



ÚSTAV INFORMAČNÍCH STUDIÍ A KNIHOVNICTVÍ  
FF UK V PRAZE

Anna Stöcklová

**Služby knihoven**  
**Vybrané problémy**

Verze 1.0

Praha

Listopad 2008

## 1 INFORMAČNÍ POTŘEBA

Základním úkolem knihovnických služeb je **uspokojování informačních a kulturních potřeb** občana.

**Informační potřeba** je vlastní všem lidem. Každý má potřebu být informován a informovat druhé. Je to deficit informací, který je nutný k vyřešení nějakého úkolu či problému. Vědomí deficitu je prvním krokem k uspokojování informačních potřeb. Druhým krokem je identifikace těchto potřeb.

Informační potřeby je možno členit do dvou skupin:

### 1. Osobní informační potřeby

### 2. Profesní informační potřeby

1. **Osobní informační potřeby** (Information needs of Everyman). Každý člověk potřebuje někdy praktické informace, které mu pomáhají řešit každodenní problémy. Vztahují se k domácnosti, rodině, ale i k zaměstnání (volná místa, daňové informace) a k využívání volného času. Občan potřebuje podporu při živelných pohromách a životních krizích. Potřebné informace získají lidé konzultacemi s odborníky, ale mohou je zajišťovat i veřejné knihovny. Knihovníci buď vystupují v roli poradců, nebo nasměrují uživatele na správný informační kanál. Knihovníci se musí i o tyto potřeby zajímat, zjišťovat je, následně měnit profil svých knihoven a doplňovat je o referenční literaturu.

2. **Profesní informační potřeby** (Information needs of practitioners). Každý dělník, úředník, učitel, technik, vědecký pracovník potřebuje pro výkon svého povolání odborné informace. Pro vznik informační potřeby jsou podstatné tři faktory: úkol (problém), řešitel, informační fond. Jsou-li dva řešitelé určeni k řešení jednoho a téhož úkolu, jejich informační potřeba se liší. Závisí na předchozích znalostech, ale také na možnostech, schopnostech a motivaci každého jednotlivce přijímat informace.

### 1.1 DYNAMIČNOST INFORMAČNÍCH POTŘEB

Informační potřeba se mění také v čase. Dynamičnost se projevuje zejména ve výzkumu. Zde kvalita a kvantita poskytovaných informací závisí na fázi, ve které se nachází řešení výzkumného úkolu. Jiné informace potřebuje řešitel před zahájením úkolu, jiné v průběhu řešení a na jeho konci. Dynamiku informačních potřeb během řešení výzkumných projektů je nutno brát v úvahu při plánování informační činnosti a při prosazování diferencovaného přístupu k jednotlivým uživatelům. Informační potřeby se též mění a přizpůsobují s ohledem na věk a zdravotní stav uživatele. Např. starší osoby se hůře orientují na internetu, nemohou číst z obrazovky počítače.

### 1.2 INFORMAČNÍ ŠUMY A BARIÉRY

#### 1.2.1 Informační šumy

**Informační šumy** je podle I. Wiesnera **výskyt nahodilých překážek** v informačních systémech, které způsobují změny v kvalitě i kvantitě informací.

- **pragmatický šum** nebo také problém informačních požadavků. Hned zpočátku si je dobře uvědomit, že informační potřeba a informační požadavek jsou dvě rozdílné kategorie. Informační potřebu jsme definovali jako deficit informací, které jsou potřebné pro řešení problému. Informační požadavek je písemné či ústní vyjádření informační potřeby. V ideálním případě je obsah těchto kategorií shodný. Odstranění této bariéry napomáhá dobrá informační příprava uživatelů a zpětná vazba, která umožní zpřesňovat informační požadavek.
- **sémantický šum** – při kterém dochází ke zkomolení obsahu a významu slov
- **technický šum**, který způsobuje narušení přenosu informací. Patří sem vady přístrojů, nevhodná grafická úprava, špatná výslovnost atd.

- **selekční šum**, který je způsoben neznalostí selekční strategie a chybami při vyhledávání informací. nesprávné vyhledávání informací,
- **gnozeologický** je způsoben omezeným poznatkovým tezaurem příjemce.

### 1.2.2 Informační bariéry

**Informační bariéry** jsou obvykle definovány jako překážky v toku informací k uživateli. Pro oblast knihovnické práce je nejdůležitější tyto bariéry poznat a pokusit se je překonat.

- **prostorové bariéry** způsobuje vzdálenost mezi tvůrcem informací a uživatelem. Lze je odstranit používáním Internetu zejména ve výpůjčních službách, dobrou propagační služeb knihovny atd.
- **časové bariéry** (zastarávání informací, nedostatečná rychlost při získávání informací) ruší v současné době Internet, reprografie, studium přehledových prací.
- **jazykové – vnitrojazykové bariéry** jsou způsobeny vágností přirozeného jazyka, Knihovna má při věcném zpracování používat mezinárodně srozumitelné selekční jazyky
  - *mezijazykové bariéry* staví mezi informací a uživatelem neznalost cizího jazyka. Jejich odstranění je úkolem zejména školství, ale knihovny mohou přispět zadáváním překladů anebo použít metodu strojových překladů.
- **vědomostní bariéry** způsobuje nedostatečná informační gramotnost uživatelů. Knihovníci se mají věnovat vhodné informační přípravě uživatelů a koncipovat a propagovat své služby tak, aby mohly být racionálně využívány
- **komunikační bariéry** jsou způsobeny nekompatibilitou informačních a knihovnických systémů a nesprávnou redukcí informací. Též je nutno zvažovat rozptýlení informací v informačních pramenech. Proto je v knihovnách věnována velká pozornost nákupu vhodného hardwaru, ale i softwaru. Věnovat pozornost věcnému zpracování dokumentů a více využívat externí zdroje při vyhledávání relevantních informací.
- **ekonomické bariéry** jsou v současné době nejčastější uváděnou překážkou v poskytování informací. Nedostatek financí postihuje všechny typy knihoven. Úkolem řídicích pracovníků je hledání finančních zdrojů (granty, sponzorské dary...). Také je nutno předem stanovit koncepci knihovny, všechny investice předem plánovat, aby se zamezilo plýtvání finančních prostředků.

