

Poskytování výpůjčních služeb v knihovnách s lokální a regionální působností

Kritéria hodnocení	Způsob ověření
a Popsat pravidla výpůjčních služeb knihovny s lokální a regionální působností	Ústní ověření
b Popsat pravidla služeb knihovny v souvislosti s autorským zákonem a autorskoprávní ochranou děl	Ústní ověření
c Charakterizovat nakládání s osobními údaji uživatelů v knihovnách	Ústní ověření
d Zjistit dostupnost článku ze zahraničního časopisu pro uživatele knihovny	Praktické předvedení
e Vysvětlit postup řešení ztráty knihy uživatelem	Praktické předvedení
f Popsat princip poskytování meziknihovnických služeb v knihovně s lokální a regionální působností	Ústní ověření

Obsah

1	Klasifikace knihovnických a informačních služeb	3
1.1	Veřejné knihovnické a informační služby	3
2	Služby veřejných knihoven zdravotně postiženým čtenářům	4
2.1	Druhy služeb pro zdravotně postižené čtenáře	5
2.1.1	Služby zrakově postiženým	5
2.1.2	Služby sluchově postiženým.....	5
2.1.3	Služby čtenářům s řečovým postižením	6
2.1.4	Služby tělesně postiženým a nemocným	6
2.1.5	Služby mentálně postiženým	6
2.1.6	Služby dětem s poruchami učení	7
3	Poskytování informačních služeb	7
3.1	Informační šumy a informační bariéry.....	8
3.2	Zjišťování informačních potřeb.....	8
3.3	Knihovní a výpůjční řád knihovny.....	9
3.4	Výpůjční služby	10
3.4.1	Terminologie meziknihovnických služeb.....	11
3.4.2	Souborné katalogy a zdroje pro vyhledávání.....	14
3.4.3	Systémy dodávání dokumentů.....	15
4	Zákony související s činností knihoven, zejména s poskytováním veřejných knihovnických a informačních služeb.....	18
4.1	Zákon ze dne 29.června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) a prováděcí vyhláška č. 88/2002 ke knihovnickému zákonu	18
4.2	Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů	19
4.3	Zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon	20
4.4	Standard veřejných knihovnických a informačních služeb.....	22
4.5	Směrnice IFLA – Služby veřejných knihoven	22
5	Použitá literatura.....	23
5.1	Doporučená literatura	24

1 Klasifikace knihovnických a informačních služeb¹

1. **Primární** (účelem primární služby je, aby uživatel dostal konečný produkt): **výpůjční služby**, cirkulační, reprografické, faktografické, vnitrostátní i mezinárodní MVS, meziknihovní reprografické služby...
2. **Sekundární** (poskytují informace o existenci dokumentu a o tom, kde informaci najdeme): katalogové služby, rešeršní služby, služby typu ARI/SDI (opakovaná rešerše), bibliograficko-lokační služby, current contents...
3. **Terciární** (ostatní služby, které knihovna poskytuje): vydavatelské služby, propagační služby, letáky, výstavy, lekce informační gramotnosti, besedy, autorská čtení...

1.1 Veřejné knihovnické a informační služby²

Veřejná knihovna je knihovna, která je zřizovaná a financovaná z veřejných prostředků a je přístupná nejširší veřejnosti. Jejím hlavním úkolem je umožnit občanům rovný přístup k publikovaným dokumentům a informačním zdrojům, uspokojování potřeb jednotlivců a skupin, které se týkají vzdělávání, informací a osobního rozvoje včetně rekreace a volného času. Služby knihoven, nazývané také knihovnické (chápané spíše jako činnost spojená s budováním fondů a jeho půjčováním), informační (spojované převážně se zprostředkováním informací) nebo knihovnicko-informační služby (zahrnující komplex všech činností, jimiž jsou uspokojovány potřeby uživatelů), mají obzvláště v případě veřejných knihoven jedno společné. Jsou službou veřejnou, tedy službou, spočívající na zásadě rovnosti, kontinuity (nepřetržitosti), přednosti (soukromé zájmy musí ustoupit zájmu obecnému) a přizpůsobení. V zákoně č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) je definováno poskytování knihovnických a informačních služeb občanům. Zákon rovněž přihlíží k požadavkům současného společenského i technologického vývoje. Veřejné knihovnické a informační služby spočívají podle tohoto zákona ve:

- a) zpřístupňování knihovnických dokumentů z knihovního fondu knihovny nebo prostřednictvím meziknihovnických služeb z knihovního fondu jiné knihovny,
- b) poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší,
- c) zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze státní správy a samosprávy,
- d) umožnění přístupu k vnějším informačním zdrojům, ke kterým má knihovna bezplatný přístup, pomocí telekomunikačního zařízení.

¹ Vodičková, Hana. Nástin druhové klasifikace knihovnicko-informačních služeb. *Knihovna plus* [online]. 2009, č. 2 [cit. 2016-12-29]. Dostupné z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus92/vodic.htm>. ISSN 1801-5948.

² BAZALOVÁ, Eva. Veřejné knihovny a jejich služby. *Knihovnický Zpravodaj Vysočina* [online]. Roč. 3, č. 4 (2003), [cit. 2016-12-29]. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=435&idr=3&idci=11>. ISSN 1213-8231.

Tyto služby je provozovatel povinen poskytovat bezplatně s výjimkou 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. Za tyto a další služby (přístup k placeným vnějším informačním zdrojům pomocí telekomunikačního zařízení, kulturní, výchovné a vzdělávací činnosti, reprografické služby, rešeršní služby atd.) může provozovatel požadovat úhradu skutečně vynaložených nákladů. Veřejné knihovnické a informační služby mohou být knihovnou poskytovány ode dne jejího zápisu do evidence knihoven vedené ministerstvem. Nezbytné je rovněž vydání knihovního řádu, v němž jsou stanoveny podrobnosti poskytování knihovnických a informačních služeb. Kromě tohoto zákona je při poskytování služeb čtenářům nezbytná znalost dalších zákonů, zejména zákona č. 101/2001 Sb., o ochraně osobních údajů, zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), občanského zákoníku. Znění těchto zákonů a další informace týkající se legislativy knihoven jsou k dispozici na webových stránkách Národní knihovny ČR v sekci Informace pro knihovny.³

2 Služby veřejných knihoven zdravotně postiženým čtenářům⁴

Pro práci se zdravotně postiženými čtenáři by knihovníci měli mít přehled alespoň v základní terminologii, která se této problematice týká. Ve světě i u nás existují různé výklady termínu postižení, užívány jsou rovněž termíny handicap, znevýhodnění, poškození, omezení. Při výkladu následujících pojmů vycházíme z publikace autorů Kysučan a Kuja:⁵

Defekt je vada, nedostatek v anatomické stavbě organismu nebo porucha ve funkcích organismu. Ne každý defekt vede ke vzniku defektivy. Defektním se člověk stává tehdy, když defekt nabyl sociální dimenze, tzn. není již pouze jeho osobní záležitostí. V posledních letech se od užívání tohoto termínu upouští. **Disaptibilita** se projevuje jako omezení, neschopnost provádět určité úkoly tak, jako to dělají nepostižení lidé. **Handicap** je chápán jako znevýhodnění nebo překážka, se kterou se setkává postižený při interakci s okolím. Člověk může být handicapován v určité situaci, zatímco v jiné ho jeho postižení neznevýhodňuje. Trvalé **zdravotní postižení** má podobu defektů organismu nebo poruch jeho funkcí, které se projevují jako disaptibilita nebo handicap.

Klasifikace podle druhu postižení:

1. Zrakově postižení
2. Sluchově postižení
3. Řečově postižení
4. Tělesně postižení a nemocní
5. Mentálně postižení

³ Viz Zákon ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). *Informace pro knihovny* [online]. 2016-05-10. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provade-ci-prepisy/Zakon257.htm

⁴ BAZALOVÁ, Eva. Služby veřejných knihoven zdravotně postiženým čtenářům. *Knihovnický Zpravodaj Vysočina* [online]. Roč. 4, č. 1 (2004), [cit. 2016-12-29]. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=426&idr=2&idci=6>. ISSN 1213-8231

⁵ KYSUČAN, Jaroslav a JINDŘICH KUJA. *Kapitoly z teoretických základů speciální pedagogiky*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1996. ISBN 80-7067-677.

6. Obtížně vychovatelní
7. Žáci s poruchami učení
8. Kombinovaně postižení

2.1 Druhy služeb pro zdravotně postižené čtenáře

Při poskytování služeb zdravotně postiženým čtenářům vycházejí knihovny z jejich konkrétních možností. Většinou jsou tyto služby zajišťovány v rámci jiných oddělení (v případě zrakově postižených často při hudebním oddělení), jen zřídka jsou budována specializovaná oddělení (např. zvuková knihovna pro nevidomé a slabozraké). Vedle služeb poskytovaných přímo v knihovně zajišťují některé knihovny i služby mimo vlastní budovu, a to formou donáškové služby nebo zřízením výpůjčního místa v konkrétní instituci či občasnými návštěvami za účelem kolektivních akcí.

