektronických zdrojů Univerzity Karlovy [cit. 2021-11-13]. Dostupné z: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/search/basic?vid=0&sid=c3c3a5d5-626e-45ad-b355-647dd607405d%40sessionmgr4008>

GOOGLE SCHOLAR, 2020 [online]. Google [cit. 2021-11-13]. Dostupné z: <https://scholar.google.com/>

LIBRARY & INFORMATION SCIENCE SOURCE (LISS), 2020 [online]. Praha: Portál elektronických zdrojů Univerzity Karlovy [cit. 2021-11-13]. Dostupné z: <https://ezdroje.cuni.cz/prehled/index.php?lang=cs&type=fakulty&fids=50#c76>

LIBRARY, INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY ABSTRACTS (LISTA). 2020. [online]. Praha: Portál elektronických zdrojů Univerzity Karlovy [cit. 2021-11-13]. Dostupné z: <https://ezdroje.cuni.cz/prehled/index.php?lang=cs&type=fakulty&fids=50#c76>

OBOROVÁ BRÁNA KNIHOVNICTVÍ A INFORMAČNÍ VĚDA (KIV), 2020. [online]. Praha: Národní knihovna [cit. 2021-11-13]. Dostupné z: kiv.knihovny.cz

TAYLOR & FRANCIS, 2020. [online]. Informa UK Limited [cit. 2021-11-13]. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/>

UKAŽ – UK: UNIVERZITA KARLOVA, 2020. [online]. Praha: Portál elektronických zdrojů Univerzity Karlovy [cit. 2021-11-13]. Dostupné z: ukaz.cuni.cz

WEB OF SCIENCE, 2020 [online]. Thomson Reuters [cit. 2021-11-13]. Dostupné z: <https://apps.webofknowledge.com>

Legislativa

Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon)

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1: Struktura uchazečů o zaměstnání v evidenci úřadu práce – podle vzdělání, věku a délky nezaměstnanosti (k 31. 12.).....19

Seznam grafů

Graf 1: Obecná míra nezaměstnanosti – časová řada za ČR15

Graf 1: Míra obecné nezaměstnanosti v krajích (rok 2019)16

Graf 3: Podíl nezaměstnaných osob (PNO) na počtu obyvatel v krajích ČR (k 30. 4. 2021) ..17

Graf 4: Struktura uchazečů o zaměstnání v evidenci úřadu práce podle vzdělání (k 31. 12.)..18

PŘEPISY ROZHovorŮ

Rozhovor – Severočeská vědecká knihovna

Role respondentky v organizaci: krajská metodička, knihovnice

Instituce: Severočeská vědecká knihovna

Kraj: Ústecký kraj

Datum, kdy se rozhovor uskutečnil: 3.6. 2021

1. Věnujete se jako knihovna specificky skupině nezaměstnaných ve Vašem kraji?

Naše knihovna se nevěnuje specifické skupině nezaměstnaných v našem kraji nevěnuje a nemáme tedy ani žádné specifické programy pro ty nezaměstnané a ani žádné speciální kurzy pro tuto cílovou skupinu. V minulosti také knihovna žádné akce pro tuto skupinu nedělala.

2. Jaké služby provozujete pro nezaměstnané čtenáře?

Samozřejmě my se jim věnujeme spíše individuálně. My jim tady nabízíme ty stejné služby, které nabízíme jako ostatním uživatelům naší knihovny a mezi služby které využívají nezaměstnaní čtenáři patří právě hlavně ten fyzický přístup k technologiím nebo nějaká individuální pomoc s těmi technologiemi, vyhledávání informací nabídek práce, to mají u nás zdarma.

Takže si můžou sednout si k počítači, vyhledávat, prostě tam sedět, jak dlouho potřebují. I jim s tím pomáháme, protože samozřejmě, někteří mají problém vůbec s těmi technologiemi pracovat, takže když my jim poskytneme počítač, tak oni mají potom problém vůbec se tam orientovat, takže jim pomáháme třeba zakládat emailové schránky, protože většinou pokud chtějí nabídky práce, tak jsou vyžadovány emailové schránky.

Vůbec jak to mají používat, práci v textových editorech, pomáháme jim sepsat životopis, průvodní dopisy a podobně...Mají tady volně přístupné jenom k těm technologiím jako takovým a tím nabídky práce, ale vůbec k informacím veřejné státní správy a samosprávy, dostávají se na stránky úřadu. K dispozici mají také volné Wi-Fi, takže kdyby přišli s vlastním zařízením ti, kteří už tím umí lépe pracovat tak samozřejmě mohou využívat to volné Wi-Fi.

