

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: Informační studia a knihovnictví

Studijní obor: Informační studia a knihovnictví

Bakalářská práce

Ondřej Mládek

Internet ve veřejných knihovnách

The Internet in public libraries

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Anna Stöcklová

Oponent bakalářské práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně a výhradně s použitím citovaných informačních zdrojů.

V Praze, 15. srpna 2011

.....
Ondřej Mládek

Identifikační záznam

MLÁDEK, Ondřej. *Internet ve veřejných knihovnách [The Internet in public libraries]*. Praha, 2011-08-15. 66 s. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Anna Stöcklová.

Abstrakt (česky)

Bakalářská práce se zabývá využíváním internetu ve veřejných knihovnách. První část je věnována samotnému pojmu internet a historickému vývoji internetu. Druhá kapitola se zabývá převážně legislativními opatřeními, jež zabezpečují přístup k informacím a fungování veřejných knihoven z domácího i zahraničního hlediska. Dále se práce věnuje projektům internetizace, které proběhly v českých veřejných knihovnách. Předposlední část práce pojednává o službách, které knihovny díky internetu poskytují svým uživatelům a o budoucnosti internetu v knihovnách České republiky. V závěru je uveden a vyhodnocen průzkum, který byl pro tuto práci vypracován.

[Autorský abstrakt]

Klíčová slova (česky)

internet, internetizace knihoven, veřejné knihovny, legislativa veřejných knihoven, průzkum, veřejný internet

Abstrakt (anglicky)

The bachelor thesis deals with the issue of internet usage in public libraries.

The bachelor thesis describes the following topics. Firstly, it describes the definition of the term “Internet” and its overall history and development. The second chapter deals mainly with legislative measures of providing access to information and the functioning of public libraries from domestic and foreign terms. Further work is devoted to projects internetisation, which took place in the Czech public libraries. The penultimate part of the work deals with the Internet services that libraries provide to its users and the future of the Internet in the libraries of the Czech Republic.

The last part includes the evaluation of survey that was focused on the Internet usage in public libraries.

[Authors‘ abstract]

Klíčová slova (anglicky):

Internet, public libraries, library internetisation, public libraries' legislation, survey, public Internet access

Obsah

PŘEDMLUVA	9
1 VZNIK A VÝVOJ INTERNETU	10
1.1 DEFINICE INTERNETU	10
1.2 HISTORIE INTERNETU	11
2 INTERNET A VEŘEJNÉ KNIHOVNY: LEGISLATIVA	14
2.1 DEFINICE VEŘEJNÉ KNIHOVNY	14
2.2 LEGISLATIVA V ČESKÉ REPUBLICĚ	16
2.3 LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD	17
2.4 MANIFEST IFLA O PŘÍSTUPU K INTERNETU	17
3 INTERNETIZACE KNIHOVEN	19
3.1 PROGRAM RISK	19
3.2 PROGRAM VISK	19
3.2.1 <i>Dílčí cíle programu VISK</i>	<i>20</i>
3.3 PROJEKT INTERNETIZACE KNIHOVEN	22
3.3.1 <i>Stav před PIK</i>	<i>23</i>
3.3.2 <i>Finanční rozpočet projektu</i>	<i>23</i>
3.3.3 <i>Organizační struktura</i>	<i>24</i>
3.3.4 <i>Kritika projektu</i>	<i>24</i>
4 KNIHOVNY A INTERNET: PRAKTICKY	25
4.1 MOŽNOSTI VYUŽITÍ SLUŽEB INTERNETU V KNIHOVNÁCH	25
4.1.1 <i>Online Public Access Catalogue</i>	<i>25</i>
4.1.2 <i>Elektronická pošta</i>	<i>26</i>
4.1.3 <i>Virtuální referenční služby</i>	<i>26</i>
4.1.4 <i>Elektronické zdroje</i>	<i>27</i>
4.1.5 <i>Webové stránky</i>	<i>27</i>
4.2 PROGRAMY PRO SLEDOVÁNÍ PRÁCE UŽIVATELŮ NA PC	28
4.2.1 <i>RealVNC</i>	<i>28</i>
4.2.2 <i>Radmin</i>	<i>28</i>

4.2.3	<i>TrueCafé</i>	28
4.3	FILTROVÁNÍ INTERNETU	29
4.3.1	<i>Filtrování internetu ve veřejných knihovnách</i>	29
4.4	INTERNET HOTLINE	30
4.5	VEŘEJNÉ KNIHOVNY A SOCIÁLNÍ SÍŤ	31
4.5.1	<i>Facebook</i>	31
4.5.2	<i>Twitter</i>	32
4.5.3	<i>Foursquare</i>	32
4.6	PTEJTE SE KNIHOVNY.CZ	33
4.7	VEREJNYINTERNET.CZ	34
4.8	BŘEZEN - MĚSÍC INTERNETU	34
4.9	BIBLIOWEB	36
4.10	BUDOUCNOST INTERNETU VE VEŘEJNÝCH KNIHOVNÁCH V ČR	37
5	DOTAZNÍK	38
5.1	VÝBĚR KNIHOVEN	38
5.2	CÍLE PRŮZKUMU	38
5.3	METODOLOGIE	38
5.4	PROPAGACE DOTAZNÍKU	39
5.5	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU	39
5.6	CELKOVÉ SHRNUŤÍ	58
5.6.1	<i>Nedostatky dotazníku</i>	58
5.6.2	<i>Návratnost dotazníku</i>	58
5.6.3	<i>Poplatky za využití internetu</i>	59
5.6.4	<i>Wi-Fi připojení v knihovnách</i>	59
5.6.5	<i>Časové omezení práce s internetem na PC</i>	59
5.6.6	<i>Pořádání kurzů práce s internetem</i>	59
5.6.7	<i>Knihovny a využívání sociální sítí</i>	59
ZÁVĚR	61	
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	62	

Předmluva

Tématem této bakalářské práce je internet ve veřejných knihovnách. Práce se zabývá přínosem a vlivem internetu na práci a služby, jež poskytují veřejné knihovny.

Cílem práce je zmapovat využívání internetu veřejnými knihovnami.

Úvodní část práce představuje definici internetu a seznamuje s jeho historií a vývojem.

Ve druhé kapitole je probírána problematika internetu ve veřejných knihovnách v mnoha oblastech. V několika dílčích částech je představena legislativa zabezpečující přístup k informacím a fungování veřejných knihoven a to jak v mezinárodním hledisku, tak i konkrétně v podmínkách České republiky.

V následující kapitole jsou shrnuty významné projekty internetizace českých veřejných knihoven a představeny projekty zaměřené na popularizaci dostupnosti internetového připojení v knihovnách pro veřejnost.

Čtvrtá část bakalářské práce se věnuje praktickému využití internetu v knihovnách. Zde jsou popsány služby, které knihovna může svým uživatelům díky internetu nabídnout, včetně různých akcí, které knihovny pro své uživatele pořádají. Část této kapitoly se zabývá také filtrováním internetu a filtračním softwarům, které využívají veřejné knihovny. Nechybí ani krátké shrnutí pojednávající o budoucnosti internetu v knihovnách České republiky.

Závěrečná část prezentuje průzkum uskutečněný pro tuto práci v českých veřejných knihovnách a jeho vyhodnocení.

Pro zpracování bakalářské práce byly použity články českých i zahraničních odborných periodik, stejně tak monografií a dalších zdrojů dostupných v síti internet.

Všechny zdroje použité v práci jsou citovány dle norem ISO 690 a ISO 690-2 a jsou uvedeny v seznamu použité literatury na konci práce. V textu bylo použito tzv. Harvardského stylu citování, kdy v hranaté závorce je nejprve uveden první údaj záznamu a poté rok vydání.

Na závěr bych chtěl především poděkovat vedoucímu práce PhDr. Anně Stöcklové.

1 Vznik a vývoj internetu

V této kapitole bude představena definice internetu a shrnut vývoj, který vedl k jeho dnešnímu stavu a službám.

1.1 Definice internetu

Jelikož tato bakalářská práce pojednává o internetu jako takovém a jeho využití ve veřejných knihovnách, bude nejprve tento pojem definován.

Internet je celosvětová počítačová síť pracující na základě protokolů TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). Tyto protokoly umožňují komunikaci mezi veřejnými a soukromými sítěmi a to na různých typech komunikačních médií (telefonní linky, optické kabely, kabelová televize, satelit apod.) a různých technických platformách (PC, Macintosh, pracovní stanice aj.). Jde o komplexní globální síť, která sestává z tisíců dalších nezávislých sítí provozovaných vládními agenturami, výchovně vzdělávacími a výzkumnými institucemi a soukromými obchodními společnostmi.

Mezi základní služby, díky nimž si internet vysloužil oblibu a získal uživatele různých věkových kategorií, kulturních zázemí, zaměstnání i sociálních poměrů patří elektronická pošta, World Wide Web (kombinace textu, grafiky a multimédií propojených hypertextovými odkazy), FTP, diskusní skupiny, či elektronické konference [SKLENÁK, 2003].

Dle Viléma Sklenáka lze internet definovat jako globální informační systém, který [Sklenák, 2001, s. 183]:

- *Je logicky propojen do jednoho celku prostřednictvím globálního adresního prostoru založeného na protokolu IP (Internet Protocol) nebo jeho následných rozšířeních/nástupcích*
- *Je schopen podporovat komunikaci prostřednictvím rodiny protokolů TCP (Transmission Control Protocol) nebo jeho následných rozšířeních/nástupcích a/nebo jiných protokolů kompatibilních s protokolem IP,*
- *Nabízí veřejně nebo privátně dostupné služby vyšší úrovně, které jsou založeny na komunikační a další infrastruktuře.“*

1.2 Historie internetu

Vědecké vynálezy původně vyvinuté pro účely armády a vojenské využití si velmi často najdou uplatnění i v civilní sféře, která je adaptuje v někdy až nečekaném rozsahu. Za myšlenku a vynalezení internetu vděčí dnešní doba rivalitě mezi Spojenými státy a Sovětským svazem během období studené války. Na začátku šedesátých let bylo hlavní snahou propojení nejdůležitějších vojenských, vládních a vědecko-výzkumných počítačů, v decentralizovaném systému schopném pracovat i v případě výpadku některého z uzlů takovéto sítě. Každý uzel měl být rovnocenný s možností vysílat i přijímat zprávy. Tyto zprávy měly být posílány po paketech (po částech) mezi dalšími uzly sítě, s podmínkou aby žádná cesta mezi dvěma uzly nebyla trvale definovaná.

Jako první instalovali takovouto síť vědci Národní výzkumné laboratoře ve Velké Británii [SKLENÁK, 2001]. Avšak hlavním a prvním iniciátorem takového snažení byly Spojené státy americké, které pod tlakem vzniklým ze startu sovětského Sputniku 1 roku 1957 podlely obavě ze ztráty vědecké a technické převahy v období studené války. V návaznosti na tuto událost byla založena Ministerstvem obrany USA agentura „Advanced Research Projects Agency“ (ARPA) s počátečním rozpočtem dvou miliard dolarů a cílem vyhledávat nápady a technologie vzešlé z výzkumu, vhodné pro vojenské, nebo komerční užití. Zpočátku byly všechny americké vesmírné programy a strategické raketové výzkumné programy přesunuty pod dohled ARPA, ale s následným vznikem „National Aeronautics and Space Administration“ (NASA) a odebráním těchto programů byla navázána spolupráce s univerzitami a různými výzkumnými zařízeními.

Roku 1962 vzniklo v ARPA oddělení Command and Control, později přejmenované na Information Processing Techniquers Office (IPTO) a byl definován požadavek na vytvoření decentralizované počítačové sítě [NAUMANN, 2009].

V roce 1969 byly v USA propojeny čtyři první uzly této sítě: UCLA (University of California, Los Angeles), SRI (Stanford Research Institute), UCSB (University of California, Santa Barbara) a University of Utah. Tato síť získala označení ARPANET.

Síť ARPANET byla velmi úspěšnou, a to nejen pokud jde o samotné ověření nových technických principů, ale i pokud jde o její praktické využití. Stále větší množství akademických pracovišť, mělo zájem na připojení a používání této sítě. Počet uzlů

ARPANETu tím pádem rostl, takže v roce 1971 bylo využíváno již šestnáct uzlů a v roce 1972 dokonce třicet sedm uzlů.

Hlavním využitím této sítě se namísto původně zamýšleného vzdáleného používání počítačů, stala komunikace prostřednictvím elektronické pošty a první elektronické konference.

K připojení prvních neamerických institucí došlo v roce 1973. Jednalo se o britskou University College of London a norský Royal Radar Establishment. V té době se tak potvrdilo, že myšlenka decentralizované sítě s přepojováním paketů je správným řešením pro snadno rozšiřitelnou síť.

Následný růst zpomalil stávající protokol NCP (Network Control Protocol), který zabezpečoval základní komunikace na bázi přepojování paketů. Proto byla v roce 1974 zveřejněna první specifikace protokolů TCP/IP, které jej měly nahradit.

Dalším významným milníkem byl rok 1983, kdy ARPANET měl již více než pět set uzlů.

Nebyl však již jedinou sítí, od roku 1979 byl v provozu USENET na bázi protokolu UUCP (Unix to Unix Copy Protocol). Následovala jej v roce 1981 akademická síť BITNET (Because It's Time NETwork) a o dva roky později i její evropská obdoba EARN (European Academic and Research Network). V roce 1983 se z ARPANETu vyčlenila i výhradně vojenská síť MILNET.

V roce 1984 byla překročena hranice jednoho tisíce uzlů a byl zaveden systém přidělování jmen pro počítače v síti pod systémem DNS (Domain Name Services). V roce 1987 fungovalo v síti na deset tisíc uzlů. V roce 1989 byla zdolána hranice sta tisíc uzlů a suma jeden milion uzlů byla dosažena v roce 1992.

Dalším krokem k dnešnímu internetu bylo vytvoření páteřní sítě v USA s názvem NSFNET, která propojovala pět nejdůležitějších amerických superpočítačových center. Vznik a provoz této sítě financovala vládní agentura NSF (National Science Foundation).

Mezi hlavní služby, které se v této době využívaly, patřila elektronická pošta, FTP a Telnet. To vše bylo určeno uživateli té doby, kteří byli tehdy spíše počítačově orientovaní. Se vzrůstajícím se rozšiřováním sítě došlo k poznání, že je třeba i služeb dalšího vyššího typu. Příčiny tohoto poznání byly dvě [SKLENÁK, 2001]:

1. Síť začali užívat i netechnicky orientovaní uživatelé.

2. Počet zdrojů různého druhu neustále rostl, což přineslo problémy orientace, vyhledávání apod.

Zlom pro rozšíření i do komerční a veřejné sféry přinesl nástup hypertextově orientované služby World Wide Web, za kterou stál Tim Berners-Lee. Ten v interním dokumentu ústavu CERN popisoval možnosti vytvoření distribuovaného systému jako jednotící nadstavby nad mnoha různorodými informačními zdroji, to vše už v roce 1989. První prototyp WWW serveru byl předveden v roce 1990. Masový nástup obliby nastal ale až v roce 1993, kdy byla k dispozici první verze grafického, tedy i uživatelsky přívětivějšího, prohlížeče NCSA Mosaic.