2.1.1 Služby zrakově postiženým

Práce se zrakově postiženými patří v knihovnách k těm, které se v posledních letech nejvíce rozšiřují a využívají. Tyto čtenáře můžeme v knihovnách rozdělit do dvou skupin, přičemž zohledněn je stupeň postižení, ne druh vady. První skupinu tvoří osoby, které jsou schopny (např. s použitím brýlí) číst knihy tištěné běžným typem písma. Roli zde však bude hrát velikost písma. Některým bude vyhovovat běžná velikost písma, jiní potřebují velikost větší. Do druhé skupiny radíme těžce zrakově postižené (nevidomí se zbytky zraku, slabozrací). Pro ně je třeba vytvářet speciální fondy, jimiž mohou být knihy tištěné slepeckým písmem, zvukové knihy, případně další audiokazety. Vydáváním těchto speciálních dokumentů se zabývá Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana v Praze. Není bez zajímavosti, že text tištěný Braillovým písmem je třikrát obsáhlejší než ostatní tištěné knihy. I to je pravděpodobně jedním z důvodů, proč si čtenáři více oblíbili zvukové knihy. Jejich „četba“ je pohodlnější, rychlejší, zaberou méně místa a nevyžadují (kromě obsluhy přehrávače) žádné zvláštní znalosti a dovednosti. Řada nevidomých přišla o zrak během svého života a slepecké písmo neovládá. Služeb Macanovy knihovny využívá asi 6 000 čtenářů; knihovna provozuje i roznáškovou službu po Praze a zásilkovou službu pro čtenáře v celé ČR. Vedle zvukových knih lze v knihovně zapůjčit i ozvučené filmy, jejichž výrobou se zabývá občanské sdružení APO-GEUM. V případě zrakově postižených nezapomínejme ani na tištění dokumentů (knihovní řády, ceníky, bibliografie) větším typem písma, případně na jejich načtení na kazety.

2.1.2 Služby sluchově postiženým

Opět zde rozlišujeme osoby neslyšící od narození neboli prelingválně hluché, u nichž je postižení doprovázeno i poruchou řeči, malou slovní zásobou a neschopností porozumět textům, a osoby, které o sluch přišly v průběhu života. Důležité je vědět, že u dětí s vadami sluchu vzniká nepoměr mezi věkem kalendářním a čtenářským. Je jim vždy třeba vysvětlovat významy pro ně neznámých slov. Hlasité čtení zase pomáhá odstraňovat nedostatky v technice čtení. Jako pomůcka byly vydány např. čítanky pro sluchově postižené. Záslužnou práci v tomto směru vykonává Federace rodičů a přátel sluchově postižených (FRPSP). Knihovníkům, kteří se budou touto otázkou zabývat, doporučujeme publikaci Co a jak číst se sluchově postiženým dítětem.⁶ Svou úlohu zde mají (knihovnický nepřítel oblíbené) komiksy, i když např. naše Rychlé šípy se od klasických amerických komiksů liší. Jejich nespornou výhodou je názornost. Někdy si neslyšící děti přečtou nejprve komiksové zpracování a pak úplné knižní. Další skupinu tvoří ohluchlí čtenáři. Ti byli sluchovou vadou posti-

⁶ ČERVENKOVÁ, Anna. *Co a jak číst se sluchově postiženým dítětem*. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1999.

ženi v průběhu svého života, kdy už byla jejich slovní zásoba rozvinutá. Jsou schopni číst veškerou literaturu a jediný problém, který se objevuje při práci s nimi, je schopnost domluvit se.

2.1.3 Služby čtenářům s řečovým postižením

Těmto čtenářům nebrání ve využívání služeb knihovny fyzické překážky, nepotřebují k četbě žádné kompenzační pomůcky. V podstatě by se zdálo, že nejsou ve srovnání s ostatními čtenáři nijak znevýhodněni. Jejich handicap se však projevuje narušenou komunikační schopností. Projevují se zábrany při styku s ostatními, postižení raději nenavštěvují místa, kde se mohou setkat s cizími lidmi. Vhodné jsou doporučující bibliografie zahrnující tituly, které se zabývají rozvojem řeči – říkanky, písničky.

2.1.4 Služby tělesně postiženým a nemocným

U takto postižených osob je četba knih jednou z mála možností, jak vyplnit volný čas. S tím souvisí i velká sečtělost těchto jedinců. Proto je nezbytné počítat při doporučování knih s jejich vyšší čtenářskou vyspělostí. V případě tělesně postižených čtenářů v knihovnách lze použít ještě další dělení. Tím je již dříve zmiňované hledisko místa poskytovaných služeb. Podle něho lze rozlišit dvě skupiny tělesně postižených potenciálních čtenářů – mobilní a imobilní. Většinu tělesně postižených čtenářů brání při využívání služeb knihovny architektonické bariéry.

2.1.5 Služby mentálně postiženým

Pokud knihovny poskytují služby mentálně postiženým čtenářům, realizují se většinou prostřednictvím spolupráce se speciálními školami nebo stacionáři. Přiměřeně náročná četba umožní těmto dětem nejen vhodně strávit volný čas, ale přináší jim, stejně jako ostatním, nové informace. Knihovníci by měli jejich četbu řídit a usměrňovat. Mezi těmito dětmi existují značné rozdíly, proto zde velkou roli hraje právě zásada přiměřenosti. Rozumová úroveň těchto dětí je ve srovnání s ostatními dětmi stejného věku nižší. Zvládnutí techniky čtení (pokud vůbec číst umí) taktéž neodpovídá dosaženému věku. Knihovník proto musí spolupracovat s pedagogy, aby všechny tyto informace získal. Jedině pak bude jeho práce smysluplná. I zde však platí, že nelze vybrané knihy vnucovat, ale pouze doporučovat. Vhodné jsou knihy s kratšími texty a s obrázky, které pomohou pochopit text. Oblíbené jsou knihy o zvířatech a dětech. Důležitý je také individuální přístup k těmto dětem. Je vhodné s nimi o přečtených knihách diskutovat, ptát se jich, co jim líbilo, co se dozvěděly nového. Tyto děti bývají za takové popovídání velmi vděčné.

Rovněž kolektivní formy práce s těmito dětmi budou velmi vítané. Je ale opět nutné přizpůsobit je stupni postižení. Vhodné je častější doplnění audionahrávkami, videonahrávkami, výstavkou apod. Je příhodné volit jednodušší témata, častěji předčítat, zapojovat je do besedy a volit kratší čas pro tyto akce. Pokud jsou v knihovně k dispozici výstavní prostory, je prospěšné vystavovat zde jejich práce, tyto děti jsou velmi šikovné. Bude to pro ně také určitou motivací. V podstatě totéž platí i pro kolektivní akce pro dospělé. V úvahu přichází spolupráce s ústavy, případně organizacemi. Většinou se bude jednat pouze o exkurzi do knihovny, případně jednodušší besedu. Knihovník pak musí zjistit, o jak těžká postižení se jedná, o co mají tito lidé zájem, jak stálá je jejich pozornost, a tomu pak opět průběh setkání přizpůsobit.

Pokud chodí do knihovny mentálně postižení sami, je nezbytné se jim více věnovat individuálně. Vybírat tituly, které jsou žádané vzhledem k jejich duševnímu a zdravotnímu stavu. Není ale vyloučeno, že knihovnu navštěvuje absolvent zvláštní školy a knihovník o tom nemusí vůbec vědět.

2.1.6 Služby dětem s poruchami učení

V knihovnách se v tomto případě jedná o dyslektické děti. Je úkolem knihovníka pomoci překonávat nechuť dítěte k četbě, vhodně ho motivovat a chválit. Výběr správných knih přitom hraje zásadní roli. Volené texty by měly být jednodušší, uspořádané do kratších kapitol, vhodnější je větší typ písma, více ilustrací. Knihovníci dětských oddělení by rovněž měli mít k dispozici seznamy knih vhodných pro dyslektické děti a na jejich základě vypracovat seznamy těchto knih z vlastního fondu. Dnes je již možné získat informace o těchto knihách v odborné literatuře, případně se poradit s odborníky, kteří ve městech působí. Existují i různé softwarové programy, které zaměřují svou nabídku na děti s poruchami učení.

Poruchy učení jsou různé:

- **dyslexie** – specifická porucha čtení (neurologicky podmíněná porucha, která postihuje osvojování jazyka a jazykové procesy)
- **dysgrafie** – specifická porucha psaní
- **dysortografie** – specifická porucha gramatiky
- **dyskalkulie** – specifická porucha aritmetiky

3 Poskytování informačních služeb

Základem kvalitního poskytování informačních i výpůjčních služeb je účelně vybudovaný informační fond a účelné rozdělení práce uvnitř instituce i mezi informačními institucemi. Důležitý je také počet pracovníků služeb a jejich kvalifikace.