3. Jak navazujete s touto skupinou interakci? Jak jste v těchto snahách úspěšní?

Přichází k nám nezaměstnaní i z úřadu a potřebují pomoc, protože asi na úřadech nemají tolik času na individuální pomoc, chodí s formuláři, které jim pomáháme vyplňovat. A chodí i s kusými informacemi z Úřadu práce a neví si s tím rady, takže jim pomáháme vyhledávat informace, odkazujeme je třeba i na odborníky. Anebo, když dělají nějaké rekvalifikační kurzy a přijdou tak jsme schopni jim pomoci třeba v práci právě ve Wordu, v Excelu, mají tedy k tomu neomezený přístup, jak už jsem říkala.

Jsme na místě jako individuálně i pro nějaké menší skupině pomoci, ale nezaměstnaní spíš vyhledávají nás v současné době, nebo i dříve to tak bylo. A není to, že my bychom s nimi přímo nějak navazovali vztah.

Je to tedy i podle toho, jaký máme zrovna běžný provoz. Když máme volnější provoz, tak se jim samozřejmě věnujeme více.

A když, máme plno tak by jenom odkážeme a pomáháme i jinak. Ale mají možnost domluvit si i individuální lekce mimo otevřenou knihovnu. Třeba ve středu máme až od jedné hodiny, takže mají možnost si v této době, abychom se jim mohli opravdu věnovat, mají možnost si domluvit právě ty individuální lekce pro práci s digitálními technologiemi a mohou u nás užívat různé reprografické služby.

4. Jak sbíráte data o jejich potřebách, které jim jako knihovna můžete pomoci řešit?

Nyní oni oslovují nás, takže mi získáváme informace o nich, z toho osobního rozhovoru, co oni potřebují. Snažíme se jim tedy pomáhat individuálně.

5. Inspirujete se v tomto směru u jiných knihoven u nás nebo v zahraničí? Kterých a čím?

Určitě pokud bychom něco do budoucna plánovali, tak se necháme inspirovat i jinými knihovnami, kdybychom je dohledali ať už z České republiky nebo ze zahraničí.

Byli vaši pracovníci specificky proškoleni pro poskytování těchto služeb?

Určitě bychom teda hledali i jak proškolit naše zaměstnance. Oni samozřejmě individuálně s tou skupinou pracují, ale samozřejmě některé ty věci je potřeba ještě dopilovat. Pokud bychom dělali nějaké kurzy, semináře, workshopy, tak by tu kvalifikaci zaměstnanci určitě měli mít, to se týká i právě práce vůbec se specifickými skupinami uživatelů.

6. Jaké je rozložení cílové skupiny z pohledu věku, pohlaví, vzdělání nebo jazyka?

Respondentka neodpověděla.

7. Překrývá se tato skupina s jinými znevýhodněnými skupinami (tělesné, mentální postižení atd..)?

U nás tady v Ústeckém kraji se skupina překrývá s jinými znevýhodněnými skupinami, a to určitě s osobami žijícími vyloučených lokalitách tady u nás na Ústecku. A zvlášť s etnickými menšinami zejména Romy, ale jde i o cizince a imigranty i ti za námi chodí.

8. Sbíráte od cílové skupiny zpětnou vazbu na Vaše služby? Jakou zpětnou vazbu máte?

Co se týká zpětné vazby od nich, tak ta je dobrá. Někdy se nám stane že víme že po našich individuálních konzultacích, poté následně někdo na doporučení přišel ještě někdo další. Protože zjistil, že jsme jim knihovně poradili.

9. Proměňuje se zájem o tyto Vaše služby v čase (např. s ohledem na stávající ekonomickou situaci apod.)?

Respondentka neodpověděla.

10. Spolupracujete při práci s touto cílovou skupinou s dalšími institucemi? Příp. jakou formou? A jak tuto spolupráci hodnotíte?

S dalšími institucemi zatím nepracujeme, ale už dříve jsme, co se týká vůbec specifických uživatelů, tak jsme schopni zprostředkovat kontakty i těm nezaměstnaným. Třeba pokud by to byli specifická skupina nejenom, že nezaměstnaný, ale třeba neslyšící, nevidící nebo se zhoršeným zrakem, tak šlo ve spojení s odborníky z Tyflocentra a s Tichým světem, tak to jsme schopni tedy zařídit.