Přesto až do roku 1993 zůstával internet doménou vědeckých a akademických pracovišť a jejich pracovníků. Uživatelé i provozovatelé se bránili příchodu komerčních aktivit, ale tato situace se začala měnit v roce 1991, kdy americký kongres přijal zákon High Performance Computing Act.

Od roku 1993 se na Internetu začaly objevovat ve velkém množství komerční firmy a Internet se začal stávat běžnou součástí života v mnoha zemích [SKLENÁK, 2001].

2 Internet a veřejné knihovny: legislativa

2.1 Definice veřejné knihovny

Dle České terminologické databáze knihovnictví a informační vědy je definice veřejné knihovny v historickém kontextu [SODOMKOVÁ, 2003]:

- *Knihovna zřizovaná a financovaná z veřejných prostředků (nejčastěji obce, města, regionu) a přístupná veřejnosti.*

Z pohledu knihovního zákona po roce 2001 je definice takováto [SODOMKOVÁ, 2003]:

- *Knihovna poskytující veřejnosti rovný přístup k informačním fondům a službám.*
- *Všeobecná knihovna sloužící místní komunitě.*

Dle směrnice Rady Evropy – rady pro kulturní spolupráci výboru pro kulturu jsou kladené požadavky na veřejnou knihovnu tyto [Evropská, 2001]:

- *Knihovny se budují pro dobro společnosti svých uživatelů, s cílem podporovat jejich právo na přístup k informacím a myšlenkám.*
- *Služby knihoven jsou k dispozici občanům nezávisle na jejich rase, národnosti, náboženství – kultuře, politických názorech, věku, tělesných či duševních postižení, pohlaví či sexuální orientaci;*
- *Uživatelům, jakož i všem členům uživatelské komunity je bezplatně a rovně k dispozici jádro z veřejných prostředků financovaných materiálů, nástrojů a služeb, které jsou nezbytné k dosažení základních informací, a to nezávisle na jejich platební schopnosti;*
- *Žádná média nelze na základě jakýchkoli důvodů s výjimkou platných zákonů vyjmout z výpůjčního procesu, ani nelze bránit přístupu k síti;*
- *Knihovny doplňují média a zpřístupňují je a další relevantní zdroje s ohledem na potřeby komunity svých uživatelů kvalitativně přiměřenými prostředky;*

- *Fondy a zdroje odrážejí obsahovou, jazykovou a formální rozrůzněnost zájmů skupin uživatelů;*
- *Knihovny usilují o zajištění co nejvyšší úrovně duševní i fyzické dostupnosti jejich médií a zdrojů;*
- *Knihovny (střediska knihovnických služeb) se umisťují na vhodných místech, přístupných pro kohokoli, vybavují se zařízeními odpovídajícími potřebám zrakově, sluchově či jinak postižených.*

Základní dokumenty ve veřejných knihovnách, vymezují jejich postavení ve společnosti, vystihují jejich základní charakteristické rysy, jasně stanovují nejrůznější pravidla pro řešení vztahů, do nichž veřejné knihovny každodenně vstupují. Formulují čím knihovny z právního i hospodářského hlediska jsou, co je předmětem jejich činnosti, co musí, co mohou, co nesmí, jak se chovají k okolí.

Stejně tak jako na organizace obecně i na veřejné knihovny se vztahují obecně platné zásady a potřeby vnitřních (vnitropodnikových) pravidel, organizačních a řídicích norem, norem pro činnost a chování.

Veřejné knihovny se dají charakterizovat [ZEMÁNKOVÁ, 1999]:

1. **Komu veřejné knihovny patří, kdo je zřizuje?**

Veřejné knihovny v České republice jsou zřizovány ústředními orgány státní správy (ministerstvy), okresními úřady nebo obcemi (městy), tj. veřejnou správou.

Zřizovány jsou v souladu se zákony, nikoliv náhodně.

2. **Za jakým účelem jsou knihovny zřízeny?**

Veřejné knihovny jsou zřízeny za účelem poskytování knihovnických a informačních služeb široké veřejnosti, a to **nevýdělečným** způsobem. Jinak řečeno jsou veřejné knihovny zřizovány proto, aby poskytovaly veřejně prospěšné služby, a to neziskovým způsobem.

3. **Jak hospodaří?**

Veřejné knihovny jsou zřízeny jako rozpočtové, příspěvkové, nebo zálohované organizace, hospodařící s veřejnými prostředky, a to podle platných zákonů.

Veřejné knihovny v České republice jsou tedy státními či komunálními organizacemi s plnou právní subjektivitou, či bez ní, s rozpočtovým nebo příspěvkovým způsobem hospodaření, s různým spektrem knihovnických, bibliografických a informačních služeb určených různě širokému okruhu občanů, resp., široké veřejnosti, bez jakýchkoliv diskriminačních omezení.

2.2 Legislativa v České republice

V České republice spravuje činnost knihoven Zákon zde dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). Tento zákon v části vymezující veřejné knihovnické a informační služby praví, že tyto služby spočívají zejména [Zákon, 2001]:

- a. ve zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovního fondu knihovny nebo prostřednictvím meziknihovních služeb z knihovního fondu jiné knihovny,
- b. v poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší,
- c. ve zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze státní správy a samosprávy,
- d. **v umožnění přístupu k informacím na internetu, ke kterým má knihovna bezplatný přístup**

Dále tento zákon praví ve druhém odstavci, že „*Veřejné knihovnické a informační služby, uvedené v odstavci 1, je provozovatel knihovny povinen poskytovat bezplatně*“ [Zákon, 2001].

Dále zákon praví, že knihovny mohou poskytovat další služby spočívající zejména [Zákon, 2001]:

- a. **v umožnění přístupu k placeným informacím na internetu**
- b. v kulturní, výchovné a vzdělávací činnosti,
- c. ve vydávání tematických publikací,

- d. v poskytování reprografických služeb,
- e. v poskytování písemných bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší.

2.3 Listina základních práv a svobod

Listina základních práv a svobod je součástí ústavního pořádku České republiky. Základní práva a svobody obsažené v Listině vyjadřují vztah mezi státem a občanem. V druhém oddílu v článku 17 je zakotveno právo na vyhledávání informací [Česko, 1992]:

- (1) Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.
- (2) Každý má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace bez ohledu na hranice států.
- (3) Cenzura je nepřipustná.
- (4) Svobodu projevu a právo vyhledávat a šířit informace lze omezit zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu práv a svobod druhých, bezpečnost státu, veřejnou bezpečnost, ochranu veřejného zdraví a mravnosti.

2.4 Manifest IFLA o přístupu k Internetu

V roce 2002 zveřejnila Mezinárodní federace knihovnických asociací a institucí Manifest IFLA o přístupu k internetu. IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) vycházela z předpokladu, že neomezený přístup k informacím je podstatou svobody, rovnosti, všeobecného porozumění a míru.

V manifestu se prohlašuje, že každý jedinec má právo na intelektuální svobodu a může jak vyjadřovat své názory, tak i vyhledávat a získávat informace. Jsou to právě knihovníci a informační pracovníci, kdo by měli umožnit široké veřejnosti přístup k internetu a nezměrné škále informací, které nabízí. Jejich cílem by mělo být odstraňování překážek,

keré k dosažení potřebných zpráv brání, jelikož by měli podporovat snahu o sebevzdělávání.

O knihovnách se zde hovoří jako o živých institucích, které mají za úkol svým uživatelům poskytovat zdroje informací a výsledky tvůrčí práce. Jsou zde vnímány jako brány k internetu, který je považován za fenomén umožňující jedincům i společnostem rovný přístup k informacím, potřebným ke vzdělávání, kulturnímu obohacení či ekonomické aktivitě. Knihovny ovšem nefungují pouze jako místo s přístupem na internet, měly by být též schopné poradit a pomoci svým uživatelům v oblasti nezbytných dovedností (např. při vyhledávání).

Manifést dále opírá své principy svobodného přístupu k informacím na internetu o článek 19 Všeobecné deklarace lidských práv Spojených národů, ve kterém stojí, že každý občan má právo na svobodu názoru a jeho vyjádření, přičemž toto právo mimo jiné zahrnuje svobodu vyhledávání, získávání a poskytování informací a idejí všemi druhy médií bez ohledu na hranice. Na internetu by nemělo docházet k cenzuře ať už politické, ideologické či náboženské. Svobodný přístup k internetu též zajišťuje rovné poskytování služeb lidem všech věkových kategorií, národností, politických příslušností, různých sexuálních orientací, pohlaví, tělesného či psychického postižení a náboženského vyznání. Při využívání informačních zdrojů v knihovnách by mělo být respektováno právo na soukromí uživatelů.

Dle Mezinárodní federace knihovnických asociací a institucí by měl být přístup k internetu poskytován zdarma.

Co se týče realizace manifestu, vybídla IFLA mezinárodní společenství k podpoře rozvoje dostupnosti internetu, se zvláštním důrazem na využití internetu v rozvojových zemích tak, aby informace nabízené jeho prostřednictvím byly ku prospěchu všech občanů. Dále vyzývá vlády všech států, aby rozvíjely národní informační infrastrukturu, podporovaly tok informací prostřednictvím knihoven a nepřipustily cenzuru a omezování přístupu na internet. [Manifést, 2002]

3 Internetizace knihoven

Připojení knihoven na internet a zpřístupnění internetu pro jejich uživatele, zařazuje například Jiří Cejpek do čtvrté historické fáze automatizace knihoven, která obsahuje celkem dva stupně [CEJPEK, 1998]:

1. *Zavést možnost používání internetu vlastními uživateli knihovny, popř. je zaškolit k tomuto používání a tak podstatným způsobem rozšířit informační potenciál knihovního fondu dané knihovny*
2. *Zabudovat internet do základních procesů knihovny, včetně jejích služeb*

O procesu internetizace knihoven se v TDKIV hovoří takto [HAVLOVÁ, 2003]: *Proces připojování knihoven k internetu, jehož cílem je dosažení plošného připojení knihoven nebo jejich určité skupiny v rámci státu nebo regionu. Připojování bývá často organizováno a financováno ze státních dotačních programů, ale není to podmínkou.*

Zajímavostí je, že termín internetizace knihoven nemá v databázi anglický ekvivalent a je u tohoto českého hesla poznámka [HAVLOVÁ, 2003]: *„termín "library internetisation" není v zahraničí běžně užíván, používá se pouze pro překlady českých textů do angličtiny“*

3.1 Program RISK

Rozvoj internetu v knihovnách v České republice podpořily grantové programy Ministerstva kultury a Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR. Prvním takovýmto programem byl program RISK (Rozvoj informačních služeb knihoven).

V programu RISK byly od roku 1997 každoročně Ministerstvem kultury ČR vyhlašovány granty na podporu připojení knihoven na internet, od roku 2000 na ně navázal program VISK- veřejné informační služby knihoven [VISK, 2011].

3.2 Program VISK

Program VISK byl schválen usnesením vlády ČR ze dne 10. 4. 2000 č. 351 o Koncepti státní informační politiky ve vzdělávání. Základním cílem programu Veřejné informační služby knihoven (dále jen VISK) je inovace veřejných informačních služeb

knihoven na bázi informačních technologií (ICT). Veřejné služby knihoven se orientují zejména na [VISK, 2011]:

- Poskytnutí veřejně přístupných míst s kvalifikovanou obsluhou a vybavených ICT, která garantují rovné podmínky přístupu k informačním zdrojům a sítím pro všechny skupiny občanů
- Podporu celoživotního vzdělávání a uspokojování kulturních potřeb občanů
- Zpřístupnění informací z oblasti veřejné správy ve smyslu zákona 106/99 o svobodném přístupu k informacím
- Poskytování informací na podporu cestovního ruchu, podnikání, právního vědomí, nezávislého rozhodování včetně poskytování speciálních knihovnických a informačních služeb sociálním a národnostním menšinám
- Zprostředkování informací a dokumentů pro oblast výzkumu a vývoje
- Uchování a zpřístupnění národního kulturního soustředěného v knihovních fondech

Realizací programu Veřejné informační služby knihoven se naplňují priority a cíle stanovené:

- Konceptí rozvoje knihoven v České republice na léta 2004-2010.
- Státní informační a komunikační politikou.
- Konceptí Projektu internetizace knihoven
- Projektem internetizace knihoven
- Strategii účinnější státní podpory kultury (kulturní politiky)

3.2.1 Dílčí cíle programu VISK

1. Napojením veřejných knihoven na Internet a jejich vybavením ICT umožnit, aby přibližně 90% občanů ČR mělo v místě svého bydliště přístup k Internetu prostřednictvím veřejné knihovny.

2. Zpřístupněním katalogů knihoven v prostředí Internetu rozšířit a zkvalitnit přístup místních i vzdálených uživatelů ke knihovním fondům a informačním zdrojům v knihovnách ČR bez ohledu na místo jejich uložení.
3. Zajistit pohotové a efektivní vyhledávání informací o dostupnosti knihovních fondů v knihovnách a informačních institucích na území ČR, zrychlit a zkvalitnit meziknihovní výpůjční služby a služby dodávání dokumentů v knihovnách ČR
4. Rozšířit nabídku informačních služeb a zdrojů poskytovaných na bázi ICT včetně rozšíření možností přístupu k placeným informačním zdrojům doma i v zahraničí pro potřeby vzdělávání, podnikatelů a další činnosti.
5. Vybudovat a zprovoznit digitální knihovnu a archiv, které budou zajišťovat uchování a zpřístupnění vzácných dokumentů knihoven specializovaným skupinám uživatelů i nejširší veřejnosti.
6. Metodou digitalizace zajistit ochranu a široké zpřístupnění vzácných dokumentů knihoven a dalších sbírek ohrožených rozpadem, tvořících důležitou součást národního kulturního dědictví.
7. Podílet se na digitalizačním programu UNESCO Paměť světa, programu států G7 Bibliotheca Universalis a realizovat jedny z nosných aktivit právě probíhajícího 5. rámcového programu EU v oblasti digitální ochrany a zpřístupnění kulturního dědictví.
8. Vyškolit pracovníky všech typů knihoven v dovednostech práce s ICT tak, aby mohli poskytovat kvalifikovanou pomoc všem uživatelům knihoven při využívání informačních zdrojů a sítí.
9. Zlepšit vzájemnou kooperaci knihoven v oblasti získávání, zpracování a sdílení informačních zdrojů
10. Racionalizovat zpracování knihovních fondů v knihovnách ČR poskytováním služeb sdílené katalogizace a redukovat celkový objem primární katalogizace při retrospektivním i souběžném zpracování knihovních fondů

V programu VISK byl knihovnám zdarma nabídnut do konce roku 2002 přístup k databázím ProQuest/PCI, EIFL Direct, Web of Science (WOS), v programu RISK databáze KnowEurope atd.

3.3 Projekt internetizace knihoven

Projekt internetizace knihoven (PIK) vznikl v roce 2004 na základě úkolu Ministerstva informatiky k plnění cílů Státní informační a komunikační politiky České republiky – eČesko 2006. Cílem projektu bylo připojit na internet všechny knihovny evidované podle knihovního zákona do konce roku 2007.

