

Knihovnické a informační služby

Mgr. Jana Nejezchlebová



Svoboda informací - legislativa

- Listina základních práv a svobod
- Úmluva o právech dítěte
- Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj
- Manifest IFLA o přístupu k Internetu
- Projekty MKČR a MŠMT

Rozvoj knihovnictví

- Knihovní zákon č.257/2001 Sb.
- Manifest UNESCO o veřejných knihovnách
- Zpráva o Zelené knize o úloze knihoven v moderním světě
- *Koncepce rozvoje knihoven v ČR na léta 2004-2010*
Usnesení vlády ČR č. 679 (7.7.2004)

Koncepce rozvoje knihoven v ČR 2004-2010

- 1. Úloha knihoven v informační společnosti
- 2. Východiska Koncepce
- 3. Hlavní cíl rozvoje knihoven
- 4. Dílčí cíle Koncepce rozvoje knihovnických a informačních služeb

Dílčí cíle Koncepce rozvoje služeb knihoven

- Formování národního knihovního systému
- Rovný přístup k veřejným knih.a inf.službám
- Tvorba a zpracování knih.fondů a inf.zdrojů
- Ochrana a zpřístupnění kulturního dědictví
- Vzdělávání pracovníků knihoven

Koncepce 2004 - 2010

- Charakteristický rys současného vývoje - rostoucí podíl el.komunikace a zvyšující se objem digitálních dokumentů vedle neklesajícího objemu klasické tištěné produkce
- Rozvoj informačních a komunikačních technologií mění tradiční postupy a služby ...
- Nízká úroveň informační gramotnosti starší populace ...

Směrnice pro rozvoj služeb - IFLA

- Nejde o soubor pravidel vybudování ideálních knihovnických služeb, ale o příručku, která má napomáhat rozvoji služeb, jež by optimálně uspokojovaly potřeby veřejnosti. Směrnice navrhuje, co by mělo být možné, ale místní podmínky určují, co je proveditelné v organizaci i ve službách ...

Směrnice IFLA

- Veřejná knihovna je organizace, zřízená, podporovaná a dotovaná společností, a to buď prostřednictvím místní, regionální či národní správy nebo jinou formou společenské organizace. Zajišťuje přístup k vědě, informacím a uměleckým dílům prostřednictvím různých zdrojů a služeb. Je přístupná všem členům společnosti ...

Směrnice IFLA

- Základním cílem veřejné knihovny je zajišťovat zdroje a služby různého druhu k uspokojování jednotlivců a skupin - týkají se vzdělávání, informací, osobního rozvoje, rekreace a volného času...
- Významná úloha v rozvoji a udržování demokratické společnosti ...

Standard VKIS

- Stanovení přesných podmínek, kvalitativních i kvantitativních parametrů a určení jejich dostupnosti
- Nedostatečně specifikované i VKIS - KZ stanovuje podmínky poskytování, nikoli podmínky dostupnosti služeb pro občany
- Služby povinné a fakultativní

Metodický pokyn (VKIS)

- Stanovuje základní kvantitativní a kvalitativní podmínky pro poskytování VKIS pro knihovny zřizované/provozované obcemi. Všechna ustanovení mají povahu doporučení (!), pokud nejsou totožná s ustanoveními KZ/vyhlášky

Metodický pokyn (VKIS)

- Cíle a působnost standardu:
 - 1) zlepšení dostupnosti a kvality VKIS
 - 2) umožnit srovnání a kontrolu a systematicky uplatňovat formy podpory rozvoje VKIS
 - 3) je nástrojem motivace a jeho indikátory jsou využívány při poskytování dotací provozovatelům knihoven ze státního rozpočtu

Cíl a působnost standardu VKIS

4) působnost standardu je vymezena na VKIS poskytované knihovnami zřizovanými/provozovanými obcemi a dále krajskými knihovnami. Tyto knihovny tvoří základní infrastrukturu, která obyvatelům zajišťuje dostupnost VKIS.

Předmět standardu VKIS

- 1) Vymezuje kritéria (indikátory), za kterých jsou v knihovnách poskytovány VKIS obyvatelům:
 - a) provozní doba knihovny
 - b) doplňování KF
 - c) výdaj na doplňování KF
 - d) počet veřejně přístupných stanic připojených k Internetu

Předmět standardu VKIS

- e) studijní pracovní čtenářská místa a prostory pro uživatele knihovny
 - f) obecné principy dostupnosti.
- 2) Hodnoty stanovené standardem jsou definovány jako optimální. Jejich dosažení garantuje dobré podmínky pro poskytování VKIS obyvatelům.