## 1.3 ZJIŠŤOVÁNÍ INFORMAČNÍCH POTŘEB

*Posláním každé informační instituce by mělo být poskytování optimálního množství alespoň relevantních (pokud možno však pertinentních) informací, v optimálním čase, v optimální podobě, bez zbytečných ztrát a nadbytečných aktivit - svým uživatelům.* K tomu je nutno znát nejen informační technologie, ale také potřeby svých uživatelů.

Hloubka a šíře znalostí informačních potřeb, jejich dynamických změn se v různých informačních institucích liší. Jiné údaje o uživatelských potřebách ke své efektivní práci veřejná knihovna a jiné odborné středisko podniku či ústavu.

### 1.3.1 Veřejné knihovny

Je především kulturní institucí, uspokojuje **kulturní potřeby**, ale také se v současné době transformuje v instituci informační. Knihovník by měl znát složení populace ve svém obvodu, **potenciální uživatele**, věkové, sociální, profesní, národnostní rozvrstvení společnosti. Má se zajímat o zájmy, záliby, možnosti a schopnosti svých čtenářů.

### 1.3.2 Odborné knihovny

V odborných knihovnách je třeba stanovit **profil jednotlivých uživatelů**, vystihnout konkrétní informační potřeby.

1. **Identifikace osoby uživatele** – jméno, věk, vzdělání, jazykové schopnosti, délka praxe, funkce na pracovišti, členství v odborných organizacích, pracovní tým, zdravotní stav. Charakterové vlastnosti – vytrvalost, důkladnost, pořádkomilovnost, samostatnost, motivace. Zájmy a záliby.

2. **Odborný profil uživatele** - grant, výzkum (včetně časového rozložení), předmět odborného zájmu, studia či jiné pracovní činnosti, je možno vyjádřit klíčovými slovy, které charakterizují tento odborný profil.

3. **Způsob práce s informacemi**- uživatelem preferované dokumenty, uživatelem odmítané dokumenty, prvotní zdroj informací – neformální kanály, bibliografie, rešerše, Current Contents, časopisy, které uživatel sám získává, časopisy, které studuje ve vlastní instituci, časopisy, které studuje v jiné informační instituci, časopisy, které by chtěl studovat, neformální kanály, druhy informačních služeb, které využívá, možnost práce s výpočetní technikou, čas, který uživateli nejvíce vyhovuje pro příjem informací.

## 1.4 PRŮZKUM INFORMAČNÍCH POTŘEB

Průzkumem informačních potřeb můžeme zachytit změny a aktualizovat informace o **potřebách uživatelů**, ale zároveň jej využít i **k propagaci nových služeb** a při přípravě uživatelů k efektivnější práci s informačními prameny. Zjištěné výsledky z průzkumu mohou pomoci knihovníkovi např. ve stanovení priorit v jeho práci. Nároky na technické vybavení je možno lépe zdůvodnit, je-li podpořeno požadavky uživatelů a kvantitativními údaji z výsledků průzkumu.

Sledování a prognózování informačních potřeb umožňuje řídit akvizici a ovlivnit profilování knihovního fondu. Jestliže průzkum provádí sám knihovník, pak přispívá ke svému sebevzdělání, k rozšíření znalostí o oboru a problémech, které řeší zřizovatelská instituce. Také se učí poznávat jednotlivé uživatele a trénuje komunikaci s různými typy osobností.

Informační průzkumy jsou časově náročné jak pro knihovníka, tak pro uživatele. Nelze je často opakovat (nejdříve za čtyři roky). Proto je nutné průzkum dobře připravit a věnovat pozornost všem etapám průzkumu.

### 1.4.1 Etapy průzkumu

#### A. Příprava průzkumu

V této fázi se zejména věnujeme formulaci **hypotézy**, jejíž platnost budeme ověřovat. Zamyslete se nad tím, co chcete zjistit, je-li to možné zjistit a je-li to nutné vědět. Zjišťovat v současné době názory čtenářů na zavedení výpočetní techniky je např. naprosto zbytečné. Technický pokrok se nedá zastavit a pro knihovnu je to hlavně změna pracovních nástrojů, která směřuje k efektivnosti práce. Výhody, které automatizace přináší čtenářům, jsou známy a není je třeba zjišťovat. Uživatele bychom o těchto výhodách měli pouze přesvědčit.

Dále určíme **velikost a strukturu vzorku** dotazovaných, která velmi významně spoluurčuje stupeň, v jakém je možno získané údaje zevšeobecňovat. Výběrem respondentů se snažíme získat **reprezentativní vzorek**, který svou strukturou bude odpovídat struktuře potenciálních uživatelů knihovnického systému. Volíme vhodné ukazatele (pohlaví, věk, povolání, vzdělání, národnost)- to vše podle typu knihovny, pro kterou průzkum připravujeme. Na základě empirických zkušeností by se vzorek respondentů měl skládat alespoň ze 100 až 150 jedinců.