V roce 2004 začalo Ministerstvo informatiky realizovat připojení první skupiny 360 knihoven jako pilotní část PIK. Do konce roku 2004 bylo připojením k internetu s přenosovou kapacitou 64 kbit/s vybaveno 730 knihoven. Připojení těchto knihoven bylo realizováno v rámci dotačního programu Ministerstva kultury Veřejné informační služby knihoven (VISK), konkrétně VISK3.

Od začátku roku 2005 již probíhalo připojování knihoven pouze prostřednictvím Ministerstva informatiky v rámci Projektu internetizace knihoven. K 31. březnu 2007 bylo v rámci projektu PIK zrealizováno připojení celkem 3033 knihoven. Poslední možnost pro přihlášení knihoven do poslední etapy PIK byla 31. května 2007.

Ministerstvo informatiky hradilo jednotlivým knihovnám připojení po dobu 36 měsíců. Největší překážkou byly zejména úvodní náklady na připojení, ale také vysoké komunikační poplatky, které byly pro malé obce obtížně překonatelnou bariérou.

Každá knihovna evidovaná dle knihovního zákona č. 257/2001 Sb. mohla získat připojení linkou ADSL 512/128 kbit/s s agregací 1:20, přičemž náklady na instalaci přípojky a komunikační poplatky byly po dobu 36 měsíců hrazeny Ministerstvem informatiky. Pokud měla knihovna zájem o kvalitnější připojení, bylo možno rychlost připojení navýšit na dvojnásobek, tj. na 1024/256 kbit/s. Toto navýšení rychlosti si však knihovna musela zaplatit ze svého rozpočtu.

Připojení mohlo být využito i pro interní potřebu knihovny nebo instituce, ve které knihovna působí (například obecní úřad), ale nesmělo dojít k omezení veřejného přístupu k internetu. Žadatel o připojení musel na druhé straně zajistit vybavení knihovny nezbytnou výpočetní technikou a softwarem, vytvořit podmínky pro instalaci přípojky a mít k dispozici

vyškoleného pracovníka. Další podmínkou bylo, aby knihovna po dobu 36 měsíců provozovala veřejnou internetovou stanici [*Projekt*, 2004].

3.3.1 Stav před PIK

Realizace připojení první skupiny 360 knihoven byla zahájena na základě usnesení vlády ze dne 8. října 2003 č. 992 k průběžné zprávě o plnění plánu realizace Státní informační politiky ve vzdělávání a o Aktualizovaném plánu II. etapy realizace Státní informační politiky ve vzdělávání a usnesení vlády ze dne 14. ledna 2004 č. 44 ke Koncepti Projektů internetizace knihoven, kterými byly definovány hlavní cíle koncepce PIK. Výběr knihoven byl proveden Ministerstvem kultury (MK) prostřednictvím odboru umění a knihoven na základě standardních podmínek grantového řízení, které se řídí nařízením vlády č. 288/2002 Sb. Technické zabezpečení realizace přípojek v rámci KI ISVS bylo v gesci Ministerstva informatiky (MI). Konektivita byla dodávána na základě Rámcové smlouvy (RS) a Základní prováděcí smlouvy (ZPS). K 15. srpnu 2004 je v evidenci knihoven vedené MK dle knihovního zákona 6003 knihoven.

K 30. červnu 2004 bylo připojením k internetu s přenosovou kapacitou 64 kbit/s v rámci KI ISVS vybaveno 365 knihoven. Další 705 knihoven bude připojeno prostřednictvím KI ISVS do konce roku 2004. Připojení těchto knihoven bylo realizováno v rámci dotačního programu Veřejné informační služby knihoven (VISK 7), konkrétně VISK3. Předpokladem je, že knihovny připojené v rámci pilotního projektu přípojkou 64 kbit/s budou do konce roku 2004 převedeny na připojení rychlostí 512/128 kbit/s. Stav vybavení knihoven ICT 8 a potencionální zájem provozovatelů knihoven o připojení byl zjištěn průzkumem, který provedlo MK v průběhu března 2004. Pro účely tohoto projektu předpokládáme připojení dalších 4000 knihoven do konce roku 2006 [*Projekt*, 2004].

3.3.2 Finanční rozpočet projektu

V rozpočtu projektu se počítalo pouze s náklady na zřízení přípojek a s úhradou 100% nákladů za provoz přípojek v dalších 36 měsících po jejich zřízení.

V rámci projektu mělo být zřízeno 4000 nových přípojek; 2000 nových přípojek v roce 2005 a 2000 nových přípojek v roce 2006. Celkové náklady na zřízení a provoz přípojek v letech 2005 až 2009 se odhadovaly 431 938 tis. Kč [*Projekt*, 2004].

3.3.3 Organizační struktura

Organizační struktura PIK respektovala spolupráci Ministerstva informatiky a Ministerstva kultury. Pro organizační zabezpečení projektu byl vytvořen projektový tým. V projektovém týmu byli zástupci MI, MK, MŠMT, Národní knihovny ČR, krajských knihoven, Asociace krajů, Svazu měst a obcí a Poskytovatele. Vedoucím projektového týmu byl zástupce MI [*Projekt*, 2004].

3.3.4 Kritika projektu

K projektu se objevila i kritika vzhledem ke zveřejňování oficiálních údajů o počtu připojených knihoven, které byly neaktuální a neúplné, za viníka byla označována špatná spolupráce mezi oběma ministerstvy [VOJTÁŠEK, 2004].

4 Knihovny a internet: prakticky

Informační gramotnost ve vztahu k Internetu, jako k modernímu informačnímu fenoménu, znamená řadu způsobilostí. Nejpodstatnější je schopnost formulovat svou informační potřebu ve vztahu k tak neřízenému médiu, jakým internet nepochybně je. Nezbytná je také schopnost kritického myšlení.

Uživatelé se musejí vyrovnávat s hypertextovou podstatou šířených informací. Odkazy mohou zpřístupňovat alternativní myšlenky, doplňkový materiál apod.

Internet nabízí nové možnosti pro tradiční média, ale současně vytváří obsah, který je interaktivní a vychází vstříc požadavkům uživatelů [SKLENÁK , 2001].

4.1 Možnosti využití služeb internetu v knihovnách

4.1.1 Online Public Access Catalogue

Internet samozřejmě přinesl mnohem víc, než pouhý přístup k velkému množství informací. Pro uživatele knihovny je jedním z jeho největších přínosů OPAC (Online Public Access Catalogue). Jde o katalog knihovny, který je přístupný odkudkoli po síti. Registrovaný čtenář si tedy může procházet katalog a vyhledávat v něm z domova. Titul, který jej zaujme, si může uživatel zarezervovat a později si ho v knihovně vyzvednout.

První elektronické katalogy se objevily v 70. letech 20. století v USA. Tzv. OPACy první generace se ještě hodně lišily od online katalogů, jak je známe dnes. Nejdříve byly přístupné pouze na konkrétním počítači v knihovně. Někdy dokonce sloužily pouze pro interní potřebu zaměstnanců, nikoli uživatelům [BOWMAN, 2007].

OPACy druhé generace v sobě spojily model klasických lístkových katalogů s modelem napodobující online databáze a komerční vyhledávače. Do této skupiny spadá většina dnes používaných katalogů. Tyto katalogy jsou dostupné po síti, mají zdokonalené efektivnější vyhledávání a jsou uživatelsky přístupnější [HILDRETH, 1995].

V současné době jsou vyvíjeny OPACy třetí generace, které budou mimo jiné reagovat na rozvíjející se svět sociálních sítí a nové webové technologie. Nové OPACy by také měly usnadnit vyhledávání a provázat katalog pomocí linků na další síť a brány a vytvořit přístup k fondu jiných knihoven, k informačním systémům a zdrojům.

4.1.2 Elektronická pošta

Dalším přínosem internetu je elektronická pošta, díky které mohou zaměstnanci knihovny upozorňovat na blížící se konec výpůjční lhůty čtenáře, kteří si následně mohou přes internet výpůjční dobu prodloužit. Pomocí e-mailů si mohou uživatelé také objednávat různé služby. Často lze poprosit o zhotovení papírových kopií či kopií elektronických u dokumentů, které již nejsou chráněny autorským zákonem, zpracování rešerše či požádat o meziknihovní výpůjční službu.

E-maily slouží také ke komunikaci uživatelů se zaměstnanci, kteří jim poskytují tzv. virtuální referenční služby.

4.1.3 Virtuální referenční služby

Virtuální referenční služby mají původ v polovině 80. let 20. století. Vycházejí z původních referenčních služeb, tedy informačních služeb, jejichž hlavním cílem je poskytování informací, které jsou relevantní z hlediska požadavku konkrétního uživatele [ŠVEJDA, 2003]. S tím rozdílem, že virtuální referenční služby jsou iniciovány elektronicky. Čtenáři tak mohou využít internet ke komunikaci s referenčním pracovníkem, aniž by byli fyzicky přítomni. K využití těchto služeb nejprve sloužily e-maily, později byl vytvořen webový formulář a dnes lze v některých knihovnách komunikovat v reálném čase pomocí chatu. Nejznámější referenční službou je velmi úspěšný projekt Ptejte se knihovny. Vzniku a fungování této služby na území České republiky se věnuji níže. V této kapitole bych rád zmínil, že šlo o pilotní projekt Florida Electronic Library. Služba byla poprvé spuštěna v červenci roku 2003 a zúčastnilo se jí 40 knihoven. Formální představení na tiskové konferenci bylo uskutečněno v prosinci téhož roku.

V zahraničí dnes funguje mnoho podobných služeb. Z těch nejznámějších uveďme Ask a librarian, kterou provozuje Americká Library of Congress, Ask us Australské národní knihovny, E-mail Auskunft Německé národní knihovny či Spýtajte sa knižnice Slovenské národní knihovny.

4.1.4 Elektronické zdroje

S rozvojem internetu a informačních technologií došlo i k vývoji knihovních fondů. V dnešní době je již běžné, že knihovny obsahují krom klasických tištěných knih a periodik, také elektronické zdroje. Knihovny poskytují svým uživatelům přístup k různým domácím i zahraničním licencovaným online zdrojům. Nejčastěji jde o článkové databáze (např. Ebsco, ScienceDirect, INSPEC). Dále mohou mít uživatelé přístup k jednotlivým e-knihám či do plnotextové kolekce časopisů jednotlivých vydavatelů. Tyto zdroje mohou někdy uživatelé využívat pouze ve své knihovně, jelikož u některých zdrojů nemusí licenční smlouva nebo jejich technické parametry povolit využívání mimo knihovnu. Avšak čím dál častěji knihovny vytvářejí pro své uživatele vzdálené přístupy prostřednictvím různých programů a softwarových nástrojů (Onelog, HAN, EZProxy, SSH kanál atd.). Čtenáři tak mohou pracovat s textem, aniž by museli být fyzicky přítomni v knihovně. Podmínkou využívání licencovaných databází mimo knihovnu většinou bývá platný čtenářský průkaz.

Krom licencovaných zdrojů, mohou čtenáři navštěvovat také volně dostupné online databáze, které jsou často produktem samotných knihoven. Může jít např. o databáze regionálních dat či osobností.

4.1.5 Webové stránky

Další službou, jejíž využívání nám internet umožňuje je vytváření webových stránek. Přehledné webové stránky slouží uživatelům jako snadný přístup k základním informacím. Web většinou obsahuje informace o otevírací době a jejích případných změnách (např. během školních prázdnin či svátků). Dále zde může být vystaven ceník služeb, které knihovna poskytuje a kontakty na jednotlivé zaměstnance. Neměl by chybět ani odkaz na online katalog a případné elektronické zdroje, k nimž knihovna poskytuje přístup. Pro zvědavé čtenáře může být na stránkách vyvěšena stručná historie jejich knihovny či např. knihovní řád. Moderním prvem bývá v současné době dětský web. Jde o speciální verzi webových stránek pro děti, které jsou vytvářeny tak, aby se v nich děti orientovaly. Zároveň jsou ale stránky hravé a zábavné. Od klasického webu se liší tím, že jsou zde např. různé kvízy, informace o aktuálních akcích, jež knihovna pro děti pořádá či vystavené výtvary, které malí čtenáři vyrobily během různých soutěží a projektů.

4.2 Programy pro sledování práce uživatelů na PC

V této podkapitole budou představené některé programy pro možnost kontroly počítačů v síti v knihovně. Programy k monitoringu a vzdálenému ovládní počítačů všeobecně, vycházejí ze systému Virtual Network Computing (VNC), což je grafický program, který umožňuje vzdálené připojení ke grafickému uživatelskému rozhraní pomocí počítačové sítě. Programů vhodných pro využití v knihovnách je velké množství, jedná se o programy, jejichž využití je orientováno hlavně na internetové kavárny a tak umožňují nastavení mnoha funkcí stejně jako detailní kontrolu nad aktivitou u klientských stanic.

4.2.1 RealVNC

RealVNC (<http://www.realvnc.com/>) je software, který umožňuje nejen zobrazení, ale i plnou kontrolu dalších počítačů v síti. VNC server se nainstaluje na počítač, kde je požadována kontrola a lze k němu vzdáleně přistupovat pomocí VNC vieweru. Tato technologie není platformě omezena, podporovány jsou operační systém Windows, Linux i Mac OS. Existuje i Java viewer, kdy není třeba ani instalovat žádný software, počítače lze sledovat pomocí webového prohlížeče.

4.2.2 Radmin

Radmin (<http://www.radmin.com>) je rychlou a zabezpečenou aplikací pro ovládní vzdálený přístup, pomocí které lze na vzdáleném počítači pracovat pomocí klávesnice a myši připojených ostatních lokálních počítačů stejně tak, jako by uživatel seděl přímo před vzdáleným počítačem. Pomocí nejnovější verze aplikace Radmin Viewer (3.4), která podporuje Intel AMT (Active Management Technology) lze spustit, restartovat a odstavit vzdálený počítač z provozu, stejně tak i ovládat vzdálený počítač, když je vypnutý.

4.2.3 TrueCafé

Program TrueCafé (<http://www.truecafe.net>), jak již název napovídá je určen pro internetové kavárny a instituce, které potřebují kontrolovat větší počet stanic připojených k internetu. Systém obsahuje TrueCafé server, který obstarává kontrolu stanic na kterých je nainstalován TrueCafé client.

4.3 Filtrování internetu

Zemí nejvíce cenzurující internet je zřejmě Čína, ve které je také největší počet tzv. kyberdisidentů, jimž hrozí vězení. Uživatelé internetu byli za své výroky na síti vězněni také v Íránu, Egyptě, Lybii, Sýrii, Tunisku a ve Vietnamu [MARVANOVA, 2006].

Cenzura v těchto zemích a podobných nedemokratických režimech se zaměřuje hlavně na stránky kritické vůči místní vládě a systému. V těchto režimech také bývají provozovány státem kontrolované internetové kavárny, které jsou jedinou možností jak přistoupit na internet, neboť občané mají zakázáno mít internetové připojení doma.

Arabské režimy od Tuniska po Jemen využívají software SmartFilter od americké firmy Secure Computing Corporation, kde je katalogizovaný a průběžně aktualizovaný index stránek s nevhodným obsahem [MARVANOVA, 2006].

4.3.1 Filtrování internetu ve veřejných knihovnách

Některé evropské země využívají ve veřejných knihovnách filtrační software, který nabízí poskytovatelé internetových služeb. Knihovny tento software instalují dle vlastního uvážení, případně je nasazování a dotace tohoto software podporováno vládou.

