

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Bakalářská práce

Zlata Bartůšková

Knihovnické služby pro bezdomovce

Library services for homeless people

Ráda bych poděkovala PhDr. Radce Římanové za vedení této bakalářské práce. Dále všem zaměstnancům městské knihovny v Praze a v Kladně, kteří ochotně souhlasili s poskytnutím rozhovorů pro účely této práce. V neposlední řadě děkuji manželovi za jeho neskonalou podporu.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci 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.

Vdne.....

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá zkoumáním služeb pro bezdomovce na teoretické i praktické úrovni ve vybraných městských knihovnách v Kladně a v Praze. V práci je prezentován stručný přehled fenoménu bezdomovectví a popis legislativy vymezující veřejné služby knihoven v rámci ČR. V praktické části práce jsou podrobně popsány a porovnány přístupy dvou městských knihoven k poskytování veřejných služeb se zaměřením na bezdomovce, uživatele se speciálními potřebami. Okrajově se práce zabývá i možností spolupráce knihoven s organizacemi poskytujícími služby pro bezdomovce a přístupem amerických knihoven, které mají v globálním měřítku se službami pro bezdomovce hlubší zkušenosti.

Klíčová slova: bezdomovec; uživatel se speciálními potřebami; knihovnické služby

Abstract

The aim of this bachelor thesis is to investigate the services for the homeless at a theoretical and practical level in particular city libraries - in Kladno and Prague. The thesis starts with a brief overview of the phenomenon of homelessness and a description of the legislation defining the public services of libraries within the Czech Republic. The approaches of this two city libraries to provide public services focusing on the homeless, users with special needs, are described and compared in the practical part of the thesis. The possible collaboration between libraries and organizations providing services for the homeless and the approach of American libraries that have a deeper experience on a global scale with homeless services are also mentioned.

Key words: homeless; user with special needs; library services

1	ÚVOD.....	7
2	TEORETICKÁ ČÁST.....	9
2.1	Definice bezdomovectví.....	9
2.2	Fenomén bezdomovectví	14
2.2.1	Historický kontext	14
2.2.2	Bezdomovectví jako životní situace.....	15
2.2.3	Příčiny bezdomovectví	17
2.3	Pomoc lidem v nouzi.....	19
3	KNIHOVNICKÉ SLUŽBY.....	22
3.1	Legislativa ČR.....	23
3.1.1	Knihovní zákon č. 257/2001 Sb.	23
3.1.2	Zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím	25
3.1.3	Další zákony	26
3.2	Doporučení IFLA	26
3.3	Knihovnické služby pro bezdomovce	29
3.4	Bezdomovectví v knihovnách USA	34
4	PRAKTICKÁ ČÁST	38
4.1	Městská knihovna Kladno	39
4.2	Výsledek rozhovoru s pracovníky MK Kladno	41
4.3	Městská knihovna v Praze.....	44
4.4	Výsledek rozhovoru s pracovníkem MKP	46
4.5	Shrnutí	49
5	ZÁVĚR.....	52
6	SEZNAM LITERATURY A ZDROJŮ	53
7	SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ	56
7.1	Seznam obrázků	56
7.2	Seznam tabulek	56

1 ÚVOD

Žijeme v době, která na nás klade vysoký důraz při úspěšném začlenění do většinové společnosti, a během života narážíme na množství návodů, jak toho docílit a jak se stát úspěšným, zdravým a šťastným jedincem dostatečně socializovaným, aby přispěl ke správnému fungování společnosti, jejíž je součástí. Pokud máme „to štěstí“, od útlého věku se vzděláváme, abychom dospěli k preferovanému povolání, ve kterém se snažíme dosáhnout úspěšné kariéry. Mimo zaměstnání vedeme uspokojivé rodinné životy, staráme se o svoje zdraví - částečně také díky propracovanému zdravotnímu systému, udržujeme přátelské kontakty, můžeme se dále vzdělávat, sportovat, cestovat, navštěvovat kulturní akce. Pokud se nám vše daří dle zmíněného schématu, vedeme plnohodnotné a naplněné životy.

Taková představa je samozřejmě do jisté míry zidealizovaná, neboť ne každý z nás má „to štěstí“. Mnoho členů naší společnosti je sociálně vyloučeno na její okraj a nežije v takových podmínkách, aby dosáhli plnohodnotného života a plné integrace do společnosti. Stávají se pro většinu z nás neviditelnými.

Možností, jak se stát sociálně vyloučeným jedincem, je mnoho, ale způsobů, jak se do společnosti úspěšně začlenit, už bohužel tolik není a většinou není ani v silách jedince, aby se ze zoufalé životní situace dostal svépomocí. Pokud má snahu o integraci, potřebuje svoje vlastní vodítka a návody, jakým způsobem má pokračovat. Dalo by se říci, že hledá „mosty“, které mu pomohou opět se začlenit do společnosti. Takovými mosty by se mohly, ba dokonce měly, stát knihovny, které jsou v současnosti chápány nejen jako budovy plné knih poskytující výpůjční služby, ale jako informační, kulturní a sociální centra.

Cílem této práce je na teoretické i prakticky úrovni prozkoumat problematiku bezdomovectví v souvislosti s veřejným prostorem knihoven a službami knihoven, které bezdomovci vyhledávají nebo mohou vyhledávat. Práce je členěna na praktickou a teoretickou část.

V teoretické části se práce zabývá vymezením a definicí pojmu bezdomovec a nastíněním fenoménu bezdomovectví v širším kontextu. Okrajově se také zabývá organizacemi, které poskytují specializovanou pomoc lidem v nouzi. V další kapitole je na teoretické bázi zpracováno téma knihovnických služeb v rámci legislativy České republiky a doporučení mezinárodní organizace pro poskytování knihovnických služeb. Součástí kapitoly je vymezení knihovnických služeb pro bezdomovce a prozkoumání problematiky

nejen v českých, ale i amerických realitách. Kapitola obsahuje část zabývající se zkušeností s knihovnickými službami v USA. Je to především z toho důvodu, že v Americe je tato problematika podrobně zpracována a sepsána v příručce *Public services for the poor*¹, podkapitola se zabývá doporučeními z této publikace, které by bylo možné aplikovat v podmínkách ČR.

Praktická část bakalářské práce vychází z hloubkových rozhovorů s pracovníky dvou různých knihoven, městské knihovny Kladno a městské knihovny v Praze. Součástí kapitoly je nastínění profilu vybraných knihoven pro lepší představu realit a podrobný výčet knihovnických služeb, které knihovny svým uživatelům nabízejí. Účelem rozhovorů nebylo porovnávat dvě knihovny mezi sebou, ale prakticky zjistit a popsat zkušenosti ze dvou různých lokalit, které by teoreticky mohly mít zkušenost s bezdomovci jako uživateli knihovny, a porovnat je s vlastními hypotézami.

V závěru práce jsou diskutovány zjištěné výsledky a naznačen možný vývoj knihovnických služeb pro bezdomovce v budoucnosti.

¹ HOLT, Leslie Edmonds. a Glen E. HOLT. *Public library services for the poor: doing all we can*. Chicago: American Library Association, 2010. ISBN 9780838910504.

2 TEORETICKÁ ČÁST

Teoretická část pojednává o bezdomovectví a jeho příčinách vzniku v české společnosti. Seznamuje s fenoménem bezdomovectví a uvádí do této problematiky. Pochopení bezdomovectví jako životní situace je nezbytností, pokud uvažujeme nad tím, jakým směrem mají být poskytovány služby pro tuto cílovou skupinu.

2.1 Definice bezdomovectví

Většina z nás si pod pojmem bezdomovec představí neudržovaného člověka, který žije v provizorním přístřešku na nádraží, pod mostem, v městském parku nebo na podobném veřejném prostoru. Tato představa částečně odpovídá skutečnosti, ale na definici bezdomovectví je příliš jednoduchá. Odhaduje se, že velká část bezdomovců spadá do skupiny tzv. skrytého bezdomovectví, kdy na první pohled nelze identifikovat jedince bez domova podle vnějších znaků.

Jediná komplexní definice termínu bezdomovec nebo bezdomovectví však neexistuje. Terminologicky může být za bezdomovce považován jedinec, který nemá domov, ale zde pro změnu narážíme na slovo domov. Domov můžeme chápat jako myšlené místo pro život, nebo jako konkrétní střechu nad hlavou. Bezdomovec tedy může označovat jak člověka, který nemá střechu nad hlavou, tak člověka, který nemá místo pro život. Kdo je tedy bezdomovec?

Bezdomovectví, méně často používaný i tvar slova bezdomovství, je podle Hradeckých², typ sociální segregace a společenského vyloučení, které je důsledkem kontinentálních sociálních a ekonomických sil vedoucích až k sociálním strukturám jako jsou rodina, vzdělání, bydlení a výchova. V tomto smyslu slova můžeme bezdomovce definovat jako sociálně vyloučeného jedince. Bezdomovectví se ukazuje jako extrémní projev společenského vyloučení jedince na okraj společnosti.

² HRADECKÝ, Ilja a Vlastimila HRADECKÁ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996, 107 s. ISBN 8090229204.

Podle Kateřiny Zoufalé³ bezdomovectví není ani tak jev, jako spíše proces, který má svůj vývoj, začátek i konec. Navíc je to proces, který hluboce formuje osobnost člověka tím, jak na něj působí. Život „na ulici“ je spojen se specifickým způsobem a oblastmi života, se kterými se v různé míře setkávají lidé bez domova. Tyto zkušenosti jsou součástí procesu, který následně ovlivňuje jejich osobnost (resp. dotváří úpadek osobnosti). Jedná se především o výčet těchto zkušeností:

- FYZYCKÁ STRÁNKA (nedostatečná výživa, špatná hygiena, nepřízeň počasí, spánkový deficit, to vše má za následek špatnou kondici a zdravotní stav),
- POCIT STRACHU (neustále přítomný, způsobuje převrácený režim kdy ze strachu z napadení nebo krádeží člověk v noci nespí a přes den dospává, s tím souvisí i spánkový deficit),
- ABSENCE DOMOVA (obzvláště tato zkušenost přináší nepřetržitý stres, není kam se schovat, kde vydechnout, bezdomovec je neustále „na očích“ a prožívá ztrátu vlastního soukromí),
- ZTRÁTA POCITU HRDOSTI (zanedbaná hygiena a vzhled vzbuzují nelichotivé pohledy kolemjdoucích, člověk bez domova si postupně uvědomuje devalvací vlastní osobnosti),
- NEZÁJEM OKOLÍ (společnost bezdomovectví přehlíží, sociálně vyloučený člověk utíká do vlastního světa, ztráta kontaktu s realitou a „normálním“ životem),
- TRESTNÁ ČINNOST (zkušenost, kterou člověk bez domova prožívá nejen jako pachatel, ale často i jako oběť).⁴

Můžeme tedy vycházet z toho, že bezdomovectví je nejen společenským vyloučením jedince na okraj společnosti, ale zároveň se jedná o proces, který zásadním negativním způsobem ovlivňuje osobnost člověka. Působením těchto procesů se člověk bez domova dostává do koloběhu událostí, které znemožňují jeho návrat do většinové společnosti bez vnější pomoci.

³ ZOUFALÁ, Kateřina. Fenomén bezdomovectví a knihovny = The phenomenon 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, 2013, s. 140-147. ISBN 978-80-86249-68-1. ISSN 1805-6962.

⁴ ZOUFALÁ, Kateřina. Fenomén bezdomovectví a knihovny = The phenomenon 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, 2013, s. 140-147. ISBN 978-80-86249-68-1. ISSN 1805-6962.

V roce 2007 vznikla úplně první verze Evropské typologie bezdomovectví (ETHOS) a zároveň definice bezdomovství v českém prostředí. Jednalo se o pilotní verzi, na jejímž vytváření se podílel I. Hradecký s kolektivem. Do té doby nebylo na toto téma v českých realitách příliš z čeho vycházet, ale v rámci Evropy již od roku 1991 typologie na objednávku Evropské federace národních sdružení pracujících s bezdomovci (FEANTSA)⁵ existovala, bylo však nezbytné konfrontovat ji s českou terminologií a realitou.

„Navrhnout českou terminologii se ukázalo velmi složitým, zejména v pojmenování osoby, která ztratila nebo nikdy nezískala domov, resp. bydlení. Na jedné straně je slovo bezdomovec širokou veřejností běžně používané, na druhé straně je právní řeč, která se vzdaluje běžně užívanému jazyku obyvatel, když slovo bezdomovec je pojmem pro osobu bez státního občanství. Právní termín bezdomovec se v běžné řeči v tomto smyslu vůbec nepoužívá, ani se tak nechápe. Slovo bezdomovec má pejorativní zabarvení a osoby bez státní příslušnosti integrované do společnosti by je o sobě nepoužily.“⁶

Pro slova bezdomovec, bezdomovkyně nebo bezdomovci existuje v české společnosti zažitá představa definující osobu, která žije „na ulici“, a jedná se o stigmatizující pojem, který vzbuzuje negativní emoce. Zároveň se jedná o pojem výstižný a veřejnosti známý, každý ví, koho si pod ním představit. Není tedy účelné zažitý pojem měnit, ale změnit přístup veřejnosti k jeho definici.

„Při rozhovoru s lidmi nezúčastněnými slovo bezdomovec evokuje jen stav lidí podle generické definice člověk bez střechy, který spí venku. Těžko se vysvětluje úředníkům a voleným představitelům na všech úrovních, že bezdomovec může být čistý člověk s kravatou, který chodí pravidelně do zaměstnání, a od jiných lidí ho odlišuje jen to, že nemá domov.“⁷

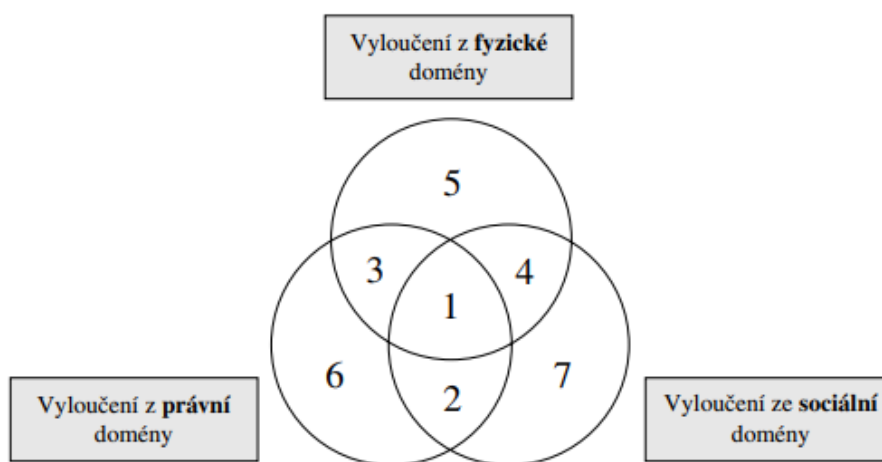
Ačkoliv od prvního uvedení těchto slov uběhlo již deset let, dle mého názoru se označení bezdomovec ve společnosti zatím nedočkalo pozitivní rehabilitace.