**Doba konání průzkumu** je často považována za podružný faktor. Ve skutečnosti však může čas, který jsme zvolili, přímo ovlivnit výsledky průzkumu. Není vhodné dělat šetření např. v období prázdnin a dovolených nebo připravuje-li ústav konferenci.

Zcela rozhodující význam představuje volba **metod průzkumu**. Jejich kombinací dosáhneme kontroly pravdivosti a spolehlivosti údajů. Vzhledem k závažnosti této problematiky je výkladu nejpoužívanějších metod informačních průzkumů věnována samostatná část této kapitoly.

#### B. Předvýzkum ( pilotáž)

Předvýzkum je vlastně praktickým ověřením koncepce výzkumu na malém vzorku. Po jeho provedení dochází zpravidla ke korekcím metodiky. **Odstraňujeme chyby** v dotaznících, formulářích. zpřesňujeme postupy a informujeme se o obtížnosti zpracování získaných dat.

#### C. Provedení průzkumu

Vlastní provedení průzkumu je závislé na metodách, které jsme zvolili. Těsně před jeho zahájením je vhodné informovat respondenty o cílech a metodice průzkumu a zejména o tom, jak budou výsledky aplikovány v další práci knihovny.

## D. Zpracování výsledků

Vlastní zpracování výsledků probíhá obvykle ve třech fázích. **Kontrola a předběžné hodnocení**

získaných materiálů, při které zejména vyřadíme ty, o jejichž validitě důvodně pochybujeme. Pak materiál zhruba utřídíme podle různých kritérií, abychom odkryli mezery nebo nesrovnalosti. Snažíme se formalizovat otevřené odpovědi v dotaznících nebo rozhovorech.

Po této úvodní činnosti přistoupíme ke **kvantitativnímu zpracování**. Vyhledáváme statistické vztahy a statisticky testujeme hypotézy.

Nalezení a dokázání příčinných vztahů mezi jednotlivými jevy a vysvětlení dynamiky těchto jevů lze pouze **rozbořem a správnou interpretací výsledků**. Na tomto základě pak můžeme navrhnout, jak sledovaný jev lze ovlivnit.

## E. Závěrečná zpráva

Každý průzkum uživatelských potřeb by měl být uzavřen závěrečnou zprávou. Při formulaci zprávy bychom měli mít na zřeteli zejména to, že mají být naše poznatky **pravdivé** a musí se opírat o **správný rozbor**. Proto je zpráva vybavena dokumentačním materiálem, **statistickými údaji, tabulkami a grafy**. Každá závěrečná zpráva bude podkladem pro další podobné výzkumy. Je proto vhodné, abychom do závěrečné zprávy zachytili i metodické zkušenosti, co se nám osvědčilo, v čem jsme se mylili.

Nejdůležitější je, abychom v závěrečné zprávě formulovali **obecné i konkrétní závěry** s návrhy na dlouhodobá a krátkodobá opatření. A nemá-li být práce při průzkumu samoučelná a zbytečná, je nutné, abychom všechny návrhy v co nejkratším čase uplatnili v každodenní práci knihovny.

### 1.4.2 Metody zjišťování informačních potřeb

Volba správné metody se musí opírat o solidní znalosti zkoumané problematiky, klade nároky na znalosti z psychologie a zejména vyžaduje dobrou znalost specifických možností jednotlivých metod, zejména jejich předností a nedostatků. V České republice se systematickým průzkumům informačních potřeb věnoval V.Smetáček.

V tomto učebním textu se budeme zabývat vybranými, zejména **sociologickými metodami** informačních průzkumů. Nepůjde nám o teoretický metodologický rozbor jednotlivých technik, ale spíše o praktický a o zkušenosti opřený návod k jejich provádění.

#### 1.4.2.1 Dotazník

Dotazník je používán zejména tam, kde se jedná o shromáždění relativně **jednoduchých údajů** od velkého množství osob. Vlastní tvůrčí činnost se soustřeďuje na přípravu dotazníku. Pozornost vyžaduje zejména formulování jednotlivých otázek. Pokud respondent může volně odpovídat, není usměrňován, nezaškrťává alternativní odpovědi, hovoříme o *otázkách otevřených*. Používáme je velmi opatrně, neboť je lze velmi obtížně kvantitativně zpracovat. Vhodné je jejich zařazení do dotazníků předvýzkumu, neboť z volných odpovědí je možno navrhnout odpovědi na *uzavřené či alternativní* otázky. Ty jsou dobře kvantitativně zpracovatelné, ale v podstatě omezují odpovědi dotazovaného. Pokud nejsou dobře zpracovány, může docházet k závažnému zkreslení. Proto je dobré vždy nabídnout volnou alternativu odpovědi, kde se může respondent vyjádřit vlastními slovy.

**Správná formulace otázek** je poměrně náročný úkol. Je důležité, aby byly pokládány pouze otázky, na které je nezbytné odpovědět, aby výsledkem průzkumu nebylo opakování obecně známých pravd. Dále musí být otázky jasné a srozumitelné, vyhýbat se musíme cizím slovům, odborným termínům a zkratkám. Mají být jednoznačné, ne však sugestivní, ani provokující.

Velkou pozornost je třeba věnovat **konstrukci formuláře**. Musíme počítat s tím, že dotazovaný není zpravidla na průzkumu nijak zainteresován. Je proto vhodné doplnit formulář dopisem nebo alespoň úvodem, který má u respondenta vyvolat zájem o průzkum a podat mu jasnou a stručnou instrukci, jak dotazník vyplnit a hlavně jak jej vrátit.

