

# Metody knihovnické práce (VIKBA04)

## 7. Knihovnické a informační služby

**Martin Krčál**

**Brno, 18. prosince 2015**

# Veřejné knihovnické a informační služby

- služby poskytované knihovnou
- definovány knihovním zákonem
- poskytovány bezplatně
  - ❖ výjimky

# Definice služeb v KZ

- zpřístupňování dokumentů z fondu knihovny
- zpřístupňování dokumentů z jiné knihovny
  - ❖ MVS
- **ústní** bibliografické, referenčních a faktografických info a řešerší
- zprostředkování info z vnějších informačních zdrojů
  - ❖ zejména informací ze státní správy a samosprávy
- přístupu k info na internetu
  - ❖ neplatné zdroje

# Volitelné služby

- přístup k placeným informacím
  - ❖ např. e-zdroje
- kulturní, výchovná a vzdělávací činnost
- vydávání tematických publikací
- poskytování reprografických služeb
- bibliografické, referenční a faktografické informací písemně
- rešerše

# Bezplatně???

- půjčování audio a video
- náklady na MVS
- poplatky za MMVS
- poplatky za registraci
- poplatky za kopie/tisk/skenování

# Platba za služby v KZ

- (2) Veřejné knihovnické a informační služby, uvedené v odstavci 1, je provozovatel knihovny povinen poskytovat bezplatně, s výjimkou
  - ❖ zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovního fondu knihovny, které mají povahu rozmnoženin zvukového či zvukově obrazového záznamu,3)
  - ❖ 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.

# Platba za služby v KZ

- (4) Provozovatel knihovny je oprávněn požadovat za poskytování knihovnických a informačních služeb, uvedených v odstavci 2 písm. a) až c), a dalších služeb úhradu **skutečně vynaložených nákladů**.
- (5) Provozovatel knihovny je oprávněn požadovat úhradu nákladů vynaložených na administrativní úkony spojené s evidencí uživatelů knihovny.

# Pravidla poskytování služeb

- definovány v knihovním řádu
- povinný dokument
- rovný přístup ke službám



# **Přehled služeb knihovny**

# Výpůjční služby

# Výpůjční služby

- základní služba knihovny
- půjčování knihovních jednotek
- přijímání vrácených k.j.
- prolongace (prodloužení)
- rezervace
- upomínky
- evidence čtenářů
- statistiky

# Právní úprava VS

- knihovní zákon
  - ❖ obecně
- občanský zákoník
  - ❖ vztah čtenář-knihovna
- knihovní a výpůjční řád knihovny
  - ❖ není-li něco definováno, řídí se OZ

# Knihovní řád

- základní pravidla pro využívání knihovního fondu a služeb
- pro různé typy knihoven
- vzory KŘ na webu NKP

# Obsah KŘ

## ■ uživatelé

- ❖ kdo se může stát uživatelem, za jakých podmínek, dělení uživatelů, způsob registrace, platby za registraci

## ■ přehled služeb

- ❖ charakteristika, jaké služby jakému okruhu uživatelů, délka výpůjček, poplatky, sankce, podmínky

## ■ práva a povinnosti uživatelů

## ■ pravidla využívání studoven a ICT

# Práva a povinnosti čtenáře



## ■ Práva

- ❖ vypůjčit si dokument
- ❖ užívat jej sám (v rámci rodiny)

## ■ Povinnosti

- ❖ chránit vypůjčený dokument před poškozením, ztrátou, zničením
- ❖ okamžitě ohlásit poškození, ztrátu, zničení
- ❖ dodržovat výpůjční lhůtu, platit upomínky
- ❖ na žádost knihovny dokument vrátit dříve (pokud byl zapůjčen bezplatně)

# Práva a povinnosti knihovny



## ■ Práva

- ❖ požadovat vrácení dokumentu i před ukončením výpůjčky (bezplatné půjčení)
- ❖ vybírat upomínky za pozdní vrácení
- ❖ neprodloužit výpůjčku (v případě zájmu dalších uživatelů)

## ■ Povinnosti

- ❖ vyžadovat vrácení dokumentu po uplynutí výpůjční lhůty
- ❖ vymáhat náhradu ztracené nebo poškozené výpůjčky (i soudně)



# Právo na náhradu škody

- promlčí se 2 roky ode dne, kdy:
  - ❖ čtenář ohlásil ztrátu nebo poškození výpůjčky
  - ❖ knihovna prokázala čtenáři ztrátu nebo poškození výpůjčky
- povinnost hlídat termíny!!!



