Role knihoven jako kontaktního místa e-Governmentu

Dnešní rychle se měnící svět a posun funkčnosti jednotlivých institucí se nevyhýbá ani veřejným knihovnám. Jejich služby, původně orientované převážně vzdělávání, zprostředkování kulturních hodnot a využití volného času se postupně rozšiřují. Smysl knihovny jako zdroje informací však stále zůstává zachován. Jejich velkého potenciálu by chtělo využít i Ministerstvo informatiky ČR. Snahou je využít infrastrukturu veřejných knihoven, jejich vybavení a především kvalifikovaného personálu jako kontaktního místa e-governmentu s cílem co nejvíce přiblížit služby veřejného sektoru občanům. Pracovníci knihoven vzhledem ke své kvalifikaci a profesnímu zaměření mohou odborně zprostředkovávat elektronické služby státní správy a samosprávy občanům, příp. podnikatelských subjektům a zároveň jsou schopni být spolutvůrcem metainforačního systému jednotlivých zdrojů v rámci státní správy a samosprávy.

Česká republika se spolu s dalšími kandidátskými zeměmi v květnu 2000 smluvně zavázala v rámci společné iniciativy přistoupit k Akčnímu plánu eEurope+, který sleduje mj. následující ukazatele:

- procento základních služeb veřejného sektoru dostupných on-line;
- využívání on-line služeb veřejného sektoru veřejností;
- počet míst s veřejným přístupem k internetu na 1000 obyvatel;
- procento obyvatel pravidelně používající internet.

Na základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, Ministerstvo informatiky ČR připravuje portál veřejné správy. Jeho cílem bude vytvoření virtuálního úřadu na bázi elektronické veřejné správy, tzv. **e-governmentu**, který zajistí fyzickým i právnickým osobám dálkový přístup ke kompletním informacím a službám jednotlivých institucí veřejné správy.

Funkční **komunikační infrastruktura veřejné správy** (KIVS) je jednou z klíčových podmínek pro zajištění budoucího fungování celé struktury veřejné moci. Umožní komunikovat mezi jednotlivými subjekty veřejné správy resp. místy výkonu veřejné moci, zprostředkovat elektronické služby veřejné správy a zajišťovat interakci se soustavou informačních systémů veřejné správy včetně příslušných datových zdrojů. V rámci zajištění KIVS jsou komplexně řešeny technické, síťové, aplikační, bezpečnostní a organizační problémy související s hlasovou i datovou komunikací všech orgánů veřejné moci, ale i dalších subjektů mimo ni. Jedná se zejména o veřejnou správu (státní správa a samospráva) a jí zřizované organizace a také občany a podnikatelské i další subjekty. Takto kompletně řešená komunikační infrastruktura veřejné správy umožní všem připojeným subjektům snadnější, rychlejší a bezpečnější komunikaci a v případě orgánů veřejné moci i vytvoření finančních úspor plynoucích z množstevních slev a z postavení celé takto koncipované KIVS vůči poskytovatelům služeb a dodavatelům technologií.

V některých obcích byla na zkoušku zřízena **kontaktní místa** bez obsluhy (takzvané „internetové kiosky"). Jde o poměrně nákladnou záležitost a další nevýhodou je i chybějící kvalifikovaný personál. Zdá se být vhodnější vybavit počítači podatelnu či jiné prostory úřadu, jejichž pracovníci by mohli poskytovat služby občanům. Kontaktní místo by mohlo být hlavním místem, na něž se občan při kontaktování veřejné správy obrací; poskytuje přístup k veřejné správě prostřednictvím internetu a e-služeb. Pracovníci by občanům radili při práci s počítačem jako takovým a zároveň by byli schopni poskytovat důležité informace.

Pracovníci kontaktních míst by dále měli dostat pověření k jednoduchým administrativním úkonům a nikoliv pouze pomáhat a radit občanům, jak postupovat při vyřizování svých záležitostí. Efektivnost celého procesu se zvýší zejména půjde-li o věc, kvůli níž je třeba jednat s více odbory, a pracovníci kontaktního místa by měli mít možnost provádět některé úkony z pověření všech těchto odborů. Díky kontaktnímu místu, jakémusi „úřadu pro občany", tak bude možno realizovat myšlenku „vše při jednom", a občanům bude

zprostředkován kontakt s celým místním úřadem a později i s celou státní správou prostřednictvím organizačních a digitálních sítí.