A již dříve jsme komunikovali s Úřadem práce, byly to nějaké kulaté stoly, kde se setkávají knihovníci, úředníci a podobně. Tam jsme chtěli navázat spolupráci s místním Úřadem práce, abychom se více právě na ty nezaměstnané uživatele zaměřili, ale nesetkali jsem se tam tedy s úplně kladnou odezvou.

Sami vlastně ti zaměstnanci Úřadu práce se tvářili docela překvapeně, že bychom byli schopni nabízet tu spolupráci a co vlastně se od nás očekává, a jaké jsou vlastně možnosti. A oni osobně nám řekli, že to není úplně potřeba. Což si myslíme, že je to škoda. Možná, že by se dalo znovu je tedy zkontaktovat. Jsme schopni nejenom pomoci přímo, co se týká naší pomoci ke kurzům, ale určitě lze nabídnout jenom prostory. Pokud by Úřad práce samozřejmě dělal nějaké kurzy

tak přece jenom tady je příjemnější nestresující prostředí než na Úřadu práce... nízkoprahovost, je tady určitě lepší přístup. Takže kdyby chtěli dělat nějaké informační setkání pro veřejnost, tak samozřejmě to bychom se tomu vůbec nebránili, ani kdybychom nebyli v užším kontaktu s Úřadem práce.

11. Jak jsou projekty pro tuto cílovou skupinu financované? Je podle Vás toto financování dostatečné? (ptáme se i na participaci různých subjektů)

Neznám žádné speciální projekty, možná některý z projektů Ministerstva práce sociálních věcí...

12. Plánujete nějaké změny v rozsahu těchto služeb v budoucnosti? Jaké?

Jakožto krajský metodik jsem mluvila s vedením knihovny, tak by určitě zavedli nějaký program pro nezaměstnané do běžných služeb. Předpokládám, že teda v tom případě navážeme kontaktu s Úřadem práce, ale i právě s různými odborníky, organizacemi...Možná nějaké relevantní kurzy, vzdělávací programy, nabídka prostoru. A i jenom kdyby nám Úřad práce delegoval nezaměstnané. Kdyby na ně neměli čas tak jenom aby nám je prostě posílali, že bychom tady s nimi pracovali, jsme schopni se na ně takto individuálně zaměřit. Pokud bychom chtěli dostatečně kvalitně nastavit, tak bychom museli provést kvalitativní výzkum a z toho by vyplynul nějaký program.

Rozhovor – Karlovarská krajská knihovna

Role respondentky v organizaci: krajská metodička, knihovnice

Instituce: Karlovarská krajská knihovna

Kraj: Karlovarský kraj

Datum, kdy se rozhovor uskutečnil: 4.6. 2021

1. Věnujete se jako knihovna specificky skupině nezaměstnaných ve Vašem kraji?

My jsme otevřeni všem skupinám. To znamená, pokud nám přijdou lidi z Úřadu práce, tak nemáme problém třeba jim pomoci, protože máme v knihovně infocentrum, kde jsou volné počítače. Tak pokud oni třeba nás požádají abychom jim pomohli třeba při psaní životopisu nebo přišla k nám i paní, která ten životopis potřebovala napsat, protože celý život pracovala v

nějaké dílně a počítač si pomalu neuměla ani zapnout tak jako tak to jim pomůžeme. Ale, to pomůžeme všem, kdo k nám přijdou, a to nemusí specificky pro nezaměstnané, to je pro všechny.

2. Jaké služby provozujete pro nezaměstnané čtenáře?

My máme prostory, které pronajímáme. Pronajímáme je i Úřadu práce, který u nás dělá i školení pro nezaměstnané, nebo Úřad práce má projekty na začleňování se do zaměstnání, jak psát životopisy, mají počítačové kurzy. My bychom opravdu jenom suplovali jejich práci. A oni, přestože mají vlastní prostory nemají je tak pěkné a vybavené počítače jako my. Tak si u nás pronajímají, třeba na týden, když se koná kurz, tak my tady tu skupinu nezaměstnaných máme. Takže oni vědí, jaké služby poskytujeme. Aspoň ti, co se kurzů účastní a vidím, že k nám můžou přijít, a napsat si tu třeba životopis, půjčit si knížku nebo že my jim nějakým způsobem pomůžeme. Ale, že bychom něco speciálně dělali pro něco to, není náš úkol, to je úkol Úřadu práce a my bychom je suplovali. My jim s tím můžeme akorát pomoci.

3. Jak navazujete s touto skupinou interakci? Jak jste v těchto snahách úspěšní?

My zaměstnáváme handicapované nebo respektive tohle byl konkrétně projekt na začleňování handicapovaných do pracovního procesu. Úřad práce nám pomohl i s vytipováním některých našich současných zaměstnankyní.