⁵ FEANTSA spojuje nevládní organizace, státní orgány a ostatní partnery v zemích EU, aby spolu hledali řešení problematiky bezdomovectví. Vypracovala a přijala typologii bezdomovství ETHOS pro zjednodušení sběru a porovnání dat z jednotlivých členských zemí. V ČR zastřešuje toto poslání Sdružení azylových domů.

⁶ HRADECKÝ, Ilja a kol. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. 1. vyd. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. 50 s. ISBN 978-80-86451-13-8.

⁷ HRADECKÝ, Ilja a kol. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. 1. vyd. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. 50 s. ISBN 978-80-86451-13-8.

Přítom typologie bezdomovectví, kterou ETHOS definuje, zdaleka není tak jednoznačná a pracuje s teorií, podle které je bezdomovec člověk bez domova. Domov je definován třemi doménami (fyzickou, právní a sociální), které jej utváří a pokud je jedinec z některé z nich vyloučen, domov ztrácí. Fyzická doména zastupuje způsob bydlení, právní doména představuje právní nárok jedince na užívání prostoru, ve kterém žije nebo nocuje, a sociální doména zastupuje prostor pro osobní a sociální vztahy (rodina, přátelé). Na základě vyloučení z jedné nebo více domén můžeme stanovit podrobnou typologii bezdomovství od zjevného bezdomovství lidí, kteří jsou vyloučení ze všech tří uvedených domén, až po potenciální hrozbu bezdomovství u lidí, kteří mají vhodné místo pro život, ale jsou vyloučení ze sociální domény. To se týká například bezdomovců, kteří mohou mít problém udržet si trvalé nezávislé bydlení.



Obrázek 1: Domény bezdomovectví a vyloučení z bydlení⁸

⁸ Převzato z: HRADECKÝ, Ilja a kol. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]* [online]. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. s. 11. [cit. 2017-07-12]. ISBN 978-808-6451-138. Dostupné z: http://www.azylovedomy.cz/soubory/48_Definice%20a%20typologie%20bezdomovstvi.pdf

Č.	Typologie	Koncepční kategorie	Fyzická doména	Právní doména	Sociální doména
1.		Bez střechy	Žádné obydlí (střecha)	Žádný právní nárok na užívání prostoru (vlastnictví, užívací právo)	Žádný soukromý a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy
2.		Bez domova	Má místo k bydlení, vhodné k obýváním	Žádný právní nárok na užívání prostoru (vlastnictví, užívací právo)	Žádný soukromý a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy
3.		Nejisté a nevyhovující bydlení	Má místo k bydlení (nejisté a/nebo nevhodné k obýváním)	Žádná jistota užívacího práva	Má prostor pro sociální vztahy
4.		Nevyhovující bydlení a sociální izolace v legálně obývaném obydlí	Nevyhovující bydlení (nezpůsobilé k obýváním)	Má právní nárok a/nebo jistotu užívacího práva	Žádný soukromý a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy
5.		Nevyhovující bydlení (jisté užívací právo)	Nevyhovující bydlení (nezpůsobilé k obýváním)	Má právní nárok a/nebo jistotu užívacího práva	Má prostor pro sociální vztahy
6.		Nejisté bydlení (vhodné k obýváním)	Má místo k bydlení	Žádná jistota užívacího práva, ztráta vlastnictví	Má prostor pro sociální vztahy
7.		Sociální izolace v kontextu jistého a vhodného bydlení	Má místo k bydlení	Má právní nárok a/nebo jistotu užívacího práva	Žádný soukromý a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy

Obrázek 2: Sedm teoretických domén bezdomovectví⁹

Jak z typologie ETHOS vyplývá, bezdomovectví není pouze záležitostí osob žijících bez fyzické domény, tedy bez střechy nad hlavou ve zjevném bezdomovectví, které je poměrně jednoduché identifikovat. Avšak je mnoho takových, kteří přespávají po známých, v azylových domech, noclehárnách nebo v objektech nevhodných k obýváním. Počet této skupiny bezdomovců nelze jednoznačně kalkulovat. Jedná se o skupinu jedinců, kteří často nemají domov ani střechu nad hlavou, ale nelze je definovat jako zjevné bezdomovce „z ulice“. V takovém případě mluvíme o skrytém (tzv. latentním) bezdomovectví.

A jak se vidí sami bezdomovci? Jak uvádí Hradecký¹⁰, dle prováděného průzkumu označení bezdomovec většina dotázaných odmítá a pokládá je za hanlivé. Častěji používají slangové výrazy vlastní jejich subkultuře (bezinky, děti ulice, bezďáci, tuláci apd.).

⁹ Převzato z: HRADECKÝ, Ilja a kol. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]* [online]. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. s. 10. [cit. 2017-07-12]. ISBN 978-808-6451-138. Dostupné z: http://www.azylovedomy.cz/soubory/48_Definice%20a%20typologie%20bezdomovstvi.pdf

2.2 Fenomén bezdomovectví

Bezdomovectví, a v širším pojetí také život na okraji společnosti, je fenomén, se kterým se ve svém okolí a sociálním prostředí potkala většina lidí. Přitom ale zůstává velmi těžce uchopitelným.

„Bezdomovství není vymezeno jednou jedinou správnou definicí a neexistuje ani žádné konkrétní vyčíslení tohoto fenoménu, které by bylo přesným vyjádřením skutečnosti. Obtížnost stanovení definice bezdomovství se odráží ve schopnosti vládních orgánů přiměřeně na bezdomovství reagovat. Účelem sběru dat o bezdomovství je poskytnout informace potřebné ke zkvalitnění služeb, s cílem předcházet bezdomovství a zmírňovat je.“¹¹

2.2.1 Historický kontext

V historickém kontextu bezdomovectví jako sociální problém společnosti začíná vstupovat do širšího povědomí až po roce 1989. Mimo jiné také začíná být viditelným. Situaci, kterou do té doby pevnou politickou rukou řídil stát důsledným trestáním příživnictví a povinností zaměstnavatelů zaměstnávat nadbytečné pracovníky a vytvářet pozice pro jejich uplatnění, najednou již nebylo možné udržet. Vlivem změny politického klimatu a s tím spojených okolností se stávají bezdomovci i do té doby bezúhonní občané v měřítku, se kterým se do té doby státní politika ani společnost neměli možnost setkat.

Historie pomoci lidem ohroženým sociálním vyloučením (dříve „sociálně nepřízpůsobeným“) ve veřejné správě sahá až do přelomu šedesátých a sedmdesátých let minulého století. V té době byla zřízena funkce sociálního kurátora, jako specializovaného pracovníka sociálního odboru okresního národního výboru. Hlavním posláním bylo kontinuální a systematická sociální práce s lidmi propuštěnými z vězení. K péči o odsouzené

¹⁰ HRADECKÝ, Ilja a kol. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. 1. vyd. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. s.50 ISBN 978-80-86451-13-8.

¹¹ HRADECKÝ, Ilja a kol. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. 1. vyd. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. s.50 ISBN 978-80-86451-13-8.

postupně přibyla i péče o občany, proti kterým je vedeno trestní stíhání, občany závislé na alkoholu a jiných návykových látkách, občany žijící nedůstojným způsobem života a občany propuštěné ze školského zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy po dosažení zletilosti. Celá tato skupina je v současnosti nazývána občany ohroženými sociálním vyloučením, případně již sociálně vyloučenými. Zatímco v první polovině svojí existence se pomoc veřejné zprávy zaměřovala především na terapeutickou činnost s osobami po výkonu trestu odnětí svobody, po roce 1989 nastala výrazná změna struktury i přístupu a z původního Oddělení postpenitenciární péče (sociální práce s osobami po výkonu trestu) se stalo Oddělení sociální prevence a pomoci. Zároveň se změnila struktura osob ohrožených sociálním vyloučením a výrazně přibýlo těch, kteří se ocitli bez střechy nad hlavou.¹²

Svůj podíl na tom nese i rychlá urbanizace a růst obyvatelstva. Lidé se koncentrují ve městech a s tím jsou spojeny vážné problémy s bydlením, infrastrukturou (likvidace odpadu, voda, kanalizace, doprava, energie), životním prostředím a sociálním rozvojem. Tato situace ohrožuje především nejslabší jedince z důvodu nerovnoprávnosti, nerovného přístupu k prostředkům, odlišnosti rolí a povinností. Paradoxně dle výsledků posledního sčítání lidí, domů a bytů v ČR z roku 2011 je typickým bezdomovcem vyučený svobodný muž ve věku 45-49 let, který nehovoří o své víře a pochází z Moravskoslezského kraje. Dle tohoto průzkumu je odhadovaný celkový počet bezdomovců v ČR 11.496 osob.¹³ Tento výsledek je však zavádějící, protože sběr dat se zaměřoval pouze na ty bezdomovce, kteří využívají sociálních služeb, jsou ochotní komunikovat a nabízenou pomoc přijmout. Sčítalo se v azylových domech, domech na půli cesty, noclehárnách a v nízkoprahových denních centrech. Nejednalo se o terénní průzkum všech obyvatel žijících bez domova.

2.2.2 Bezdomectví jako životní situace

„Klíčovým problémem měření bezdomovství je skutečnost, že nejde o statický jev. Někteří lidé se pohybují mezi odlišnými formami bydlení, např. mezi spaním ve veřejných prostorech, krátkodobými pobyty u příbuzných a přátel, případně pobyty ve vězení či ve zdravotnickém zařízení. Někteří lidé prochází opakovanými epizodami bezdomovství (např.

¹² HRADECKÝ, Ilja a Vlastimila HRADECKÁ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996, 107 s. ISBN 8090229204.

¹³ Výsledky sčítání bezdomovců. Český statistický úřad [online]. Praha: Český statistický úřad, 2012 [cit. 2017-07-11]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu

ženy zakoušející domácí násilí mohou od násilníka opakovaně odejít k přátelům, do ubytovny pro bezdomovce či do azylového zařízení pro ženy).“¹⁴Existují však místa, která jsou pro pohyb bezdomovců typická a hojně navštěvovaná touto skupinou lidí.

Charakteristickým místem, kde s vysokou pravděpodobností můžeme potkat bezdomovce, je nádraží. Symbolizuje křižovatku cest, prostor nádraží se uzavírá pozdě v noci a otevírá brzy ráno, jedná se o veřejný prostor zpravidla vybavený čekací halou a lavičkami, ačkoliv v posledních letech je tendence na nádraží umisťovat co nejmenší počet míst, na kterých se člověk může pohodlně zdržovat, na některých nádražích jsou najímáni zaměstnanci z řad bezpečnostních agentur nebo jsou pod zvýšeným dohledem městské policie. Všechny tyto prostředky mají jediný účel, kterým je prevence zdržování bezdomovců a jedinců z okraje společnosti, které nádraží přirozeně přitahuje. Ve většině případů se jedná o osoby z kategorie zjevných bezdomovců, kteří jsou snadno rozpoznatelní a z nějakého důvodu odmítají nebo nemohou (většinou z neznalosti nebo nedostupnosti) využívat služeb charitativních organizací, azylových domů a nocleháren.

Podobnou zkušenost se zjevnými bezdomovci můžeme sledovat i na dalších veřejných prostorech, jako jsou nemocnice, parky a v neposlední řadě knihovny.

Speciální skupinou, která se zřídka obrací na sociální služby pro pomoc lidem v nouzi, jsou skrytí bezdomovci. Jejich reálný počet je neznámý. Nejedná se o zjevné bezdomovství a takoví lidé mohou být velice nenápadní. Bydlí u příbuzných a přátel nebo využívají pro pobyt azylové domy. Často putují nebo žijí v různých životně těžkých podmínkách, od kterých v periodách utíkají (domácí násilí, zneužívání, zadlužení), nevyhledávají pomoc a příslušným úřadům jsou většinou jejich potřeby neznámé.

Lidské potřeby každého jednotlivce společnosti se od sebe ale příliš neliší a všechny nás žene naše lidská přirozenost jejich uspokojení. Jediným rozdílem je, že pro osoby bez domova se jedná o potřeby nejzákladnější:

1. Fyziologická potřeba (jídlo, pití, spánek)
2. Potřeba bezpečí (útočiště, úkryt)
3. Sociální potřeba (kontakt, láska, sounáležitost)¹⁵

¹⁴ HRADECKÝ, Ilja a Vlastimila HRADECKÁ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996, 107 s. ISBN 8090229204.

¹⁵ HRADECKÝ, Ilja a Vlastimila HRADECKÁ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996, 107 s. ISBN 8090229204.

„Žijeme v moderním a civilizovaném kontextu kulturní Evropy. Globální životní úroveň členských států Evropské unie neustále roste, přesto paralelně pozorujeme nárůst chudoby a dalších souvisejících vážných problémů v dnešní společnosti.“¹⁶ Společnost by měla být povinna podat lidem na jejím okraji pomocnou ruku a udělat maximum pro to, aby každý mohl naplnit a rozvíjet svůj život v co nejdůstojnějších podmínkách.

„Panuje obecné přesvědčení, že „stačí trochu chtít“ a problém lze „jednoduše“ řešit. Stačí si přece najít nějakou ubytovnu a začít dělat jakoukoli práci... To doprovází pocit, že bezdomovství se týká pouze těch, kteří byli vždy chudí, nepracující, jsou závislí na alkoholu atd. Přitom je dokázáno, že toto jednoduché schéma v praxi nefunguje a pro návrat člověka zpět do plnohodnotného života nestačí. Člověk v těžké životní situaci bezdomovství se z něj nedokáže vymanit individuálně a je závislý na pomocné ruce majoritní společnosti. I proto nemůže společnost nad problémem zavírat oči a zříkat se pomoci, protože to bez ní to není možné a není to v reálných silách těch, kteří se o změnu života snaží.“¹⁷

Na člověka v nouzi silně destruktivně působí sociální a materiální propad, postupně napadá jeho sebeúctu a ničivě působí na jeho status osobnosti. Většina společnosti si neuvědomuje, že taková situace člověku odnímá jeho sociální dovednosti a kompetence a vytváří, s prodlužující se dobou trvání, silný frustrační tlak, který nakonec může vést k rezignaci a celkové apatii osobnosti.