Informační potřeby a jejich uspokojování

V současné době se setkáváme s velkým množstvím informací. V tomto světě se stává potřeba relevantních informací (= majících rozhodující význam, důležitých) nezbytně nutnou. Musíme se stále učit je správně vyhodnocovat, zpracovávat, pracovat s nimi. Potřeba informací je vlastní všem lidem. Informační potřeby můžeme rozčlenit do dvou skupin:

- osobní informační potřeby
- profesní informační potřeby

Osobní informační potřeby

Každý člověk potřebuje nějaké praktické informace – jsou to např. informace, které se vztahují k domácnosti a rodině – co nakoupit, co a jak uvařit, co a jak (se) pojistit... Dále sem můžeme zahrnout např. informace o využívání volného času – kam pojedeme na dovolenou, co dávají v kině, co budeme pěstovat na zahradě... Patří sem ale i informace týkající se zaměstnání – právní a daňové informace, informace o důchodech, popřípadě nabídka volných pracovních míst...

Tyto informační potřeby mohou a mají zajišťovat právě veřejné knihovny. Knihovníci tu vystupují v roli poradců, konzultantů, kteří uživatele nasměřují na vhodný informační zdroj. A proto je důležité, aby knihovníci **znali** své uživatele a jejich informační potřeby. Metody zjišťování informačních potřeb si vyjmenujeme v další kapitole.

Profesní informační potřeby

Mezi profesní informace můžeme zařadit odborné informace technického, administrativního, právního nebo ekonomického charakteru. Také informace tohoto typu má být veřejná knihovna schopna poskytnout.

3.1 Informační šumy a informační bariéry

Velkou pozornost věnujte informačním šumům a informačním bariérám. Informační **šum** je výskyt nahodilých překážek v informačním systému, které způsobují změny v kvalitě informace. Existuje několik druhů informačních šumů, např. pragmatický, sémantický (zkomolení významu), technický apod.

Informační bariéry jsou překážky v toku informací směrem k uživateli. Mohou být např.:

- Architektonické (budova se schody pro vozíčkáře, maminky s kočárky; sluchově a zrakově znevýhodnění občané atd.)
- Bariérou může být pomalý internet, nevyhovující vybavení nábytku (např. příliš vysoké regály)
- Jazyková bariéra
- Personální bariéra – neochotná knihovnice...
- Komunikační bariéra
- Zastaralý, případně špatně vybavený fond atd.

3.2 Zjišťování informačních potřeb

Jak jsme si již říkali, zjišťování informačních potřeb patří mezi velmi důležité činnosti v knihovnách. Potřeba průběžného šetření informačních potřeb obyvatel na národní a lokální úrovni je prioritou č. 18 v Konceptu rozvoje knihoven ČR na léta 2016–2020. Je zde doporučeno provádět jednou za 5 let výzkumná šetření v každé knihovně, bez ohledu na její velikost.

Metodu zjišťování musíme vybrat velmi citlivě a co nejvhodněji. Napadá vás nějaký způsob, forma?

Metody zjišťování informačních potřeb

Nejrozšířenější metodou je **dotazník**. Každý z vás se určitě s nějakým dotazníkem setkal. Časté bývají dotazníky se spokojeností s nějakým výrobkem, s poskytovanou službou od nějakého dodavatele. Také v knihovnách je tato metoda oblíbená.

Proč se knihovnám vyplatí dotazníkové šetření provádět?

- Obdrží zpětnou vazbu = reakce na změny okolí.
- Zlepší komunikaci s uživateli.
- Mohou posoudit účelnost/neúčelnost některých svých aktivit.
- Získají informace o úspěšnosti svého vedení a celého pracoviště.
- Mohou získat porovnání s jinými knihovnami.
- Získají argumenty pro zřizovatele.

Další výhody používání dotazníků:

- Malé finanční náklady.
- Jednoduché zpracování výsledků.
- Dotazovaný má možnost rozmyslet si odpověď.
- Vylučuje zkreslení tazatelem.
- Získáme údaje od osob, které jsou prostorově vzdáleny.

Nevýhody používání dotazníků:

- Je možné zkreslení odpovědi dotázanými, způsobené nejasnými nebo nesprávně pochopenými otázkami.
- Nechuť uživatelů vyplňovat dotazníky.

K tvorbě a realizaci dotazníkového šetření můžete využít aplikace www.survio.com. Zde jsou již vytvořené dvě šablony (pro malé a velké knihovny). Registrace a využívání této služby jsou bezplatné (při počtu maximálně 100 získaných odpovědí respondentů), další jsou zpoplatněny. Výsledky výzkumu lze exportovat do Excelu a do formátu PDF.

Další metodou je **anketa**, což je vlastně jedna z forem dotazníku. Hlavní rozdíl je v tom, že si dotázané nevybíráme, ale anketní lístky vkládáme nebo přikládáme na veřejně hojně přístupná místa.

Dalšími způsoby jsou **rozhovory**, popřípadě **pozorování**. Rozhovory mohou probíhat buď volně, nebo tzv. standardně, řízeně. Podrobnější metodiku k tvorbě a realizaci výzkumů naleznete na webových stránkách <http://vyzkumy.knihovna.cz>.

3.3 Knihovní a výpůjční řád knihovny

9

Všechny služby, které knihovna poskytuje, musí být zachyceny v tzv. Knihovním a výpůjčním řádu knihovny. V něm je na základě občanského zákoníku vymezen vztah vypůjčovatele a půjčujícího (čtenáře a knihovníka). Řád vymezuje práva knihovny a čtenářů. Je to nejvýznamnější interní dokument každé knihovny.

Měl by být přístupný v prostorách knihovny (nejlépe na dobře viditelném a dosažitelném místě, např. u vchodu do knihovny, na výpůjčním pultě) a ideálně i online, na webových stránkách knihovny. Nově registrovaní uživatelé by na něj měli být minimálně odkázáni, ideálně by jej měli obdržet vytištěný, případně by měli určitě obdržet alespoň ceník. Už proto, že svým podpisem na přihlášce vyjadřují souhlas s dodržováním knihovního a výpůjčního řádu.

Knihovní a výpůjční řád vymezuje:

- hlavní zásady a základní pravidla využívání fondů a služeb dané knihovny či informačního střediska,
- okruh uživatelů (kdo a za jakých podmínek může využívat služeb),
- jaké služby má uživatel právo používat,
- povinnosti uživatelů (dodržovat výpůjční lhůty, vrátit vypůjčený dokument ve stanovené době, poskytnout náhradu při jeho ztrátě či poškození, chránit dokument před poškozením či ztrátou apod.),
- maximální rozsah výpůjček,
- výpůjční lhůty jednotlivých typů dokumentů, postupy při prodlužování výpůjční lhůty, při rezervaci,

- sankce při nedodržování výpůjčních lhůt, při poškození výpůjček,
- výše, poplatků za registraci,
- ceník dalších služeb: za rezervaci, za kopie, případné půjčování na kauci apod.,
- pravidla využívání a ceník meziknihovních výpůjčních služeb,
- provozní dobu instituce pro veškeré služby,
- výjimky z knihovního a výpůjčního řádu, zejména kdo a za jakých podmínek je oprávněn povolovat výjimky z tohoto řádu.

Knihovní a výpůjční řád formuluje a konkretizuje každá informační instituce podle svých konkrétních podmínek, hlavně podle rozsahu, druhu a organizace poskytovaných služeb.

3.4 Výpůjční služby

Patří k základním službám informačních institucí. Je to nejstarší a nejrozšířenější typ služeb. Jejich úkolem je zpřístupňovat informační prameny z fondu knihovny nebo z fondů jiných knihoven. Knihovní zákon určuje, že základní druhy služeb je knihovna povinna poskytovat zdarma.

Typ výpůjčních služeb je závislý na tom, jestli si uživatel odnáší knihy domů (**absenční** výpůjčka), či je studuje přímo v knihovně (**prezenční** výpůjčka).

Proces výpůjčních služeb zahrnuje jednotlivé dílčí postupy: nejdříve probíhá tzv. **registrace uživatele** (sem patří vyplnění přihlášky, uživatel obdrží čtenářskou kartu, průkaz). Poté může následovat další samotná práce v půjčovně, jako je: **příjem objednávky na výpůjčku** (v případě knihoven s velkým fondem), pak následuje **vyhledávání dokumentů** ve skladech. U menších knihoven si může čtenář vyhledat požadovaný dokument sám přímo v tzv. **volném výběru**, tj. přímo v regálech, ke kterým má přístup v půjčovně, případně čítárně či studovně.