4. Jak sbíráte data o jejich potřebách, které jim jako knihovna můžete pomoci řešit?

Knihovna se nezaměstnaným nevěnuje a data tedy nesbírá.

5. Inspirujete se v tomto směru u jiných knihoven u nás nebo v zahraničí? Kterých a čím?

Respondentka neodpověděla

6. Byli vaši pracovníci specificky proškoleni pro poskytování těchto služeb?

Ne.

7. Jaké je rozložení cílové skupiny z pohledu věku, pohlaví, vzdělání nebo jazyka?

Respondentka neodpověděla

8. Překrývá se tato skupina s jinými znevýhodněnými skupinami (tělesné, mentální postižení atd..)?

Knihovna zaměstnává hendikepované nezaměstnané.

9. Sbíráte od cílové skupiny zpětnou vazbu na Vaše služby? Jakou zpětnou vazbu máte?

Ne.

10. Proměňuje se zájem o tyto Vaše služby v čase (např. s ohledem na stávající ekonomickou situaci apod.)?

Do teď kdo hledal práci, tak vždycky nějakou našel. Nyní znovu (po pandemii) nabírají restaurace a hotely, takže nebudou teď takové problémy. Mají problémy lidé z průmyslu, protože Sokolovská uhelná nyní propouští. Jsou to lidé většinou nad padesát, mají jenom základní vzdělání a celý život nepracovali jinde než v hornictví. O těch mi jejich personalistka řekla, že jsou nerekvifikovatelní.

11. Spolupracujete při práci s touto cílovou skupinou s dalšími institucemi? Příp. jakou formou? A jak tuto spolupráci hodnotíte?

Spolupracujeme s Úřadem práce. Úřadu práce nabízíme prostory a nadstandardní pomoc s výpočetní technikou. Jsme ve stejném areálu jako Úřad práce. A to znamená, že jsou od nás nějaké dvě, tři minuty od nás, což to je taková strategická poloha a oni třeba kolikrát nezaměstnané posílají k nám, aby si napsali životopis, protože oni doma počítač kolikrát nemají.

12. Jak jsou projekty pro tuto cílovou skupinu financované? Je podle Vás toto financování dostatečné? (ptáme se i na participaci různých subjektů)

Respondentka neodpověděla

13. Plánujete nějaké změny v rozsahu těchto služeb v budoucnosti? Jaké?

Pro vzdělávání nezaměstnaných nemáme ani zaměstnance a ani prostor, fyzické prostory ano, ale pracovní ne. Suplovaly bychom Úřad práce, protože oni mají specialisty a suplovali bychom je špatně, ale pokud nám je sem nasměrují tak jim pomůžeme.

Rozhovor – Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě

Role v organizaci: krajská metodička, knihovnice

Instituce: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě

Kraj: Moravskoslezský kraj

Datum, kdy se rozhovor uskutečnil: 8.6. 2021

1. Věnujete se jako knihovna specificky skupině nezaměstnaných ve Vašem kraji?

Ne, skupině nezaměstnaných jsou určeny všechny služby knihovny.

2. Jaké služby provozujete pro nezaměstnané čtenáře?

Registrace do knihovny je pro předložení průkazky z úřadu práce nebo dokladu o hmotné nouzi na půl roku zdarma. Další služby jsou výpůjční – můžeme doporučit literaturu o hledání práce, motivačních dopisech, jak psát životopisy, jak uspět u přijímacího pohovoru atd.

Konzultační služby – v oddělení bibliografie můžou pracovníci pomoci se sepsáním životopisu a motivačního dopisu a doporučit webové stránky s nabídkami pracovních příležitostí. Vzdělávací – na Moodle knihovny jsou k dispozici e-learningové kurzy pro veřejnost zdarma, témata: kyberbezpečnost, informační gramotnost, trénování paměti, Word, Excel, Canva atd... Kulturní a vzdělávací – nezaměstnaní mohou zdarma využít přednášky a kurzy připravované knihovnou pro veřejnost.

3. Jak navazujete s touto skupinou interakci? Jak jste v těchto snahách úspěšní?

Nenavazujeme.

4. Jak sbíráte data o jejich potřebách, které jim jako knihovna můžete pomoci řešit?

Každá knihovna má povinnost co 5 let udělat průzkum spokojenosti uživatelů, v rámci něj zařazujeme otázky, co bychom mohli pro nezaměstnané udělat, oni mohou vypsát služby, které by od knihovny potřebovali.