**Výhody používání dotazníku:**

- malé náklady
- jednoduché zpracování výsledků

- dotazovaný má možnost si rozmyslet odpověď
- udržuje standardnost situace ( vylučuje zkreslení tazatele)
- získáme údaje od osob, které jsou prostorově vzdáleny

#### **Nevýhody používání dotazníku:**

- zkreslení odpovědi nesprávně pochopenými otázkami
- zkreslení odpovědi prestižním postojem dotazovaného
- nechuť uživatelů vyplňovat dotazníky

#### **Využití v průzkumech informačních potřeb**

- zjišťování struktury uživatelů
- druhy informačních kanálů
- představy uživatelů o knihovně a názory na ni

#### **1.4.2.2 Anketa**

Jednou z forem dotazníku je anketa. Na rozdíl od dotazníku si respondenty nevybíráme, ale anketní lístky vkládáme do tiskovin nebo je pokládáme na přístupná místa. Při jejich vyhodnocování si však musíme uvědomit, že anketní lístky vyplňují citově zaangażovaní (kladně či záporně) jednotlivci a grafomani.

### 1.4.2.3 Rozhovor

**Nestandardizovaný (volný) rozhovor** se svým charakterem blíží přirozené interakci. Neznamená to, že se jedná o hovor nepřipravený. Tazateli je určen přesný cíl. Je dán výčet otázek, ale jejich sled a formulace je ponechána na tazateli. Klade velké nároky na tazatele. Tuto formu využijeme v předvýzkumu.

**Standardizovaný (řízený) rozhovor** používáme zejména tehdy, jde-li nám o získání srovnatelných údajů. Při něm jsou otázky předem jasně formulované a jejich pořadí je stanoveno předem.

V obou případech se kladou velké **nároky na osobu tazatele**. Otázky by měl klást, jako by to byl jeho vlastní projev. Rozhodně by je neměl číst. Během rozhovoru se má chovat tak, aby se kontakt s dotazovaným zachoval a posílil. Musí se vyhnout přímému schvalování nebo popření stanoviska dotazovaného.

Rozhovor může ztroskotat také proto že byla špatně zvolena doba a místo jeho provedení.

Nejobtížnější fází této metody je **zaznamenání rozhovoru**. U nestandardizovaného rozhovoru pořizujeme zápis bezprostředně po skončení rozhovoru a v případě souhlasu respondenta je možno použít magnetofon nebo diktafon. Při standardizovaném rozhovoru můžeme provádět záznam během rozhovoru, pokud máme dobře připravené formuláře.

#### Výhody rozhovoru

- poskytuje komplexní pohled na zkoumanou skutečnost, zejména osobnost zkoumaného
- umožňuje okamžitě reagovat při nepochopení otázky a položit doplňující otázky
- získají se odpovědi od osob, které by neodpověděly v dotazníku
- umožňuje bezprostřední a komplexní posouzení validity výpovědí, případně její ověření

#### Nevýhody rozhovoru

- chybovost při zápisu
- časová a finanční náročnost
- nároky na osobnost tazatele

#### Využití v průzkumu informačních potřeb

Metody rozhovoru se používá při zjišťování individuální informační potřeby a k zjišťování postojů uživatelů vůči informační instituci a zejména vůči službám. Rozhovor je však také nástrojem propagace knihovny a jednou z forem přípravy uživatelů k efektivnímu využívání informačních pramenů a informačních služeb.

### 1.4.2.4 Pozorování

Pozorování jako **uvědomělé, cílevědomé vnímání skutečnosti** se používá v sociologickém průzkumu ve dvou formách. Vlastní pozorování (sebepozorování), které se v knihovnické praxi nepoužívá a cizí pozorování. Tato metoda klade velké nároky na vnímání a pozornost pozorovatele, na jeho postřeh, všímavost, pozorovací schopnosti a hlavně na jeho paměť. Je nutné, aby pozorování bylo dobře připraveno, pozorované skutečnosti byly objektivně a přesně zaznamenávány do předem připravených formulářů. Na nich je uvedeno, co je předmětem pozorování a kategorie, které může sledovaný jev nabýt. Jednotlivé kategorie mohou být navrženy teprve na základě předvýzkumu.

#### Výhody pozorování

- je to velmi objektivní metoda

#### Nevýhody pozorování

- náročnost na osobu pozorovatele a jeho schopnosti

#### Využití v průzkumu informačních potřeb

Metody pozorování se v informačních průzkumech používá zejména při zjišťování chování uživatelů – jejich stylu práce, využívání informačních pramenů, pochopení informačních návyků, možnosti racionalizace práce, architektonické úpravě atd.

#### 1.4.2.5 Experiment

Experiment je **zvláštní případ pozorování**. Knihovník, který provádí výzkum, **nečeká až jev**, o jehož sledování má zájem, **nastane**, ale sám tento jev vyvolá. Stejně jako předchozí metody, musí být experiment dobře připraven. Pracovní postupy, stejně i nároky na pozorovatele, jsou shodné jako v předchozí metodě.

#### 1.4.2.6 Studium dokumentů

Studia dokumentů se obvykle používá k doplnění údajů, které byly získány jinými metodami. Většinou jde o křížové ověřování informací. Předmětem studia jsou jednak **řídící dokumenty dynamické povahy** (koncepce, prognózy) a **statické dokumenty** (zřizovací listiny, statuty, organizační řády). Kvantitativní údaje o knihovně získáme ze statistik vesměs již zpracovaných na počítači, ale také ze statistických výkazů, přírůstkových seznamů a evidence uživatelů. Statistickou analýzou zjišťujeme zejména:

- složení uživatelské a čtenářské populace
- strukturu informačního fondu
- strukturu požadavků na dokumenty
- strukturu požadavků na informační služby
- hodnocení relevance získaných dokumentů

## 2 VEŘEJNÉ KNIHOVNICKÉ A INFORMAČNÍ SLUŽBY

Posledním a nejdůležitějším dynamickým prvkem tedy procesem v knihovním systému jsou služby.