V roce 2006 dánské Ministerstvo kultury nabízelo filtrační software veřejným knihovnám, zvláště dětským oddělením. Tato akce ale vyvolala ve společnosti velkou diskuzi. Všeobecně se dá hovořit o tom, že filtrování internetu začali požadovat především politikové. Knihovny a knihovníci se spíše přikláněli k výchově a osvětě mladých uživatelů, bez nutnosti instalování takových programů. [MARVANOVA, 2006].

Ve Spojených státech amerických je internetový filtrační software ošetřen legislativně, konkrétně zákonem The Children's Internet Protection Act (CIPA), který vešel v platnost 21. prosince 2000. Tento zákon umožňuje školním a veřejným knihovnám instalovat software, který blokuje stránky s tematikou obscénní, pornografickou a škodlivou pro nezletilé (věková hranice 17 let).

Pokud se knihovny rozhodnou využívat a instalovat filtrační software, mohou však narazit na žalobu ze strany uživatelů, kteří požadují neomezený přístup. Existuje i protipól, kdy knihovny jsou žalovány rodiči dětí, kteří požadují omezení, pokud se knihovny rozhodly neinstalovat filtrační software [MARVANOVA, 2006].

V USA je provozován i souhrnný informační portál (<http://libraryfiltering.org/>) o filtračním softwaru vhodném pro veřejné knihovny. Jeho součástí je i aktualizovaný seznam programů [*Compare*, 2011]:

- Awareness Technologies Web Filtering
- BASCOM Patronus—Filtering Designed Specifically for Libraries
- ContentWatch NetNanny and ContentProtect
- CyberPatrol Online Protection PRO
- CyberPatrol Parental Controls
- CyberPatrol SiteSURV Web Filtering
- Cymphonix Network Composer
- IBOSS WEB FILTERS
- NetSentron
- Netsweeper
- SafeSquid - A Web Filtering Proxy
- SmoothWall Guardian Web Filter
- SmoothWall Guardian Web Security (Filter + Anti-Malware)
- Untangle Education Standard Package
- Websense Web Security
- Website-Echo

4.4 Internet hotline

V souvislosti s problémem filtrování internetu a nevhodného obsahu internetu nelze nezmínit vznik První české internetové hotline linky. Nadace Naše dítě zahájila od 1. ledna 2007 dvouletý mezinárodní projekt s cílem založit a uvést do provozu první českou internetovou horkou linku, tzv. Internet Hotline.

Internet Hotline Nadace Naše dítě ve spolupráci s veřejností, Policií ČR a provozovateli internetových služeb čelí šíření dětské pornografie a šíření dalšího nelegálního obsahu internetem. Projekt byl podporován grantem z fondů Evropské komise do konce prosince 2008 [*Internet*, 2011].

4.5 Veřejné knihovny a sociální síť

V této podkapitole budou představeny tři nejzajímavější sociální on-line sítě, které se hodí k propagačním a komunikačním účelům knihoven.

4.5.1 Facebook

Facebook (www.facebook.com) je rozsáhlý sociální webový systém sloužící hlavně k tvorbě sociálních sítí, komunikaci mezi uživateli, sdílení multimediálních dat, udržování vztahů a zábavě. Se svými 650 miliony aktivních uživatelů (7. března 2011) je jednou z největších společenských sítí na světě. Je plně přeložen do šedesáti osmi jazyků. V České republice byl počet uživatelů k měsíci srpnu roku 2011 kolem 3,3 miliónu. Tato síť je pro knihovny jistě nejatraktivnější a také nejvyužitelnější z důvodu vysokého počtu jejích uživatelů.

Možnosti využití Facebooku pro knihovny lze rozdělit do těchto bodů [BIERNÁTOVÁ, 2009]:

- 1. Informační fan page** - předávání důležitých informací zajímavou formou. Vhodné zejména pro univerzitní knihovny, které mají své uživatele více méně „jistě“ a potřebují studenty informovat o novinkách v knihovně, učit je, jak mají knihovnu správně „používat“, usměrňovat jejich aktivity v knihovně a dostat do povědomí studentů služby, které jsou méně využívané.
- 2. Propagační fan page** - propagování služeb, akcí, novinek. Vhodné hlavně pro veřejnou knihovnu, která může přes Facebook získávat nové uživatele zejména mezi mladými lidmi. Důležité je přilákat uživatele do knihovny, nabídnout jim to, co je zajímavá, být odvážní a zkoušet netradiční metody propagace.
- 3. Diskusní fan page** - diskuse nad různými tématy, komentáře fotografií a zajímavých statusů. Tento druh je autorkou považován za velmi specifický typ fan page, který největšího úspěchu dosáhl propagací akce *Knih mého srdce*, která si získala svůj okruh uživatelů, kteří zde spolu rádi diskutují a fan page se těší jistě oblibě.

4.5.2 Twitter

Twitter (www.twitter.com) je mikroblogovací sociální síť, která umožňuje uživatelům posílat a číst příspěvky (tzv. „tweets“) zaslané jinými uživateli (tzv. „followers“). Tato služba se vyznačuje hlavně omezením délky posílaných zpráv na maximálně 140 znaků.

Pro knihovny se dají definovat následující výhody využití této služby [BROWN, 2010], [VETCHÝ, 2011]:

- publikování různých oznámení knihovny
- pozvání uživatelů na knihovnou pořádané akce, informování o otevírací době o svátcích, upozornění na probíhající výstavy, rychlé zveřejnění nových přírůstků ve fondu knihovny,
- informování o zdrojích, nabízených školeních a nových referenčních službách,
- Twitter je další nástroj pro komunikaci s uživateli,
- lze realizovat tímto kanálem i referenční služby,
- je to snadný způsob jak být v kontaktu s dalšími knihovníky a kolegy, způsob jak spolupracovat na projektech,
- zapojení se do používání nejnovější technologie,
- jedná se o další službu klientům,
- lze využít i pro krátký newsletter,
- nástroj pro PR a marketing,
- způsob jak získat a sdílet informace o konferencích a dalších událostech,
- katalogizace a tagování,
- Twitter je i prostor pro vnitřní sdělení v rámci knihovny,
- networking s dalšími knihovníky, knihovnami a organizacemi.

4.5.3 Foursquare

Foursquare (www.foursquare.com) je takzvaná location-based-service (geolokační služba), propojující prvky sociální sítě s geolokací pomocí mobilního telefonu. Tato služba umožňuje uživatelům dělit se o aktivity a místa, která navštívujeme, pomocí takzvaných „check-in“.

V České republice však není zatím tato aktivita příliš populární, v lednu 2011 se odhadoval počet českých uživatelů na 4230 [HASSMAN, 2011], zatímco celosvětově je počet uživatelů kolem 10 milionů [KOČÍ, 2011].

Jak správně využít službu Foursquare v knihovnách nabízí tyto body [STŘELCOVÁ, 2010]:

1. Přidejte knihovnu jako nové místo a pokud to již udělal někdo před vámi, upravte stávající údaje. Zadejte adresu, telefonní číslo a odkaz na Facebook nebo Twitter, čímž uživatelům usnadníte zapsání v dané knihovně.
2. Otagujte patřičně knihovnu pojmy jako např. knihovna, knihy, hudba, wi-fi. Poslední zmiňované vám zajistí přední příčku v seznamu hledaných wi-fi sítí.
3. Napište tipy, co se dá ve vaší knihovně dělat. Nezapomeňte ani na vytvoření událostí a následnou odměnu za zapsání se na dané akci.
4. Jde o hru, takže nezapomeňte odměňovat uživatele za pořízení si čtenářského průkazu.

4.6 Ptejte se knihovny.cz

Významná on-line služba českých knihoven Ptejte se knihovny (<http://www.ptejteseknihovny.cz/>) vznikla ze zahraničních vzorů služeb známých jako Ask Your Librarian, či Ask a Librarian. Jelikož v knihovnách jsou přítomni informační specialisté a odborníci na vyhledávací služby, kteří mají k dispozici dostatečný počet informačních zdrojů a jsou s nimi schopni pracovat na profesionální úrovni oproti běžným uživatelům.

Služba Ptejte se knihovny je službou faktografickou a bibliografickou. Tazatel stručně odpovídá na dotaz a doporučuje další zdroje vhodné ke studiu daného dotazu.

Všechny dotazy a odpovědi v rámci služby Ptejte se knihovny jsou archivovány (není však zveřejněno jméno tazatele) a veřejně přístupné pro další zájemce se stejným dotazem. Tazatel je odpověď na dotaz doručována e-mailem.

4.7 Verejnyinternet.cz

Od roku 2005 do roku 2009 byla na adrese www.verejnyinternet.cz volně přístupná databáze míst s veřejným přístupem k internetu. Dalo se v ní vyhledávat podle názvu obce nebo PSČ a vyhledávání případně upřesnit podle typu internetového místa (knihovna, kavárna, úřad atd.), otevírací doby, možnosti bezbariérového přístupu a podobně [WINTER, 2005].

Projekt Veřejný internet byl společným projektem Ministerstva informatiky ČR, Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR a BMI sdružení. Jeho cílem bylo soustřeďovat informace o místech veřejného přístupu k internetu a poskytovat je veřejnosti, aby se dalo snadno zjistit, kde se tato místa nacházejí a jaké služby nabízejí.

Poskytovatelé míst veřejného přístupu k internetu obdrželi po zaregistrování v databázi na <http://www.verejnyinternet.cz> výraznou samolepku Veřejný internet o formátu A4, kterou si mohou označit své zařízení a vizuálně tak na ně upozornit veřejnost. BMI sdružení mělo na starosti administraci databáze a distribuci samolepek.

Po rozeslání 3000 samolepek, které byly vytištěny, ani Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, ani Ministerstvo vnitra (které převzalo agendu zrušeného Ministerstva informatiky) nenašly prostředky na vytištění nových samolepek.

4.8 Březen - měsíc internetu

Nejznámější a nejrozsáhlejší projekt BMI sdružení vznikl se záměrem upozornit na obrovský význam internetu pro rozvoj ekonomiky i společnosti v době, kdy si to v České republice málokdo uvědomoval. První ročník se uskutečnil v roce 1998 a poslední – jedenáctý – v roce 2008.

Projekt byl v roce 2000 oceněn ve finále soutěže Stockholm Challenge Award, které se zúčastnilo 612 projektů z 80 zemí, a v rámci ESIS (Evropský průzkum rozvoje informační společnosti).

Díky projektu Březen – měsíc internetu vznikla řada odborných konferencí, soutěží a dalších aktivit, které prokázaly svoji užitečnost a pokračují i po skončení Března – měsíce internetu. Jedná se o aktivity jako ISSS, INSCO, Junior Internet, Zlatý erb, Biblioweb, Noc s Andersenem.

Knihovny se k projektu Březen - měsíc internetu přidaly až od třetího ročníku (2000), avšak ihned se staly velmi důležitým protagonistou, protože jejich zásluhou se výrazně zvýšil počet míst, kde se občané mohli seznamovat s internetem.

V roce 2000 se do BMI zapojilo 119 knihoven a jejich počet se pak každým rokem zvyšoval. Velká publicita, kterou vyvolaly aktivity knihoven, napomohla nepochybně také jim samotným při lobování v zájmu financování programu internetizace knihoven, které bylo několikrát významně ohroženo.

V roce 2005 již dosáhl počet zapojených knihoven tří set a rekordní byl se 384 knihovnami rok 2007. V posledních letech na březnové akce knihoven, zaměřené na nejrozumnější cílové skupiny, přicházelo kolem 100 000 i více návštěvníků.

Kromě působení směrem k veřejnosti využívaly knihovny BMI zpočátku také k internetovému školení knihovníků, resp. knihovnic a Svaz knihovníků a informačních pracovníků ihned vyhlásil také soutěž **Biblioweb**, aby podpořil tvorbu kvalitních webových stránek knihoven.

Z tradičních aktivit knihoven pro veřejnost vybočila v roce 2002 akce nazvaná BezMezné Informace v BMI (BMI v BMI). Při ní 1. a 2. března 2002 spojili své síly nadšení knihovníci z Národní knihovny a Městských knihoven v Praze a v Rožnově pod Radhoštěm v úsilí nonstop 24 hodin odpovídat na jakékoli dotazy.

Z úspěšné akce se zrodila stálá referenční služba českých knihoven nejširší veřejnosti s názvem **Ptejte se své knihovny**, do které je již zapojeno zhruba 50 knihoven od vědeckých, přes vysokoškolské a odborné až po městské. Jejich informační pracovníci, vzájemně propojení elektronickou konferencí, hledají podle zaměření své knihovny odpovědi na dotazy z různých oborů a oblastí zaslané elektronickou poštou. Odpovědi na dotazy jsou zasílány do 48 hodin a z archivovaných odpovědí je budována databáze.

V roce 2004 využily knihovny Březen – měsíc internetu k propagaci ankety **Moje kniha**, která probíhala sice půl roku, ale byla odstartována 1. března 2004 a mediální podpora BMI napomohla tomu, že nejvíce hlasů do ní čtenáři poslali právě v březnu. Však také na adresu www.mojekniha.cz odkazovaly téměř tři milióny inzerátů, které vyšly na podporu BMI 2004.

V letech 2007 a 2008, kdy byl BMI ve znamení motto **Internet – výhoda pro znevýhodněné**, se knihovny zaměřily ještě výrazněji než dříve právě na znevýhodněné

skupiny obyvatel. Například v roce 2007 připravily celkem 159 akcí pro seniory, 141 akcí pro matky s dětmi včetně maminek na mateřské dovolené, 57 akcí pro zdravotně postižené a 61 akcí pro nezaměstnané. Díky individuálnímu přístupu k jednotlivcům i skupinám se dařilo překonávat různé psychické bariéry a poskytnout celou řadu praktických postupů pro každodenní aktivity znevýhodněných skupin obyvatel. Knihovny svým návštěvníkům nabídly v obou letech rovněž leták s popisem nejdůležitějších internetových zdrojů zaměřených na znevýhodněné skupiny, který v nákladu 40 000 výtisků vytisklo Ministerstvo vnitra.

Významnou roli knihoven ve zpřístupňování internetu široké veřejnosti dokumentuje i skutečnost, že v současné době je k internetu připojeno již více než 80 procent veřejných knihoven a že v místě, kde knihovna nabízí veřejný internet, dnes žije 97 procent obyvatel České republiky [WINTER, 2006].

4.9 Biblioweb

V rámci akce Březen - měsíc čtenářů vyhláší Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR (SKIP) BIBLIOWEBu, soutěže o nejlepší webovou prezentaci knihovny.

Soutěž Biblioweb u nás existuje od roku 2000. Tato soutěž vznikla za podpory Svazu knihovníků a informačních pracovníků, který měl inspiraci v soutěži Zlatý erb, kde se vyhodnocují webové stránky a elektronické služby obcí a měst. V roce 1999 se sepsala pravidla, sestavila porota a od jara roku 2000 byl odstartován první ročník Bibliowebu.

Obdobné soutěže konané v zahraničí: např. Best on the Web, která byla určena britským knihovnám. Library Web Site Competition, do které se naše knihovny také nemohly přihlásit, protože podmínkou bylo sídlo knihovny v Asii.