2.2.3 Příčiny bezdomovectví

Kořeny společenského vyloučení mohou sahát až do dětství, kdy dítě zažívá krizi rodiny v nepřírodných podmínkách (roste počet rodin, které nejsou založeny na manželství ženy a muže, domácí násilí, zneužívání). Vesměs jde o skupinu lidí se slabou, lehce ovlivnitelnou osobností, často handicapované (tělesně, duševně, věkem, nízkým vzděláním, sociálním původem, frustrací z dětství). Přizpůsobivost jednotlivce na nové společenské prostředí klesá s věkem, s nedostatkem vzdělání, s fyzickým a hlavně psychickým postižením nebo

¹⁶ BALÁŠ, Ondřej. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010. ISBN 9788025490150.

¹⁷ BALÁŠ, Ondřej. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010. ISBN 9788025490150.

chorobou. Osamělost a anonymita města je ještě více snižují. Slabší jednotlivci se pak snadno dostávají do nouze.¹⁸

Převládající názor, že dospělý člověk je osobně odpovědný za svůj život a za životní úroveň své existence, není dle Hradeckého¹⁹ dostatečně zdůvodnitelný. Právě oslabená skupina lidí popsaných v předchozím odstavci není způsobilá plnohodnotně vytvářet vlastní život bez vnější pomoci. Většina bezdomovců nemá žádné osobní doklady nebo je vzdálena od fiktivního místa trvalého pobytu. Možnost uplatnění nároků a práv je tím ochromena. Člověk v nouzi se pak dostává do situací, kdy se nemůže ubytovat, nemůže se zaměstnat ani přihlásit jako uchazeč o zaměstnání, nemá z čeho zaplatit poplatky a pokuty za vystavení nových dokladů. Obnova dokladů je zdlouhavá a málokterý bezdomovec si je bez vnější pomoci dokáže obstarat. Častým jevem u bezdomovců je totiž jakási „byrofobie“, chorobná obava z jednání před úřady a institucemi včetně zdravotnických a sociálních zařízení, která většinou vzniká ze špatné zkušenosti s arogancí a odbýváním některých úředníků.²⁰

Přibývá počet bezdomovců v seniorském věku. Tato skupina je nejvíce zasažena přímo bytovou politikou (např. deregulace nájemného). Problém bývá i v dlouhých čekacích lhůtách na umístění do domovů pro seniory, kdy žadatel o umístění do domova může čekat více než pět let. Stejně ohroženou skupinou bezdomovectvím jsou lidé po výkonu trestu odnětí svobody. Nemají se kam vrátit, problematicky získávají zaměstnání, protože se zápisem v trestním rejstříku jsou diskvalifikováni ve většině profesí.

Jak uvádí Zoufalá²¹, často jde o lidi, kteří si odpykali trest za neplacení alimentů a dluh za alimenty musí doplatit včetně dalších výdajů. Samotná izolace v nápravných zařízeních je pro jedince náročná a po propuštění z výkonu trestu potřebují dostatečný čas na socializaci. Bez uvážlivé pomoci tito lidé většinou návrat do běžného života nezvládnou.

¹⁸ PAVELKOVÁ, Jaroslava. *Problematika lidí v nouzi*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2007. ISBN 9788072903382.

¹⁹ HRADECKÝ, Ilja a Vlastimila HRADECKÁ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996, 107 s. ISBN 8090229204.

²⁰ HRADECKÝ, Ilja a Vlastimila HRADECKÁ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996, 107 s. ISBN 8090229204.

²¹ ZOUFALÁ, Kateřina. Fenomén bezdomovectví a knihovny = The phenomenon 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, 2013, s. 140-147. ISBN 978-80-86249-68-1. ISSN 1805-6962

Zadluženost je častý jev, který bezdomovectví provází. Bezdomovci se za úplatu stávají oběťmi finančních podvodů jako „bílé koně“, pohybují se v prostředí, ve kterém je vyšší kriminalita, snáze se stávají závislími na alkoholu a omamných látkách. To vše může se zadlužeností přímo i nepřímo souviset. Tyto jevy jsou nezřídka příčinou, ale zároveň i následkem života na ulici.

„Bezdomovci jsou často odkázáni na pobyt ve veřejných institucích, kde mohou částečně uspokojit své potřeby (ochrana před nepřízní počasí, sociální zařízení, pitná voda). Knihovny jako otevřené instituce jsou proto pro mnohé lidi bez domova dočasným útočištěm. Důvodů, proč bezdomovci vyhledávají knihovny, je více. V první řadě slouží jako útočiště, když počasí nedovoluje trávit čas venku. Důležitým faktorem je anonymita, kdy mnozí bezdomovci, kteří dodržují hygienické návyky, mohou trávit v knihovně čas, aniž by je někdo identifikoval jako bezdomovce. Knihovny těmto lidem slouží jako nástroj k začlenění, kdy vyvolávají pocit „normálního života“ a mohou díky přístupu ke knihám a internetu smysluplně trávit čas. Pokud člověk, který se ocitne na ulici, neztratí kontakt s ostatními členy společnosti, má větší snahu zachovat si dobré návyky z minulosti.“²²

2.3 Pomoc lidem v nouzi

V České republice jsou aktivní mnohé organizace poskytující pomoc lidem v nouzi. Zastřešujícím spolkem, který spolupracuje s mezinárodní organizací sdružující subjekty zabývající se pomocí pro bezdomovce FEANTSA, je **Sdružení azylových domů v ČR (S.A.D.)**. Cílem spolku je soustředit organizace profesionálně se zabývající problematikou osob bez přístřeší nebo lidmi ohroženými ztrátou bydlení a zajišťovat jejich kooperaci a vzájemnou pomoc při řešení životní situace lidí v nouzi. Pro tyto účely vytváří S.A.D. jednotnou základnu pro jednání se státními, zákonodárnými a samosprávnými orgány na všech úrovních veřejné správy a vykonává poradenskou, vzdělávací, konzultační a informační činnost určenou svým členům. V současnosti S.A.D. sdružuje 422 přihlášených subjektů z celé republiky, které nabízejí služby lidem bez domova nebo v ohrožení ztráty domova.

²² ZOUFALÁ, Kateřina. Fenomén bezdomovectví a knihovny = The phenomenon 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, 2013, s. 140-147. ISBN 978-80-86249-68-1. ISSN 1805-6962.

Mezi přihlášené organizace patří Armáda spásy, Naděje, Člověk v tísni, Rosa, Červený kříž, Charita ČR, Slezská diakonie, městské charity, centra sociálních služeb a mnohé další. Bezdomovci mohou v rámci těchto organizací využít služeb azylových domů, domů na půli cesty, nízkoprahových denních center a nocleháren²³.

V azylových domech mohou bezdomovci využít pobytových služeb na přechodnou dobu. Služba zahrnuje poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Ubytování, případně poskytnutí stravy se poskytuje za úplatu. U osob schopných práce se předpokládá zaměstnání, hledání zaměstnání nebo příprava do zaměstnání (např. rekvalifikace)²⁴.

„Domy na půli cesty podle zákona o sociálních službách poskytují pobytové služby na přechodnou dobu zpravidla osobám do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež. Poskytují také služby osobám, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Poskytovaná služba zahrnuje kromě ubytování také zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Ubytování se poskytuje za úplatu.“²⁵

V noclehárnách mají bezdomovci možnost přenocovat na lůžku a využít sociálního zařízení pro osobní hygienu. Noclehárny neposkytují 24hodinovou službu ubytování, ale pouze nocleh, který je poskytován za nízkou úplatu. V krizových situacích mohou vznikat dočasné noclehárny, jejichž účelem je zajistit podmínky k přežití pro bezdomovce např. v zimním období při extrémních mrazech.

Účelem nízkoprahových denních center je především sociální prevence. Umožňují bezdomovcům uspokojení jejich základních životních potřeb (poskytnutí podmínek pro

²³ Sdružení azylových domů v ČR, z.s. [online]. Ostrava [cit. 2017-07-11]. Dostupné z: <http://www.azylovedomy.cz/>

²⁴ HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. s. 36. ISBN 978-808-6451-138

²⁵ HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. s. 36. ISBN 978-808-6451-138.

osobní hygienu, získání stravy nebo pomoc při jejím získávání) a poskytují poradenskou činnost při obstarávání osobních záležitostí (práce s internetem, pomoc s vyřízením osobních dokladů, jednání s úřady, hledání práce atd.). Tato centra neslouží k přenocování a nemají 24hodinový provoz, ale jejich služby jsou zdarma.

Význam slova „nízkoprahová“ označuje dostupnost služby v prostředí, které splývá s prostředím, ve kterém se uživatelé běžně pohybují a jsou určena i těm, kteří standardně nevyhledávají pomoc charitativních organizací nebo nedůvěřují institucím. Součástí nízkoprahových center bývá práce v terénu, při které pracovník aktivně vyhledává a oslovuje bezdomovce. Nízkoprahová centra patří mezi první záchytný bod, který pomáhá lidem v nouzi k opětovné socializaci.

V některých městech ČR se mohou bezdomovci zapojit do života společnosti a získat práci prodejem časopisu *Nový Prostor*. Projekt úspěšně funguje od roku 1998 a umožňuje lidem bez domova, bez dokladů a často i bez znalosti českého jazyka, důstojnou a legální cestou získávat mzdu distribucí a prodejem časopisu. Projekt pomáhá lidem, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci, chtějí pracovat, ale jinde nenašli příležitost (předsudky, nedostatečná kompetence pro vykonávání práce nebo často právě z důvodu absence potřebných dokladů). Projekt mimo jiné pomáhá rehabilitovat společenskou představu bezdomovce jako líného člověka, který pracovat nechce, a reálně pomáhá lidem v nouzi dostat se z ulice zpět do běžného života.²⁶

Pokud pracovníci knihovny mají přehled o dostupných organizacích pomáhajících lidem v nouzi, které jsou dosažitelné v okolí knihovny, mohou bezdomovcům pomoci poradenskou činností a vyhledáním organizace, která může uspokojit nejen jejich informační potřeby (ubytování, strava, hygiena).

²⁶ *Nový Prostor* [online]. Praha [cit. 2017-07-16]. Dostupné z: <http://novyprostor.cz/>

3 KNIHOVNICKÉ SLUŽBY

„Knihovna je kulturní, informační a vzdělávací instituce, která shromažďuje, zpracovává a uchovává organizovanou sbírku dokumentů a poskytuje knihovnické a informační služby uživatelům.“²⁷

Knihovnickými službami jsou myšleny takové služby, které poskytují veřejné knihovny svým uživatelům. Některé z těchto služeb jsou ze zákona stanovené a povinné (informační služby, výpůjční služby, reprografické služby a přístup k internetu), jiné nabízejí knihovny nad stanovený rámec. K základním službám postupně také přibývají jako nepsaný standard služby pro elektronické zdroje. Z knihoven se stávají hybridní prostory kombinující klasické služby a prostory knihovny s moderními požadavky uživatelů na informační a komunikační technologie a také s ohledem na komunitní a kulturní roli knihoven.

Služby veřejných knihoven nad zákonem stanovený rámec si každá knihovna určuje individuálně dle svých možností a potřeb (resp. potřeb uživatelů). Pro budování portfolia veřejných a informačních služeb se knihovna může řídit doporučeními organizace IFLA²⁸ a zkušenostmi zaběhnutých knihoven. Na podporu distribuce kvalifikovaných, rychlých a kvalitních služeb veřejných knihoven existuje od roku 2002 **Program regionální funkce knihoven**²⁹. Ten má zajistit vzájemnou spolupráci a pomoc velkých knihoven knihovnám menším, protože izolovaně poskytované služby bez společné základny by byly neúnosně nákladné a pro většinu malých obecních knihoven i nereálné. V rámci programu poskytují krajské knihovny poradenské, vzdělávací a koordinační služby základním knihovnám v příslušném kraji.

Finanční prostředky doplňující běžný rozpočet knihovny mohou být formou dotací. Příkladem za všechny může být veřejná dotace na podporu knihoven projekt K 21 neboli Knihovna 21. století, který poskytuje dotace mimo jiné na kulturní, výchovnou a vzdělávací činnost. Do této kategorie spadají projekty zaměřené na rozvoj čtenářství, celoživotního

²⁷ DILHOFOVÁ, Adéla, Monika KRATOCHVÍLOVÁ a Jan LIDMILA. *Příručka pro knihovníky veřejných knihoven*. Brno: Moravská zemská knihovna v Brně, 2013. ISBN 9788070511992.

²⁸ Mezinárodní federace knihovnických spolků (IFLA) je světovou organizací, která sdružuje knihovny celého světa. Viz informace v kapitole IFLA.

²⁹ VKIS z pohledu veřejných knihoven. In: *Slideplayer* [online]. Brno: 2014 [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: slideplayer.cz/slide/5649305/

vzdělávání, přednášky, semináře, besedy, soutěže a výstavy, koncerty, ale i podpora komunitní činnosti knihoven a služeb pro skupiny ohrožené sociálním vyloučením, tedy potenciálně i bezdomovce.

Knihovny pomáhají v boji proti negramotnosti a ve snaze překlenout digitální propast mezi informačně gramotnými lidmi s přístupem k informačním technologiím a ostatními, kteří jsou z různých důvodů diskriminováni (věk, vzdělání, handicap, chudoba, sociální a politické bariéry).³⁰ „*Veřejná knihovna jako služba dostupná všem lidem hraje hlavní úlohu ve shromažďování, organizování a využívání informací, jakož i v zajišťování přístupu k velkému rozsahu informačních zdrojů. Veřejná knihovna zodpovídá za shromažďování a pohotové zpřístupňování lokálních informací. Je pamětí minulosti tím, že shromažďuje, uchovává, a zpřístupňuje materiály k historii místní obce i jednotlivců.*“³¹

3.1 Legislativa ČR

Provoz veřejných knihoven je ošetřen příslušnou legislativou stanovující, za jakých podmínek knihovny mohou fungovat, a definující zákony, kterými se provoz knihoven řídí. V souvislosti s knihovnickými službami jsou pro nás stěžejní především dva zákony. Knihovní zákon a zákon o přístupu k informacím.

3.1.1 Knihovní zákon č. 257/2001 Sb.³²

Tímto zákonem je stanovena hierarchická struktura knihoven a služby, které jsou poskytovány uživatelům: „*Knihovna je zařízení, v němž jsou způsobem zaručujícím rovný*

³⁰ SAK, Petr a Jiří MAREŠ. *Člověk a vzdělání v informační společnosti*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-807-3672-300.