„Dobrá“ knihovna

Standard uvádí u jednotlivých kritérií jako indikativní údaj i hodnoty, které odpovídají hodnotám celostátního průměru (analýza rezortní statistiky z roku 2003).

- 3) Indikátory podmínek jsou diferencovány – různé velikostní kategorie měst a obcí – **základní kritérium počet obyvatel v obci**

Předmět standardu VKIS

- 4) Stanovené rozmezí indikátorů v jednotlivých kategoriích se přiměřeně použije s vazbou na počet obyvatel obce a místní podmínky.

Provozní doba knihovny

- 1) optimální přístup obyvatelů – možnost maximálně využít i mimo pracovní dobu – podle situace v místě stanovit proporce provozní doby v dopol. i odpol. hodinách, v sobotu a v neděli !!!
- 2) **Indikátor:** počet provozních hodin pro veřejnost týdně
(pracovní doba o 1/3 větší !)

Doplňování KF a inf. zdrojů

- 1) množství a kvalita úměrné potřebám a zájmům uživatelů
- 2) KF vyžaduje soustavnou obměnu, aktuálnost
- 3) **Indikátor:** částka v Kč/1 obyvatele obce vydaná za nákup za 1 kalendářní rok (22)
- 4) **Indikátor:** počet KJ doplněných do KF za 1 kalendářní rok (ne výměnné fondy !!!)

Studijní místa a prostory

- 1) studovny a čítárny (možnost pracovat individuálně nebo ve skupině)
- 2) **Indikátor:** počet studijních míst
- 3) zvukové, multimedialní dokumenty – obec nad 10 000 obyvatel

Počet veřejně přístupných stanic

- 1) **Indikátor:** počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu
- 2) pokud je v obci veřejně přístupné místo mimo knihovnu – omezit pro potřeby uživatelů knihovnických služeb

Obecné principy dostupnosti

- 1) dostupnost služeb menšinám
- 2) docházková vzdálenost pro okruh přímé působnosti nemá přesáhnout 15 min. pěší chůze nebo VHD (pobočka, donáška, pojízdná, Typizační směrnice MK ČR 1986)
- 3) Manifest UNESCO o veřejných knihovnách 1994, Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj.

Vyhodnocování standardu VKIS

Provádí:

- na místní úrovni provozovatel knihovny
- na krajské krajská knihovna (s pověřenými knihovnami) – výkon regionálních funkcí
- na celostátní NK ČR – 1x /2roky výsledky na Internetu
- **Vyhodnocování vychází ze statistického šetření**
- **Každých 5 let indikátory porovnány se skutečností**

Rovný přístup všem

V demokracii :

- politická rovnost
- rovnost před zákonem
- rovnost příležitosti

rovný přístup ano, ale ne za každou cenu

- Co vše znamená bezbariérová knihovna?

Knihovna-veřejná služba a místo pro všechny

- Prostor, který sjednocuje - otevřenost
- Pohostinnost-přijetí do života knihovny
- Přijmout všechny a každého
 - ti, kteří potřebují „rychlou pomoc“
 - četba (masová kultura)
 - knihovna jako pracovní nástroj

(Anne-Marie Bertrand)

Úloha veřejné knihovny

- Cíl veřejné knihovny - zdroje a služby
- Informace (informačně bohatí, informačně chudí)
- Vzdělávání (formální, neformální)
- Osobní rozvoj
- Potřeby všech skupin společnosti
- Sociální úloha veřejné knihovny

Úloha veřejné knihovny

- Svoboda informací - přístup pro všechny
- Místní potřeby
- Kulturní kořeny veřejné knihovny
- Knihovna beze zdí
- Akceptování změn ve společnosti
- *Priority*

Význam a pojetí informačních služeb

- Cílevědomé a organizované zpřístupnění pramenů a informací uživatelům, *aktivní a efektivní* uspokojování jejich informačních a kulturních potřeb adekvátními systémy, procesy, metodami a prostředky
- Jsou *výstupem* jakéhokoli informačního systému
- *Systémové pojetí* informačních služeb

Systemové pojetí služeb

- Informační služby je nutné chápat v kontextu ostatních činností informačních institucí
- Vymezuje služby jako systém, který má své specifické prvky a vlastnosti, které tvoří funkční a komplexní celek

Funkce a úkoly informačních služeb

- Zpřístupňovat prameny a informace
- Zajišťovat kvalitu, optimálnost, aktualizaci, adresnost, diferencovanost obsahu, forem a prostředků služeb
- Pohotově tyto fondy, informace i služby propagovat
- Koordinovat a propojovat služby různých systémů