Testování přístupnosti stránek pro handicapované uživatele tradičně zajistil Mgr. Radek Pavlíček z TyfloCentra Brno, o.p.s., se svými spolupracovníky.

Žádným až deseti body bylo hodnoceno šest kritérií: kvalita obsahu stránek, design stránek, možnosti komunikace stránek s uživatelem (formuláře na psaní do knihovny, na objednávání novinek, online předregistrace, rezervace a prodlužování dokumentů), použití technologií Web 2.0 (OPAC 2.0, RSS, blog, Facebook, wiki, sdílení obrazových dat apod.) na stránkách, kvalita písemné koncepce webu a přístupnost stránek pro handicapované uživatele. Za aktuálnost (7. kritérium) se mohlo získat 0 až 6 bodů, takže

maximum bodů od jednoho hodnotitele bylo 66. Celkem tedy mohla knihovna docílit až 198 bodů.

Do soutěže se zapojila řada knihoven z malých obcí, proto byla opět vytvořena kategorie pro obce, v nichž žije maximálně 3 000 obyvatel. Úroveň jejich stránek však stále pokulhává za úrovní stránek větších knihoven.

4.10 Budoucnost internetu ve veřejných knihovnách v ČR

V červenci roku 2011 proběhla českými médii zpráva o plánovaném ukončení financování internetu ve veřejných knihovnách ze strany Ministerstva vnitra a to už k datu 31. července 2011.

Ministerstvo vnitra opravdu podalo v rámci mezirezortního připomínkového řízení materiál s názvem „Ukončení Projektu internetizace knihoven“ a to dne 14. července 2011.

Hlavním důvodem předložení tohoto návrhu bylo dle vyjádření ministerstva neustálé oddalování přesunutí příslušné agendy na Ministerstvo kultury, pro MV bylo financování tohoto projektu již dále neúnosné. MV argumentovalo tím, že financování provozu zřízených přípojek již překročilo původně plánovaný horizont tří let od zřízení. V následujících letech očekávalo další náklady na připojení zhruba na 98,5 mil Kč ročně.

Celkem bylo k měsíci červenci roku 2011 připojeno více než 3 200 knihoven, v průběhu roku se očekával nárůst až na 3 400 připojených knihoven.

V srpnu 2011 z pověření vlády České republiky začali odpovědní pracovníci odboru literatury a knihoven Ministerstva kultury pracovat na analýze současného stavu Projektu internetizace knihoven. V souvislosti s touto analýzou byla Národní knihovna pověřena zpracováním základního průzkumu mezi knihovnami.

5 Dotazník

Závěrečná část této bakalářské práce je věnována vyhodnocení dotazníku o internetu a jeho využívání ve veřejných knihovnách v České republice. Průzkum probíhal po dobu osmnácti dnů a to od 11. července 2011 do 29. července 2011. Za tuto dobu se podařilo získat odpovědi od 311 knihoven z celkem 823 oslovených. Celková míra návratnosti dotazníku tedy byla 37,8% .

5.1 Výběr knihoven

Výběr knihoven byl proveden přes databázi ADR - Adresář knihoven a informačních institucí v ČR, kterou spravuje Národní knihovna ČR. Z této databáze byl vyfiltrován seznam 930 e-mailových adres veřejných knihoven, na které byla odeslána žádost o účast v průzkumu a odkaz na on-line formulář, kde se dotazník vyplňoval.

Velmi vysoký počet oslovených knihoven byl zvolen z důvodu všeobecně nízké návratnosti dotazníků a také ve snaze o co nejrelevantnější výsledky.

Na celkem 107 e-mailových adres se dotazník nepodařilo odeslat, nejčastěji generovaným důvodem proč se doručení zprávy nepodařilo, bylo zaplnění schránky příjemce (převážně u uživatelů freemailu portálu Seznam.cz), případně neexistence e-mailového účtu na cílovém serveru.

Z několika knihoven se vrátila zpětná vazba v podobě e-mailu o vyplnění dotazníku s poznámkou, že zpráva, která zvala k účasti v průzkumu, byla vyhodnocena jako spam. Lze tedy usoudit, že v mnoha případech se tak dotazník vůbec nedostal k příjemci.

5.2 Cíle průzkumu

Dotazník byl vypracován za účelem získání informací o využívání internetu ve veřejných knihovnách. Dotazník byl určen pouze veřejným knihovnám osloveným pomocí emailu. Otázky byly určeny pro knihovníky, ne pro běžné uživatele a návštěvníky knihoven.

5.3 Metodologie

Sběr dat probíhal pouze v prostředí internetu pomocí on-line formuláře vytvořeného zdarma dostupnou službou Google Docs (<http://docs.google.com>).

Zde prezentované vyhodnocení dotazníku je anonymní. Po účastnících průzkumu byl však vyžadován název knihovny, za kterou data vyplňovali, z důvodu ochrany relevance získaných dat v případě, že by se dotazník dostal k nepovolanému respondentovi.

Respondentům bylo položeno maximálně 24 otázek, což byl i celkový počet otázek. Minimální počet otázek, na které bylo nutno odpovědět, byl 16. Celkem 8 otázek bylo podmíněno.

5.4 Propagace dotazníku

Dotazník byl distribuován do vybraných knihoven e-mailem s prosbou o účast v průzkumu a odkazem na on-line formulář.

5.5 Vyhodnocení dotazníku

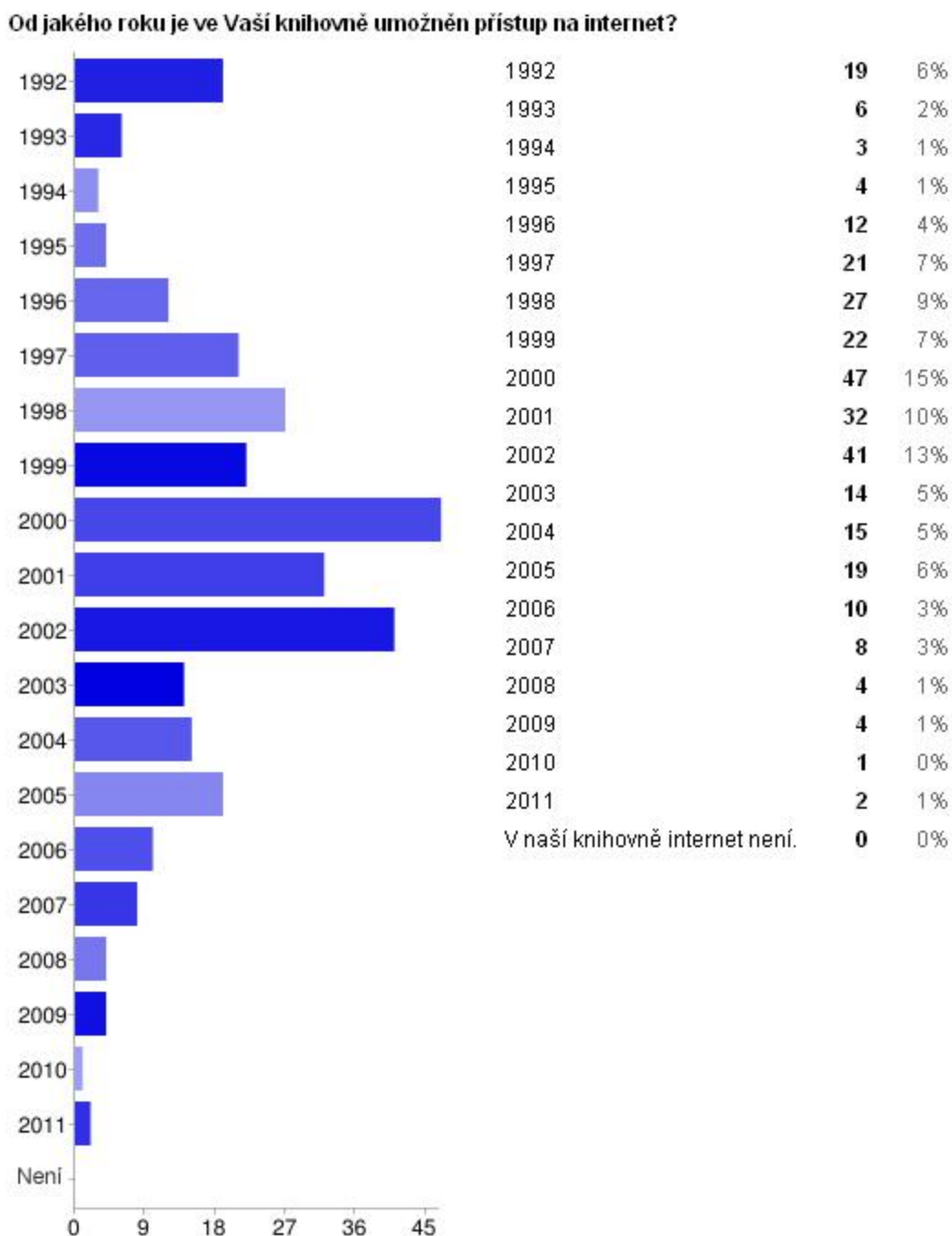
V následující části budou postupně rozebrány jednotlivé otázky. Ke každé otázce je přiložen graf pro lepší přehlednost a zároveň je výsledek také doplněn v textové podobě. Vysvětlen je účel otázky. Připojen je také doplňující komentář. Jako poslední je uvedeno celkové shrnutí průzkumu.

U některých otázek ke zkreslení, protože i když byly otázky doprovázeny textovým komentářem a pokyny k vyplnění otázky jako povinné, či nepovinné, někteří uživatelé vyplnili i otázky, které měli přeskočit.

Otázka č. 1: Název knihovny

Tato otázka sloužila jen pro potřebu statistického rozlišení a případné ověření pravosti vyplněných údajů, pro případ, že by se k dotazníku dostal někdo nepovolaný. Výsledky průzkumu jsou tedy prezentovány anonymně.

Otázka č. 2: Od jakého roku je ve Vaší knihovně umožněn přístup na internet?



Graf č.1: Graf k otázce č.2

- **Účel otázky** – Zjištění od jakého roku je v které knihovně umožněn přístup pro veřejnost na internet, knihovny měli možnost vybrat konkrétní rok. Byla uvedena i možnost odpovědi, že přístup pro veřejnost na internet neposkytují.

- **Výsledek** - Nejvíce knihoven - 47(15%) poskytuje přístup na internet od roku 2000.
- **Komentář** – Z grafu je patrná vzrůstající tendence mezi roky 1997 až 2002 v počtu knihoven, které se připojovaly k přístupu na internet pro veřejnost.

Otázka č. 3: Jaká je provozní doba, kdy mohou uživatelé využívat internet?

Jaká je provozní doba, kdy mohou uživatelé využívat internet?



Po celou otevírací dobu knihovny.	304	98%
Po omezenou dobu během otevíracích hodin knihovny.	2	1%
Jen v určité dny.	0	0%
Po předchozí rezervaci uživatelem.	1	0%
Jiná odpověď	4	1%

Graf č. 2: Graf k otázce č. 3

- **Účel otázky** – Zjistit jaká je možnost pro uživatele využít internet v knihovnách
- **Výsledek** - Ve většině knihoven, celkem v 304 (98%), je možno na internet přistupovat v celou provozní dobu knihovny.
- **Komentář** – Volba *Jiná odpověď* v dotazníku byla knihovnami vyplněna ve 4 (1%) případech a to takto:
 - během otevíracích hodin knihovny, ale konec o hodinu dříve
 - denně kromě čtvrtku
 - Po celou otevírací dobu knihovny+ po dohodě i v oba dny, kdy je knihovna pro veřejnost zavřena
 - včetně úředních hodin obecního úřadu

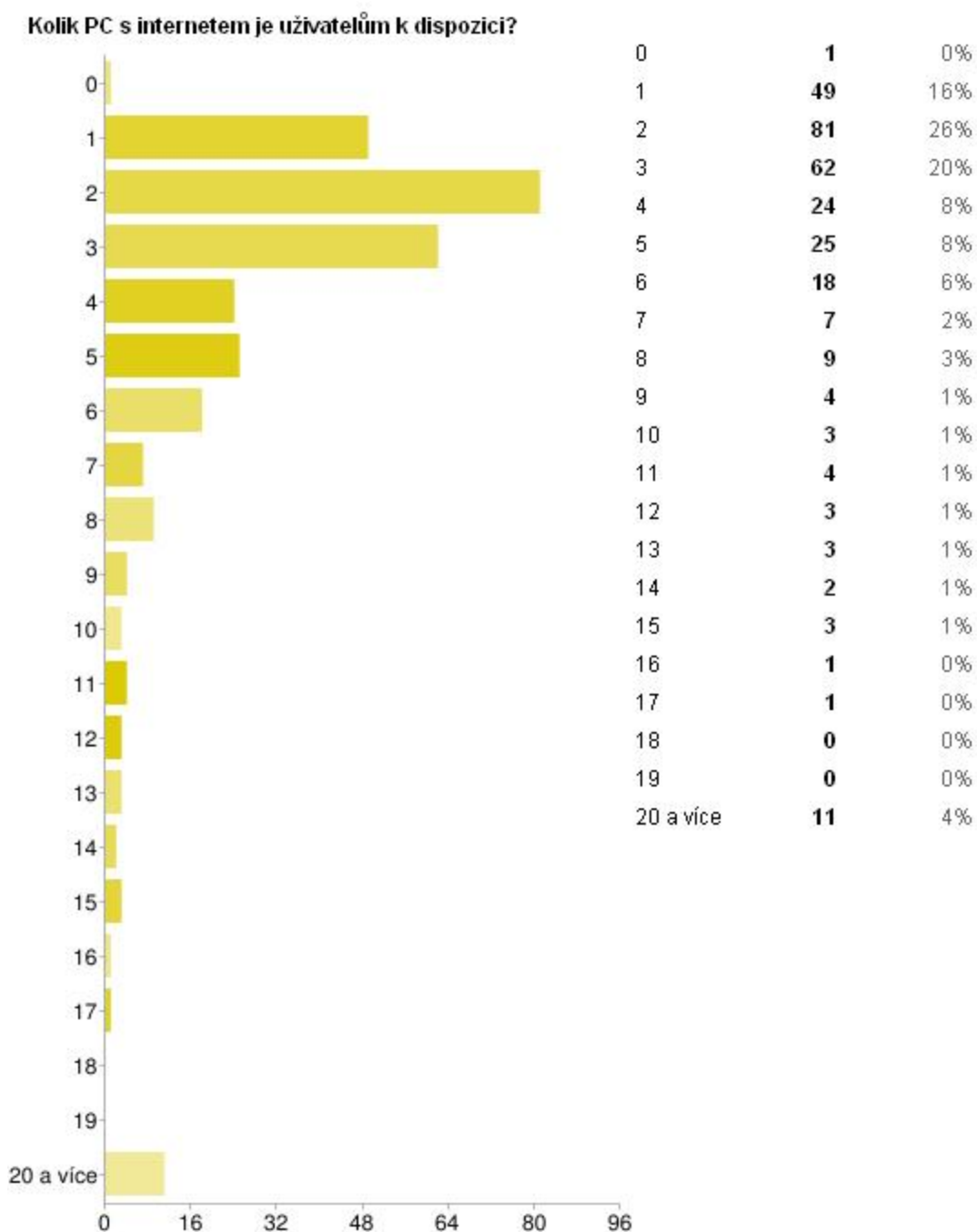
Otázka č. 4: Jak velký zájem projevují uživatelé o internet ve Vaší knihovně?