V knihovnách, jejichž výpůjčky nejsou evidovány v žádném automatizovaném knihovnickém systému (jako např. CLAVIUS, ALEPH apod. – podrobněji v jiném učebním textu), se využívá evidence pomocí **knížních lístků**. Uvádí se na nich autor, název, přírůstkové číslo a pořizovací cena. Při vypůjčení knihy se lístek vyjme z knihy a zařadí se do tzv. **výpůjčního sáčku** (který je opatřen základními údaji o uživateli = jméno, číslo, razítko s rokem registrace). Toto zároveň vytváří celkovou evidenci výpůjček. Výpůjční sáčky zůstávají v knihovně a řadí se podle data výpůjček a čísel uživatelů.

Podstatnou součástí knihovnických činností je **práce s výměnnými fondy**. Jedná se o fond publikací zakoupených a určených k oběhu po malých místních, obecních a mnohdy neprofesionálních knihovnách v rámci daného regionu. Jsou to knihovny, ve kterých mají knihovníci úvazek menší než 15 hodin týdně – jak je to stanoveno v Metodickém pokynu pro výkon regionálních funkcí. Často zde pracují dobrovolníci či nadšenci ve svém vlastním volnu, po jiném zaměstnání, např. 1–2× týdně, otevírací doba knihovny bývá po večerech. Knihovny si vzájemně fond vyměňují. Tento způsob cirkulace (neboli oběhu) pomáhá zajišťovat pestřejší nabídku dokumentů ve fondu. S výměnnými fondy pracují i pobočky velkých městských knihoven.

Nahlédli jsme do procesu půjčování dokumentů. Avšak to není vše. Pojdme se podívat na další služby z pohledu uživatele.

Může se stát, že dokument, který potřebujeme, je právě zapůjčený. A my si i přesto rádi počkáme na výpůjčku a nechceme si dokument nechat ujít. V tomto případě nám pomůže tzv. **rezervace**. Co to v praxi znamená? Poté, co je dokument vrácen do knihovny, obdržíme oznámení, že je již volný (většinou e-mailem nebo formou SMS). V automatizovaném systému si uživatel může dokument rezervovat sám přes internet.

Další knihovní službou je **prolongace**, což je jiným slovem prodloužení lhůty výpůjčky. V automatizovaných systémech si může uživatel výpůjčky prodloužit sám nebo mu tuto službu provede knihovník na požádání.

Pokud zapomenete, že se blíží termín vrácení vaší výpůjčky, může dojít k **urgenci** – tj. upomenutí k vrácení knihy zpět do knihovny. Překročili jste termín, a proto jste upomenuti o navrácení knihy zpět. Za upomínku se platí. Čím více dokumentů a čím později po výpůjční lhůtě vrátíte, tím více peněz vás to bude stát. Výše poplatků musí být uvedena v knihovním a výpůjčním řádu. Některé knihovny zasílají před vypršením výpůjční lhůty tzv. „předurgenci“ – informaci o tom, že se blíží konec výpůjčního termínu. A pozor! Knihovny nejsou povinny o překročení lhůty informovat, kontrola je na straně čtenářů.

3.4.1 Terminologie meziknihovních služeb

Meziknihovní služby jsou komplexem odborných, organizačních a technických činností, které uskutečňují knihovny mezi sebou s cílem zpřístupnit svým uživatelům knihovní fondy knihoven bez ohledu na místo jejich uložení. Jsou standardní službou knihoven. Jsou založeny na principu reciprocity, z něhož pro zúčastněné knihovny vyplývá povinnost poskytovat MVS z vlastních fondů, jsou-li o ně požádány.

*Jinak řečeno: MVS je služba, v níž si jedna **knihovna** půjčuje dokumenty z **jiné knihovny**. Tato situace nastává, když žádající instituce nemá dokument ve svém vlastním fondu a její uživatel nemůže být uspokojen jiným zdrojem.*

Meziknihovní služby dělíme na:

- **pasivní MVS** – vyřizujete-li požadavky jiných knihoven z **vašeho vlastního fondu**, tehdy se stáváte dožádanou knihovnou,
- **aktivní MVS** – tj. žádající, vyřizujete požadavky svých vlastních čtenářů – když **čtenáři žádají** knihu, kterou vaše knihovna nemá ve vlastním fondu. Tehdy se aktivně podílíte na jejím vyhledání a zjišťujete dostupnost titulů v jiných knihovnách a následně zapůjčení či zajištění kopií pro své čtenáře,
- **vnitrostátní** – z knihoven na území ČR,
- **mezinárodní** – ze zahraničních knihoven.

11

Legislativa

Meziknihovní služby se řídí:

- Knihovním zákonem č. 257/2001 Sb.⁷
- Vyhláškou Ministerstva kultury k provedení zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb⁸
- Metodickými pokyny pro meziknihovní služby v České republice⁹

⁷ Viz Zákon ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). *Informace pro knihovny* [online]. 2016-05-10. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provade-ci-prepisy/Zakon257.htm

⁸ Viz Vyhláška Ministerstva kultury k provedení zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb. *Informace pro knihovny* [online]. 2015-02-10. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provade-ci-prepisy/Zakon257Vyhl.htm

⁹ Viz Metodické pokyny pro meziknihovní služby v České republice. *Národní knihovna České republiky* [online]. 2012-12-04. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/sluzby/mvs-metpokyny>

Subjektem meziknihovních služeb je vždy knihovna. Ta poskytuje tyto služby jen svému registrovanému uživateli (fyzické nebo právnické osobě). Uživatel, který nezíská knihovní dokument v knihovně, kde je registrován, má právo požádat prostřednictvím meziknihovní služby o knihovní dokument z jiné knihovny.

Meziknihovní služby je knihovna povinna poskytovat bezplatně. Za poskytnutí kopie knihovního dokumentu v rámci meziknihovních reprografických služeb může požádaná knihovna požadovat úhradu vynaložených nákladů. Knihovna může požadovat úhradu nákladů na dopravu knihovního dokumentu. Žádající knihovna ručí za zapůjčený dokument a jeho včasné vrácení.

Je nutné, aby každá knihovna vedla evidenci, protokol, který podá okamžitou informaci o práci meziknihovních služeb a zachycuje postup od přijetí objednávky, zaslání žádanky, půjčení dokumentu až po vrácení. Evidence by měla obsahovat tyto údaje:

- pořadové číslo v protokolu (je zapsáno rovněž na žádance jako číslo žádanky),
- datum odeslání žádanky,
- jméno uživatele,
- lokační značku – siglu,¹⁰
- bibliografickou citaci,
- způsob a datum vyřízení žádanky.

Evidence musí kdykoliv umožnit jednoznačně identifikovat kteroukoliv z provedených služeb. Knihovny zpracovávají údaje o poskytnutých meziknihovních službách pro statistické účely. V celoročních statistických výkazech knihoven se uvádějí statistické údaje o poskytnutých meziknihovních službách.

Základem pro kladné vyřízení požadavku je **správná bibliografická citace žádaného dokumentu.** Požadavek meziknihovních služeb musí **obsahovat** vždy základní bibliografické údaje:

Při objednávce článku z časopisu:

- název periodika (řada),
- ročník, rok, číslo,
- stránky (popř. autora a název žádané stati),
- ISSN.

Při objednávce stati ze sborníku:

- název sborníku (popř. podnázev, řada),
- jména editorů,
- místo a rok vydání,
- stránky (popř. autor a název žádané stati),
- ISBN/ISSN.

Při objednávce monografie:

- příjmení a jméno autora,
- název (popř. podnázev),
- místo a rok vydání,
- nakladatelské údaje,
- ISBN.

¹⁰ Pojem sigla je definován např. v článku Co je sigla? *Souborný katalog České republiky* [online]. 2015-09-24. Dostupné z: <http://www.caslin.cz/caslin/databaze-pro-vyhledavani/adresar/co-je-sigla>

Vnitrostátní meziknihovní služby a typy žádank

Jedná se o meziknihovní služby provozované na území ČR a patří mezi základní služby knihoven. Výpůjčky knih by měly být poskytovány bezplatně. Některé knihovny si účtují náklady na poštovné, takže je dobré při směřování požadavků přihlídnout i k této skutečnosti.

Například MZK za výpůjčky ze svého fondu knihovnam v ČR poplatek neúčtuje. V případě aktivní MVS hradí čtenáři jednotnou cenu 50 Kč za jednu realizovanou výpůjčku knihy, což je minimum pokrytí poštovného na vrácení balíku zpět půjčující knihovně.

Funkci národního centra meziknihovních služeb v ČR plní Národní knihovna ČR – Oddělení referenčních a meziknihovních služeb. Metodicky odpovídá za meziknihovní služby v ČR. Regionálními středisky MVS jsou státní vědecké knihovny a Moravská zemská knihovna v Brně. Regionální střediska MVS garantují dostupnost domácí produkce dokumentů pro knihovny v regionu a dostupnost regionální produkce dokumentů pro knihovny v ČR.