Efektivnost služeb

- *Z hlediska vlastních služeb*
- *Z hlediska společenského dopadu*
- *Uživatelské hledisko = míra uspokojování uživatelských potřeb*
- Kvalitativní kritéria: úplnost, přesnost, komplexnost informací
- Přínos pro uživatele
- Časová kritéria
- Cenová kritéria

Uživatelé služeb

- Motivace pro získávání informací
- Analýzy potřeb a zájmů
- Diferenciace služeb
- Kategorizace uživatelů
- Profil uživatele (rešeršní profil)

Informační potřeby druhy, dynamika

- *Osobní informační potřeby = informace všedního dne:*
 - domácnost a rodina
 - zaměstnání
 - volný čas
 - životní krize
- *Profesní informační potřeby:*
 - řešitelský proces
 - dynamičnost
- *kvalita i kvantita je variabilní u každého jednotlivce*

Informační potřeby

- Člověk a jeho existenční prostředí
- Příjemce zprávy - informační zdroj - informace
= průběh sdělování informace
- *Uživatel potřebuje získat přístup k informacím a dokumentům z různých důvodů: studijních, profesních, zájmových*

Informační požadavek

- *Přesná formulace informačního požadavku:* jaké informace, tematika, typy dokumentů, způsob zpracování výstupů, jazykové vymezení, způsob dodání - *stručnost!*
- *Uživatel ovlivňován:* náročností řešeného úkolu, informační úrovní (gramotnost)

Překážky toku informací

- *Informační šumy*
 - pragmatický
 - sémantický
 - technický
 - gnozeologický
 - selekční
- *Informační bariéry*
 - prostorové
 - časové
 - jazykové
 - vědomostní
 - komunikační
 - ekonomické

Zjišťování informačních potřeb

- Průzkum informačních potřeb
- Metody zjišťování informačních potřeb - dotazník, anketa, rozhovor, pozorování, experiment, studium dokumentů
- *Zpětná vazba*

Humanizace knihovnicko-informačních služeb

- Přítomnost lidského faktoru
- Umožnění kontaktu mezi uživateli
- Přístup ke službám pro všechny
- Komunikace s počítači ve srozumitelném informačním jazyku
- Individuální přístup

Úspěch v informačních službách

- Strategické myšlení a plánování
- Definovat cíl
- Formulovat čeho chceme dosáhnout
- Zvážit různé možnosti postupu dosažení cíle
- Vybrat nejadekvátnější metody, prostředky, podmínky

Příprava plánovacího procesu

- Formulace poslání knihovny a její vize
- Analýza vnějších podmínek a vlivů
- Analýza vnitřní situace knihovny
- Formulace strategických oblastí činnosti
- Plán konkrétních úkolů
- Realizace plánu
- *Každoroční aktualizace plánu*

Příklady hlavních cílů v oblasti služeb knihovny

- Zvýšit informační gramotnost
- Zlepšit přístup k informačním zdrojům
- Usnadnit využívání knihovny uživatelům
- Zvýšit počet volně přístupných el.zdrojů
- *Zajistit možnosti průběžného doškolování pracovníků ve službách*

Typy knihovnicko-informačních služeb

- *Podle informace jakou získáme:*

- dokumentové
- dokumentografické
- faktografické

- *Podle uživatelského hlediska:*

- základní
- nadstavbové
- vyšší
- doplňkové

Druhy knihovnicko-informačních služeb

- 1. Výpůjční služby
- 2. Bibliograficko-informační služby
- 3. Expertní, prognostické a studijně-informační služby
- 4. Doplnkové služby

1. Výpůjční služby

- Absenční v rámci jedné instituce
- Prezenční - studovny, čítárny
- Cirkulační
- Meziknihovní výpůjční služby (MVS, MMVS)
- *On-line služby*

Proces výpůjční služby

- Příjem požadavku
- Vyhledání dokumentu
- Záznam o výpůjčce
- Zrušení výpůjčky při vrácení dokumentu
- Urgence (doba prodlení)
- Rezervace dokumentu
- Prodloužení výpůjčky (prolongace)

2. Bibliograficko-informační služby

- Konzultační služby (referenční služby)
- Bibliografické služby (služby dokumentografického charakteru, adresní služby)
- Rešeršní služby (druhy rešerší)
- Referátové služby (abstract, referátový časopis)

3. Expertní služby

- Expertní služby (vědeckovýzkumné služby, expertízy)
- Prognostické služby
- Studijně-informační (rozborové) služby

4. Doplnkové služby

- Reprografické služby
- Mikrografické služby
- Překladatelské služby
- Ediční služby
- Grafické služby
- Výpočetní technika

Informační příprava uživatelů

- Zásada vzájemné důvěry
- Zásada zpětné vazby
- Zásada diferencovaného přístupu
- Zásada systémové kontinuity
- Zásada ekonomičnosti
- Zásady demokratického přístupu

Informační centra veřejně přístupných knihoven

- Zpřístupnění informací ve smyslu zákona o svobodném přístupu k informacím
- Poskytování inf.služeb pro oblast celoživotního vzdělávání občanů
- Informační podpora oblastem ekonomiky, obchodu a zaměstnanosti
- Regionální inf.služby občanům

Online služby

Online servise = automatizovaná služba

Samoobslužný způsob pomocí počítačového systému a Internetu - dokument vyhledat, objednat či zadat rezervaci...