Graf č. 2: Graf k otázce č. 4

- **Účel otázky** – Zjištění subjektivního hlediska z pohledu knihoven, jak velký zájem je mezi jejich uživateli o přístup na internet a jeho užívání. Knihovny odpovídaly na stupnici 1 až 5, kdy hodnota 1 vyjadřuje žádný zájem a hodnota 5 velký zájem.
- **Výsledek** – 120 (39%) knihoven vyhodnotilo uživatelský zájem jako střední, kdy uživatelé o přístup na internet zájem projevují, ale ne v neprospěch ostatních služeb poskytovaných knihovnou. Ve 143 (46%) knihovnách je zájem o internet velmi značný.
- **Komentář** – Z výsledků dotazu je zřejmé, že o přístup na internet v knihovnách zájem je, ačkoliv počet domácností vybavených osobním počítačem s přístupem na internet stále roste a v roce 2010 bylo takto vybaveno již 56% domácností v České republice [ČSÚ, 2011].

Otázka č. 5: Kolik PC s internetem je uživatelům k dispozici?



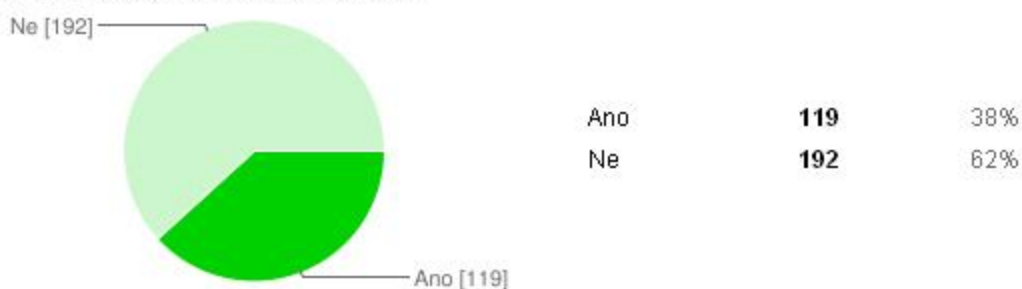
Graf č. 4: Graf k otázce č. 5

- **Účel otázky** – Zjištění kolik pracovních počítačových stanic s přístupem na internet je uživatelům k dispozici. V dotazníku byla v souvislosti s touto otázkou dále zkoumána i doba omezení práce na počítači, případně neuplatňování žádného omezení.

- **Výsledek** – V 81 knihovnách (26%) jsou k dispozici dva počítače, v 62(20%) knihovnách jsou počítače tři a pouze jeden počítač s přístupem na internet je vyhrazen ve 49(16%) knihovnách.

Otázka č. 6: Je ve Vaší knihovně k dispozici Wi-Fi?

Je ve Vaší knihovně k dispozici Wi-Fi?

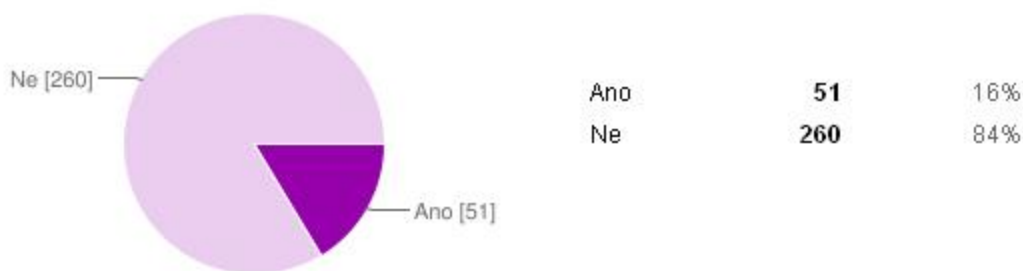


Graf č. 5: Graf k otázce č. 6

- **Účel otázky** – Cílem této otázky bylo zjistit, zda mohou návštěvníci knihoven využít pro přístup na internet v prostorách knihovny krom knihovnických počítačů i vlastní zařízení (notebook, mobilní telefon, atd.), která jsou schopná se připojovat k síti bezdrátově.
- **Výsledek** – Ve většině 192(62%) knihoven zatím tato možnost připojení není, ve 119(38%) knihovnách je Wi-Fi připojení pro uživatele k dispozici.
- **Komentář** – Vzhledem k rostoucímu množství majitelů notebooků a i ostatních mobilních zařízení schopných připojení na internet, je vstřícnost knihoven v nabízení bezdrátového připojení chválehodná a do budoucna se dá nejspíše očekávat i nárůst množství knihoven, kde bude toto připojení nabízeno.

Otázka č. 7: Jsou ve Vaší knihovně poplatky za použití internetu pro registrované uživatele?

Jsou ve Vaší knihovně poplatky za použití internetu pro registrované uživatele?

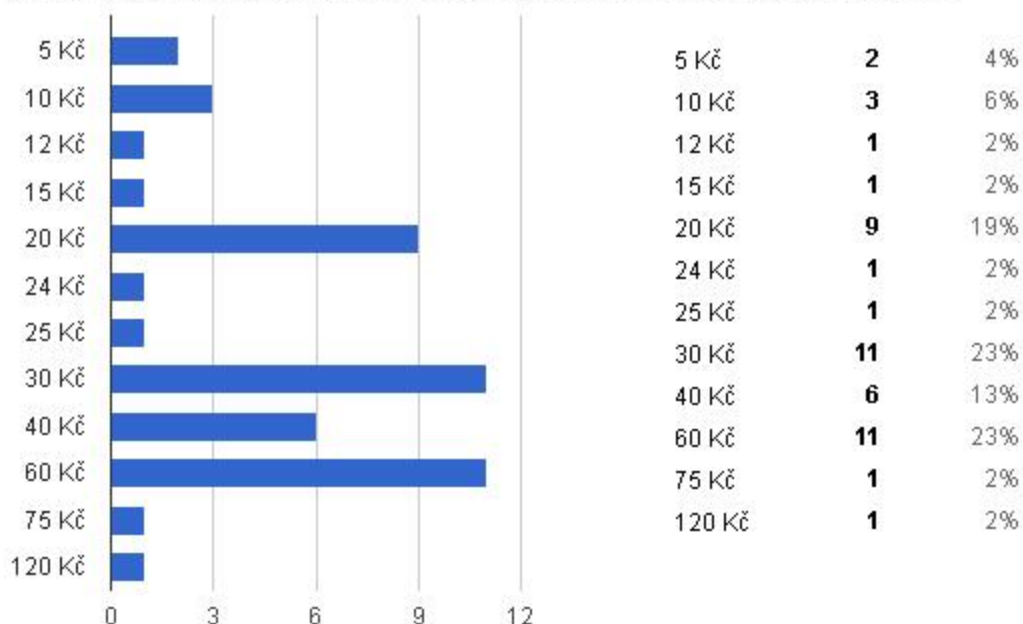


Graf č. 6: Graf k otázce č. 7

- **Účel otázky** – Zjištění zda jsou v knihovnách požadovány po registrovaných uživateli poplatky za práci s internetem. Pokud knihovny odpověděly, že požadují takový poplatek, v následující otázce měly uvést jaká je jeho výše.
- **Výsledek** – Celkem v 260(84%) knihovnách není použití internetu podmíněno žádným poplatkem od registrovaného uživatele knihovny. V 51(16%) případech je po registrovaném uživateli knihovny vyžadován poplatek za použití internetu.

Otázka č. 8: Jaká je výše poplatku za použití internetu pro registrované uživatele?

Výše poplatku za přístup na internet pro registrovaného uživatele, cena za 1 hodinu.

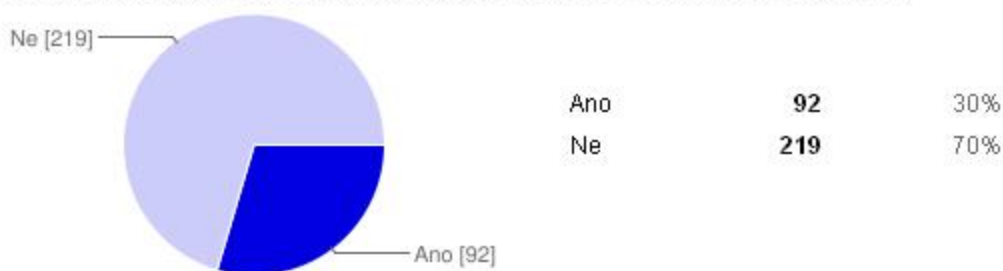


Graf č. 7: Graf k otázce č. 8

- **Účel otázky** – Zjištění výše poplatku za přístup na internet pro registrovaného uživatele knihovny. Knihovny měly možnost odpovídat na tuto otázku vlastními slovy, nebyly předpřipraveny žádné odpovědi. Z jejich odpovědí byla přepočítána částka za připojení na jednu hodinu.
- **Výsledek** – V 11 (23%) knihovnách je poplatek pro registrovaného uživatele ve výši 30Kč za hodinu, ve stejném zastoupení (23%) je vyžadován vyšší poplatek 60 Kč za hodinu.
- **Komentář** – V knihovnách je poplatek za internet nejčastěji vyměřen za jednu minutu. V několika knihovnách není za prvních 10/15/30 minut připojení vyžadována žádná platba, s tím, že po překročení této doby je poplatek počítán minutovou sazbou. Existuje i opačné pravidlo, kdy se platí jen první půlhodina (fixní částkou) a následně je práce s internetem pro uživatele zdarma. V některých případech je práce na internetu zpoplatněna jinak pro děti a mládež (nižší sazba) oproti dospělým uživatelům.

Otázka č. 9: Jsou ve Vaší knihovně poplatky za použití internetu pro neregistrované uživatele?

Jsou ve Vaší knihovně poplatky za použití internetu pro neregistrované uživatele?



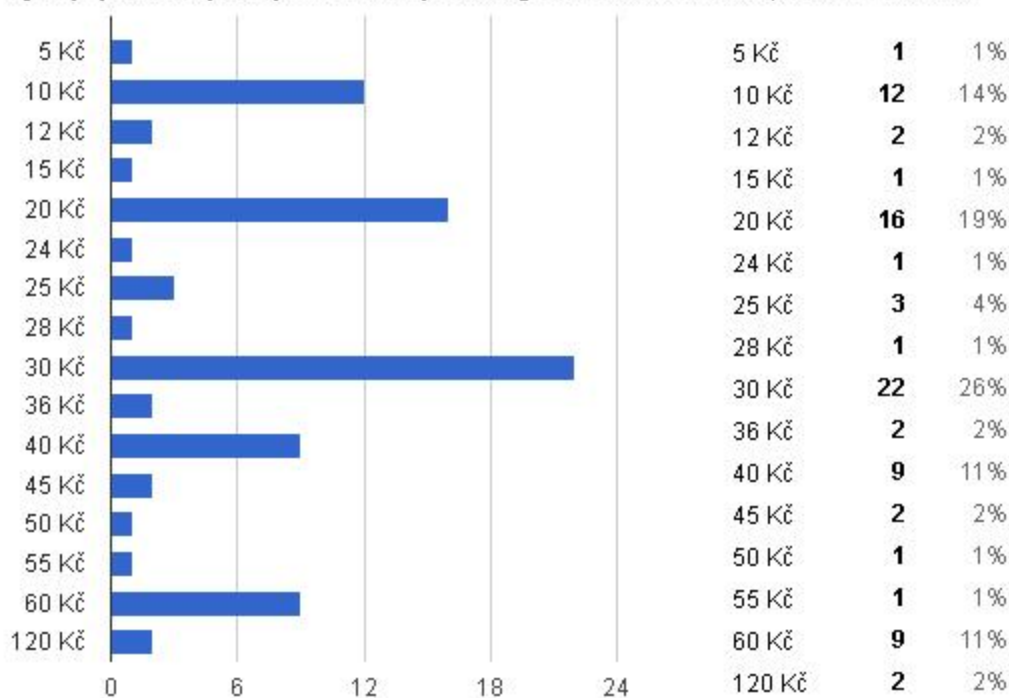
Graf č. 8: Graf k otázce č. 9

- **Účel otázky** – Zjištění výše poplatku za přístup na internet pro neregistrovaného uživatele knihovny. Knihovny měly možnost odpovídat na tuto otázku vlastními slovy, nebyly předpřipraveny žádné odpovědi. Z jejich odpovědí byla přepočítána částka za připojení na jednu hodinu.

- **Výsledek** - Ve 219(70%) knihovnách není po neregistrovaném uživateli knihovny požadován žádný poplatek. V 92(30%) knihovnách musí neregistrovaný zájemce o práci s internetem uskutečnit nějakou platbu.
- **Komentář** - Oproti předchozí otázce ohledně registrovaných uživatelů je zde téměř dvojnásobný počet knihoven, které po neregistrovaných uživateli vyžadují poplatek za přístup na internet.

Otázka č. 10: Jaká je výše poplatku za použití internetu pro neregistrované uživatele?

Výše poplatku za přístup na internet pro neregistrovaného uživatele, cena za 1 hodinu.

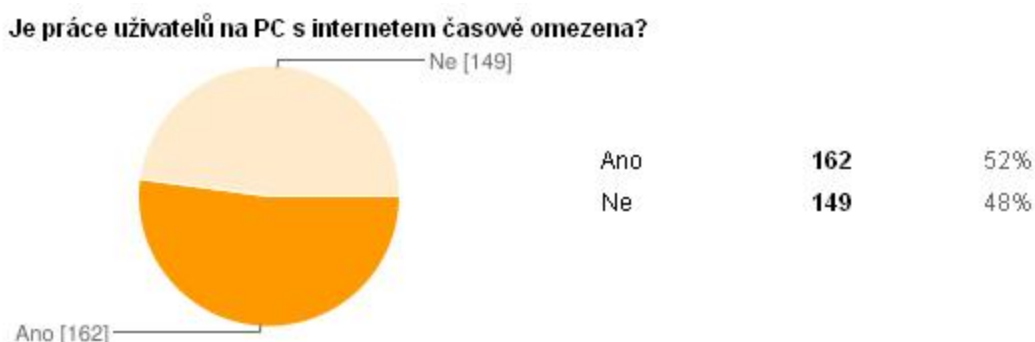


Graf č. 9: Graf k otázce č. 10

- **Účel otázky** – Zjištění výše poplatku za přístup na internet pro neregistrovaného uživatele knihovny. Knihovny měly možnost odpovídat na tuto otázku vlastními slovy, nebyly předpřipraveny žádné odpovědi. Z jejich odpovědí byla přepočítána částka za připojení na jednu hodinu.
- **Výsledek** – V největším počtu knihoven, 22(26%), je výše poplatku 30Kč za jednu hodinu. V 16(19%) knihovnách je poplatek 20Kč za hodinu.