³¹ *Služby veřejných knihoven. Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2002. str. 13 Dostupný z WWW: <http://www.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/ifla.pdf>.

³² Zákon ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb: Knihovní zákon. *Informace pro knihovníky* [online]. [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provadeci-prepisy/Zakon257.htm

přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby. Systém knihoven je dle Knihovního zákona č. 257/2001 Sb. tvořen těmito subjekty:

- *Národní knihovna ČR, Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana a Moravská zemská knihovna v Brně – všechny jsou zřizovány ministerstvem kultury,*
- *Krajské knihovny, zřízené příslušným orgánem kraje,*
- *Základní knihovny, zřízené příslušným orgánem obce (obecní nebo městské knihovny),*
- *Specializované knihovny (mají specializovaný knihovní fond zaměřený na určitý obor“).*³³

Dle Knihovního zákona jsou uživatelům poskytovány zdarma některé veřejné knihovnické a informační služby. Dle zákona patří mezi bezplatně poskytované služby:

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

Nicméně zákon nestanovuje, že by měly být bezplatně poskytovány veškeré služby knihoven. Za poskytování ostatních služeb, které nejsou ze zákona zdarma, jako jsou: zapůjčení zvukových a zvukově obrazových záznamů, meziknihovní výměnné služby, reprografické služby apd., může knihovna požadovat úhradu skutečně vynaložených nákladů a také úhradu nákladů vynaložených na administrativní úkony spojené s evidencí uživatelů knihovny. Poskytování knihovnických služeb a jejich ceník je každá knihovna povinna ošetřit vydáním knihovního řádu, ve kterém stanoví podrobnosti poskytování knihovnických a informačních služeb.

³³ DILHOFOVÁ, Adéla, Monika KRATOCHVÍLOVÁ a Jan LIDMILA. *Příručka pro knihovníky veřejných knihoven*. Brno: Moravská zemská knihovna v Brně, 2013. ISBN 9788070511992.

3.1.2 Zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím³⁴

Dalším zákonem, který přímo definuje poskytování některých služeb knihovnami je zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, který upravuje pravidla pro poskytování informací a jejich podmínky. Mezi povinné subjekty, které mají povinnost poskytovat informace vztahující se k jejich působnosti, patří mimo jiné i veřejné instituce. Každý povinný subjekt - tedy i knihovny - musí pro informování veřejnosti zveřejnit na viditelném místě a umožnit pořízení kopie těchto informací:

- a) Důvod a způsob založení povinného subjektu, včetně podmínek a principů, za kterých provozuje svoji činnost,
- b) popis své organizační struktury, místo a způsob, jak získat příslušné informace, kde lze podat žádost či stížnost, předložit návrh, podnět či jiné dožádání anebo obdržet rozhodnutí,
- c) místo, lhůtu a způsob, kde lze podat opravný prostředek proti rozhodnutí povinného subjektu, a to včetně výslovného uvedení požadavků, které jsou v této souvislosti kladeny na žadatele, jakož i popis postupů a pravidel, která je třeba dodržovat při těchto činnostech, a název příslušného formuláře a způsob a místo, kde lze takový formulář získat,
- d) postup, který musí povinný subjekt dodržovat při vyřizování všech žádostí, návrhů i jiných dožádání občanů, a to včetně příslušných lhůt, které je třeba dodržovat,
- e) přehled nejdůležitějších předpisů, podle nichž povinný subjekt zejména jedná a rozhoduje, které stanovují právo žádat informace a povinnost poskytovat informace a které upravují další práva občanů ve vztahu k povinnému subjektu, a to včetně informace, kde a kdy jsou tyto předpisy poskytnuty k nahlédnutí,
- f) sazebník úhrad za poskytování informací (ze zákona nejsou tyto služby zdarma),
- g) výroční zprávu za předcházející kalendářní rok o své činnosti v oblasti poskytování informací.

Svobodný přístup k informacím je jednou z nezbytných podmínek pro rozvoj knihoven zejména v oblastech, které jsou závislé na výši finanční podpory. Jedná se o

³⁴ Sběrka zákonů: Zákon o svobodném přístupu k informacím. *Nakladatelství Sagit, a.s.* [online]. [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: <http://www.sagit.cz/info/sb99106>

finanční prostředky, které knihovna získává navíc ke svému rozpočtu od zřizovatele a které umožňují rozvíjet činnosti, které by bez této podpory nemohly být realizovány.

3.1.3 Další zákony³⁵

V souvislosti s poskytováním služeb knihovnami předkládám stručný přehled dalších zákonů, které přímo ovlivňují způsob poskytování služeb, ale s poskytovanými službami souvisí spíše okrajově. Jedná se o:

- **Zákon 121/2000 Sb.** jinak také **Autorský zákon** (zabývá se duševním vlastnictvím, upravuje především podmínky, za kterých je možné zhotovovat kopie dokumentů pro vlastní potřebu a citovat zveřejněné dílo),
- **Zákon 101/2000 Sb.** neboli **Zákon o ochraně osobních údajů** (stanovuje podmínky nakládání s osobními údaji uživatelů knihovny získaných v souvislosti s některými službami, především registrací čtenáře).

Listina základních práv a svobod, která sice není zákonem, ale jedná se o ústavní právo přímo předcházející vzniku zákona 106/1999 Sb. Z ústavního práva pro každého občana ČR vyplývá, že svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny, každý má právo svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat informace, pokud tím není narušena svoboda a práva druhých a cenzura je nepřípustná³⁶. Přesné podmínky jsou stanoveny Zákonem 106/1999 Sb.

3.2 Doporučení IFLA

„IFLA (International Federation of Library Associations) neboli Mezinárodní federace knihovnických spolků je světovou organizací, která má nevládní charakter a která

³⁵ ŠTURMOVÁ, Lucie. *Krajské knihovny a dotazy dle zákona o svobodném přístupu k informacím* [online]. 2010. [cit. 2017-07-15]. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Miroslav Jurman.

³⁶ Listina základních práv a svobod. *Poslanecká sněmovna parlamentu České republiky* [online]. 1992 [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

ovlivňuje a usměrňuje rozvoj knihovnictví po celém světě. V současné době organizace zastřešuje více než 1700 knihovnických spolků a knihoven ze 150 zemí celého světa ... Hlavním cílem organizace je podpora knihovnické a informační služby a snaha udržet je na vysoké úrovni. A také reprezentování zájmů členů organizace na celém světě.“³⁷

Organizace IFLA úzce spolupracuje i se světovými organizacemi jako jsou OSN³⁸, UNESCO³⁹, ISO⁴⁰. A právě ve spolupráci s organizací UNESCO vydala IFLA v roce 1994 aktualizovaný **Manifest o veřejných knihovnách**⁴¹, který mimo jiné obsahuje doporučení jakým způsobem poskytovat veřejné služby uživatelům, jak stanovit výši poplatků za služby a v neposlední řadě i doporučení, jak a proč by měly veřejné knihovny vzdělávat svoje uživatele. Dle tohoto manifestu je veřejná knihovna branou do světa vědomostí, celoživotního vzdělávání, nezávislého rozhodování a kulturního rozvoje společnosti.

Manifest IFLA/ UNESCO o veřejných knihovnách říká: „*Služby veřejných knihoven musí být v zásadě bezplatné.*“⁴² (např. v Buckinghamshire v UK je zdarma i členství v knihovně a výpůjční služby). Vybírání poplatků od zákazníků za služby nebo členství nemá být zdrojem příjmů veřejných knihoven, neboť tím by se platební schopnost stala kritériem určujícím, kdo může používat veřejnou knihovnu, omezil by se přístup a porušil základní princip, že veřejná knihovna je dostupná všem. Je známo, že ve většině zemí se vybírají registrační poplatky nebo poplatky za určité služby. Tyto poplatky nutně zabraňují v přístupu těm lidem, kteří si je nemohou dovolit. Mělo by to tedy být pouze dočasné řešení, nikoliv stálý zdroj financí veřejné knihovny. V některých zemích (včetně ČR) zavedli knihovny pro uživatele poplatek nebo pokutu za nevrácení výpůjčky ve stanoveném termínu. Je to někdy nutné pro to, aby dokument zůstal v oběhu a nebyl dlouhou dobu zadržován jedním uživatelem. Pokuta nemá být tak vysoká, aby někoho odradila od využívání knihovny. Někdy

³⁷ ŠTURMOVÁ, Lucie. *Krajské knihovny a dotazy dle zákona o svobodném přístupu k informacím* [online]. 2010. s. 43. [cit. 2017-07-15]. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Miroslav Jurman.

³⁸ Organizace spojených národů (OSN), která sdružující téměř všechny státy světa za účelem zachování světového míru a mezinárodní spolupráce.

³⁹ United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) je dílčí organizace OSN, která je zaměřená na vzdělání, vědu a kulturu.

⁴⁰ International Organization for Standardization (ISO) je mezinárodní organizace zabývající se tvorbou norem.

⁴¹ KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN, ed. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA. 2.*, zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012. ISBN 9788070506127.

⁴² KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN, ed. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA. 2.*, zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012. ISBN 9788070506127.

jsou také vybírány poplatky za osobní služby, např. za kopírování nebo použití tiskárny. Ani tyto poplatky by neměly být tak vysoké, aby uživatele odradily.

„Služby veřejné knihovny se poskytují bez rozdílu všem, nezávisle na věku, rasovém původu, pohlaví, víře, národnosti, jazyku či sociálním postavení. V zájmu celostátní koordinace a kooperace knihoven musí legislativa a strategické plány rozvoje definovat a podporovat budování celostátní sítě knihoven založené na sdílených standardech služeb.“⁴³

Aby mohla veřejná knihovna plnit svoje základní poslání v plném rozsahu, musí být přístupná všem potenciálním uživatelům v co nejširším smyslu významu. Proto jakékoliv úmyslné či neúmyslné omezení přístupu zabraňuje plnohodnotnému plnění tohoto poslání. Zároveň by služby poskytované knihovnou měly vycházet z analýzy prostředí, ve kterém se knihovna nachází. Odlišné potřeby budou mít obce ve venkovských a městských oblastech. Samozřejmostí by mělo být i poskytování služeb mimo budovu knihovny pro občany, kteří do ní z různých důvodů nemohou docházet. Smyslem komplexního servisu knihoven uživatelům není poskytovat veškeré dostupné služby, pokud neexistuje cílová skupina, které jsou určené a která by takových služeb využila.

Služby mají podporovat především:

- Celoživotní vzdělávání
- Volnočasové aktivity
- Informační potřeby
- Veřejné aktivity
- Kulturní aktivity
- Rekreační čtení

A mají být poskytovány:

- Lidem každého věku (děti, mladiství, dospělí, senioři),
- jednotlivcům i skupinám lidí se zvláštními potřebami (cizinci, bezdomovci, lidé s postižením, lidé, kteří se nemohou dostavit osobně – připoutaní na lůžko, ve vězení apd.),
- institucím v rámci širší komunitní sítě (výchovně vzdělávací, kulturní nebo dobrovolnické).

⁴³ KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN, ed. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA. 2.*, zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012. ISBN 9788070506127.

Veřejná knihovna by měla mít vypracované programy pro vzdělávání svých uživatelů takovým způsobem, aby si osvojili dovednosti, které jim umožní efektivně využívat fondy a služby knihovny. Pracovníci knihovny jsou informačními navigátory, kteří pomáhají uživatelům všech věkových skupin využívat informační a komunikační techniku. Dále by knihovna dle doporučení IFLA měla umožňovat volný přístup veřejnosti k internetu a informacím v elektronické podobě bez rozdílu ekonomického postavení, tedy i těm uživatelům, kteří za služby nemohou zaplatit. *„Úkolem knihovny je být prostředníkem, veřejnou elektronickou branou k digitální informaci, tím, kdo pomáhá překročit občanům onen digitální předěl k lepší budoucnosti. Knihovnik je stále více informačním navigátorem, který zajišťuje, aby uživatel dostal přesnou a spolehlivou informaci.“*⁴⁴

3.3 Knihovnické služby pro bezdomovce

Fenomén bezdomovectví je svázán s veřejným prostorem a ten je pro lidi bez domova přirozeným prostředím. Knihovny jako veřejný prostor jsou pro bezdomovce lehce dostupným útočištěm a často nahrazují chybějící sociální služby. Otázkou je, nakolik knihovna může využít svého potenciálu a zdali skutečně existují projekty veřejných knihoven, které jsou přímo určeny uživatelům bez domova.

Veřejná knihovna působí jako prostředek ke zmírnění digitální propasti⁴⁵, jako místo setkávání a informační pomoci a jako taková se jeví ideálním místem pro rozvoj služeb uživatelům se speciálními potřebami, mezi které nepochybně patří bezdomovci. Každý potenciální uživatel knihovny, který z jakýchkoli příčin není schopen využívat běžných služeb, má stejné právo na přístup ke všem službám knihovny jako ostatní veřejnost. Koncepce a postupy knihovny mají vycházet z potřeb a zájmů uživatelů, nikoli ze zájmů organizace nebo jejího personálu.⁴⁶

⁴⁴ KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN, ed. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA. 2.*, zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012. ISBN 9788070506127.

⁴⁵ Digitální propast je rozdíl mezi informačně bohatým a informačně chudým obyvatelstvem.

⁴⁶ KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN, ed. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA. 2.*, zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012. ISBN 9788070506127.

Pod záštitou projektu Knihovna 21. století (K21)⁴⁷ je možné získat dotace na projekty veřejných knihoven, které mohou být přímo zacílené na knihovnické služby pro bezdomovce. Právě knihovny, jako centra kultury, vzdělanosti a dostupných informací, by lidem bez domova mohly poskytnout „odrazový můstek“ pro plnohodnotný status ve společnosti a v mnoha směrech mohou právě knihovny člověku pomoci se získáním pocitu vlastní důstojnosti, seberealizace a sociálního kontaktu.

Dle zápisů výsledků financovaných projektů K21⁴⁸ od vzniku projektu v roce 2008 do loňského roku 2016 bohužel neexistuje žádný projekt, ve kterém by figurovalo klíčové slovo bezdomovec, bezdomovství nebo bezdomovectví v žádném tvaru slova. Dle těchto výsledků žádná z veřejných knihoven nevyužila možnosti čerpat dotace na program zacílený na bezdomovce. Tento výsledek žádným způsobem nemá definovat skutečnost, že neexistují knihovnické služby pro bezdomovce. Jedná se pouze o vzorek získaný v rámci dostupných informací.