Jedním z východisek služeb knihovny je dokument Rady Evropy „Návrh doporučení pro knihovnickou legislativu v Evropě“, který má podpořit ideu svobody projevu a volnému přístupu k informacím.

Služby knihoven by měly být občanům poskytovány bez ohledu na rasu, národnost, vyznání, kulturní a politické zaměření, věk, tělesné či duševní postižení, pohlaví nebo sexuální orientaci.

Základní služby knihoven financované z veřejných zdrojů by měly být uživatelům poskytovány bezplatně a rovnoprávně.

Webová stránka knihovny má být zpracována v souladu s pravidly přístupného webu s ohledem na potřeby zrakově a sluchově postižených uživatelů a uživatelů se sníženou hybností rukou nebo poruchami soustředění.

Umístění knihovny v centru sídelního útvaru nebo v blízkosti centra. Docházková vzdálenost pro okruh přímé působnosti nemá přesáhnout 15 minut pěší chůze nebo jízdy veřejným dopravním prostředkem hromadné dopravy.

Pokud docházková vzdálenost přesáhne uvedený indikátor, je vhodné zajistit dostupnost zřízením pobočky, pojízdnou knihovnou nebo jiným způsobem.

Poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb (dále jen "VKIS") je upraveno zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon).



### Služby poskytované bezplatně:

- zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovního fondu knihovny – výpůjční služby
- poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší,
- zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze státní správy a samosprávy,
- přístup k informacím na internetu, ke kterým má knihovna bezplatný přístup

### Služby za úhradu skutečně vynaložených nákladů

- zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovního fondu knihovny, které mají povahu rozmnoženin zvukového či zvukově obrazového záznamu,
- zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovních fondů jiných knihoven zprostředkováním jejich rozmnoženin v rámci meziknihovních reprografických služeb,
- zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovních fondů knihoven v rámci mezinárodních meziknihovních služeb.
- v umožnění přístupu k placeným informacím na internetu
- v kulturní, výchovné a vzdělávací činnosti,
- ve vydávání tematických publikací,
- v poskytování reprografických služeb,
- v poskytování písemných bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší.

## 3 VÝPŮJČNÍ SLUŽBY

### 3.1 PRÁVNÍ VZTAHY KNIHOVNY A ČTENÁŘE VE VÝPŮJČNÍM PROCESU

#### 3.1.1 *Občanský zákoník*

Tento vztah se řídí **občanským zákoníkem a knihovním a výpůjčním řádem knihovny.**

Občanský zákoník v ustanoveních, která upravují půjčování věcí (§659-662), stanoví práva a povinnosti čtenářů a knihoven. Tato ustanovení jsou platná a závazná i tehdy, jestliže nejsou uvedena v knihovním a výpůjčním řádu knihovny.

#### **Čtenář má právo:**

- vypůjčit si dokument způsobilý k řádnému užívání
- užívat jej sám nebo i s příslušníky své rodiny do konce výpůjční lhůty. Pokud je zapůjčen bezplatně, může knihovna požadovat jeho vrácení i před ukončením výpůjční lhůty.

#### **Povinností čtenáře je:**

- chránit vypůjčený dokument před poškozením, ztrátou nebo zničením
- ohlásit okamžitě poškození, ztrátu nebo zničení a provést jeho kontrolu stavu a úplnosti při výpůjčce
- dohodnout s knihovnou zapůjčení jiné osobě
- dodržovat výpůjční lhůty a za opožděné vrácení zaplatit stanovené poplatky

#### **Knihovna má právo:**

- požadovat odevzdání bezplatně půjčeného dokumentu i před ukončením výpůjčky
- požadovat stanovené poplatky za překročení výpůjční lhůty

#### **Povinností knihovny je:**

- půjčit dokument způsobilý k řádnému užívání a v případě, že je vadný, vyměnit jej pokud možno za dobrý výtisk. §617 zakládá odpovědnost půjčitele (knihovny) za škodu vzniklou z toho, že neseznámil vypůjčovatele se zvláštními pravidly užívání věci.
- Občanským zákoníkem (§106) je také stanoven způsob a rozsah náhrady za ztrátu zapůjčené věci. Je-li zjištěna ztráta, poškození nebo zničení půjčeného dokumentu a čtenář neprokáže, že to nezavinil, je povinen nahradit způsobenou škodu uvedením v předchozí stav nebo v penězích
- Povinností knihovny (§106) v souvislosti s odpovědností za ztráty dokumentů ve výpůjčním procesu, je dodržování časových lhůt pro soudní uplatnění nároku na náhradu škody. Právo na náhradu škody se promlčí za 2 roky ode dne, kdy čtenář knihovně ztrátu vypůjčeného dokumentu nahlásil nebo kdy byla ztráta knihovnou čtenáři prokázána.

### 3.1.2 Knihovní a výpůjční řád knihovny

Obsahuje základní pravidla využívání fondů a služeb určité knihovny jejími čtenáři a to v souladu se základními funkcemi a úkoly této instituce, obsaženými v jejím statutu a organizačním řádu. Vzorové knihovní a výpůjční řády různých typů knihoven jsou uvedeny na stránkách Národní knihovny ČR – Informace pro knihovny.