# Zajištění půjčování



# Zajištění vracení



# Dělení VS

- absenční
- prezenční
- cirkulační
- MVS, MMVS

# Absenční výpůjčky

- výpůjčky mimo knihovnu
- omezení počtu současných výpůjček
  - ❖ např. 10, 30, neomezeno
- dělení
  - ❖ měsíční (30 dnů)
  - ❖ dlouhodobá/trvalá
    - semestr, pracovní poměr
  - ❖ krátkodobá
    - žádané dokumenty
    - např. 1 týden
    - výpůjčky přes noc

# Prolongace = prodloužení

- prodloužení výpůjční lhůty
- nesmí být další požadavek
- pro statistiky nová výpůjčka
- prostřednictvím AKS
  - ❖ čtenářské konto
  - ❖ na výpůjčním pultu

# Rezervace dokumentů

- pokud je dokument vypůjčený
- uživatel v řadě čekatelů
- po vrácení se odešle upozornění dalšímu v pořadí
  - ❖ elektronicky (AKS, e-mail)
  - ❖ písemně, telefonicky
- poplatky???
- omezení počtu rezervací

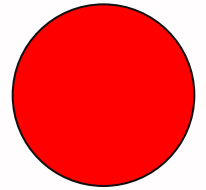
# Upomínky

- poplatek za pozdní vrácení
- definovány v KŘ
- upozornění
  - ❖ elektronicky (AKS, e-mail od knihovníka)
  - ❖ písemně, telefonicky
  - ❖ upomínky se evidují
  - ❖ poslední = doporučený dopis
- lze uplatňovat soudně
- podepsaný doklad o výpůjčce???



# Prezenční výpůjčky

- pouze do studovny
- žádaná literatura, málo výtisků, vzácná nebo drahá literatura
- odlišení od absenčního fondu
  - ❖ např. červený proužek, kolečko apod.
- výpůjčky přes noc
- periodika, VŠKP, AV nosiče



# Cirkulace

- výpůjčky v rámci instituce
- zejména pro časopisy
- předem dané pořadí a lhůty vrácení



# Meziknihovní služby

# Meziknihovní služby

## ■ druhy:

- ❖ meziknihovní informační služby (MIS)
- ❖ **meziknihovní výpůjční služby (MVS)**
- ❖ meziknihovní reprografické služby (MRS)
- ❖ **mezinárodní meziknihovní výpůjční služby (MIS)**

## ■ realizace

- ❖ elektronicky (formulář, e-mail)
- ❖ písemně

## ■ vyhláška č. 88/2002Sb.

# Meziknihovní výpůjční služby (MVS)

- mezi českými knihovnami
- formulář na webu, e-mail, žádanka
- bezplatně
  - ❖ dodávající knihovna může vyžadovat náklady (např. zhotovení kopie, poštovné)
- povinnost ze zákona
- dokument nebo xerokopie
- eDD

# Náležitosti žádosti MVS

- identifikační údaje žádající knihovny
- identifikační údaje dotazované knihovny
- jednoznačná identifikace dokumentu nebo jeho části
  - ❖ autor, název, strany, místo, vydavatel, rok vydání, identifikátory (ISBN, ISSN, DOI,...)
- do kdy je žádost relevantní
- požadavky na způsob dodání
  - ❖ dokument, xerokopie, e-kopie

# Povinnosti žádající knihovny

- vést evidenci o výpůjčce
- dodržet výpůjční lhůtu
  - ❖ má právo požádat o prodloužení
- řídit se pokyny půjčující knihovny
  - ❖ např. půjčit dokument jen prezenčně

# Povinnosti půjčující knihovny

- vést evidenci o půjčeném dokumentu
- dodržet 14-ti denní lhůtu na vyřízení výpůjčky
- informovat o vyřízení žádosti
  - ❖ kladné, záporné (+důvody)
- platí náklady na poštovné a balné
  - ❖ může vymáhat na žádající knihovně
  - ❖ na základě faktury nebo předplatného