Zároveň je však možné dohledat projekty cílené na skupiny uživatelů ohrožené sociálním vyloučením, tedy potenciální bezdomovce. Pro ucelený přehled o situaci žádaných dotací na projekty veřejných knihoven se zacílením na uživatele se speciálními potřebami ve smyslu sociálního vyloučení, předkládám dohledané financované projekty (str. 32, Tabulka 1) i projekty, které měly možný potenciál, ale z důvodu nedodržení podmínek projektového zadávání byly zamítnuty (str. 33, Tabulka 2).

Kritériem pro vyhledávání projektů dále prezentovaných v této práci (str. 32 a 33, Tabulka 1 a 2), bylo obsažené klíčové slovo sociální vyloučení, bezdomovec nebo speciální potřeby v jakémkoliv tvaru slova v názvu nebo anotaci projektu. Uvádím i takové projekty, jejichž evidence byla neúplná, ale z dostupných informací je možné domnívat se, že byly cíleny na uživatele ohrožené sociálním vyloučením.

Vzhledem k dohledanému množství projektů od roku 2008 do roku 2016 lze usuzovat, že v rámci ČR existuje několik možností ve vztahu žádaných dotací a bezdomovectví:

- a) Knihovna se neseťká s problematikou bezdomovství ve svých prostorách,

⁴⁷ K21 je projekt z dotací EU zaměřený především na podporu nadstandardní knihovnické, informační a kulturně vzdělávací činnosti knihoven a na podporu dostupnosti informací pro občany se zdravotním postižením.

⁴⁸ Knihovna 21. století - K21. *Informace pro knihovny* [online]. [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: <http://ipk.nkp.cz/programy-podpory/knihovna-21.-stoleti-k21>

- b) knihovna problematiku bezdomovství neshledává natolik závažnou či neřešitelnou v rámci běžně poskytovaných služeb, aby ji řešila speciálním projektem,
- c) knihovna si není vědoma možnosti zažádat o dotaci na projekt zacílený na služby pro bezdomovce.

S největší pravděpodobností můžeme také na teoretické bázi usuzovat, že pokud knihovny s bezdomovci nemají zkušenosti, je to důkaz, že bezdomovci knihovny nenavštěvují v takovém počtu, v jakém by mohli, což by přispělo k jejich lepší socializaci a mohlo jim pomoci při návratu do běžného života. V tomto směru je však okolo knihovnických služeb pro bezdomovce ještě mnoho nezodpovězených otázek.

Například jak by reagovali na integraci bezdomovců do běžného provozu knihovny ostatní uživatelé? Je notoricky známo, že reagujeme s předsudky na podněty, které jsou pro nás cizí a neodpovídají našim představám o tom, co je „normální“. A za jakých podmínek je možné zapojit zjevné bezdomovce takovým způsobem, aby zároveň neporušovali řád knihovny? Praktické řešení těchto otázek pravděpodobně vyplývá z odbornosti, zkušenosti a komunikačních schopností pracovníků knihovny, resp. institucí veřejných knihoven, které by se s nimi setkali nebo již setkávají.

Přidělené dotace v rámci projektu K21 v letech 2008-2016	
Název projektu	Anotace
Neuvedeno	Začlenění dětí společensky rizikových skupin do volnočasových aktivit MĚK-knihovnické dílny. Evropský rok boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení
KMO pro handicap	Moderní doba přinesla spoustu nových poznatků i ve vztahu k lidem se zdravotním postižením a veřejné knihovny mají v tomto směru velký podíl na rozvoji a podobě sociální integrace, vzájemném vztahu, komunikaci a kooperaci postiženého a intaktního člověka.
Moje knihovna	Přednášková činnost knihovny, která propojuje všechny sociální a věkové skupiny obyvatelstva. Projekt Moje knihovna si klade za cíl představit v našem regionu české literární autory a současnou českou literaturu. Autorská čtení budou zaměřena na beletrii.
Knihovna - prostor pro mezigenerační setkávání	Cílem projektu je posílit roli knihovny jako komunitního centra určeného k pravidelnému sociálně bezbariérovému a otevřenému setkávání lidí všech věkových a sociálních skupin. Projekt je zaměřen na vzájemnou prezentaci zkušeností seniorů a šikovnosti dětí v neprofesionálních hudebních a tanečních kroužcích. Vzpomínky a zážitky starších občanů pomohou dětem pochopit, v jakém městě se narodily, jak se změnilo samo město, doba, hry, škola, přístroje i další možnosti, které mohou dnešní děti využít.
Cesta do knihovny - přednášky a besedy pro rozvoj osobnosti	Neuvedeno
Podpora čtenářství a rozvoj osobnosti - přednášky a besedy	Neuvedeno
Služby pro skupiny ohrožené sociálním vyloučením - Knihovna pro seniory 2009	Neuvedeno
Kreativní dílničky pro maminky na MD a osoby sociálně znevýhodněné	Neuvedeno

Tabulka 1: Přidělené dotace⁴⁹

⁴⁹ Knihovna 21. století - K21. *Informace pro knihovny* [online]. [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: <http://ipk.nkp.cz/programy-podpory/knihovna-21.-stoleti-k21>

Zamítnuté dotace v rámci projektu K21 v letech 2008-2016	
Název projektu	Anotace
ČTEME!!!	Projekt Knihovny města Ostravy, příspěvkové organizace, ČTEME!!! Podpora čtenářství dětí, mládeže a jejich rodičů a prarodičů se zaměřením na menšiny a další skupiny ohrožených sociálním vyloučením. Cílem je zlepšení čtenářské gramotnosti, spolupráce rodinných příslušníků s knihovnou a vzájemné poznávání kultury a tradic. Těsnější, cílená spolupráce s touto komunitou.
Otevřená knihovna	Cílem projektu je upozornit laickou i odbornou veřejnost Brna na jedinečnou knihovnu NESEHNUTÍ, která nabízí množství titulů domácí i zahraniční tvorby v oblastech lidská práva, ekologie, gender, práva zvířat, právo a sociální práce. Pro veřejnost uspořádáme čtyři tematické večery vztahující se aktuálním společenským otázkám a budeme je podporovat k celoživotnímu učení a rozvoji svého studia ve specifických oblastech, k nimž můžeme nabídnout jinak těžko dostupné tituly.
Zážitková knihovna - tvořím, tedy žiju	Cílem projektu je nabídnout dospělým i mládeži zažít tvůrčí proces spojený s malováním, výtvarnou a dramatickou činností, reflektovat jej a využít jej pro osobní rozvoj, sociální zrání a zkvalitnění života. Využity budou prvky skupinové arteterapie, imaginativních technik, narativní terapie, mytologie a couchingu.
Multifunkční knihovna pro osoby s poruchami komunikace	Neuvedeno
Roční cyklus přednášek a besed "Na cestě za rozvojem osobnosti"	Neuvedeno
Večery pod lampou, aneb čteme a vzděláváme se napříč generacemi	Celoroční projekt je zaměřen na podporu komunitní činnosti knihovny a vyzvednutí jejího společenského významu jako multikulturního centra trávení volného času s rozšířením služeb pro občany národnostních a handicapovaných menšin a osoby ohrožené sociálním vyloučením

Tabulka 2: Zamítnuté dotace⁵⁰

⁵⁰ Knihovna 21. století - K21. *Informace pro knihovny* [online]. [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: <http://ipk.nkp.cz/programy-podpory/knihovna-21.-století-k21>

3.4 Bezdomovectví v knihovnách USA

Amerika jako země imigrantů, kteří touží prožít svůj americký sen, má bohaté zkušenosti s chudobou a bezdomovectvím. Z geomorfologického hlediska nelze srovnávat USA s naší zemí. Velká americká města plná vlastních problémů generují propastný rozdíl mezi prosperující vrstvou bohatých a chudobou většiny ostatního obyvatelstva. Kromě duševně nemocných a mentálně handicapovaných osob tvoří nezanedbatelné množství sociálně vyloučených osob na okraji společnosti veteráni (23% všech bezdomovců)⁵¹, kteří často vlivem nedostatečného vzdělání po ukončení střední školy nastoupí do armády a po skončení vojenské služby mají mizivé zkušenosti s běžným životem, nezdědka trpí traumatickým šokem, psychickými problémy a s tím také související závislostí na návykových látkách jako jsou drogy či alkohol. Pro dvojnásobně traumatizovaného člověka ze ztráty sociální integrity je obzvlášť těžké zapojit se do společnosti a normálního život.

S fenoménem bezdomovectví a chudoby je v USA spojován i velký problém negramotnosti. Dle průzkumu z roku 2007 se uvádí, že 30% dětí ve věku 10 – 13 let nebylo čtenáři nebo bylo velice špatnými čtenáři a dle průzkumu z roku 2003 bylo 40% dospělé populace negramotné nebo gramotné na takové úrovni, že jim to způsobovalo potíže při vykonávání nebo získávání zaměstnání. Nepochybně to souvisí i s faktem, že 38% amerických bezdomovců nemá dokončené ani středoškolské vzdělání.⁵² V tomto směru má Česká republika velký náskok. Povinná školní docházka a programy knihoven pro dětské čtenáře, jako jsou například pasování prvňáčků na čtenáře nebo noc s Andersenem, jsou účinnou prevencí negramotnosti.

Přestože je prostředí Ameriky natolik odlišné, můžeme na jejím příkladu pozorovat vývoj, kterým se knihovny ubírají v praxi s bezdomovectvím a díky komplexní publikaci s podrobnými návody „*Public services for the poor*“⁵³ si vzít příklady a ponaučení, která mohou být platná i v našich podmínkách.

⁵¹ HOLT, Leslie Edmonds. a Glen E. HOLT. *Public library services for the poor: doing all we can*. Chicago: American Library Association, 2010. ISBN 9780838910504.

⁵² Data z průzkumů převzata z publikace: HOLT, Leslie Edmonds. a Glen E. HOLT. *Public library services for the poor: doing all we can*. Chicago: American Library Association, 2010. ISBN 9780838910504.

⁵³ HOLT, Leslie Edmonds. a Glen E. HOLT. *Public library services for the poor: doing all we can*. Chicago: American Library Association, 2010. ISBN 9780838910504.

Autoři publikace Holt a Holt⁵⁴ používají ve svých textech častěji než anglický výraz pro bezdomovce „homeless“ anglické slovo „poor“, které do češtiny překládáme jako chudý, nuzný, ubohý⁵⁵. Anglické slovo „poor“ v sobě skrývá vícevýznamovost ve smyslu, že označuje nejen chudobu materiální, ale i duševní, chudobu ve smyslu nedostatku informací a úrovně života. Označuje tak celou skupinu lidí ohrožených sociálním vyloučením včetně bezdomovců.

Autoři shrnují, jak těžké je v dnešní době sehnat kvalifikovanou práci na toto téma a proto se rozhodli sepsat něco jako příručku, která by knihovnickým pracovníkům pomohla kvalitně vybudovat služby ušité na míru lidem žijícím v chudobě.

Prvním krokem je definovat, kdo jsou vlastně uživatelé v materiální nouzi, a ani americké publikace si v tomto směru nejsou zcela jisté. Bezdomovectví nemusí být vždy zcela zjevné. Pro Američany je také směrodatné zjistit, jaká je sociální politika v příslušném regionu, resp. jaké dotace, pokud existují, na podporu boje proti chudobě je možné získat v daném státě. V rámci ČR je stanovena jednotná legislativa a jsou směrodatné definice z Knihovního zákona a občanského zákoníku, které platí pro všechny veřejné knihovny v republice a směřování služeb pro veřejnost v knihovnách ČR by tedy mělo být z hlediska zákonů definovaných státem konzistentní a bez větších rozdílů mezi jednotlivými knihovnami. Některé služby, jako jsou výpůjční služba, poskytování informací a volný přístup k internetu, dokonce musí poskytovat všechny veřejné knihovny bez výjimky, ale v USA není situace stejně jednotná.

V Americe funguje asociace ALA (American Library Association), která propaguje rovnocenný přístup k informacím právě s ohledem na množství dětí, rodin a lidí žijících v chudobě. Existuje velký rozdíl mezi chudými a bohatými Američany a v reálném světě je množství chudých, kteří nedosáhnou na americký sen, ale sociální a ekonomická struktura společnosti je vystavěna tak, že pro systém jsou „neviditelní“. Dle průzkumů společnosti tento sociálně-politický systém drtivě většině movitějších Američanů vyhovuje. Nikdo nechce řešit problémy „druhých“. Společnost si neuvědomuje, ani nechce uvědomovat, že se jedná o problém celé její struktury a nastavení, které umožňuje určité skupině lidí žít v nadbytku a nevědomosti.

⁵⁴ HOLT, Leslie Edmonds. a Glen E. HOLT. *Public library services for the poor: doing all we can*. Chicago: American Library Association, 2010. ISBN 9780838910504.

⁵⁵ ŘEŠETKA, Miroslav. *Anglicko-český, česko-anglický slovník: [praktický]*. 2. dopl. vyd. Olomouc: Fin, 1998. Slovníky (Fin). ISBN 80-860-0239-X.

Část ALA přímo se zabývající mimo jiné knihovnickými službami pro bezdomovce se nazývá OLOS (Office for Literacy & Outreach Services). Holt a Holt⁵⁶ ale poukazují na neefektivní přístup OLOS, která vše takzvaně „házi do jednoho pytle“ a nerozlišuje rozdíl v poskytované podpoře několika různým oblastem (gramotnost, chudoba, rasové otázky, postižení, gender a další), které spolu ne vždy souvisí a potřebují vlastní řešení, která by vyhovovala konkrétním potřebám daných oblastí.

Dle výsledků zveřejněných v publikaci *Public library services for the poor*⁵⁷, většina dotázaných veřejných amerických knihoven nemá nebo neposkytuje informace týkající se služeb pro chudé (včetně služeb pro bezdomovce, kterých je téměř 3.000.000 obyvatel USA). Světlou výjimkou je veřejná knihovna v St. Louis, která funguje jako příklad úspěšné knihovny poskytující služby všem uživatelům bez rozdílu. Od roku 1994 dodržuje několik zásadních pravidel: zajištění knihovnických služeb dostupných všem bez rozdílu, podpora návštěvnosti knihovny, podpora celoživotního vzdělávání, podpora gramotnosti, individuální pomoc při hledání pracovních a vzdělávacích příležitostí, podpora rozvoje a růstu podnikání, poskytování aktuálních informací z různých oblastí, podpora rekreačního čtení, podpora práce s moderními technologiemi. Ačkoliv v českém kontextu se jedná o standard, v americkém kontextu není přístup veřejné knihovny v St. Louis běžnou praxí a jedná se spíše o výjimku, i proto vznikla publikace „*Public services for the poor*“. Jedná se o jednu z nejkompexnějších publikací poskytujících informace na téma knihovnické služby pro bezdomovce.