Bibliograficko-lokační zjišťování je procesem ověřování citace na žádankách MVS a zjišťování dostupnosti požadovaného dokumentu. K tomuto zjišťování jsou využívány dostupné informační zdroje. Jsou to katalogy souborné, elektronické a lístkové.

Knihovny využívají k objednávání (při aktivní MVS) několik typů **žádanek**:

- **elektronické** – z prostředí online katalogu konkrétní dožádané knihovny, má-li žádající knihovna přidělené heslo. Je to nejrychlejší způsob objednávání. Výhodou je, že konkrétní dílo se ve skladu zablokuje přímo pro žádajícího čtenáře, kterého tak s výpůjčkou žádané knihy nemůže nikdo předběhnout. Stejně tak si čtenář sám může kontrolovat stav svých výpůjček, rezervací a vrácených knih, případně si prodlužovat výpůjční lhůtu knih, nebyla-li již překročena.
- **webový formulář dožádané knihovny**¹¹
- **webový formulář**¹² – nevýhodou je, že se zbytečně prodlužuje vyřízení objednávky a že žádanka neumožňuje blokaci díla pro objednavatele. Dožádané knihovně přijde e-mailem požadavek a knihovník následně najde signaturu a exemplář, pokud mezitím jej někdo nepředběhl.
- **e-mailová žádost zaslaná prostřednictvím systému**, ve kterém daná knihovna pracuje – například v MZK je to pro aktivní MVS modul ILL v systému Aleph – knihovník na základě výsledku bibliograficko-lokačního hledání přidělí objednavce dodavatele, který je samozřejmě již v systému zaevidován včetně kontaktních údajů a jedním kliknutím odešle tomuto dodavateli e-mailovou žádost na konkrétní titul včetně signatury.
- **osobní e-mail** – používá se při velmi osobním jednání nebo v případě komplikací se zablokovaným účtem žádající knihovny.
- **jednotná papírová žádanka MVS** – se dnes již téměř nevyužívá.

Mezinárodní meziknihovní služby

V zahraničních knihovnách žádají knihovny ČR o meziknihovní službu tehdy, nebyl-li zahraniční dokument bibliograficko-lokačním zjištěním nalezen ve fondech knihoven ČR. Výjimkou jsou případy, kdy se dokument nachází na území ČR, ale je např. trvale nedostupný, ztracený, jde o literaturu získanou z grantových prostředků apod.

¹¹ Příklad formuláře viz Knihovna. Žádost o knihu. Ústřední knihovna Filozofické fakulty MU [online]. Dostupné z: <http://knihovna.phil.muni.cz/nase-sluzby/mvs/knihovna-zadost-o-knihu/>

¹² Příklad formuláře viz MVS v prostředí SK ČR. Souborný katalog České republiky [online]. 2015-10-16. Dostupné z: <http://www.caslin.cz/caslin/spoluprace/sluzby-souborneho-katalogu-cr/mvs-v-prostredi-souborneho-katalogu-cr>

Vyhláška Ministerstva kultury 88/2002 ze dne 21. 2. 2002 stanovila, že povinnost předávat žádosti o zprostředkování dokumentu v rámci meziknihovní služby zahraničním knihovnám, případně poskytnout provozovateli knihovny účastníci se mezinárodní meziknihovní služby metodickou pomoc, mají tyto knihovny:

- Národní knihovna České republiky,
- Národní technická knihovna – specialista pro technické obory,
- Knihovna Akademie věd České republiky,
- Národní lékařská knihovna – specialista pro lékařské obory,
- Moravská zemská knihovna v Brně – primárně pro moravské regiony,
- Vědecká knihovna v Olomouci – primárně pro moravské regiony.

Příklad:

Moravská zemská knihovna zajišťuje MMVS pro své čtenáře a také jako krajské centrum této služby pro knihovny regionu jižní Moravy. Nemohou-li knihovny uspokojit své čtenáře pomocí vnitrostátní MVS, mohou požádat o výpůjčku ze zahraničí, a to buď e-mailem na adrese: maria@mzk.cz nebo prostřednictvím webového formuláře, který najdou pod odkazem MVS/MMVS v horní liště po přihlášení do katalogu MZK (ALEPH). Také lze použít formulář ve Vufindu, který je přístupný přes odkaz „Můj účet“.¹³

Poznámka: Každá z výše uvedených šesti knihoven má jiného zřizovatele, a tudíž rozdílné poplatky za dodání. MZK knihovnám a svým uživatelům účtuje za služby MMVS podle ceníku: výpůjčka knihy z Evropy 300 Kč, výpůjčka knihy z Velké Británie a zámoří 600 Kč. Knihovnám tyto částky fakturujeme, čtenáři mají možnost platit hotově nebo platební kartou na místě.

Na každou z výše uvedených šesti knihoven se obdobně může obrátit kterákoliv knihovna na světě s žádostí o výpůjčku či kopii článku. Na mezinárodní úrovni probíhají platby mezi knihovnami několika způsoby:

- pomocí mezinárodních kupónů IFLA Voucher¹⁴ – je to nejvíce rozšířené standardní platidlo v knihovnách po celém světě, využívané k placení mezinárodních meziknihovních požadavků místo měn jednotlivých států. Vouchery mají neomezenou platnost a lze je vícenásobně použít.
- z předplatného konta v dané zahraniční knihovně,
- fakturou.

3.4.2 Souborné katalogy a zdroje pro vyhledávání

Podle základních bibliografických údajů se požadavky čtenářů ověřují v souborných katalozích a databázích knihovny a přidělují se bibliograficko-lokační údaje – sigla knihovny, kde je dokument momentálně dostupný, včetně signatury. K této práci se využívají nejčastěji následující zdroje:

- Jednotná informační brána¹⁵ (JIB)
<http://www.jib.cz/V?RN=764578422>
- CASLIN – souborný katalog ČR
<http://www.caslin.cz/>

¹³ Postup najdete v Meziknihovní výpůjční služba. *Moravská zemská knihovna* [online]. 2015-09-18. Dostupné z: <https://www.mzk.cz/meziknihovni-vypujcni-sluzba>

¹⁴ IFLA Voucher schéma. Platební systém mezinárodních meziknihovních služeb. *IFLA* [online]. 2012. Dostupné z: http://www.ifla.org/files/assets/hq/vouchers/voucher_CS.pdf

¹⁵ Doplnující informace o tomto portálu najdete na FAQ - často kladené otázky. *Jednotná informační brána* [online]. Dostupné z: <http://info.jib.cz/informace-pro-uzivatele/faq>

- LANIUS – Souborný katalog odborné literatury veřejných knihoven
<http://www.skat.cz/>
- klasické lístkové katalogy¹⁶ – v případě MZK¹⁷ je dobré je využít tehdy, pokud byl objednávaný titul vydán před rokem 1994 a nebyl nalezen v katalogu elektronickém.

Pro zahraničí to jsou:

- KVK – Karlsruhe Virtueller Katalog – souborný katalog německých knihoven a vybraných zahraničních knihoven a knihkupectví. Tento katalog se neustále vyvíjí a připojují se nové státy.
<http://kvk.bibliothek.kit.edu/?lang=en&digitalOnly=0&embedFulltitle=0&newTab=0>
- WorldCat – celý svět – převážně USA
<http://www.worldcat.org/?&lang=cs>

Z netradičních zdrojů uveďme například:

- NUKAT – souborný katalog polských knihoven
<http://katalog.nukat.edu.pl/heading/search?theme=nukat>
- Dánský souborný katalog
<https://bibliotek.dk/eng>
- COBISS pro země Balkánu
<http://www.cobiss.si/scripts/cobiss?ukaz=getid&lani=si>
- Japonsko – Národní knihovna – Tokio
https://ndlopac.ndl.go.jp/F/E3YT5YSUDI513A846XV94IUA8GI8JRXBMALT4732VCI93ANDCN-30721?&pds_handle=

15

Dalšími zdroji pro vyhledávání jsou různé oborové brány a portály.¹⁸ Ze speciálních uveďme například Virtual Health Library (<http://bvsalud.org/>) – je výborný pro lékařské obory oblasti Latinské Ameriky a Karibiku. No a v neposlední řadě je to určitě všemi využívaný Google.

3.4.3 Systémy dodávání dokumentů

Elektronické dodávání dokumentů (EDD) je služba knihoven, v jejímž rámci jsou všechny **transakce** při dodávání dokumentů vyřizovány **elektronicky**. Pokud knihovna poskytuje tyto služby jednotlivci nebo jiné knihovně, sjednává si předem smlouvu, ve které se žadatel zavazuje, že získaný elektronický dokument má pouze pro svoji potřebu. Jedná se o službu placenou. V elektronické podobě jsou dodávány: články z periodik, kapitoly z knih a statě ze sborníků.