# MMVS

- mezinárodní služba (IFLA žádanka)
- zajišťuje např. NKP, MZK, NTK, NLK, KnAV  
ČR, VK OL
- placená služba
- poplatky (ceník MZK)

Služba	Poplatek
<b>kontinentální Evropa</b>	300 Kč
<b>GBR a svět</b>	600 Kč
<b>kopie článku</b>	
1-10 stran	100 Kč
11-20 stran	150 Kč
21+ stran	200 Kč

# Reprografické služby

# Reprografické služby

- možnost kopírování a skenování
- multifunkční kopírky
  - ❖ interní platební systém (na MU SUPO)
  - ❖ platba v hotovosti
    - u knihovníka
    - přes automat
  - ❖ dobíjení přes bankovníky

# Kopírování na objednávku

## ■ odvody společnosti DILIA

- ❖ smlouva s DILIA
- ❖ hlásí se počet všech rozmnoženin
- ❖ knihovny = kategorie A (70%)
- ❖ 0.20Kč (čb kopie)
- ❖ 0.40Kč (barevná kopie)
- ❖ +DPH

## ■ náklady na kopírování

DILIA + cena kopie + práce = **výsledná cena**

## ■ novela AZ (podzim 2012)???



objednávka kopie z fondu knihovny

- služba na MU
- pouze z fondu knihoven MU
- prozatím FF, FSS a již brzy i KUK, PedF, PraF
- cena 1.70Kč
- napojení na Aleph
- vlastní administrace

# Služby EDD a e-slужby

# El. dodávání dokumentů

- dodávání elektronických kopií
- z fondu knihoven
- kolektivní smlouva DILIA a NK ČR
- změny od 1.4.2011
  - ❖ 2 varianty
  - ❖ snížení cen

## Varianta A

- digitální kopie pro přenos mezi knihovnami, vytištění uživateli
- cena za stranu: **2 Kč**
- min. poplatek: **10 Kč**
- max. autorský poplatek: **75 Kč**
- rozsahu stran
  - ❖ knihy - max. 20 stran
  - ❖ články - bez omezení
- +DPH





## Varianta B

- digitální kopie pro uživatele
- cena za stranu: **5 Kč**
- min. poplatek: **10 Kč**
- max. autorský poplatek: **75 Kč**
- rozsahu stran
  - ❖ knihy - max. 20 stran
  - ❖ články - bez omezení
- +DPH



# Služby EDD

- Virtuální polytechnická knihovna
- Elektronická pedagogická knihovna
- eDDO - dodavatelské centrum pro společenské a přírodní vědy NK ČR



- zpřístupnění literatury na PC v knihovně
- skenování vytížené literatury
- zabezpečení proti zhotovení kopie
  - ❖ terminálový přístup
  - ❖ přes Aleph
- 2009 - pilotní projekt na FSS a FF
- 2010 - rozšíření na celou MU
  - ❖ projekt FRVŠ

# Budování el. archivů

- volná díla
- závěrečné práce
  - ❖ thesis.cz (MU a 29 dalších škol)
  - ❖ digitální repozitáře (DSpace)
- odborná a zaměstnanecká díla
  - ❖ repozitáře univerzit (Open Access)
  - ❖ MU - Repozitar.cz



# **E-knihy a půjčování**

# Aktuální situace v ČR



# Zkušenosti knihoven s e-knihami



# Digitalizace a nové služby knihoven



**Digitální knihovna Arna Nováka**

Ústřední knihovna Filozofické fakulty Masarykovy univerzity



# e-Čtečky

- půjčování čteček...
- ...a co obsah???



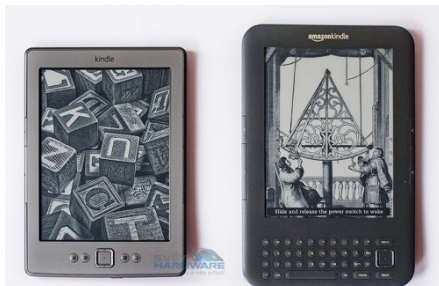
# Půjčování čteček

## ■ Výpůjčky čteček

- ❖ Knihovna Jiřího Mahena v Brně
- ❖ Moravská zemská knihovna
- ❖ Městská knihovna v Praze
- ❖ Krajská vědecká knihovna Liberec
- ❖ Studijní vědecká knihovna v HK
- ❖ Jihočeská vědecká knihovna v ČB
- ❖ Masarykova veřejná knihovna Vsetín
- ❖ Moravskoslezská vědecká knihovna v OV
- ❖ Masarykova univerzita
  - FF, PedF
- ❖ ...