Autoři předkládají podrobný návod, pomocí kterého by veřejné knihovny měly postupovat při vytváření a poskytování služeb pro chudé (nejen ale i pro bezdomovce). Základní principy úspěchu, které by mohly být platné pro kteroukoliv veřejnou knihovnu napříč kontinenty, jsou:

- Začněte tam, kde jste - teď a tady (nehledě na rozpočet knihovny nebo vlastní obavy, protože sociálně vyloučení uživatelé budou vděční i za malý vstřícný krok),
- jednotlivé kroky můžete začít stavět na tom, v čem jste opravdu dobří, nesnažte se začínat tím, kde máte rezervy,

⁵⁶ HOLT, Leslie Edmonds. a Glen E. HOLT. *Public library services for the poor: doing all we can*. Chicago: American Library Association, 2010. ISBN 9780838910504.

⁵⁷ HOLT, Leslie Edmonds. a Glen E. HOLT. *Public library services for the poor: doing all we can*. Chicago: American Library Association, 2010. ISBN 9780838910504.

- speciální služby poskytované chudým by měly být součástí ostatních veřejných služeb,
- posuzujte přístup knihovny k poskytovaným službám vzhledem k vaší lokalitě a vašemu prostředí,
- plánujte v rámci vašeho komunitního kontextu,
- posuzujte všechny poskytované služby ne jako servis, ale jako poslání,
- spolupracujte s ostatními organizacemi ve vašem okolí, které pomáhají chudým,
- definujte jasně poskytované služby a jejich hranice,
- vyškolte pracovníky knihovny tak, aby používali stanovené postupy k dosažení konkrétních výsledků v poskytování služeb,
- přidejte dostatečný počet zaměstnanců a poskytněte jim dostatečné zdroje, aby mohl být program poskytování služeb sociálně vyloučeným uživatelům úspěšný a dlouhodobě udržitelný,
- zaznamenávejte efektivitu a účinek realizovaných programů pro chudé,
- dodržujte stanovenou legislativu platnou pro vaši knihovnu (není nutné, ba dokonce je nežádoucí, realizovat některé služby za každou cenu, např. málokterá knihovna bude hygienicky vybavena k tomu, aby mohla poskytovat služby veřejné umývárny a bylo by to i v rozporu s jejím posláním a účelem)
- financujte programy tak, abyste zajistili jejich stabilitu.

Podle zkušeností s bezdomovci v USA, mohou veřejné knihovny poskytnout největší pomoc bezdomovcům především erudovanými a dostupnými informačními službami ve spolupráci s organizacemi, které jsou zaměřeny na pomoc lidem v nouzi. Proškolený zaměstnanec bez předsudků dokáže nejlépe definovat konkrétní potřeby uživatelů se speciálními potřebami a může jim pomoci s jejich uspokojením.

4 PRAKTICKÁ ČÁST

V praktické části nebylo mým cílem ani tak srovnání dvou knihoven, jako prozkoumání přístupu k bezdomovectví na úrovni dvou měst, krajského města Kladna (68.660 obyvatel) a hlavního města Prahy (1.280.508 obyvatel). Vzhledem k sociální i politické odlišnosti obou měst bylo mou preferencí na základě získaných informací z obou knihoven popsat různé přístupy a různé zkušenosti s bezdomovci v prostoru knihovny.

Pro sběr informací jsem zvolila metodu hloubkových rozhovorů realizovaných s pracovníky knihoven a to především s těmi, kteří pracují v oddělení služeb pro veřejnost a mají osobní zkušenost s veřejným provozem knihovny. Za účelem získání informací relevantních pro mou práci jsem vyhodnotila osobní přístup jako nejvhodnější způsob sběru dat. Mým cílem bylo ověřit, jaké jsou zkušenosti knihovny s lidmi bez domova jako uživateli, případně návštěvníky. Bezdomovectví je téma, které vyvolává emoce, a rozhovorem z očí do očí se vylučuje neosobnost dotazníkových šetření. Doslovný přepis celých rozhovorů, ani jména pracovníků, se kterými jsem rozhovory realizovala, na jejich přání neuvádím. Všechny zúčastněné strany byly k poskytnutí rozhovorů vstřícné a nápomocné. Jsem přesvědčena, že částečná anonymita umožnila otevřený a uvolněný přístup k tématu bez snahy vylepšit si společenský profil.

V knihovnách jsem se dotazovala na stejné základní otázky:

- Jaké jsou podmínky registrace, které služby je možné využívat bez registrace a poplatku?
- Jakým způsobem je chráněn fond knihovny a bezpečnost uživatelů?
- Jakou má knihovna zkušenost s bezdomovci a zdali je dokáže identifikovat?
- O jaké služby mají bezdomovci zájem?
- Zdali knihovna realizuje speciální nabídku služeb pro bezdomovce?
- Jestli knihovna spolupracuje nebo v minulosti spolupracovala s některou z organizací poskytujících pomoc lidem v nouzi?

Jedná se o základní strukturu otázek, nikoliv celkový výčet. Dle konkrétních zkušeností z jednotlivých knihoven jsme během rozhovoru rozvíjeli ty oblasti tématu, které jsou pro danou knihovnu aktuální a kterým byli pracovníci otevření. Výsledky získané formou hloubkových rozhovorů nejsou reprezentativní v rámci celého rozsahu

zpracovávaného fenoménu bezdomovectví, ani si nekladou za cíl popsat vyčerpávajícím způsobem všechny existující možnosti přístupu knihoven ke zkoumané problematice knihovnických služeb pro bezdomovce. Výsledky vypovídají pouze o zkušenostech dotázaných knihovníků vytípaných knihoven vzhledem k velikosti měst Kladno a Praha a vzhledem k předpokladu, že tyto knihovny mohou mít s bezdomovci zkušenosti.

Na základě získaných teoretických dat o bezdomovectví, bezdomovcích a jejich potřebách jsem vycházela ze dvou základních hypotéz, proč bezdomovci vyhledávají knihovny a zároveň s jakým typem bezdomovců – uživatelů se knihovny pravděpodobně setkávají. Následně jsem tyto předpoklady konfrontovala s praxí.

Hypotéza 1: Knihovna jako veřejný prostor vyhledávaný bezdomovci zejména za účelem útočiště a uspokojení primárních potřeb (ochrana před nepřízní počasí, dostupnost pitné vody, tepla a občerstvení).

Hypotéza 2: Knihovna jako veřejný prostor vyhledávaný bezdomovci jako komunitní a informační centrum, které jim může pomoci v budování uspokojivého osobního života (veřejný internet, zájem o výpůjční služby, účast na veřejných akcích).

4.1 Městská knihovna Kladno

Městská knihovna v Kladně, jak sama uvádí ve svém knihovním řádu, “*je knihovnou základní ve smyslu § 3 a 12 zákona č. 257/2001 Sb. (knihovní zákon) a je zřízena za účelem poskytovat rovným způsobem všem občanům bez rozdílu veřejné knihovnické a informační služby (dále jen služby) vymezené v § 2, 4 a 14 knihovního zákona.*“⁵⁸

Hlavní budova knihovny je lokalizována v centru města Kladna. Kromě hlavní budovy má knihovna další tři pobočky, které jsou ve vyloučených lokalitách od centra města, ale stále se jedná o městské části Kladna. Jsou to pobočky Rozdělov, Švermov a Kročehlavy.

Hlavní budova knihovny je dominující rozlohou i velikostí knihovního fondu, který celkem čítá cca 130.000 titulů. Centralizuje jeho hlavní část a může nabídnout nejširší portfolio knihovnických služeb. Knihovní fond je stabilní pro každou z poboček knihovny.

⁵⁸ Městská knihovna Kladno [online]. Kladno [cit. 2017-07-11]. Dostupné z: <http://www.mkkk.cz/>

V současné době knihovna nemá prostředky pro oběh knihovního fondu a výpůjčních služeb mezi jednotlivými částmi městské knihovny. Uživatelé mohou zapůjčené tituly vracet pouze na pobočce, ve které došlo k jejich zapůjčení.

Svým uživatelům knihovna nabízí následující služby:

- Absenční i presenční půjčování knihovního fondu
- Meziknihovní výpůjční služby
- Online rezervace a prodloužení výpůjční lhůty knih
- Reprografie a kopírování dokumentů
- Wi-Fi a internet (včetně lekcí používání internetu zdarma)
- Informační a referenční služby
- Dárkové poukazy
- Specializovaná oddělení přizpůsobená jejich uživatelům (pro dospělé, pro děti)
- Knihovnické lekce a tematické besedy
- Výstavy výtvarných prací žáků ZŠ a MŠ
- Bezbariérový přístup
- 4 pobočky v různých lokalitách Kladna
- Čítárna
- Online objednávání titulů a příprava vybraných titulů do košíku
- Bezbariérový přístup
- Skříňky pro úschovu oblečení a zavazadel
- Recyklátor literatury (možnost darovat tituly z domácí knihovny dalším uživatelům nebo zdarma získat tituly vyřazené z fondu knihovny)

Základní služby dle knihovního zákona poskytuje knihovna bezplatně (patří mezi ně presenční výpůjčky a informační služby). Poplatky za registraci uživatelů, sankční poplatky, reprografické služby, náklady na dopravu za meziknihovní služby a další placené služby jsou knihovnou účtovány podle zásad knihovního řádu a ve výši stanovené ceníkem služeb, který je k dispozici v tištěné i elektronické podobě v budově knihovny a na webových stránkách.

Poskytování služeb uživatelům se řídí knihovním řádem, který je dostupný v tištěné podobě na pobočce i v elektronické verzi na stránkách knihovny. Žádná ze služeb knihovny není přímo cílená nebo zaměřená na bezdomovce. Uživatel knihovny je povinen dodržovat knihovní řád. V případě jeho porušení jsou pracovníci knihovny oprávněni k vyloučení

uživatelé z veřejného prostoru. V souvislosti s bezdomovectvím se jedná především o bod č. 6 z kategorie základních povinností uživatelů knihovny:

„Uživatel je povinen zachovávat v prostorách knihovny klid a pořádek a chovat se ohleduplně ke svému okolí. Nesmí svým jednáním ostatní uživatele a zaměstnance knihovny ohrožovat, obtěžovat a omezovat ve svých právech na pokojné využívání služeb knihovny. Uživatel také nesmí do výpůjčních prostor knihovny vnášet nic, čím by mohl být poškozen knihovní fond a nekonzumovat zde potraviny a nápoje.“⁵⁹

4.2 Výsledek rozhovoru s pracovníky MK Kladno

V kladenské knihovně jsem měla možnost hovořit se dvěma zaměstnanci, kteří mají zkušenosti z oddělení služeb pro veřejnost. Setkali jsme se v ústřední budově knihovny a výsledky rozhovoru vyplývají především z této lokality. Nelze je paušalizovat pro všechny pobočky.

Registrovaným uživatelem knihovny se může stát každá osoba, která vyplní přihlášku pro vystavení čtenářského průkazu, může se prokázat platnými doklady a zaplatí roční registrační poplatek. Registrovaný uživatel může využívat všech služeb knihovny dle stanovených pravidel. Knihovna také nabízí jednorázovou registraci, pokud si uživatel nepřeje vystavit čtenářský průkaz. Pravidla jsou pro ni stejná jako pro běžnou registraci, ale má omezenou platnost na konkrétní službu (výpůjčku nebo internet) a platí se pouze jednorázový poplatek ve stanovené výši dle ceníku. Zápisné včetně poplatku za první registrační období činí 150,- Kč. Děti mohou být registrovány se souhlasem zákonného zástupce a platí snížený registrační poplatek 70,- Kč. Ceny jsou uvedeny včetně částky účtované za zhotovení čtenářského průkazu 20,- Kč, která je jednorázová a hradí se pouze při první registraci.

Prostor knihovny je na označených místech střežen kamerovým systémem za účelem ochrany majetku knihovny a ochrany uživatelů proti protiprávnímu jednání druhých. Knihovní fond je dále chráněn magnetickými pásky v dokumentech a průchozími detekčními branami. Tím, že je městská knihovna po celkové rekonstrukci nově otevřena, bylo možné zařadit kamerový systém do projektu vzniku ústřední budovy. Před tímto projektem

⁵⁹ *Městská knihovna Kladno* [online]. Kladno [cit. 2017-07-11]. Dostupné z: <http://www.mkkk.cz/>

existovaly dvě samostatné ústřední budovy (Ústřední půjčovna beletrie a Ústřední půjčovna dětské knihy).

Bližší zkušenost s bezdomovci mají v knihovně především od otevření nové ústřední budovy v roce 2014, ve které je čítárna s přístupem k internetu a sociální zařízení přístupné přímo z hlavního vstupu do budovy, takže přístup je umožněn všem osobám, které projdou hlavním vchodem do knihovny. Do čítárny je možný vstup bez čtenářského průkazu, ale přístup k internetu je za drobný poplatek a pobyt v čítárně je podmíněn zápisem do registračního sešitu, který slouží pro přehled osob využívajících služby čítárny.

V celkovém měřítku není bezdomovectví problematika, kterou by kladenská městská knihovna musela akutně řešit. Návštěvy bezdomovců jsou spíše ojedinělé nebo se jedná o stále uživatele, se kterými již mají pracovníci knihovny zkušenosti a nastavená nepsaná pravidla vzájemného vztahu. Knihovna neuvažuje o tom, že by tuto skupinu uživatelů cíleně oslovovala a vyhledávala. Prioritně zajišťuje provoz a poskytuje služby stávajícím registrovaným uživatelům knihovny. V současné době knihovna nemá personální kapacitu pro poskytování specializovaných služeb mimo běžný provoz a již zavedenou nabídku speciálních programů (především programy zacílené na dětské čtenáře).

Pobočka knihovny ve Švermově poskytuje z dobré vůle tamější pracovnice donáškovou službu do domu pro seniory, která vychází vstříc především těm, pro něž by bylo příliš komplikované osobně se dostavit do budovy knihovny. V současné době se diskutuje o možnosti zavedení této služby centrálně všemi pobočkami městské knihovny. Ačkoliv to není služba přímo pro bezdomovce, může být prostředkem prevence sociálního vyloučení.

Knihovna nemá zkušenost se spoluprací s charitativními organizacemi zaměřenými na bezdomovce, žádnou z těchto organizací v minulosti neoslovila, ani žádnou z těchto organizací nebyla oslovena.