V ČR se rámci meziknihovnických služeb nejčastěji používají tyto systémy:

- Virtuální polytechnická knihovna (VPK) – tento systém sjednocuje v souborném katalogu VPK periodika více než 50 českých knihoven, z nichž 41 knihoven nabízí své fondy prostřednictvím VPK, ostatní knihovny nabízejí své služby prostřednictvím klasických meziknihovnických služeb. Servisním centrem VPK zajišťujícím správu a provozování systému se stala Státní technická knihovna v roce 2000 (dnes Národní technická knihovna).
<https://www.techlib.cz/cs/2892-virtualni-polytechnicka-knihovna>

¹⁶ Viz Vítejte v systému RetriS! *RetriS* [online]. Dostupné z: <http://nris.nkp.cz/>

¹⁷ Viz Lístkové katalogy. *Moravská zemská knihovna* [online]. 2016-03-02. Dostupné z: <http://www.mzk.cz/katalogy-database/listkove-katalogy>

¹⁸ Viz Portály. *Moravská zemská knihovna* [online]. 2016-12-02. Dostupné z: <http://www.mzk.cz/katalogy-database/databaze/portaly>

- **eDDO** – pro společenské vědy – uvedená do provozu v roce 2002 Národní knihovnou ČR
<http://www.nkp.cz/sluzby/edodo>
- **e-PK** – pro oblast výchovy, vzdělávání a školství – provozuje ji od roku 2003 Národní pedagogická knihovna Komenského ÚIV.
<https://www.epk.cz/app/uvod>

V roce 2009 nastaly v oblasti elektronického dodávání dokumentů velké změny, a to díky uzavření kolektivní smlouvy na tzv. elektronické dodávání dokumentů mezi Národní knihovnou ČR a agenturou Dilia,¹⁹ podle které může být příjemcem této služby pouze fyzická osoba starší 18 let. Ta má se zastupovanou knihovnou uzavřenou Smlouvu o užívání služby EDD. Služba je poskytována na základě individuálních požadavků uživatele pro účely výzkumu nebo soukromého studia prostřednictvím uživatelských kont. Uživatel si může podle své volby elektronicky dodaný dokument vytisknout nebo uložit v elektronické podobě ve formátu netextového souboru. Prostřednictvím služby EDD je možné objednávat kopie článků, výňatky z knih, učebnic apod., přičemž u knižní produkce je rozsah poskytnutých kopií zhotovených na jednu objednávku omezen na 20 stran předlohy. Služba EDD může být poskytována pouze na území ČR. Knihovna, která tuto službu poskytuje, je povinna odevzdávat autorské poplatky včetně DPH podle Sazebníku odměn.

Smlouva nabyla účinnosti dnem 1. 2. 2009 a významně zasáhla do rychlého rozvoje služby EDD v ČR. Ve svém výsledku negativně ovlivnila vývoj této služby v ČR.

Ze zahraničních dodavatelských systémů jsou nejvíce využívány následující:

- **GetInfo** – z fondu univerzitní knihovny v Hannoveru
<https://www.tib.eu/en/>
- **SUBITO** – z fondů převážně německých knihoven²⁰
<https://m.subito-doc.de/?lang=de>
- **British Library Document Supply Service**
<https://ondemand.bl.uk/onDemand/home>
- **BIBSYS** – systém norských univerzitních knihoven, Národní knihovny Norska a řady dalších odborných knihoven
<http://www.bibsys.no/en/>
- **NEBIS** – dodavatelský systém sítě knihoven a informačních institucí ve Švýcarsku
<https://www.nebis.ch/en/frontpage/>
- **Electronic Document Delivery Service** – systém Národní knihovny Ruska v Petrohradě
<http://www.nlr.ru/eng/shop/pages/srv/srv.php?p=4>
- **Russian State Library** – nově spuštěný systém pro dodávání elektronických dokumentů z fondu Ruské státní knihovny v Moskvě
<http://udo.rsl.ru/>

Služba eBooks on Demand (EOD) – Elektronické knihy na objednávku

Od roku 2009 se v Moravské zemské knihovně stala tato služba součástí meziknihovních služeb. Uživatelé (i neregistrovaní) si tak mohou prostřednictvím knihovního katalogu objednat elektronickou verzi knihy. Knihovna poté požadovanou knihu digitalizuje a zašle ji uživateli pomocí

¹⁹ Viz Příloha č. 1 – Pravidla pro poskytování služby elektronického dodávání dokumentů (EDD), která je ke stažení na stránce Kolektivní správa. Dilia [online]. Dostupné z: <http://www.dilia.cz/ke-stazeni/?p=kolektivni-sprava>, odkaz Knihovny, soubor EDD – Pravidla pro poskytování služeb

²⁰ Seznam knihoven zapojených do tohoto systému je dostupný na <https://m.subito-doc.de/suppinfo>.

servisní síť EOD. Koordinátorem je Univerzitní a zemská knihovna Tyrolska v Innsbrucku (<https://www.uibk.ac.at/ulb/>).

Díky této službě lze starší **knihy z fondu MZK nechráněné autorským zákonem** převést za poplatek 4 Kč za 1 digitalizovanou stránku do pdf formátu. Manipulační poplatek je 200 Kč. Na požádání lze také vyrobit tištěnou verzi digitalizované knihy (Print on Demand – POD).

Ukázku digitalizované knihy (EOD) z fondu MZK lze stáhnout z odkazu http://www.mzk.cz/sites/mzk.cz/files/souboryMZK/pdf/rukovet_telocviku_eod.pdf.

Podrobnější informace o službě EOD včetně ilustračního videa najdete na webu Moravské zemské knihovny.²¹

Základní informace o tom, co je to e-kniha,²² jak ji objednat,²³ a odpovědi na další související praktické otázky (FAQ),²⁴ poskytuje web eod. Ebooks (<https://books2ebooks.eu/cs>).

Pro průzkum již digitalizovaných textů je užitečné využít také:

■ **Kramerius (digitální knihovnu Moravské zemské knihovny v Brně)**²⁵

<http://www.digitalniknihovna.cz/mzk/>

■ **Portál českých digitálních knihoven**

<http://archiv.knihovny.cz/digitalni-knihovny/ceske-digitalni-knihovny>

■ **Internet Archive**

<https://archive.org/details/texts>

■ **Registr digitalizace**

<http://www.registrdigitalizace.cz/rdcz/>

■ **Německou digitální knihovnu**

<https://www.deutsche-digitale-bibliothek.de/>

■ **Slezskou digitální knihovnu**

<http://www.sbc.org.pl/dlibra>

■ **Gallica (Francie)**

<http://gallica.bnf.fr/>

Budoucnost MVS – Centrální portál českých knihoven

Připravovaný Centrální portál českých knihoven umožní uživatelům získat požadované dokumenty v tradiční tištěné nebo digitální formě a komplexní informace kdykoli, odkudkoli a kdekoli.

České knihovny dnes kromě tištěných dokumentů nabízejí svým uživatelům řadu databází, obsah digitálních knihoven a dalších informačních zdrojů. Tyto služby jsou však značně roztržité a často málo uživatelsky přívětivé. Existují také velké rozdíly v pohotovosti klasických knihovnických služeb a služeb poskytovaných v digitálním prostředí. Vytvoření Centrálního portálu českých knihoven bylo jedním z hlavních cílů Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011–2015.

²¹ E-knihy na objednávku – eBooks on Demand. Moravská zemská knihovna [online]. 2016-10-11. Dostupné z: <http://www.mzk.cz/sluzby/e-knihy-na-objednavku>

²² Viz <https://books2ebooks.eu/cs/content/co-je-eod-e-kniha>.

²³ Viz <https://books2ebooks.eu/cs/content/jak-si-mohu-eod-e-knihy-objednat>.

²⁴ Viz <https://books2ebooks.eu/cs/content/co-je-eod-e-kniha>, dolní část stránky.

²⁵ Praktické informace o digitální knihovně Kramerius najdete na stránce Digitální knihovna MZK. Moravská zemská knihovna [online]. 2016-10.27. Dostupné z: <http://www.mzk.cz/sluzby/navody/digitalni-knihovna-kramerius>

Co nás čeká?