- **Komentář** - U této otázky několik knihoven neuvedlo výši poplatku, v jednom případě knihovna uvedla, že pro neregistrované uživatele knihovny přístup k internetu neposkytuje. V počítání poplatku opět převažuje minutová sazba, v některých případech je prvních deset až patnáct minut práce zdarma. Jedna knihovna vyžaduje po neregistrovaném uživateli pro použití internetu jednorázovou registraci. V mnoha případech byla výše poplatku pro registrovaného i neregistrovaného uživatele stejná.

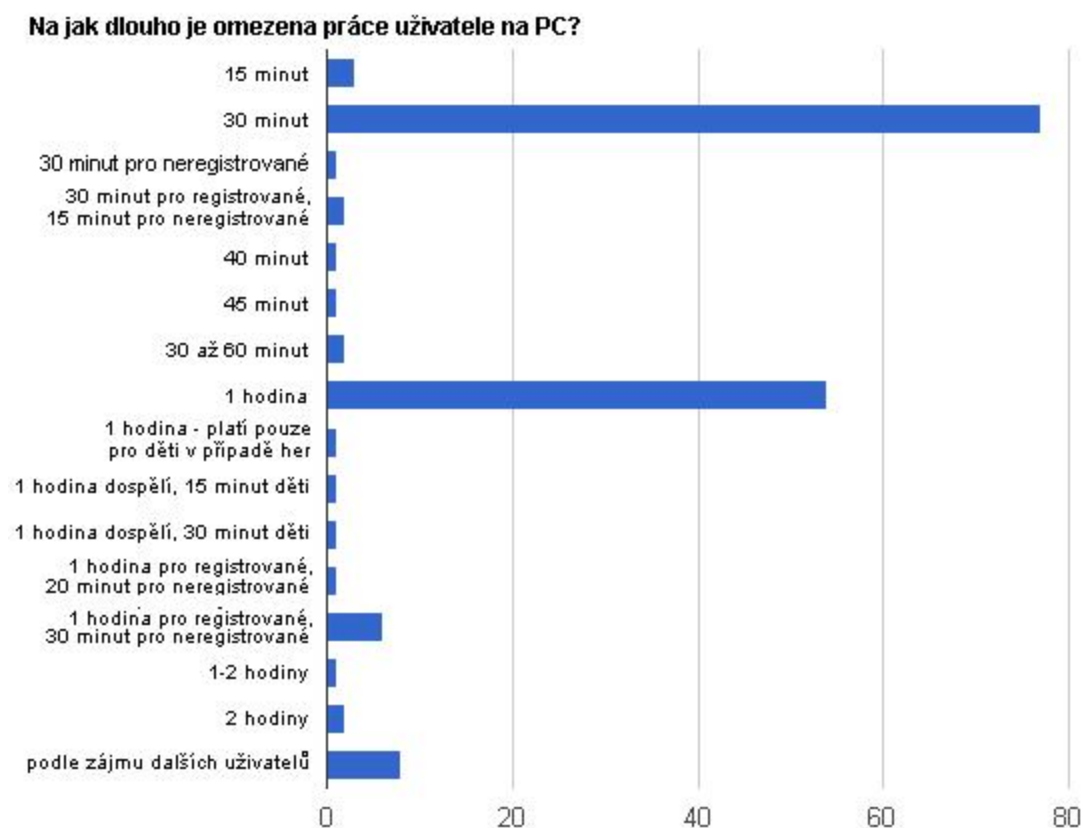
Otázka č. 11: Je práce uživatelů na PC s internetem časově omezena?



Graf č. 10: Graf k otázce č. 11

- **Účel otázky** – Zjištění zda je práce uživatelů na počítačích s internetem časově omezena.
- **Výsledek** – Těsná většina 162(52%) knihoven má nastaven limit na použití počítače s internetem. Časové omezení na práci s internetem naopak neuplatňuje 149(48%) knihoven.

Otázka č. 12: Na jak dlouho je omezena práce uživatele na PC?



15 minut	3	2%
30 minut	77	48%
30 minut pro neregistrované	1	1%
30 minut pro registrované, 15 minut pro neregistrované	2	1%
40 minut	1	1%
45 minut	1	1%
30 až 60 minut	2	1%
1 hodina	54	33%
1 hodina - platí pouze pro děti v případě her	1	1%
1 hodina dospělí, 15 minut děti	1	1%
1 hodina dospělí, 30 minut děti	1	1%
1 hodina pro registrované, 20 minut pro neregistrované	1	1%
1 hodina pro registrované, 30 minut pro neregistrované	6	4%
1-2 hodiny	1	1%
2 hodiny	2	1%
podle zájmu dalších uživatelů	8	5%

Graf č. 11: Graf k otázce č. 12

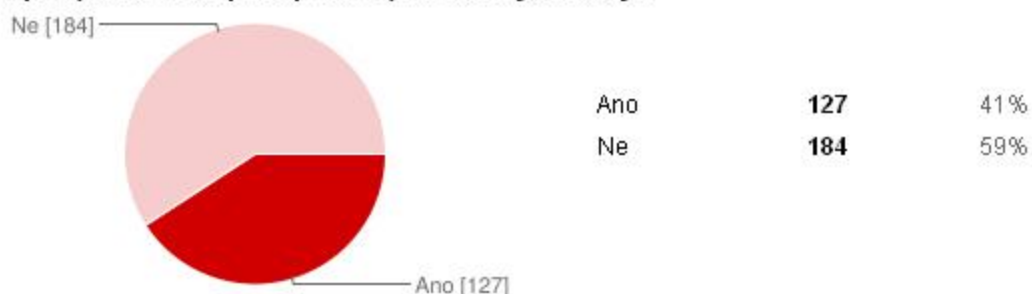
- **Účel otázky** – V případě, že knihovny omezují časově práci uživatele na počítači s internetem, měly na tuto otázku odpovědět vlastními slovy, na jak

dlouho je práce omezena. Na tuto otázku nebyly předpřipraveny žádné možnosti odpovědí.

- **Výsledek** – Nejvíce je uplatňován třicetiminutový limit v 77(48%) knihovnách. V 54(33%) knihovnách je práce uživatele omezena na jednu hodinu.
- **Komentář** – V téměř všech knihovnách je omezená doba práce vyžadována pouze v případech, kdy zájem uživatelů převyšuje počet dostupných počítačů.

Otázka č. 13: Aplikujete omezení přístupu na nějaké stránky či služby?

Aplikujete omezení přístupu na nějaké stránky či služby?

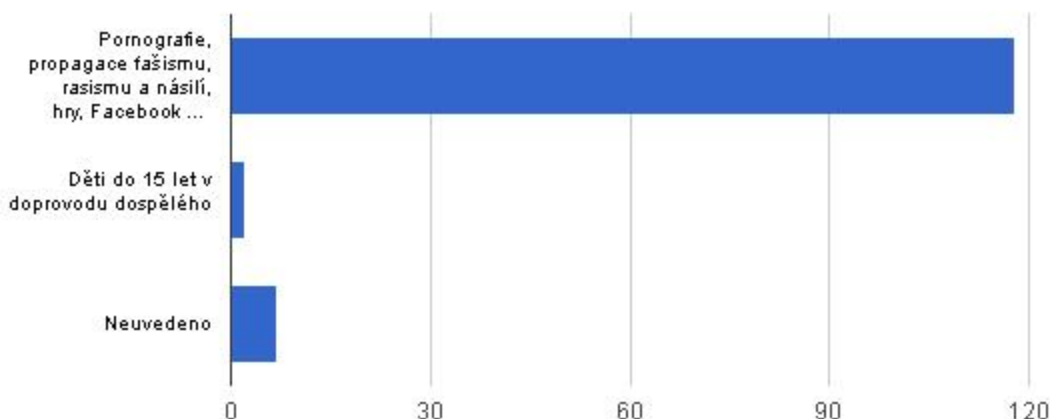


Graf č. 12: Graf k otázce č. 13

- **Účel otázky** – Zjištění jestli knihovny uplatňují omezení přístupu na určité stránky, či služby internetu.
- **Výsledek** - Celkem 184(59%) knihoven nijak neomezuje internetový obsah prohlížený uživateli , ve 127(41%) knihovnách je omezeno na jaké služby a stránky by uživatel neměl přistupovat.
- **Komentář** –V případě, že knihovny odpověděly, že k blokaci a omezení přistupují, následovala další otázka, ve které měly tento blokovaný obsah specifikovat.

Otázka č. 14: Uved'te prosím o jaké stránky, či služby se jedná.

Jaké stránky, či služby blokujete?



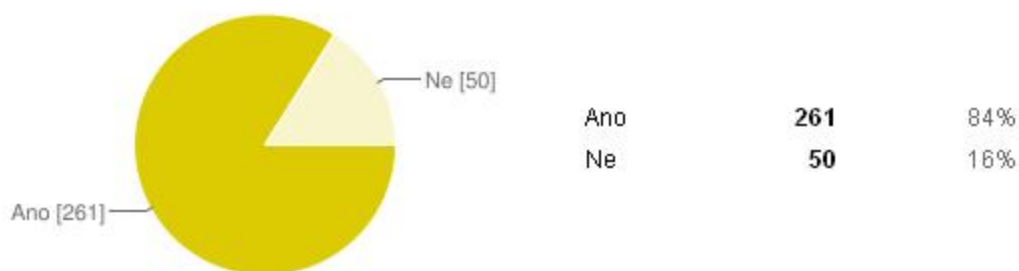
Pornografie, propagace fašismu, rasismu a násilí, hry, Facebook...	118	93%
Děti do 15 let v doprovodu dospělého	2	2%
Neuvedeno	7	6%

Graf č. 13: Graf k otázce č. 14

- **Účel otázky** – Zjistit jaké stránky, či služby jsou pro uživatele internetu zakázané. Knihovny na tuto otázku odpovídaly vlastními slovy, neměly na výběr připravené možnosti odpovědí.
- **Výsledek** –Většina (93%) knihoven omezuje přístup na pornografické stránky, stránky s propagací fašismu, rasismu, násilí a diskriminace, dále hry a Facebook. Omezení v podobě přístupu na internet pro děti do patnácti let jen pod dohledem dospělého je aplikováno u 2(2%) knihoven. Několik (6%) knihoven přesně nevedlo jaký obsah blokují.

Otázka č. 15: Mohou uživatelé využívat vlastní přenosná média (USB flash disky, CD-ROM, disketa...)?

Mohou uživatelé využívat vlastní přenosná média (USB flash disky, CD-ROM, disketa...)?

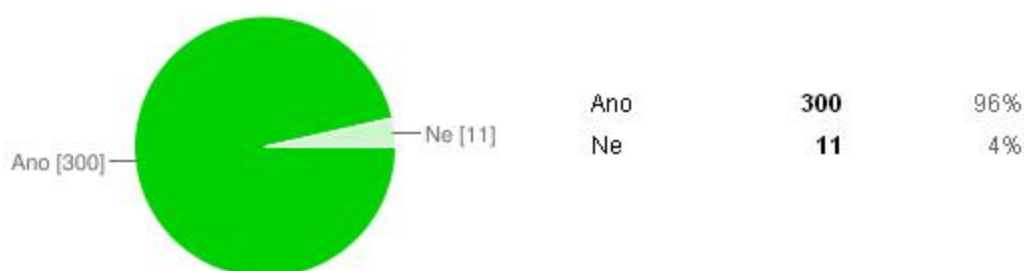


Graf č. 14: Graf k otázce č. 15

- **Účel otázky** – Zjištění zda mohou uživatelé využívat pro ukládání informací z internetu vlastní média.
- **Výsledek** – V celkem 261(84%) knihovnách mohou uživatelé využívat vlastní USB flash disky, diskety, CD-ROM. V 50(16%) případech vlastní přenosná média užívat nemohou.

Otázka č. 16: Mohou uživatelé využívat tisk dokumentů?

Mohou uživatelé využívat tisk dokumentů?

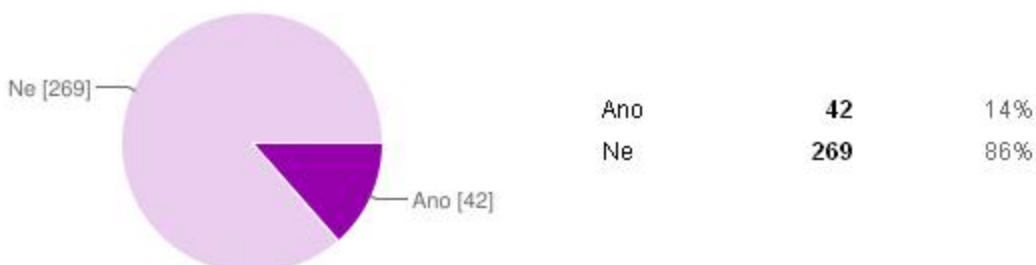


Graf č. 15: Graf k otázce č. 16

- **Účel otázky** – Zjistit jestli mohou uživatelé využít trvalých výstupů z internetu formou tisku.
- **Výsledek** – V naprosté většině (96%) knihoven uživatelé mohou využívat tisknutí dokumentů. V 11(4%) knihovnách tato možnost chybí.
- **Komentář** –V průzkumu nebyla zjišťována cena tisku.

Otázka č. 17: Máte možnost vzdáleně sledovat práci uživatelů na PC?

Máte možnost vzdáleně sledovat práci uživatelů na PC?

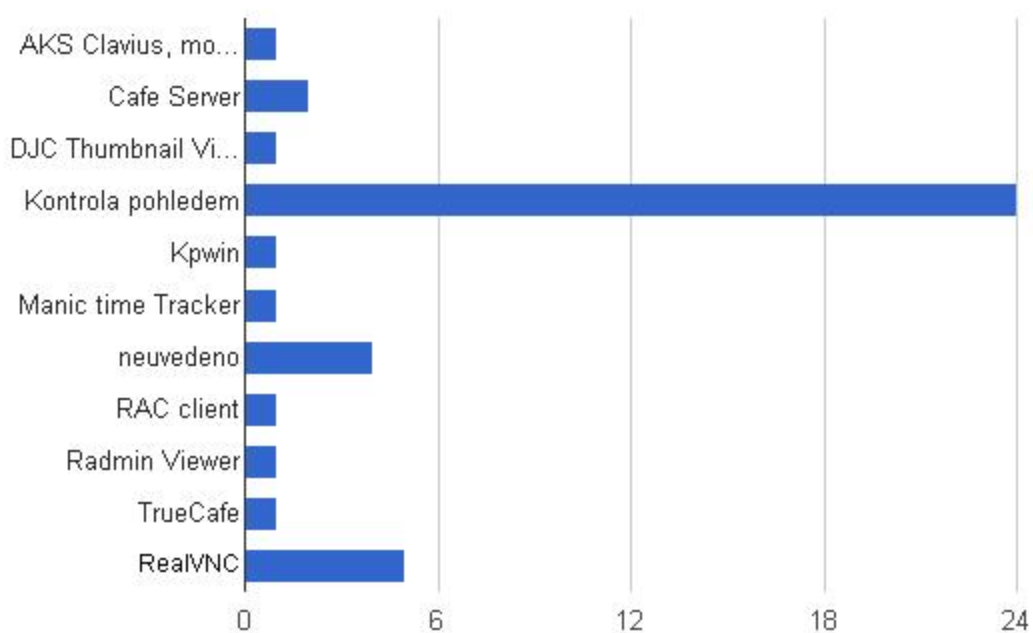


Graf č. 16: Graf k otázce č. 17

- **Účel otázky** – Cílem otázky bylo zjistit, zda knihovny mají možnost monitorovat práci uživatelů s internetem.
- **Výsledek** – Většina knihoven (269, celkem 86%) tuto možnost nemá. Ve 42(14%) knihovnách je možné sledování práce uživatelů na počítačích knihovny.