Bezdomovec je pro knihovnu stejný klient jako každý jiný a pracovníci knihovny se vždy snaží být spravedliví v poskytování služeb rovným způsobem všem. I z tohoto důvodu knihovna absolutně nezvažuje vznik nabídky speciálních služeb zacílených na lidi bez domova, ani jiné zvýhodňování této skupiny uživatelů oproti ostatním. Dle zkušeností pracovníků se knihovna ani nesešla s případem, kdy by člověk, který nemá osobní doklady, projevil zájem o některou z knihovnických služeb, která je registrací podmíněna. Oslovení pracovníci nemají ani zkušenost s bezdomovci, kteří by aktivně projevovali zájem

o služby knihovny spojené se zapůjčením titulů z fondu knihovny, s poskytováním referenčních služeb nebo s pořádáním veřejných kulturních akcí.

Knihovnu pravidelně navštěvuje jeden uživatel, o kterém se pracovníci knihovny domnívají, že by mohl být bezdomovcem. Tento konkrétní uživatel je registrovaným čtenářem, má osobní doklady a pravidelně využívá jedinou knihovni službu, kterou je přístup k internetu. Pracovníci mu umožňují využívat službu mimo nastavený limit 30 min, pokud je to možné vzhledem k okolnostem (na službu se netvoří fronta). Po tomto vstřícném kroku pracovníků knihovny však uživatel začal opakovaně porušovat knihovni řád (provádění osobní hygieny na toaletách, kde zanechával nepořádek, využívání skříněk k úschově osobních věcí přes noc). Na upozornění pracovníků knihovny reagoval agresivními hádkami.

Kromě tohoto uživatele má knihovna zkušenost se zjevnými bezdomovci, kteří se objevují jako náhodní návštěvníci, chovají se nenápadně a využívají prostor veřejné knihovny jako útočiště před nepřízní počasí (k ochlazení během horkého počasí, úkryt před mrazem či deštěm), téměř nikdy však neprojevují zájem o služby knihovny a pracovníci je aktivně neoslovují. Výjimkou byl bezdomovec, který projevil zájem o registraci a bližší podmínky užívání služeb knihovny, bohužel však nebyl zaregistrován z důvodu chybějících dokladů. Další zkušenost s tímto bezdomovcem již v knihovně neměli a domnívají se, že šlo pouze o předstíraný zájem z obavy, aby nemohl být z knihovny vykázan. Pracovníci mimo jiné vyjádřili domněnku, že pokud by se stal pravidelným uživatelem, pravděpodobně by nedokázal dodržet kritérium dostatečných hygienických návyků na takové úrovni, aby neobtěžoval ostatní uživatele knihovny zápachem. Tělesný zápach se ukázal kontroverzním tématem. Nikdy však nenastala taková situace, aby byl pracovníky některý z uživatelů knihovny vykázan kvůli zápachu, nebo že by s někým bylo zacházeno jako s nevítaným návštěvníkem.

Pracovníci městské knihovny Kladno zastávají názor citlivého přístup k uživatelům a jejich potřebám a uznávají, že některé situace je nutno posuzovat individuálně a nelze je řešit pouze citací z knihovniho řádu. Z lidského hlediska vykonávají svou práci srdcem, a pokud by se setkali s uživatelem, který by projevil zájem o pomoc např. s vyhledáním bydlení, poskytnutím informace o dostupných charitativních službách apd., s ochotou by mu vyšli vstříc.

4.3 Městská knihovna v Praze

„Městská knihovna v Praze (dále jen MKP) je veřejnou univerzální knihovnou, která poskytuje služby způsobem zaručujícím rovný přístup všem. Je evidována u Ministerstva kultury České republiky jako veřejná knihovna pod číslem 0025/2002. MKP je krajskou knihovnou pro hlavní město Prahu ve smyslu zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), a plní úkoly a poslání v tomto zákonu vymezené.“⁶⁰

Posláním knihovny je získávat, zpracovávat, uchovávat a poskytovat informace, literaturu a další kulturní hodnoty. Dle informací dostupných z webových stránek knihovny je vítáný úplně každý, kdo se chce rozvíjet, učit, studovat a bavit podle vlastního výběru. Zvláštní důraz klade knihovna na služby pro rodiče s dětmi, mládež a studenty, služby seniorům, sociálně slabým a handicapovaným.

MKP je se svým fondem více než 2.000.000 dokumentů a sítí 45 poboček knihovny lokalizovaných po celé Praze největší veřejnou knihovnou v ČR. Centrální budova a zároveň ústřední knihovna je situovaná v městské části Praha 1 na Mariánském náměstí. Ústřední knihovna je nejrozlehlejší pobočkou z celé sítě a je velice dobře dostupná městskou hromadnou dopravou.

Svým uživatelům knihovna nabízí následující služby:

- Absenční i presenční půjčování knihovního fondu
- 45 kooperujících poboček rozmístěných po Praze (možnost půjčení titulu v jedné pobočce a vrácení v kterékoliv jiné pobočce)
- Meziknihovní výpůjční služby
- Online rezervace a prodloužení výpůjční lhůty knih
- Reprografie a kopírování dokumentů
- Referenční a Informační služby
- Specializovaná oddělení přizpůsobená jejich uživatelům (pro dospělé, dětské, hudební, divadelní, fonotéka, artotéka)

⁶⁰ *Knihovní řád městské knihovny v Praze* [online]. In: . Praha: Městská knihovna v Praze, 2013 [cit. 2017-07-16]. Dostupné z: <https://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovni-rad/?knihovna=>

- Pragensis (specializované oddělení, ve kterém jsou uloženy různé typy dokumentů výhradně o Praze)
- Studovna
- Bezbariérový přístup
- Internet a Wi-Fi
- Volné elektrické zásuvky pro připojení do sítě
- Digitalizace textů na zakázku
- Ptejte se knihovny
- Zoom text (pomůcka pro zrakově postižené uživatele)
- Dioptrické brýle k zapůjčení
- Čtecí lupy k zapůjčení
- Digitální piano
- iMac (mixážní nahrávací studio pro tvorbu klipů, úpravu fotek)
- Indukční smyčka (služba pro sluchově postižené)
- Orientační hlasový majáček
- Online tlumočení do českého znakového jazyka
- Herní konzole
- 3D tiskárna
- Speciální počítačová jednotka (pomocí scanneru konvertuje tištěné dokumenty do textového formátu bez přepisování)
- Kavárna a nápojový automat
- Šatna
- Prodej (tašky a propagační předměty)
- Platba kartou
- Přístup k databázím (EBSCO, Proquest, Oxford Art Online, Oxford Music Online, Film Index International, FIAF, American Film Institute Catalog)
- Dílna (prostor pro týmovou práci, vzdělávání ve skupině)
- Pořádání kulturních akcí v prostorách ústřední knihovny (kino, koncerty, divadlo) a pronájem sálů
- Bibliobus a „knihovna v krabici“ (pojízdné knihovny, obsluha vzdálených lokalit Prahy, ve kterých nejsou dostupné pobočky MPK)

Základní povinností uživatelů knihovny je řídit se knihovním řádem a respektovat případná omezení uvedená v návštěvním řádu knihovny nebo sdělená odpovědným

zaměstnancem. Uživatel je povinen respektovat autorská práva a práva s nimi související. Všechny služby MKP uživatel může využívat jen k účelům, které jsou v souladu s posláním MKP, a způsobem, který není na újmu činnosti MKP a práv ostatních osob. Uživatel je povinen se v knihovně chovat vůči svému okolí ohleduplně, zejména zachovávat klid a v prostoru knihovny nic nepoškozovat. Uživatel nesmí ostatní ohrožovat, obtěžovat a omezovat v právu na pokojné využívání služeb. Prostory knihovny uživatel smí užívat jen v souladu s jejich určením. Pobyt v knihovně je zakázán osobám znečištěným, podnapilým nebo pod vlivem psychotropních látek. Uživatel, který porušuje právní předpisy, knihovní řád nebo návštěvní řád knihovny, může být z prostor knihovny vykázán⁶¹.

4.4 Výsledek rozhovoru s pracovníkem MKP

Bylo mi umožněno realizovat rozhovor s vedoucím směny oddělení služeb pro veřejnost v ústřední budově MKP. Výsledky rozhovoru jsou především zkušeností z této lokality a nelze je paušalizovat na všechny pobočky městské knihovny v Praze.

Knihovna jako veřejný prostor je přístupná a otevřená širokému spektru uživatelů. Kromě služebních pultů v každém oddělení má knihovna u hlavního vstupu centrální informační kiosek pro lepší orientaci a poskytování základních informací.

Základní služby dle knihovního zákona a některé další služby poskytuje knihovna bezplatně všem svým uživatelům. Ostatní služby (mimo jiné absenční výpůjčky, online objednávání titulů, přístup k databázím) jsou poskytovány pouze registrovaným uživatelům buď v rámci poplatku uhrazeného při registraci (zápisné včetně poplatku za první registrační období činí 80,- Kč), nebo je za ně vybírán extra poplatek (např. rezervace titulu, reprografické služby, náklady na dopravu za meziknihovní služby, digitalizace dokumentů). Poplatky za služby a sankční poplatky knihovna účtuje podle zásad knihovního řádu a ve vyšší stanovené ceníkem služeb, který je k dispozici v tištěné podobě v budově knihovny i elektronicky na webových stránkách.

Mezi nejvyužívanější služby, které jsou poskytovány knihovnou zdarma, patří přístup na internet skrze počítače knihovny, možnost připojení vlastních zařízení do elektrické sítě a přístup do volného výběru s možností presenční výpůjčky titulu.

⁶¹ *Městská knihovna v Praze* [online]. Praha [cit. 2017-07-11]. Dostupné z: <https://www.mlp.cz/cz/>

Prostor knihovny je na označených místech střežen kamerovým systémem za účelem ochrany majetku knihovny a ochrany uživatelů proti protiprávnímu jednání druhých. Fond knihovny je chráněn magnetickými pásky v dokumentech, které jsou propojené s průchozími detekčními branami.

Kromě kamerového systému knihovna využívá služeb soukromé bezpečnostní agentury, jejíž pracovníci dohlíží na dodržování knihovního řádu a bezpečného prostředí knihovny. Pokud uživatelé zásadním způsobem porušují knihovní řád (jsou pod vlivem omamných látek, nebezpeční, agresivní) a odmítají opustit prostor knihovny, nezřídka je nutná i spolupráce s policií, bez které by to dle slov pracovníka v některých situacích už ani nebylo možné řešit jinak. Služby bezpečnostní agentury kromě ústřední budovy využívají i na pobočce Smíchov, kde je zkušenost s domnělými nebo zjevnými bezdomovci obdobná a navíc se pobočka nachází v blízkosti vlakového nádraží, které je vyhledávaným místem osob z okraje společnosti, což celou situaci umocňuje. Spolupráce s bezpečnostní agenturou se osvědčila a do budoucna MKP uvažuje o jejím rozšíření na dalších vybraných pobočkách knihovny.

Situace, ve které se pracovníci ústřední pražské knihovny nacházejí, v mnoha případech neumožňuje snadnou identifikaci bezdomovců. V celkovém měřítku se pracovníci setkávají se sociálně vyloučenými jedinci na denní bázi. Jedná se o zjevné bezdomovce, psychicky narušené osoby či osoby pod vlivem omamných látek (drogy, alkohol). V některých případech se pravděpodobně jedná o kombinaci více jevů, ale pokud to jedinec nepotvrdí sám, nelze jednoznačně určit, kdy se jedná o bezdomovce, a zároveň nelze osobně přistupovat ke každému z této skupiny klientů.

Vzhledem k negativním zkušenostem, které mají dopad na práci knihovníka, v ústřední knihovně proběhly kurzy sebeobrany pro zaměstnance. Jejich účelem bylo naučit zaměstnance základy sebeobrany a zvládání konfliktních situací. Mezi další bezpečnostní opatření patří bezpečnostní tlačítka na pultech pro přivolání rychlé pomoci a vytvoření bezpečnostního týmu, jehož členy jsou vedoucí zaměstnanci, kteří mají za úkol hledat řešení krizových situací a vedou záznamy o konkrétních případech. Na základě těchto záznamů MKP vede statistiky, podle kterých knihovnu navštíví 1-3 bezdomovci denně v letním období a 20-30 bezdomovců denně v zimním období. Podle záznamů se jedná o zjevné bezdomovce, kteří nemají zájem o výpůjční nebo informační služby knihovny, ale vyhledávají veřejný prostor jako útočiště, ve kterém jsou volně přístupné toalety a odpočinkové části knihovny.

V současné době knihovna nenabízí služby cílené přímo na bezdomovce, ale z minulosti již MKP má zkušenosti se spoluprací s organizacemi zaměřenými na pomoc lidem v nouzi. Na informačním pultu knihovny jsou distribuovány informační letáky dostupných organizací v Praze, na které se bezdomovci mohou v případě zájmu obrátit.

Jedním z realizovaných projektů na pomoc bezdomovcům byla spolupráce s organizací Naděje. Pracovníci organizace v prostorách knihovny poskytovali poradenskou činnost a před vchodem do ústřední knihovny zajistili v určených dnech vydávání potravin. Efekt byl však zcela opačný oproti očekávání knihovny. Počet zjevných bezdomovců, kteří neměli zájem o knihovnické služby, se zvýšil a z knihovny se stalo místo setkávání komunity bezdomovců. Z těchto důvodů byl projekt ukončen. Z určitého hlediska je možné projekt chápat jako úspěšné posílení komunitní role knihovny.

Dalším projektem pražské knihovny ve snaze o spolupráci s jinými organizacemi byla inkluze terénních sociálních pracovníků do prostor ústřední budovy, kteří měli v ideálním případě na základě svých zkušeností vytipovat a oslovovat bezdomovce s nabídkou pomoci a poradenské činnosti. Projekt však vyzněl do ztracena bez viditelných výsledků, proto se ustoupilo i od tohoto typu spolupráce.

Historicky dokonce existoval i návrh na zřízení speciální pobočky MKP, která by byla přímo určená pro bezdomovce a jejich potřeby, ale tento návrh neprošel schvalováním a nakonec se i od něj ustoupilo. Pracovník knihovny bohužel neznal konkrétní důvody nebo detaily procesu zamítnutí.

Dlouhodobě se knihovna snaží vyjednávat o spolupráci s magistrátem hlavního města Prahy, který je zřizovatelem knihovny. Zaměstnanci knihovny by uvítali jakoukoliv snahu ze strany magistrátu zabývat se situací s bezdomovectvím v prostorách MKP, ale jak mne pracovník informoval, zatím je vše ve stavu bezvýsledných jednání a doposud žádný posun v situaci nenastal.