- Bude k dispozici silný portál pro zajištění centrálního přístupu do celého systému knihoven z kterékoli zapojené knihovny.
- Portál poskytne komplexní nabídku informací nejen o existenci zdrojů, ale i o jejich dostupnosti. Klient získá jak informaci o dostupnosti primárních dokumentů (tištěných i elektronických) v nejbližších knihovnách zdarma, tak o možnosti získat je za poplatek z pohodlí domova (elektronické dokumenty online, tištěné dokumenty ideálně prostřednictvím placené MVS domů).
- Portál umožní sdílení výsledků digitalizace (pokud bude v budoucnu přijata novela autorského zákona, kodifikující předjednanou dohodu knihoven, nakladatelů a Dilie o kolektivní správě nekomerčních děl).
- Systém sdílení uživatelských identit umožní klientům přihlášením v kterékoli knihovně využívat služby i zdroje celé sítě knihoven.
- Využití online plateb pro poskytované knihovnické služby omezí nutnost fyzické návštěvy knihoven pouze pro administrativní úkony.
- Pro knihovny bude k dispozici nové rozhraní, integrující jejich vlastní katalog a zdroje se širokým spektrem dalších zdrojů. Pro odborné knihovny je významná integrace s předplacenými zahraničními odbornými zdroji, zahraničními katalogy a databázemi atd. Pro městské a krajské knihovny bude významnější integrace s českými zdroji (např. noviny, časopisy, televizní a rozhlasové zpravodajství agregované v Newton Media, krajské zdroje atd.). Rozhraní bude parametrizovatelné podle potřeb jednotlivých knihoven/skupin knihoven a bude záležet na jejich rozhodnutí, do jaké míry je využijí (jako hlavní nebo alternativní rozhraní).
- Optimalizace systému meziknihovnických výpůjčních služeb a dodávání dokumentů s důrazem na rychlost, pohotovost, spolehlivost a efektivní využití informačních zdrojů zvýší komfort dodávání tištěných dokumentů přímo do místa bydliště.

18

Více informací o tomto projektu najdete na Centrálním portálu českých knihoven.²⁶

4 Zákony související s činností knihoven, zejména s poskytováním veřejných knihovnických a informačních služeb

4.1 Zákon ze dne 29.června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) a prováděcí vyhláška č. 88/2002 ke knihovnímu zákonu

občanský zákoník, autorský zákon, zákon o ochraně osobních údajů, zákony o povinném výtisku (zákon o neperiodických publikacích a tzv. tiskový zákon), zákon o ochraně sbírek muzejní povahy, archivní zákon (pravidla o pohybu dokumentů v knihovnách), zákon o státní statistické službě

²⁶ Knihovny.cz. České knihovny na jednom místě [online]. © Moravian Library 2015–2016 [cit. 2016-10-01]. Dostupné z: <http://www.knihovny.cz>

4.2 Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Zákon slouží k naplnění práva na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromí a upravuje práva a povinnosti při zpracování osobních údajů. V souvislosti s vydáním tohoto zákona byl zřízen **Úřad pro ochranu osobních údajů** (<http://www.uoou.cz/>).

Působnost zákona

Zákon se vztahuje na osobní údaje, které zpracovávají státní orgány, orgány územní samosprávy, jiné orgány veřejné moci, jakož i fyzické a právnické osoby. **Zákon se nevztahuje na zpracování osobních údajů, které provádí fyzická osoba výlučně pro osobní potřebu.**

Klíčovými pojmy zákona jsou **osobní** a **citlivé údaje**:

Osobní údaj = údaj, na jehož základě lze zjistit identitu jedince.

Mezi osobní údaje patří:

- jméno osoby,
- datum narození nebo věk,
- e-mailová adresa,
- telefon,
- adresa trvalého pobytu nebo doručovací adresa či adresa IP.

Citlivý údaj = osobní údaj vypovídající o:

- národnostním, rasovém nebo etnickém původu,
- politických postojích, členství v politických stranách či hnutích nebo odborových či zaměstnaneckých organizacích,
- náboženství a filozofickém přesvědčení,
- trestné činnosti,
- zdravotním stavu,
- sexuálním životě subjektu,
- jakémkoli biometrickém údaji (např. otisk prstu, digitální snímek obličeje, otisk oční sítnice).

Citlivé údaje je možné zpracovávat pouze v případě, jestliže dal subjekt k jejich zpracování výslovný souhlas. Souhlas musí být dán písemně a musí z něho být zřejmé, k jakému účelu, jakému správci, na jaké období a kdo jej poskytuje. Tato situace může nastat při registraci uživatele do zvukové knihovny pro nevidomé a slabozraké, kde je požadováno lékařské potvrzení.

Veřejné knihovny nemají ze zákona právo požadovat po svých uživateli citlivé informace.

Veřejná knihovna zpracovává osobní údaje:

- zaměstnanců knihovny,
- čtenářů knihovny.

Osobní údaje uživatelů knihovny jsou většinou identifikačního a adresného charakteru (jméno, příjmení, adresa, datum narození, číslo občanského průkazu). Údaje musí být chráněny proti zneužití. Vzhledem ke skutečnosti, že knihovny jsou povinny evidovat, zpracovávat, shromažďovat a využívat osobní údaje uživatelů knihovny v souladu se zákonem, **měly by mít zpracovanou směrnici/pokyn pro bezpečné zacházení s těmito údaji**, zpravidla jako přílohu knihovního řádu.

Např.: http://kjm.data.quonia.cz/dokumenty/Knihovni_rad_2012/Mahenova_knihovna-Knihovni_rad-Priloha_c1_osobni_udaje_.pdf

Příklad:**Má knihovna ze zákona právo vyžadovat sdělení rodného čísla? Případně jaké údaje je knihovna oprávněna žádat?**

Knihovní zákon se přímo nezabývá zpracováním osobních údajů uživatelů knihoven – čtenářů, je tedy nutné vycházet ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění.

Podle názoru Úřadu na ochranu osobních údajů je rozsah identifikačních údajů nezbytných k účelu vedení evidence uživatelů knihovny vymezen jménem, příjmením, datem narození, adresou trvalého pobytu a číslem průkazu čtenáře jako evidenčním číslem knihovny (jako nadbytečné údaje označuje ÚOOÚ číslo občanského průkazu a rodné číslo). Každý správce osobních údajů (tedy i knihovna) je oprávněn zpracovávat tyto osobní údaje pouze se souhlasem subjektu údajů.

Oprávnění pro vedení databáze osobních údajů čtenářů by však knihovny měly pouze v případě čtenářů aktuálních výpůjček. Povinností správce je totiž uchování osobních údajů pouze po dobu, která je nezbytná k účelu zpracování, poté by se měly správně identifikační údaje čtenáře zlikvidovat. Knihovny musí proto poskytnout čtenářům informace podle § 5 odst. 4 zákona o ochraně osobních údajů o tom, pro jaký účel zpracování a k jakým osobním údajům je souhlas dáván a na jaké období.

4.3 Zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon

Autorský zákon je zkrácený název **zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů**, který vstoupil v platnost 1. prosince 2000.

Tento zákon upravuje:

- práva autora k jeho autorskému dílu,
- práva související s právem autorským, např. práva výkonného umělce, práva výrobce zvukového záznamu, právo výrobce zvukově obrazového záznamu, práva rozhlasového nebo televizního vysílatele či právo nakladatele.

Majetková práva trvají po dobu autorova života a 70 let po jeho smrti. Majetková práva jsou předmětem dědictví.

Licence

Pokud autor poskytuje někomu jinému právo dílo užít, pak tak činí pomocí **licence**.²⁷ Do licencí se řadí v první řadě **citace** (§ 31). Při přebírání textu je vždy nutné uvést autora, název díla, pramen a text zřetelně odlišit.

Pro zájemce: <http://www.citace.com/dokumenty.php>

Tzv. knihovní licence § 37 umožňuje archivu, knihovně, školskému zařízení atp. vytvořit kopii, kterou smí půjčovat. Půjčování je možné teprve od novelizace zákona (č. 216/2006 Sb.) platné od května 2006. Dříve bylo možné takovou kopii zhotovit jen pro konzervační a archivační účely.

Platby za kopírování

Při kopírování v knihovnách pro vlastní potřebu uživatelů mají knihovny povinnost odvádět správcům autorských děl (Dilia) odměnu. Odměna činí za jednu tiskovou rozmnoženinu díla:

- a) 0,20 Kč za černobílou stránku,
- b) 0,40 Kč za barevnou stránku.

²⁷ Viz Licence. *Wikipedia: Otevřená encyklopedie* [online]. c2016. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Licence&oldid=14407966>

Pravděpodobný počet zhotovených tiskových rozmnoženin děl činí u poskytovatelů rozmnožovacích služeb:

- a) v prostorách knihoven, muzeí, galerií, školských a vzdělávacích zařízení 70 % z celkového počtu tiskových rozmnoženin zhotovených za úplatu,
- b) v prostorách archivů, státních úřadů a úřadů územních samosprávných celků a v prostorách jiných poskytovatelů rozmnožovacích služeb 20 % z celkového počtu tiskových rozmnoženin zhotovených za úplatu.

Rozsah kopírování není omezen (platí fair use = v rozumné míře).