# Půjčování e-čteček - podmínky

- většinou kauce
- na 1 týden – 1 měsíc
- obsah
  - ❖ kolekce volně dostupných e-knih
  - ❖ prázdná čtečka, obsah nahrává uživatel
  - ❖ promazání po vrácení
- velký zájem

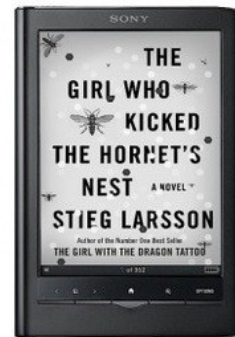


Amazon Kindle 4

Amazon Kindle 3



PRS-350  
Pocket Edition



PRS-650  
Touch Edition



PRS-950  
Daily Edition



B&N Nook

# Problémy s půjčováním

- neexistující trh v ČR (pro knihovny)
- neexistující obchodní model pro ČR
- cena e-knih
- autorské právo
  - ❖ je půjčování čteček legální?
  - ❖ definice e-knihy
- licenční smlouvy
  - ❖ vydavatel - autor



# Zásadní otázka - dodávání obsahu



# Modely v akademické sféře

- roční předplatné
- trvalý nákup
- „výkupné“ do open access
  - ❖ konzorcia knihoven
  - ❖ zapojení uživatelů (mikroplatby)
- tisk
  - ❖ knihovny jako distributoři obsahu
  - ❖ long tail
- prodej kapitol???
- jiné modely (+půjčování)

# Jednání s vydavateli



GRADA®



portál

# Obchodní modely půjčování



wooky



# Příklady ze zahraničí

- Amazon a Overdrive
  - ❖ od roku 2002
  - ❖ zejména USA a další země, ne ČR
- DiViBib a služba OnLeihe
  - ❖ GER, AUT, SWI
  - ❖ od roku 2007
  - ❖ předplacená služba knihovnou
- OpenLibrary
  - ❖ volně dostupné knihy
  - ❖ 1mil.+ e-knih

# Budoucnost e-knih v knihovnách



# Informační služby

# Informační potřeba

## ■ definice dle A. Stöcklové:

- ❖ 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.

## ■ dělení IP

- ❖ osobní
- ❖ profesní

Uspokojování informačních  
a kulturních potřeb občana

=

**základní** úkol knihovny

# Informační služby

- poskytování informací
  - ❖ z knihovny (fond knihovny, služby,...)
  - ❖ z okolí (informace ze státní správy,...)
- poradenství
  - ❖ jak co udělat
  - ❖ např. pomoc při vyhledávání DB, jak správně citovat, jak psát odborné práce,...
- služba [Ptejte se knihovny](#)

# Informační služby

- důraz na kvalitu a přesnost
  - ❖ relevantní informace
  - ❖ redundantní informace

# Rešeršní služby

- co je rešerše?

- ❖ soupis záznamů dokumentů
- ❖ souhrn faktografických informací
- ❖ proces vyhledání informací

- recherche (FRA) = vyhledávání, pátrání, výzkum, bádání

- formální úprava dříve upravena normou

- ❖ ČSN 01 0198 (010198) Formální úprava rešerší



# **Vzdělávání a kulturní akce**

# Akademické knihovny

- kurzy IG a PG
  - ❖ pokusy o průnik do výuky
  - ❖ e-learning
- individuální konzultace
- výukové materiály
- akce Týden knihoven

# Veřejné knihovny

- kurzy PG
- podpora čtenářství
- výukové programy pro školy
- autorská čtení
- akce pro děti
- kulturní akce
  - ❖ výstavy, soutěže,...
- vzdělávání knihovníků v rámci regionální funkce knihoven

# Požadavky na pracovníky služeb





**Děkuji Vám za pozornost**

**Martin Krčál**  
**krcal@phil.muni.cz**