Částečně i z výše popsaných důvodů vnímají zaměstnanci knihovny zkušenosti s bezdomovci převážně negativně a někteří z nich se k celé situaci staví striktně odmítavým způsobem. Nechtějí poskytovat sociální služby, ani řešit konfliktní situace. Pokud se současné tendence nezmění, bude do budoucna nutností informovat uchazeče o pozici knihovníka v ústřední budově MKP, aby byl teoreticky připraven částečně i na sociální práci, protože se na denní bázi bude setkávat se společensky extrémně vyloučenými osobami, a bude proškolen, jak v takových situacích postupovat.

Kromě bezpečnostního školení aktuálně v knihovně neprobíhají podobná školení pro zaměstnance zaměřená na cílovou skupinu bezdomovců a jejich potřeb, nebo si jejich pracovník, se kterým jsme měla možnost hovořit, nebyl vědom. Vnímá však situaci s bezdomovci v knihovně jako velice palčivé téma, se kterým si nikdo neví rady. V současné době je městská knihovna v Praze ve stavu represe a sbírá síly pro další snahy o úspěšné zapojení bezdomovců do aktivit knihovny a další snahy o pomoc v řešení jejich životní situace.

4.5 Shrnutí

V současné době ani jedna z vybraných knihoven nenabízí speciální knihovnické služby pro bezdomovce. Obě knihovny ale zastávají stanovisko rovného přístupu ke všem svým uživatelům ve smyslu knihovního zákona a obě knihovny jsou si vědomy své zákonné povinnosti v poskytování veřejných služeb bez rozdílu.

Zároveň je nutné poznamenat, že v běžné praxi knihoven je velice těžké identifikovat kdo je bezdomovcem. Jediný způsob, jakým to lze zjistit, je buď se uživatele přímo zeptat, což je v mnoha ohledech neetické řešení, nebo pouze odhadovat na základě zjevných indicií jako jsou zanedbaný vzhled, absence dokladů, podezřelé chování (zamykání na toaletě, velké množství tašek a zavazadel, spaní v prostorách knihovny). Jak je uvedeno v teoretické části práce, sčítání a definování bezdomovců je nikdy nekončící proces, který má mnoho podob, a v některých případech je možné zaměnit zanedbaného občana za bezdomovce a naopak udržovaný bezdomovec splyne s davem ostatních uživatelů knihovny. Pokud tedy v praktické části mluvíme o bezdomovcích, téměř vždy se jedná o zjevné bezdomovectví, tedy člověka, kterého lze identifikovat na základě zjevných indicií. Ke stejnému konsenzu jsme při rozhovorech dospěli i s pracovníky knihovny.

Zkušenosti s praxí s bezdomovci z obou knihoven se propojují v potvrzení **Hypotézy 1**. Knihovna slouží v první řadě jako útočiště a pro bezdomovce je synonymem veřejného prostoru, který je otevřený velkou část dne, skýtá úkryt před nepřízní venkovního počasí, umožňuje volný přístup k internetu a sociálnímu zařízení. V případě že knihovna nabízí i skrytý kout k posezení jako v městské knihovně v Praze, může se stát místem vhodným ke krátkému odpočinku. Zkušenosti z obou knihoven jsou si nápadně podobné. Liší

se de facto velikostí měst. Hlavní město Praha koncentruje vysoký počet bezdomovců⁶² a lze odhadovat, že velký počet bezdomovců, kteří dle hlášeného pobytu územně patří do jiného kraje, žije na území hlavního města Prahy. Jistou roli může hrát i přímé sousedství měst Kladno a Praha, která jsou od sebe vzdálena cca 25km. Stahování se do okolí velkých měst je jedním ze znaků bezdomovectví a lze usuzovat, že v hlavním městě bude centralizovaný nejvyšší počet bezdomovců v rámci celé ČR.

Hypotézu 2 se nepodařilo potvrdit, ale na druhou stranu ani vyvrátit. Na základě získaných dat z rozhovorů s pracovníky služeb ve vytipovaných knihovnách lze konstatovat, že skrytého bezdomovce, který na první pohled nevykazuje znaky bezdomovectví, nelze odlišit od běžného uživatele. Zjevné bezdomovci využívající služeb knihovny mají téměř výhradní zájem o využití přístupu k internetu. Výsledkem druhé hypotézy tedy může být zjištění, že bezdomovci aktivně využívají možnosti veřejného internetu. Bohužel nejsou známy bližší údaje o webových stránkách, které bezdomovci navštěvují. Můžeme se pouze dohadovat, zdali internet bezdomovcům slouží především jako nástroj sociálního propojení s rodinou a přáteli, zdroj informací nebo zdroj zábavy.

Po získání rozhovorů s pracovníky vybraných knihoven jsem měla příležitost absolvovat ještě dva krátké rozhovory. První byl s bezdomovcem prodávajícím časopis Nový Prostor před budovou ústřední knihovny MKP. Dotazovala jsem se ho na zkušenost s knihovnou, zdali využívá některé knihovnické služby a je pravidelným čtenářem. Dostalo se mi upřímné odpovědi. Nečte, raději sportuje, ale občas zajde do vnitřních prostor knihovny na kávu. Před knihovnou je jen z toho důvodu, že se jedná o výhodnější lokaci prodeje Nového Prostoru se vstřícnějšími zákazníky. I to je způsob, jakým člověk může využít služeb knihovny.

Druhý krátký rozhovor proběhl s pracovnící Armády spásy v Praze. Ujistila mne, že pracuje s mnoha klienty⁶³, kterým pomáhá řešit jejich těžkou životní situaci a mimo jiné je seznamuje s používáním internetu a doporučuje jim navštěvování městské knihovny v Praze jako prostoru, kde mohou využít připojení k internetu zdarma a dále zvyšovat svoji kvalifikaci a zlepšovat úroveň svého života. Zpětnou vazbou od svých klientů je informována, že služeb knihovny pravidelně využívají. Zároveň se jedná o klienty, kteří se snaží řešit svoji životní situaci, zachovávají si integritu osobnosti a nezapomínají na hygienické návyky. Shodly jsme

⁶² Dle posledního sčítání lidu, domů a bytů z roku 2011 se jedná minimálně o 1.254 osob. Informace převzata z: <https://www.czso.cz>.

⁶³ Pracovníci Armády spásy mluví o bezdomovcích, kteří vyhledávají jejich pomoc, jako o klientech.

se, že v takových případech již bezdomovce nelze jednoznačně identifikovat, což je dle mého názoru perfektní výsledek snahy o zapojení lidí bez domova zpět do života a dění společnosti. Nelze než upřímně doufat, že všem takovým klientům – ideálně i za přispění knihovny – se podaří dospět k úspěšnému řešení jejich životní situace.

5 ZÁVĚR

Knihovnické služby zacílené na bezdomovce zatím nejsou službou, která by byla automatickou součástí veřejných knihoven. Vývoj událostí především v Praze však naznačuje, že se jedná o téma, kterému je třeba věnovat pozornost.

Během zpracování dat jsem opakovaně zvažovala, zdali existuje cesta, která by dokázala funkčně a účelně propojit knihovnické služby a bezdomovectví. Stále se vracím k jediné myšlence, že nástroj k budování kvalitních mezilidských vztahů je komunikace. Částečným řešením ne zcela žádané situace se zjevnými bezdomovci ve vybraných knihovnách by mohla být komunikace, zjištění potřeb a důvodů, proč právě knihovna je místem, které si vybrali jako útočiště. Zdali preferují lidé bez domova pouze dostupnost veřejného prostoru (podobně jako na nádražích, v nákupních centrech a nemocnicích), nebo je možné uvažovat i o možnosti, že bezdomovci využívají knihovnu jako anonymní prostor, který jim pomáhá zachovat si integritu vlastní osobnosti.

Možným řešením jak pomoci bezdomovcům, kteří vyhledávají knihovny, by mohlo být proškolení zaměstnanců na úrovni znalosti dostupných organizací v okolí knihovny, které se zaměřují na pomoc lidem v nouzi. Jedná se o zařízení, která jsou profesionálně vybavena pro pomoc bezdomovcům a mohou jim poskytnout odborné poradenské služby a zázemí, které knihovna ze své podstaty funkce nemá.

Role knihovníka 21. století je mnohem víc, než jen „ten, který půjčuje knížky“. Tato role v sobě spojuje informačního specialistu, poradce, navigátora, psychologa i analytika.

Nelze se vyhnout ani realitě, ve které vždy bude existovat skupina lidí, která je natolik dezorientovaná, psychicky nemocná, handicapovaná nebo nepřizpůsobivá, že pravděpodobně ani nejlepší komunikační dovednosti pracovníka knihovny nedokážou zabránit konfliktním situacím. V takovém případě k sobě navzájem budme shovívaví a mějme pochopení. Bezdomovectví je situace, ve které se může ocitnout každý z nás.

6 SEZNAM LITERATURY A ZDROJŮ

BALÁŠ, Ondřej. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010. ISBN 9788025490150.

CERNIŇÁKOVÁ, Eva. Služby veřejných knihoven uživatelům se speciálními potřebami. *Knihovna: knihovnická revue*. 2011, **22**(1), 23-33. ISSN 1801-3252.

DILHOFOVÁ, Adéla, Monika KRATOCHVÍLOVÁ a Jan LIDMILA. *Příručka pro knihovníky veřejných knihoven*. Brno: Moravská zemská knihovna v Brně, 2013. ISBN 9788070511992.

HODGETTS, Darrin, Otilie STOLTE, Kerry CHAMBERLAIN, Alan RADLEY, Linda NIKORA, Eci NABALARUA a Shiloh GROOT. A trip to the library: homelessness and social inclusion. *Social*. 2008, **9**(8), 933-953. DOI: 10.1080/14649360802441432. ISSN 146 - 9365. Dostupné z: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14649360802441432>

HOLT, Leslie Edmonds. a Glen E. HOLT. *Public library services for the poor: doing all we can*. Chicago: American Library Association, 2010. ISBN 9780838910504.

HORÁKOVÁ, Milada. *Současné podoby bezdomovství v České republice: pilotní sonda: výzkumná zpráva*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 1997. ISBN 9788023809480.

HRADECKÝ, Ilja a Vlastimila HRADECKÁ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996, 107 s. ISBN 8090229204.

HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. ISBN 978-808-6451-138.

JELÍNKOVÁ, Šárka. *Bezdomovectví v regionu Kladno* [online]. 2015 [cit. 2017-07-11]. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta. Vedoucí práce Beáta Krahulcová.

KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN, ed. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA. 2., zcela přeprac. vyd.* Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012. ISBN 9788070506127.

KRUSZEWSKI, Tomasz a Barbora KONESZOVÁ. TÉMA: Biblioterapie - léčba četbou. *Čtenář* [online]. Kladno: Středočeská vědecká knihovna v Kladně, 2008, **60**(0708/2008) [cit. 2017-04-08]. Dostupné z: <http://ctenar.svkkk.cz/clanky/rocnik-2008/0708-2008/tema-biblioterapie-lecba-cetbou-43-196.htm>

PAVELKOVÁ, Jaroslava. *Problematika lidí v nouzi*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2007. ISBN 9788072903382.

PAVLÍK, Jakub. Takyčtenáři. *Čtenář*. Praha: Academia, 1999, **51**(4), 124-125. ISSN 0011-2321.

ŘEŠETKA, Miroslav. *Anglicko-český, česko-anglický slovník: [praktický. 2. dopl. vyd.* Olomouc: Fin, 1998. Slovníky (Fin). ISBN 80-860-0239-X.

SAK, Petr a Jiří MAREŠ. *Člověk a vzdělání v informační společnosti*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-807-3672-300.

ŠTURMOVÁ, Lucie. *Krajské knihovny a dotazy dle zákona o svobodném přístupu k informacím* [online]. 2010 [cit. 2017-07-18]. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Miroslav Jurman.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008, 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4.

WONG, Yi Ling. Homelessness in Public Libraries. *Journal of Access Services* [online]. 2009, **6**(3), 396-410 [cit. 2017-07-11]. DOI: 10.1080/15367960902908599. ISSN 15367967. Dostupné z: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15367960902908599>

ZOUFALÁ, Kateřina. Fenomén bezdomovectví a knihovny = The phenomenon 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, 2013, s. 140-147. ISBN 978-80-86249-68-1. ISSN 1805-6962.

Výsledky sčítání bezdomovců. *Český statistický úřad* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2012 [cit. 2017-07-11]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu

Listina základních práv a svobod. *Poslanecká sněmovna parlamentu České republiky* [online]. 1992 [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

Knihovní řád městské knihovny v Praze [online]. In: . Praha: Městská knihovna v Praze, 2013 [cit. 2017-07-16]. Dostupné z: <https://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovni-rad/?knihovna=>

Zákon ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb: *Knihovní zákon. Informace pro knihovníky* [online]. [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provadeci-prepisy/Zakon257.htm

Sbírka zákonů: Zákon o svobodném přístupu k informacím. *Nakladatelství Sagit, a.s.* [online]. [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: <http://www.sagit.cz/info/sb99106>

Knihovna 21. století - K21. *Informace pro knihovny* [online]. [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: <http://ipk.nkp.cz/programy-podpory/knihovna-21.-stoleti-k21>

VKIS z pohledu veřejných knihoven. In: *Slideplayer* [online]. Brno: 2014 [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: slideplayer.cz/slide/5649305/

Webové stránky

BiblioHelp [online]. Brno: KISK FF MUNI v Brně, ©2009 [cit. 2017-04-08]. Dostupné z: <http://www.bibliohelp.cz/>

Městská knihovna Kladno [online]. Kladno [cit. 2017-07-11]. Dostupné z: <http://www.mkkl.cz/>

Městská knihovna v Praze [online]. Praha [cit. 2017-07-11]. Dostupné z: <https://www.mlp.cz/cz/>

Nový Prostor [online]. Praha [cit. 2017-07-16]. Dostupné z: <http://novyprostor.cz/>

Sdružení azylových domů v ČR, z.s. [online]. Ostrava [cit. 2017-07-11]. Dostupné z: <http://www.azylovedomy.cz/>

Armáda spásy [online]. Praha, 2016 [cit. 2017-07-16]. Dostupné z: <http://armadaspasy.cz/>

7 SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ

7.1 Seznam obrázků

Obrázek 1: Domény bezdomovectví a vyloučení z bydlení	12
Obrázek 2: Sedm teoretických domén bezdomovectví.....	13

7.2 Seznam tabulek

Tabulka 1: Přidělené dotace	32
Tabulka 2: Zamítnuté dotace.....	33