Snižuje pracovní zatížení u výpůjčního pultu i informací...

Knihovna a online služby

- Služby vyžadující přítomnost knihovníka
- Služby nevyžadující přítomnost knihovníka

Z pohledu online služeb:

- Pasivní (statické) - předzpracované informace určené ke čtení...
- Aktivní (dynamické) - při splnění určitých podmínek lze provádět určité činnosti...
- Ostatní (kombinovaná) - účast knihovníka...

Příklady elektronických formulářů

- Názory a dotazy čtenářů
- Zadání rešerší
- Objednávka reprografických služeb
- Dotazy a připomínky ke katalogu
- Rezervace dokumentů
- Předregistrace čtenáře
- Informování o akcích (přihlášení na ně)

Otazníky kolem online služeb

- Organizace fondu - volný výběr - řešení
- Forma služby - klasická či online - přístup k uživateli (preference)

Online služby a lokální katalog

Současnost:

Vyhledávání bibliografických záznamů, rejstříky

Objednávání volných exemplářů, rezervace

Evidence výpůjček pro jednotlivé čtenáře,
prodlužování

1. *Volně dostupné*

2. *Vázané na identifikaci konkrétního uživatele*

Nové služby lokálního katalogu

- Vyhledávání (úplnost a přesnost dotazů)
- Objednávání a příbuzné služby
- Zpřístupnění fondu

Virtuální polytechnická knihovna

Je deklarací vyhlášené a na smluvním základě bez právní subjektivity založené virtuální společenství knihoven:

Záměrem je:

- a) virtuálně sjednotit fondy a služby
- b) poskytovat služby oborově technicky zaměřené uživatelské obci

VPK

c) koordinovat oborově zaměřenou akvizici zejména periodické literatury (multilicencí)

Snahou je : - zlepšení komplexní uživatelské dostupnosti, zejména zahraničních periodik
- ekonomické využití finančních prostředků

Využití: - Souborného katalogu časopisů VPK
- systém pro správu uživatelských kont
- systém digitalizačních pracovišť, Internet

VPK

Uzlem je Servisní (multifunkční) centrum pro
techniku a související přírodní vědy

Státní technická knihovna Praha (projekt INVIK)

www.stk.cz, www.vpk.cz

Virtuální knihovna má podobu jednotné webové
prezentace, odlišná od funkcí účastnických
knihoven

VPK

Základní cíl:

- vyšší kvalita informačních a meziknihovních reprografických služeb
- podmínky pro účelné a uživatelsky výhodné získávání informací
- koordinace využívání finančních prostředků při nákupu multilicencí a akvizici

VPK – typy služeb

- Přímé reprografické (z SC, prostřednictvím účastnických knihoven)
- Služby standardní
- Služby expresní

Rozdíl je v době dodání dokumentů a v poplatcích za služby

Meziknihovní služby

Obsah

- Organizace v ČR
- Pravidla MS
- Náležitosti žádosti
- Legislativní rámec

MS- organizace v ČR

MS - standardní služby knihoven

MS - pro evidované knihovny povinné služby

MS - MIS, MVS, MRS

MS - vnitrostátní, mezinárodní

- Národní ústředna meziknihovních služeb v ČR
- Regionální střediska MS - krajské knihovny

Pravidla MS v ČR

- Žádající knihovna
- Dožádaná knihovna
- Náležitosti žádosti:

písemná i elektronická forma

identifikovat požadovaný dokument

identifikovat žádající knihovnu

finanční náklady

Mezinárodní meziknihovní služby

MMS zajišťují :

Národní knihovna ČR

Státní technická knihovna

Knihovna Akademie věd ČR

Moravská zemská knihovna v Brně

Vědecká knihovna v Olomouci

Národní lékařská knihovna

Legislativní rámec MS

- Zákon č. 257/2001 Sb.
- Vyhláška č. 88/2002 Sb.
- Metodické pokyny pro meziknihovní služby
- Program UAP, doporučení IFLA

http://www.nkp.cz/refer_centrum/legms.htm

http://www.nkp.cz/refer_centrum/komise/komise.htm