

Metody knihovnické práce (VIKBA04)

7. Knihovnické a informační služby

Martin Krčál

Brno, 15. prosince 2017

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
- řešerše

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

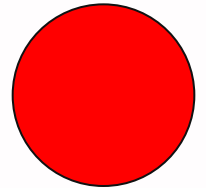
- pokud je dokument vypůjčený
- uživatel v řadě čekatelů
- po vrácení se odešle upozornění dalšímu v pořadí
 - ❖ elektronicky (AKS, e-mail)
 - ❖ písemně, telefonicky
- poplatky???
- omezení počtu rezervací

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 žadající 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
kontinentální Evropa	300 Kč
GBR a svět	600 Kč
kopie článku	
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???



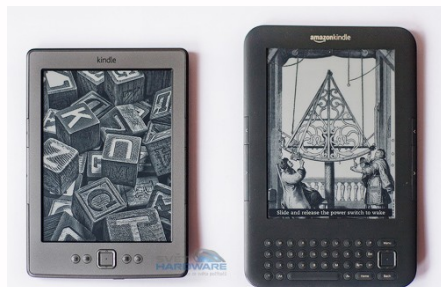
Půjčování čteček

■ 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

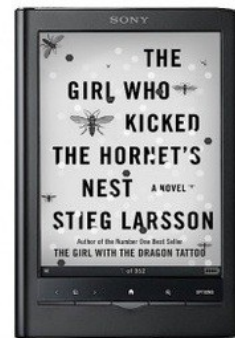


Amazon Kindle 4

Amazon Kindle 3



PRS-350
Pocket Edition



PRS-650
Touch Edition



PRS-950
Daily Edition



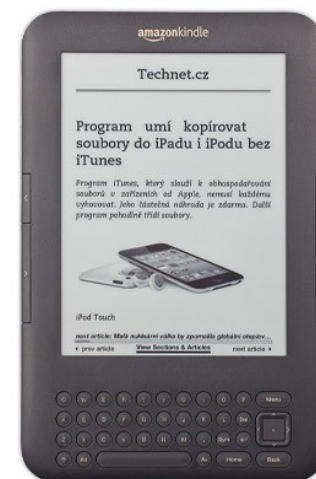
B&N Nook

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



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