Knihovní a výpůjční řád stanoví zejména:

1. Okruh uživatelů a podmínky, za kterých se může občan stát čtenářem
2. Druhy a přehled poskytovaných služeb
3. Zásady a pravidla diferencovaného poskytování služeb
4. Způsob registrace čtenářů a zásady kategorizace čtenářů a fondů z hlediska diferencovaného poskytování výpůjčních a jiných služeb
5. Povinnosti a práva čtenářů jsou v souladu s občanským zákoníkem o půjčování věcí a konkrétní náhradě za ztrátu vypůjčených věcí. Povinnost čtenáře: zachovávat pokyny pracovníků knihovny, podrobit se kontrolním opatřením, potřebným pro ochranu majetku knihovny, ohlašovat knihovně ztrátu občanského průkazu, změnu jména, bydliště, zaměstnavatele, školy, výskyt nakažlivé choroby (zabezpečit dezinfekci);
6. Způsob a podmínky půjčování včetně případných diferenciací z hlediska fondu a jednotlivých kategorií (omezení výpůjček některých druhů dokumentů na prezenční studium, někdy doložit účel výpůjčky, omezení současně půjčených dokumentů)
7. Délka výpůjčních lhůt
8. Podmínky a postup při prodloužení výpůjční lhůty
9. Postup při uplatnění požadavku na rezervování půjčených dokumentů
10. Náhrady ztrát a náhrady za poškození v souladu s Občanským zákoníkem §106
11. Sankce za porušení určitých ustanovení výpůjčního řádu – omezení nebo trvalé odnětí výpůjčního práva
12. Pravidla využívání MVS a MMVS
13. Pravidla užívání studoven
14. Pravidla práce s výpočetní technikou

## 3.2 VÝPŮJČKY PREZENČNÍ

Knihovna poskytne čtenáři vybrané dokumenty ke studiu v budově knihovny..Jedná se především o dokumenty vzácné, drahé nebo knihy, které má pouze v jednom výtisku. Ve specializovaných knihovnách se prezenčně půjčuje jedna knihovní jednotka z multiplikátů. Prezenční výpůjčky se nemusí sice evidovat, ale jejich evidence je výhodná pro správnou akvizici v knihovně. Např. pokud je knihovní jednotka často žádaná, může akviziční pracovník přiojednat další výtisky nebo obsahově podobné dokumenty.

### 3.3 VÝPŮJČKY ABSENČNÍ-

Knihovna zapůjčí čtenáři knihu domů. Při této výpůjčce je nutné dodržovat jak knihovníky, tak uživateli výpůjční řád knihovny.

Výpůjční protokol je umístěn nejlépe při vchodu a východu z knihovny. Personální obsazení je velmi důležité, neboť toto místo je oknem do celé knihovny. Pracovník ve výpůjčním protokolu bývá jediným styčným bodem mezi knihovnou a čtenáři (uživateli). Měl by tedy znát jejich informační a kulturní potřeby. Musí mít dobré komunikační schopnosti, vynikající vystupování bez afektu a zároveň musí být přesný v evidenci výpůjček a vrácených dokumentů.

U výpůjčního protokolu se provádí evidence uživatelů, které je nutné seznámit s výpůjčním řádem knihovny. Prostudování tohoto dokumentu potvrdí uživatel svým podpisem. Následně je mu vystaven průkaz uživatele. Při této evidenci je nezbytné brát zřetel na zákon o ochraně osobních údajů a zejména z doporučení pro knihovny Úřadu pro ochranu osobních údajů.

U výpůjčního protokolu je možné provádět prolongace (prodloužení) výpůjčky, rezervace na vypůjčené dokumenty, vybírat pokuty a odesílat upomínky

#### Podmínky pro půjčování zvukových záznamů v knihovnách

Pokud je knihovna evidována v souladu s knihovním zákonem v evidenci Ministerstva kultury ČR, pak stát prostřednictvím Národní knihovny ČR hradí odměnu kolektivním správcům za bezplatné půjčování zvukových záznamů ve výši 5 mil. Kč za rok.

Pokud ovšem knihovna vybírá od svých uživatelů poplatky, který v různé míře kompenzuje náklady vynaložené na poskytování této služby, je povinna odvést kolektivním správcům 40% z celkové vybrané částky.

Knihovny, které umožňují prezenční využití zvukových záznamů nesmí poskytnout uživatelům žádné technické zařízení k rozmnožování chráněných děl v prostorách knihovny ani mimo ně.

Knihovny, které poskytují absenční půjčování, mohou zvukový záznam půjčit až po uplynutí 9 měsíců od jeho nákupu, respektive vydání.

### 3.4 VÝPŮJČNÍ PROCES V AUTOMATIZOVANÝCH KNIHOVNICKÝCH SYSTÉMECH

**Výpůjční moduly** v jednotlivých systémech se liší v závislosti na typu knihovny. Pro malé knihovny nabízejí dodavatelé systémy s jednodušším výpůjčním modulem a pro velké, např. akademické knihovny moduly s řádově vyšší úrovní. Ty umožňují rozlišovat výpůjční formy, kategorie uživatelů i dokumentů a jsou schopny vypočítat i různé poplatky a pokuty za nedodržení výpůjční doby.

#### 3.4.1 Parametrizace údajů

Parametrizaci výpůjčního modulu lze chápat jako **výpůjční řád knihovny**. Výpůjční modul obsahuje obvykle dva soubory - soubor vypůjčovatелů a soubor dokumentů.