Ke stejnému účelu by mohly sloužit i **knihovny**. Dle vymezení IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) knihovna představuje souhrn materiálů, obsahujících informace, myšlenky a výsledky představivosti, které jsou uspořádány dle potřeb uživatelů a dále zahrnuje kvalifikovaný personál, který zdroje obsluhuje a umožňuje jejich dostupnost. Skutečností ale je, že obecní knihovny se často potýkají s nedostatkem financí. Pokud by však knihovna přebrala i jiné funkce a stala se kontaktními místem, vznikl by důvod pro navýšení finančních prostředků na její provoz.

Knihovny jako místo s veřejným internetem

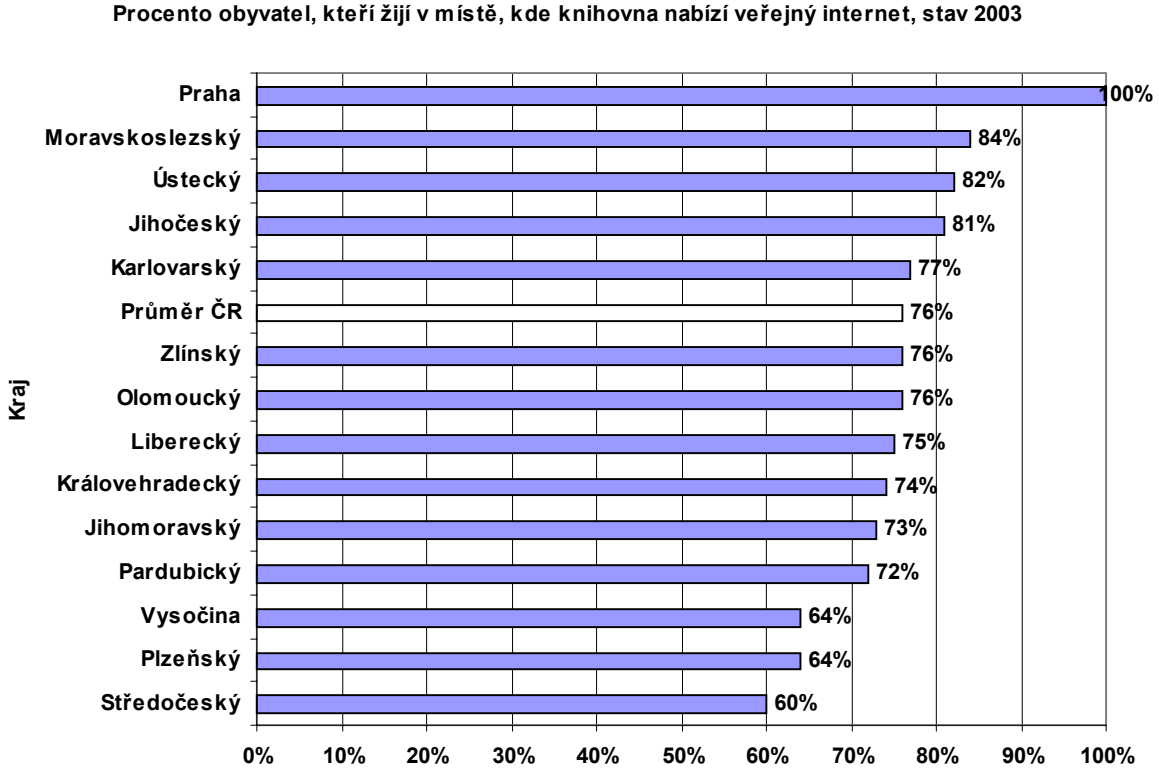
Veřejné knihovny[1] tvoří v současností nejrozsáhlejší síť veřejně přístupných institucí, která nabízí přístup k internetu a lze předpokládat, že se tato síť bude v nejbližších letech dále dynamicky rozvíjet. Rozsáhlý průnik internetu do činnosti veřejných knihoven není jenom výrazem všeobecného trendu, ale také výsledkem vládního programu „**Veřejné informační služby knihoven**" (VISK). Velmi pozitivní vliv má i příslušné ustanovení v knihovním zákonu[2], které předpokládá, že všechny knihovny poskytující veřejné knihovnické a informační služby budou do konce roku 2006 schopny poskytovat služby prostřednictvím internetu.