5. Inspirujete se v tomto směru u jiných knihoven u nás nebo v zahraničí? Kterých a čím?

Inspirujeme se obecně od všech knihoven, sledujeme novinky v knihovnictví přes elektronickou konferenci KNIHOVNA, čteme odborné časopisy – kde jsou popsány nové služby a příklady dobré praxe, těmi se potom inspirujeme.

6. Byli vaši pracovníci specificky proškoleni pro poskytování těchto služeb?

Ne, speciální školení pro poskytování služeb nezaměstnaným u nás neproběhlo, celkově bychom se v dalším období chtěli zaměřit na interní vzdělávání zaměstnanců – témat je celá řada: kyberbezpečnost, informační gramotnost, komunikace s lidmi, práce s handicapovanými uživateli atd.

7. Jaké je rozložení cílové skupiny z pohledu věku, pohlaví, vzdělání nebo jazyka?

Tyto informace jsme prozatím nezjišťovali, ale teoreticky by se daly vyfiltrovat z knihovního software.

8. Překrývá se tato skupina s jinými znevýhodněnými skupinami (tělesné, mentální postižení atd...)?

Přesné informace nemáme, ale kvalifikovaným odhadem si myslíme, že ano. Bohužel znevýhodněné skupiny, pokud nečerpají nějakou formu důchodu, tak bývají často vedeny na Úřadu práce.

9. Sbíráte od cílové skupiny zpětnou vazbu na Vaše služby? Jakou zpětnou vazbu máte?

Zpětnou vazbu máme jen z těch dotazníků spokojenosti, které probíhají co 5 let a individuálně, když má někdo např. delší konzultaci s nezaměstnaným (např. pomáhá sestavit životopis, nebo vyhledat weby o nabídkách práce) tak se pracovník zeptá na zpětnou vazbu, jestli mu tyto informace pomohly, případně jak by mu knihovna ještě mohla v jeho situaci pomoci.

10. Proměňuje se zájem o tyto Vaše služby v čase (např. s ohledem na stávající ekonomickou situaci apod.)?

Zatím změny nevidíme, ale je to také tím, že knihovny stále pracují v omezeném režimu díky pandemii – zatím neprobíhají vzdělávací a kulturní akce, není tolik konzultací a také je omezen přístup k internetu. Ale, do budoucna předpokládáme, že nezaměstnaných bude díky pandemii, ekonomické krizi a zavírání velkých podniků (šachet) na Ostravsku začíná přibývat, a proto chceme být na případný nápor nezaměstnaných uživatelů připraveni.

11. Spolupracujete při práci s touto cílovou skupinou s dalšími institucemi? Příp. jakou formou? A jak tuto spolupráci hodnotíte?

S Úřadem práce zatím nespolupracujeme, ale máme v plánu oslovit např. Moravskoslezský pak zaměstnanosti.

12. Jak jsou projekty pro tuto cílovou skupinu financované? Je podle Vás toto financování dostatečné? (ptáme se i na participaci různých subjektů)

Zatím jsou všechny služby knihovny financované naším zřizovatelem z rozpočtu knihovny. Knihovna také nabízí rekvalifikační kurz Knihovník v přímých službách, který je primárně určen pro knihovníky, ale občas se přihlásí i někdo nezaměstnaný a tento kurz je částečně financovaný z dotace VISK 2 z Ministerstva kultury.

13. Plánujete nějaké změny v rozsahu těchto služeb v budoucnosti? Jaké?

Ano, s předpokládaným zvyšováním nezaměstnanosti v kraji, bychom rádi více propagovali služby knihovny pro nezaměstnané, na webu knihovny bychom chtěli vytvořit nějaký rozcestník s informacemi, např. seznam literatury s tématem nezaměstnanosti, na Moodle knihovny vytvořit e-learningové kurzy s tématy vhodnými pro hledání práce.

SEZNAM ZKRATEK

Atd.	a tak dále
ČR	Česká republika
ICT	Information and Communications Technology – informační a komunikační technologie
ILO	International Labour Organization
KKKV	Krajská knihovna Karlovy Vary
Mj.	mimo jiné
MSVK	Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě
PC	Personal Computer – osobní počítač
SVK	Severočeská vědecká knihovna Ústí nad Labem
Tj.	to je
USA	Spojené státy americké
VISK 2	program Veřejné informační služby knihoven – Mimoškolní vzdělávání knihovníků v oblasti ICT
VŠPS	Výběrové šetření pracovních sil