Otázka č. 18: Jaký program pro sledování práce uživatelů používáte?

Jaký program pro sledování práce uživatelů používáte?



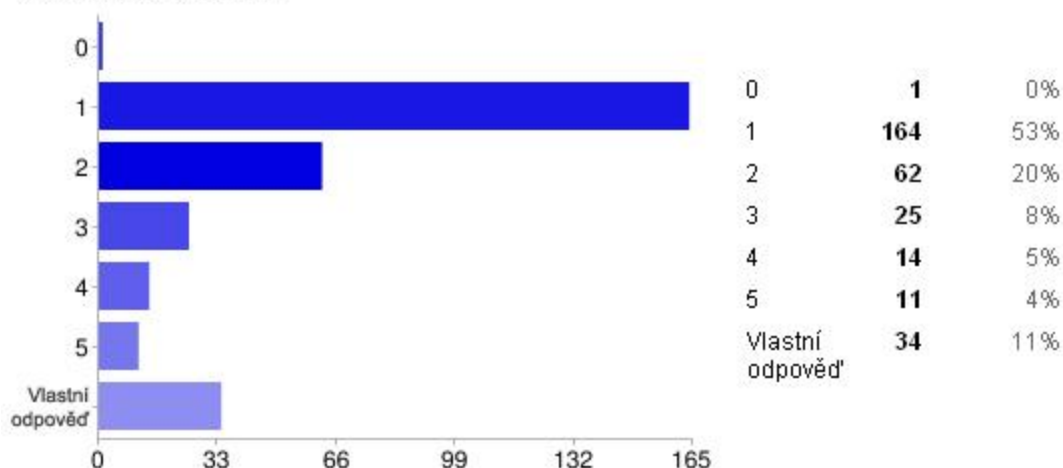
AKS Clavius, modul Dispečink internetu	1	2%
Cafe Server	1	2%
DJC Thumbnail Viewer	1	2%
Kontrola pohledem	24	57%
Kpwin	1	2%
Manic time Tracker	1	2%
neuveдено	4	10%
RAC client	1	2%
Radmin Viewer	1	2%
TrueCafe	1	2%
RealVNC	5	12%

Graf č. 17: Graf k otázce č. 18

- **Účel otázky** – Zjištění jaký program knihovny používají pro sledování uživatelů. Knihovny odpovídaly vlastními slovy, neměly na výběr připravené možnosti odpovědí.
- **Výsledek** – Nejvíce (57%) knihoven odpovědělo, že uživatele kontrolují pohledem, což není vzhledem k požadavku otázky směřované na konkrétní program relevantní odpověď. Nejpočetněji je tedy zastoupen program RealVNC, který využívá 5(12%) knihoven .
- **Komentář** – Pod odpovědí *Kontrola pohledem* jsou zahrnuty odpovědi, které uvedli respondenti s tím, že uživatelské počítače mají v dohledu a jsou schopni osobně občas projít kolem a zkontrolovat práci uživatelů.

Otázka č. 19: Kolik pracovníků ve Vaší knihovně je schopno pomoci uživatelům s řešením problému ohledně internetu a práce s PC?

Kolik pracovníků ve Vaší knihovně je schopno pomoci uživatelům s řešením problému ohledně internetu a práce s PC?



Graf č. 18: Graf k otázce č. 19

- **Účel otázky** – Zjistit jaký je počet pracovníků oslovených knihoven, na které se může běžný uživatel obrátit v případě potřeby pomoci při práci s internetem a PC. Odpověď na tuto otázku byla možná i vlastními slovy.
- **Výsledek** –V celkem 164 (53%) knihovnách je přítomen jeden zaměstnanec, který je schopen uživateli poradit. Dva zaměstnanci jsou v 62 (20%) knihoven a v 50 knihovnách jsou schopni poradit uživateli minimálně tři zaměstnanci. Celkem 34 (11%) knihoven uvedlo i vlastní

odpověď, kde nejčastěji bylo uvedeno, že schopen pomoci je každý zaměstnanec knihovny, nebo alespoň většina, avšak nebyl uveden počet pracovníků.

Otázka č. 20: Pořádáte ve vaší knihovně kurzy práce s internetem?



Graf č. 19: Graf k otázce č. 20

- **Účel otázky** – Rozdělit knihovny na ty, které pořádají kurzy práce s internetem a ty, které tuto činnost neprovozují. Knihovny, které na tuto otázku odpověděly kladně dále zodpovídaly otázku ohledně frekvence těchto kurzů.
- **Výsledek** – Většina 187(60%) knihoven, nepořádá vůbec žádné kurzy práce s internetem, zbylých 124(40%) knihoven však ano.

Otázka č. 21: Jak často pořádáte tyto kurzy?

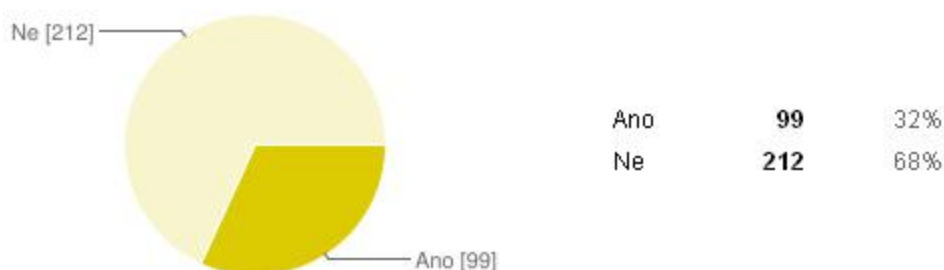


Graf č. 20: Graf k otázce č. 21

- **Účel otázky** – Cílem otázky bylo zjistit u těch knihoven (124), které kurzy práce s internetem alespoň někdy pořádají, jaká je frekvence pořádání těchto kurzů.
- **Výsledek** – Nejčastěji zvolenou odpovědí (49%) byla volba *Podle zájmu uživatelů*, následovala frekvence *Jednou za rok* (24%) a třetí nejpočetnější odpověď byla možnost *Jednou za půl roku* (14%).

Otázka č. 22: Využívá Vaše knihovna pro svou propagaci a komunikaci s uživateli sociální sítě?

Využívá Vaše knihovna pro svou propagaci a komunikaci s uživateli sociální sítě?

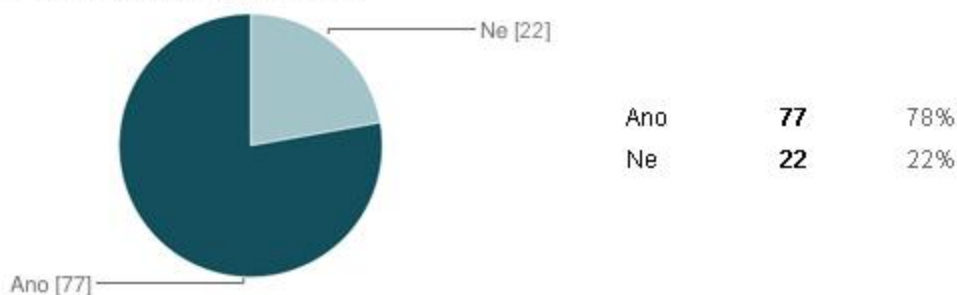


Graf č. 21: Graf k otázce č. 22

- **Účel otázky** – Rozdělit dotazované knihovny na ty, které používají pro komunikaci a propagaci internetové sociální sítě. Pokud knihovna odpověděla kladně, následovaly pro ni další dvě otázky.
- **Výsledek** -Z celkového počtu 311 dotázaných knihoven nepoužívá žádnou sociální síť 212 (68%) knihoven. Zbýlých 99 (32%) knihoven alespoň jednu sociální síť využívá.

Otázka č. 23: Využívá Vaše knihovna sociální síť Facebook?

Pokud ano, využíváte Facebook?

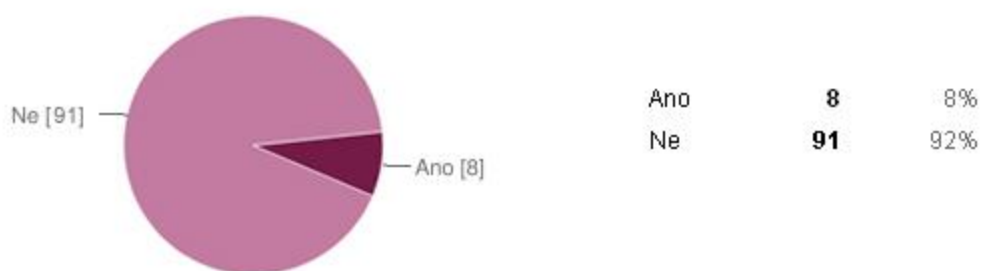


Graf č. 22: Graf k otázce č. 23

- **Účel otázky** – Zjistit v jakém počtu knihoven je využívána v současné době nejrozšířenější sociální síť Facebook.
- **Výsledek** – Z celkem 99 knihoven, které používají sociální sítě, využívá Facebook 77 (78%) z nich. Zbylých 22 (22%) tuto síť nepoužívá.
- **Komentář** – Vzhledem k vysoké uživatelské základně Facebooku v České republice, zhruba 3,3 miliónu uživatelů k měsíci srpnu roku 2011, by knihovny rozhodně tento komunikační i propagační kanál neměly ignorovat. Z grafu je patrné, že většina knihoven, která sociální sítě používá se primárně zaměřuje právě na Facebook.

Otázka č. 24: Pokud ano, využíváte Twitter?

Pokud ano, využíváte Twitter?



Graf č. 23: Graf k otázce č. 24

- **Účel otázky** – Cílem otázky bylo zjistit, zda oslovené knihovny využívající sociální sítě používají službu Twitter.
- **Výsledek** – Z celkem 99 knihoven, které používají sociální sítě, využívá Twitter 8 (8%) z nich. Zbylých 91 (92%) tuto síť nepoužívá.
- **Komentář** – Tento výsledek není příliš překvapivý, protože počet českých uživatelů Twitteru se odhadoval v červenci 2011 na pouhých 40 tisíc uživatelů.

5.6 Celkové shrnutí

Následující shrnutí vychází z výsledků dotazníku a především z autorovy osobní interpretace daných výsledků.

5.6.1 Nedostatky dotazníku

Nedostatkem dotazníku se ukázalo neskrytí doplňujících otázek, které neměly být vyplněny v případě, že respondent odpověděl na předchozí otázku záporně. Došlo totiž u některých takovýchto otázek o vyplnění i v případě, že respondent na otázku odpovídat neměl. Tyto otázky přitom byly okomentovány přesnými doplňujícími instrukcemi.

Při průběhu vytváření on-line formuláře v prostředí Google Docs sice lze zvolit návaznost otázek podle typu odpovědi, ale v tom případě je potřeba dotazník rozdělit na oddíly a strany a dotazník se tak stává pro respondenta nepřehledný v případě, že se chce k nějaké otázce vrátit. Autorovi dotazníku šlo o to, aby byl celý dotazník na jedné stránce a zbytečně tak neodradil svým rozsahem respondenta.

5.6.2 Návratnost dotazníku

Vzhledem k rozeslání dotazníku v době letních prázdnin a dovolených byla návratnost 37,8% pozitivním výsledkem. Nejvíce knihoven odpovědělo na začátku dotazovacího období, kdy odpovědi přibývaly po desítkách denně.



Graf č. 24: Počet odpovědí za den

5.6.3 Poplatky za využití internetu

Překvapivým zjištěním byl fakt, že v 51 knihovnách jsou vyžadovány poplatky za přístup k internetu i po registrovaných uživateli knihovny. Naproti tomu požadování platby po neregistrovaných uživateli v 92 knihovnách nijak překvapivé není.

Tam kde jsou poplatky za přístup na internet vybírány, je většinou uplatňována minutová tarifkace. Výše poplatku se nejčastěji pohybuje od 20 Kč do 60 Kč za hodinu. Výjimkou není ani počáteční úsek deseti až třiceti minut práce zdarma s následným počítáním minutového poplatku.

5.6.4 Wi-Fi připojení v knihovnách

Rozšíření služeb knihovny o Wi-Fi připojení v celkem 119 knihovnách je chválný výsledek. Pro mnoho uživatelů je jistě komfortnější pracovat na vlastním notebooku s personalizovanou programovou výbavou a nemuset se omezovat zájmem dalších uživatelů o práci s internetem, tak jako tomu bývá u knihovních počítačů.

5.6.5 Časové omezení práce s internetem na PC

Většina knihoven zapojených v tomto průzkumu neomezuje uživatele žádným limitem. V případě velkého zájmu převyšující kapacity volných počítačů je uživatelům vyhrazen limit maximální doby práce. Tento přístup knihoven je vůči uživatelům velmi vstřícný a správný.

5.6.6 Pořádání kurzů práce s internetem

Ve 124 knihovnách jsou kurzy práce s internetem pořádány a převážně se tak děje s ohledem na zájem samotných uživatelů. Lze očekávat, že o tento typ kurzů se bude zájem veřejnosti snižovat s postupným rozšiřováním internetu do většiny domácností a vzrůstajícím povědomím o informačních technologiích všeobecně.

5.6.7 Knihovny a využívání sociální sítě

Masově rozšířené sociální on-line sítě jsou v České republice stále pro mnoho lidí žhavou novinkou a velkou neznámou. Pro knihovny by tato oblast neměla zůstat opomíjena, tyto sítě jsou cestou hlavně k mladým potenciálním uživatelům knihoven.

Co do zastoupení knihoven na sociálních sítích, tak nebyla překvapivá převaha Facebooku (77 knihoven) nad Twitterem (pouhých 8 knihoven).

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zmapovat využívání internetu ve veřejných knihovnách. Práce zhodnotila přínos a vliv internetu na práci a služby, jež jsou poskytovány veřejnými knihovnami.

V první části práce byl definován internet a jeho historie a vývoj.

Druhá kapitola se zaměřila na legislativu zabezpečující přístup k informacím a fungování veřejných knihoven z několika pohledů. Třetí kapitola zkoumala významné projekty internetizace českých veřejných knihoven. Ve čtvrté části bakalářské práce byla představena možná využití internetu v knihovnách. Popsány byly služby, které knihovna může svým uživatelům díky internetu nabídnout, včetně různých akcí, které knihovny pro uživatele pořádají. Zahrnuta v této části byla i podkapitola věnovaná filtrováním internetu a filtračnímu software, které je vhodné pro veřejné knihovny. V závěru této kapitoly je představen nejbližší budoucí směr vývoje a pokračování internetizace v knihovnách České republiky.

V závěrečné části práce byly představeny a zhodnoceny výsledky průzkumu provedeného mezi českými veřejnými knihovnami pro účely této bakalářské práce. Z průzkumu mimo jiné vyplynulo přetrvávání vyžadování poplatku za přístup na internet v některých knihovnách, či pomalý nástup využívání sociálních on-line sítí v komunikaci s uživateli a prezentaci knihoven.