Podle dostupných údajů bude v České republice v průběhu roku 2003 napojeno na internet přibližně 1700 knihoven, což umožňuje, že v průměru 76% obyvatel žije v místě, kde knihovna nabízí veřejný internet. Rozmístění knihoven s veřejným internetem není zatím zcela rovnoměrné a je především závislé na vlastní iniciativě knihoven nebo jejich provozovatelů, zda využijí různé pobídkové formy, ať už v rámci programu VISK nebo z jiných podpůrných zdrojů.

Na základě dokumentu 2. etapy **Státní informační politiky ve zdělávání**, který MŠMT připravuje pro vládu, by do koce roku 2006 měly být všechny veřejné knihovny vybaveny informačními a komunikačními technologiemi (ICT) - stolní počítače a připojení k internetu. Také pomocí vhodných technickoorganizačních opatření by se měla zvýšit dostupnost ICT infrastruktury v knihovnách, především v odpoledních a večerních hodinách a o víkendu. Potenciální příjmy z takto využité infrastruktury se budou účelově vázat na další rozvoj informační a komunikační infrastruktury knihovny. Dále se předpokládá, že by se v malých obcích vzorovými projekty mohlo podpořit účelné zpřístupnění, využití a sdílení ICT infrastruktury mezi obecními úřady, školami a knihovnami.

Výzkumy ukazují, že více než polovina populace České republiky projevuje deklarovaný zájem (z toho 39% určitě) o možnost využívat internet ve veřejných knihovnách. Podle věku dále platí, že čím jsou občané mladší, tím častěji je jejich zájem o veřejný internet v knihovnách. O internet na těchto místech však projevuje (oproti jiným místům) nejen mladší a střední generace, ale i senioři. (zdroj: DEMA)

[1] Pod pojmem veřejné knihovny se rozumí knihovny zřizované obcí nebo krajem.
[2] Knihovní zákon č. 257/2001 Sb., § 24, odst. 2.



Zdroj: Národní knihovna ČR

Knihovny jsou tedy **vhodné** jako jedno z možných kontaktních míst veřejné správy, protože jsou:

- institucí, která působí téměř ve všech obcích;
- bezpečným místem společenského styku, kde je každý vítán. Knihovny poskytují své služby všem občanům bez ohledu na věk, pohlaví, vyznání, úroveň vzdělání, barvu pleti, národnost či státní příslušnost;
- vstřícným, užitečným a loajálním místem, kde se lidé setkávají za rovných podmínek;
- místem civilním a „neúředníckým";
- veřejnou a objektivní institucí nevyžadující žádné akreditace;
- bránou k vědění a celoživotnímu vzdělávání;
- místem k objevování a podpory různorodosti;
- místem k setkávání jednotlivců a vytváření zájmových společenství.

Knihovny slouží nejširší veřejnosti, ale jsou typické také tím, že se ve své činnosti soustřeďují na služby pro znevýhodněné sociální skupiny, jakými jsou například:

- nezaměstnaní a obtížně umístitelní uchazeči na trhu práce;
- obyvatelé sociálně ohrožených regionů;
- občané s příjmy na hladině sociálního minima;
- senioři, ženy v domácnosti, národnostní menšiny, zdravotně postižení a jiné znevýhodněné skupiny.

Jsme si vědomi, že největší význam pro zpřístupňování informací z oblasti veřejné správy by měly sehrát knihovny v menších městech a obcích. Ve větších městech je více příležitostí a možností a knihovny zde nemají a nebudou mít podstatný význam. Naopak

větší knihovny (krajské knihovny a knihovny pověřené poskytováním regionálních služeb menším knihovnám) by měly podpořit knihovny v menších městech a obcích při jejich transformaci.