Při definování parametrů pro soubor uživatelů by mělo být možno specifikovat různé **kategorie čtenářů**. U každé této kategorie lze stanovit kolik si může uživatel půjčit dokumentů, **délku** výpůjčky, maximální **počet rezervací**, **finanční úhrady** za vypůjčování včetně **pokut** a maximální lhůtu **prodloužení výpůjčky**. Délka výpůjčky může být definována ve dnech, týdnech a někdy hodinách. Mnoho systémů umožňuje spravovat kalendář pro "mrtvé dny", ve kterých je knihovna zavřena. Tato doba se pak nezapočítává do celkové doby výpůjčky. Kalendář je vkládán do systému knihovnou.

Kromě kategorií uživatelů jsou definovány **kategorie dokumentů**, určených k vypůjčování. Např. kategorie dokumentů určených pro krátkodobou nebo dlouhodobou výpůjčku, speciální druhy dokumentů a jejich výpůjční doba atd.

#### 3.4.2 Vstup dat

Vstup dat se uskutečňuje přes **čárkový kód** nebo **klávesnici** a zvláště je vhodný vstup dat obojím způsobem. Jestliže se rozhodnete pro čárkový kód, měli byste v zájmu práce v síti dodržet standardní postup vytváření kódu a požádat ve **Státní technické knihovně** o kód pro vaši knihovnu. Některé knihovny preferují kódování signatur, jiné přírůstkových čísel, ale je i možné zakódovat jakékoli číslo, které jednoznačně označuje vypůjčený dokument. Jestliže již máte

označen fond čárkovým kódem, je důležité, abyste při výběru a hodnocení systému zjistili, zda tento kód je pro systém přijatelný.

### 3.4.3 Výpůjčky

Vypůjčení dokumentu se provádí zaznamenáním **čísla vypůjčovatele** a **čísla vypůjčeného dokumentu**. Půjčovat lze pouze dokumenty, které jsou k půjčování určeny a na které nebyla požadována rezervace. Uživatelé, kteří včas nevracejí knihy a nemají vyřízeny poplatky by neměli mít možnost si cokoli z knihovny vypůjčit. Většinu těchto omezení signalizuje a provádí systém automaticky. Ale jak všichni znáte z praxe, je nanejvýš vhodné, aby knihovník mohl zrušit, pozměnit či doplnit poznámku do záznamu vypůjčovatele. Automaticky se také do výpůjčky **generuje datum** výpůjčky a i zde by měl mít knihovník možnost toto datum upravit.

### 3.4.4 Vrácení

Vrácení dokumentu se obvykle provádí **přes číslo vypůjčeného dokumentu**. Nebývá požadováno číslo vypůjčovatele. Po vrácení dokumentu lze ihned zjistit, zda je kniha rezervována pro dalšího uživatele, zda vypůjčovatel překročil výpůjční dobu a jaké sankce mají být zahájeny (pokuty, zrušení dalšího vypůjčování). Pokud půjčujeme nekompletně zpracovanou knihu, měla by se objevit zpráva, že knihu je nutno vrátit ke zpracování.

### 3.4.5 Prolongace

Prolongaci je možno provádět **přes číslo knihy** nebo **jméno vypůjčovatele** (např. telefonická prolongace nebo prolongace všech knih, které má uživatel zapůjčeny). Měli byste stanovit kritéria pro prolongaci, zejména v těch případech, kdy knihy jsou rezervovány pro další uživatele.

### 3.4.6 Rezervace

Rezervaci je možno provádět buďto v rezervační funkci výpůjčního modulu nebo v katalogu. Také je důležité znát, zda je rezervace provedena na všech výtiscích jednoho titulu, pak je realizována na prvním vráceném výtisku, nebo pouze na jedné kopii titulu. Většina systémů dovoluje vytvářet frontu čekatelů na dokument, která se po každé uspokojené rezervaci automaticky upravuje. Knihovník by však měl mít možnost umístit uživatele na přední místo fronty.

### 3.4.7 Poplatky - pokuty

Některé systémy umožňují vypočítat poplatky a uchovat záznamy o nezaplacených pokutách u vypůjčovatele. V některých případech by mělo být možné částečné placení pokut, nebo osvobození od jakýchkoli poplatků.

### 3.4.8 Oznámení - zprávy

Systémem jsou vytvářeny obvykle **urgence, oznámení o pokutách a poplatcích**, faktury pro náhradu za ztracené dokumenty, **oznámení o zrušení rezervace** a zpráva, že dokument je možno vypůjčit. U urgencí je možno stanovit úrovně oznámení (první, druhá atd.), systém pak sám určí, kdy které urgencye mají být poslány.

### 3.4.9 Rozbory a statistiky

Ve výpůjčním modulu se nachází většina informací pro řízení nejen výpůjčního procesu, ale celé knihovny. Je možné stanovit, které rozbory a statistiky budete standardně získávat. Obvykle to bývají **statistiky výpůjček, vrácení, rezervace** atd., ale mohou to být i různé varianty analýz půjčování, podle kategorií vypůjčovatelů, kategorií knih. Pro rozhodování při aktualizaci fondu (vyřazování), je užitečné archivovat všechny záznamy o výpůjčkách dokumentu.