Účast knihoven na **Národním programu počítačové gramotnosti** se zatím omezuje na několik knihoven ve větších městech (přibližně na úrovni bývalých okresů), protože zpravidla nemají k dispozici větší počítačové učebny. Přesto by měly sehrát významnou úlohu ve zvyšování počítačové gramotnosti v malých městech a obcích neboť se ve většině případů orientují na individuální přístup k jednotlivým uživatelům.

Co je potřeba udělat, aby knihovny mohly působit jako kontaktní místo veřejné správy, respektive informační centrum obce:

1. Kvalitní připojení k internetu – Ministerstvo informatiky počítá, že ve druhé polovině letošního roku zdarma připojí prvních 368 knihoven (dle doporučení Ministerstva kultury) prostřednictvím univerzální přípojky k jednotné komunikační infrastruktuře veřejné správy. Zajistí jim tak připojení k internetu s minimální úrovní kvality pevné linky 64 Kb/s. Důležitým přínosem vstupu knihoven do komunikační infrastruktury veřejné správy bude jednak vyšší standard připojení (přechod na pevné linky) a především to, že budoucí náklady na datovou komunikaci budou hrazeny ze státního rozpočtu a nepůjdou k tíži jednotlivých knihoven a jejich provozovatelů.
2. Podpora vybavování knihoven ICT – pokračování programu Ministerstva kultury „Veřejné informační služby knihoven" a pomoc při vybavování knihoven moderními informačními a komunikačními technologiemi.
1. Větší iniciativa knihoven a jejich provozovatelů při využití knihovny jako informačního centra obce.
2. Zvyšování kvalifikace pracovníků knihoven:
    a. Počítačová gramotnost a
    b. Znalosti a dovednosti pro využívání informačních systémů veřejné správy.
3. Participace knihoven na „Národním programu počítačové gramotnost" + individuální školení uživatelů pro práci s ICT a systémy veřejné správy.
4. Zpřístupnění informací z oblasti veřejné správy na webech knihoven – portál VS
    a. nabídka portálu na webech knihoven;
    b. zpřístupňování informací ve smyslu zákona 106/2000 o svobodném přístupu k informacím;
    c. garance za informace na Portálu: Česká národní bibliografie (přehled vydavatelské produkce ČR), systémy ISBN a ISSS (registrace vydavatelské produkce + evidence vydavatelů), evidence knihoven dle z. 257/2001.
5. Pomoc při tvorbě metodiky i vlastních metadat pro dokumenty veřejné správy. Koncem roku bude definována konkrétnější podoba vztahu s tím, že Ministerstvo informatiky ČR předpokládá aktivní dialog s knihovnami při přípravě budoucích projektů.
6. V rámci analýzy veřejných informačních služeb, kterou v současné době provádí Ministerstvo vnitra ČR, je nezbytné definovat postavení a roli knihoven.

Veřejné knihovny by měly **rozvíjet své stávající postavení** tak, aby:

- nabízely přístup k veřejnému internetu, zejména těm, kteří nemají potřebné vybavení doma, ve škole nebo zaměstnání;
- působily jako kontaktní místa elektronické formy veřejné správy;
- poskytly občanům kvalifikovanou asistenci při využívání internetu, informačních zdrojů a při práci s počítačem;

- poskytovaly přístup k informacím místní samosprávy a státní správy, projektům a plánům;
- podporovaly účast občanů na nových formách vlády prostřednictvím ukázkových programů, interaktivních počítačových služeb a diskusí/debat;
- připravily občany na možnost rozhodování o věcech veřejných prostřednictvím konzultací, zajištění kvalitních informací a přijetí nových technologií.

Při návrzích projektů a aktivit je potřeba si dát pozor, abychom si nekladli nereálné cíle, které by nebylo možné kapacitně ani koordinačně zvládnout. Zároveň je nutné říci, že dosavadní vzájemná spolupráce je na velmi dobré úrovni a společně chceme využít potenciálu, který knihovny v sobě skrývají. Obě strany si totiž dobře uvědomujeme, že informační společnost není založená na schopnosti sedět před počítačem, ale je nutné umět s informacemi i pracovat.