## 3.5 MEZIKNHOVNÍ VÝPŮJČNÍ SLUŽBY (MVS)

Pokud uživatel požaduje zapůjčení dokumentu, který není ve fondu knihovny, má provozovatel této knihovny **povinnost** v rámci meziknihovních služeb požádat provozovatele jiné knihovny o zprostředkování tohoto knihovního dokumentu. Požádaná **knihovna je povinna** žádající knihovně pro jejího uživatele knihovní dokument ze svého knihovního fondu zprostředkovat výpůjčkou nebo kopií. Meziknihovní výpůjční a informační služby je knihovna povinna poskytovat **bezplatně**. Za poskytnutí kopie knihovního dokumentu v rámci meziknihovních reprografických služeb může

požadovaná knihovna požadovat úhradu vynaložených nákladů. Knihovna může požadovat úhradu nákladů na dopravu knihovního dokumentu. Žádající knihovna ručí za zapůjčený dokument a jehočasné vrácení.

### 3.6 MEZINÁRODNÍ MEZIKNIOVNÍ VÝPŮJČNÍ SLUŽBY (MMVS)

Pro dokumenty, které nejsou na území České republiky lze využít **placenou** mezinárodní meziknihovní výpůjční službu. O službu žádá knihovna, která je registrována podle Knihovního zákona. Objednávka se uskutečňuje prostřednictvím katalogu NKC (záložka MVS) nebo vyplněním žádanky (formulář mezinárodních meziknihovních výpůjčních služeb)

Na objednávkách je nutno uvádět základní bibliografické údaje. Platí se po dodání dokumentu, buďto odečtením z konta, složenkou nebo hotově v knihovně, která službu zprostředkuje. Koncovému uživateli má knihovna zapůjčit vyžádaný dokument pouze prezenčně.

V ČR je možné se obracet na následující knihovny, které na základě knihovního zákona tyto služby zajišťují:

Národní knihovna České republiky - národní centrum meziknihovních služeb

Státní technická knihovna - pro technické obory

Národní lékařská knihovna - pro lékařské obory

Knihovna Akademie věd ČR

Moravská zemská knihovna v Brně

Vědecká knihovna v Olomouci

Na stránkách těchto knihoven najdete podmínky a zejména ceníky služby. Též jsou uvedeny formuláře žádanek.

### 3.7 ELEKTRONICKÉ DODÁVÁNÍ DOKUMENTŮ (EDD)

Elektronické dodávání dokumentů (EDD) je službou knihoven, kdy všechny transakce při dodávání dokumentů jsou vyřizovány elektronicky. Pokud knihovna poskytuje tyto služby jednotlivci nebo jiné knihovně, sjednává si předem smlouvu. V této smlouvě se žadatel zavazuje, že získaný elektronický dokument má pouze pro svoji potřebu. Jedná se o službu placenou. První knihovnou v ČR, která poskytovala tyto služby byla Státní technická knihovna, která nyní spolupracuje s více knihovnami.

#### Virtuální polytechnická knihovna

Virtuální polytechnická knihovna sjednocuje v souborném katalogu VPK periodika více než 50 českých knihoven, z nichž 39 knihoven nabízí své fondy prostřednictvím VPK, ostatní knihovny nabízejí své služby prostřednictvím klasických meziknihovních služeb.

#### eDDO

eDDO je systém knihoven (tzv. digitalizačních pracovišť), které se rozhodly poskytovat formou document delivery elektronické kopie z dokumentů ze svého fondu. Cílem je zjednodušit přístup k fondům knihoven s humanitním zaměřením co největšímu počtu uživatelů.

V elektronické podobě jsou dodávány:

- články z periodik
- kapitoly z knih
- statě ze sborníků
- dokumenty z Digitální knihovny (pouze NK ČR)
- články objednané ze zahraničí v rámci MMS došlé elektronickou cestou (služba pro knihovny pouze v NK ČR) - lhůta pro vyřízení objednávky se řídí podmínkami MMVS

Jedná se o expresní službu, termín dodání je 48 hodin (pokud není uvedeno jinak). Je-li dokument delší než 30 stran, nelze zaručit dodržení této lhůty.

Cena kopií vychází z účtování reprografických služeb v meziknihovních službách, tj. že je účtována každá strana předlohy

### **Elektronická Pedagogická knihovna NPKK (ePK)**

e-PK je výsledkem spolupráce knihoven **pedagogického zaměření**, které se rozhodly společně poskytovat služby uživatelům z oblasti výchovy, vzdělávání a školství

Další existující systémy dodávání dokumentu v ČR

Elektronické dodávání dokumentů uživatelům z ČVUT

Dodávání kopií dokumentů Univerzitní knihovny Západočeské univerzity v Plzni

Elektronické dodávání dokumentů z fondů CIKS VŠE a CERGE-EI

Elektronické dodávání dokumentů Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové

## LITERATURA

ČERNÁ, M. - STOCKLOVÁ, A. *Služby knihoven a informačních středisek*. Praha: Karolinum 1993. 98 s.

SMETÁČEK, V. *Informační potřeby a jejich optimální uspokojování*. Praha: ÚIS pedagog. fak. UK 1990. 152 s.

PLANKOVÁ, Jindra. *Služby typu MVS, MMVS a DDS ve vysokoškolských knihovnách*. Praha, UISK, 2001. 103 s.- Diplomová práce.

PLANKOVÁ, Jindra. Zamyšlení nad budoucností dodávání dokumentů a meziknihovními službami. *Ikaros* [online]. 2007, roč. 11, č. 6 [cit. 2008-11-09]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/4178>>. URN-NBN:cz-ik4178. ISSN 1212-5075.

PLANKOVÁ, Jindra. Nabídka systémů a služeb dodávání dokumentů v České republice. *Ikaros* [online]. 2007, roč. 11, č. 5 [cit. 2008-11-09]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/4072>>. URN-NBN:cz-ik4072. ISSN 1212-5075.