<http://www.dilia.cz/kopirovani/>

Veřejné čtení

Dilia a Národní knihovna ČR uzavřely hromadnou smlouvu o provozování veřejného čtení. **Knihovnam, které jsou evidované podle knihovního zákona**, stačí veřejné čtení řádně ohlásit prostřednictvím elektronického formuláře přístupného na stránkách Národní knihovny:

http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02_Odb/verCteni06.htm

Hlášení o veřejném čtení se provádí nejpozději do 10 dnů po jeho uskutečnění.

Za veřejné čtení v knihovně není považováno:

- Čtení, které se uskuteční v rámci spolupráce se školami jako součást vyučování, tj. užití díla „při vyučování pro ilustrační účel nebo při vědeckém výzkumu, jejichž účelem není dosažení přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, a nepřesáhne rozsah odpovídající sledovanému účelu“.
- Čtení pro zdravotně postižené.

21

Příklad

Jak má knihovna správně postupovat z hlediska autorského práva při zajišťování kulturních akcí typu beseda či přednáška s natáčením či promítáním?

Promítání

Promítáním filmu dochází k užití díla formou provozování díla ze záznamu. Pro tento způsob užití potřebují knihovny licenci. Ustanovení § 31, odst. 1c říká: „Do práva autorského nezasahuje ten, kdo užije dílo při vyučování pro ilustrační účel nebo při vědeckém výzkumu, jejichž účelem není dosažení přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, a nepřesáhne rozsah odpovídající sledovanému účelu; vždy je však nutno uvést, je-li to možné, jméno autora, nejde-li o dílo anonymní, nebo jméno osoby, pod jejímž jménem se dílo uvádí na veřejnost, a dále název díla a pramen.“ Knihovna by se měla pro získání licence obrátit na kolektivního správce, v tomto případě na Ochranný svaz autorský pro práva k dílům hudebním (v kompetenci má však i filmovou projekci).

Besedy

V případě přednášek a besed, jejichž součástí je natáčení, je podmínkou, aby natáčené osoby souhlasily, že budou předmětem natáčení. Záleží na knihovně, zda zvolí jednodušší formu ústního souhlasu, nebo souhlasu písemného. Prostý záznam bez dalších úprav ještě není autorským dílem. Mezi osobou provádějící natáčení a knihovnou by měla stačit pracovní dohoda. V případě, že by záznam byl dále upravován (střih, hudba), může se už jednat o autorské dílo. V tom případě by měla knihovna s autorem uzavřít licenční smlouvu. Tu uzavírat nemusí, pokud je jím zaměstnanec knihovny a má vytvoření díla v popisu práce nebo je tímto úkolem pověřen. Pak by se jednalo o zaměstnanecké dílo a v tom případě disponuje majetkovými autorskými právy zaměstnavatel.

4.4 Standard veřejných knihovnických a informačních služeb

Veřejné knihovnické a informační služby uvedené v knihovním zákoně představují pouze základní služby poskytované veřejnými knihovnami. Z důvodu jejich bližšího určení vydalo Ministerstvo kultury **Metodický pokyn k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky** (2005, novela 2011),²⁸ který definuje vybrané ukazatele z činnosti knihoven a stanoví jejich požadovanou úroveň.

Novela z roku 2011 vychází vstřícně aktuálním potřebám knihoven a současně reflektuje narůstající požadavky uživatelů. Knihovny tak získaly nástroj, jehož prostřednictvím mohou nejen poskytovat kvalitnější služby, v lepších prostorách a s kvalifikovanými pracovníky, ale současně úspěšněji prosazovat požadavky na zlepšení služeb u svých zřizovatelů.

Předmětem standardu knihovnických služeb jsou:

- a) provozní doba knihovny pro veřejnost,
- b) tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů,
- c) umístění knihovny v obci,
- d) plocha knihovny určená pro uživatele,
- e) studijní místa,
- f) přístup k internetu a informačním technologiím,
- g) webová prezentace knihovny,
- h) elektronický katalog knihovny na internetu,
- i) pracovníci knihovny a jejich vzdělávání,
- j) měření spokojenosti uživatelů knihovny.

Kritériem pro hodnoty standardu **je velikost obce**, kde knihovna působí (počet obyvatel).

Výtah z metodického pokynu určený pro zřizovatele knihoven vydala Národní knihovna ČR pod názvem Standard pro dobrou knihovnu.²⁹

V závěru roku 2014 vydala Sekce služeb osobám se specifickými potřebami SKIP standard pod názvem **Rovný přístup. Standard handicap friendly**. Jedná se o metodickou příručku pro práci s uživateli s různým postižením.

Elektronickou verzi standardu najdete ke stažení zde: http://ipk.nkp.cz/docs/Rovny_pristup.pdf.

V roce 2016 vyšel standard pro práci se seniory v knihovnách **„Rovný přístup. Knihovna přátelská k seniorům. Metodická příručka pro práci knihoven se seniory.“** Elektronickou verzi standardu najdete zde:

http://www.skipcr.cz/dokumenty/rovny_pristup.pdf.

4.5 Směrnice IFLA – Služby veřejných knihoven

Mezinárodní knihovnická organizace IFLA se věnuje rozvoji veřejných knihoven na celém světě. Druhé vydání české verze pochází z roku 2012. Dozvíte se v ní o posláních a cílech veřejných knihoven, o budování fondu (viz i modul č. 3 Informační fondy), o managementu knihoven, stejně tak jako informace z oblasti uspokojování potřeb zákazníků (v kapitole č. 3).³⁰ Zde je stručně shrnuto,

²⁸ http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/MetodVKIS_2011.htm

²⁹ http://ipk.nkp.cz/docs/bench/Standard_pro_dobrou.pdf

³⁰ KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA. 2.*, zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012, 203 s. ISBN 978-80-7050-612-7.

jaké služby a komu má/může knihovna poskytovat, jaké vztahy a s kým posilovat a rozvíjet a také jak by měla knihovna vypadat – co do prostor, designu interiéru a okolního prostředí budovy.

5 Použitá literatura

BAZALOVÁ, Eva. Služby veřejných knihoven zdravotně postiženým čtenářům. *Knihovnický Zpravodaj Vysočina* [online]. Roč. 4, č. 1 (2004). [cit. 2016-12-29]. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=426&idr=2&idci=6>. ISSN 1213-8231.

BAZALOVÁ, Eva. Veřejné knihovny a jejich služby. *Knihovnický Zpravodaj Vysočina* [online]. Roč. 3, č. 4 (2003). [cit. 2016-12-29]. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=435&idr=3&idci=11>. ISSN 1213-8231.

ČERNÁ, Milena, STOCKLOVÁ, Anna. *Služby knihoven a informačních středisek*. Praha: Univerzita Karlova, 1993. 98 s. ISBN 80-7066-703-6.

DILHOFOVÁ, Adéla a KRATOCHVÍLOVÁ, Monika. Knihovnické a informační služby. In: *E-learningový Knihovnický kurz* [online]. 2016 [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: http://kurzy.knihovna.cz/pluginfile.php/4776/mod_resource/content/8/Modul%2006%20KIS%202016.pdf (Pozn.: Je nutná registrace.).

KAREŠ, Ivo: Meziknihovní výpůjční služby: šance na změnu. In: *Knihovny současnosti 14*. Sborník z 22. konference konané ve dnech 9.–11. září 2014 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci. Olomouc: Sdružení knihoven ČR, 2014, s. 173–179 [online]. [cit. 2016-10-01]. Dostupné z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2014/Sbornik2014.pdf>

Dostupné také na WWW: <http://archive.is/ctKlm> (Pozn.: Je nutná registrace.). *Knihovny.cz. České knihovny na jednom místě* [online]. © Moravian Library 2015–2016 [cit. 2016-10-01]. Dostupné z: <http://www.knihovny.cz>

KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA. 2., zcela přeprac.* vyd. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2012, 203 s. ISBN 978-80-7050-612-7.

KRATOCHVÍLOVÁ, Monika. Úvod do právního rámce služeb. In: *E-learningový kurz Služby knihoven*. *Kurzy.knihovna.cz* [online]. 2016 [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: http://kurzy.knihovna.cz/pluginfile.php/15469/mod_resource/content/15/01_pravni_ramec_sluzeb_2016.pdf (Pozn.: Je nutná registrace.).

KYSUČAN, Jaroslav a Jindřich KUJA. *Kapitoly z teoretických základů speciální pedagogiky*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1996. ISBN 80-7067-677-9.

MANOUŠKOVÁ, Mária. Meziknihovní výpůjční služby. In: *E-learningový kurz Služby knihoven*. *Kurzy.knihovna.cz* [online]. 2016 [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: http://kurzy.knihovna.cz/pluginfile.php/15666/mod_resource/content/8/03%20MVS%202016.pdf (Pozn.: Je nutná registrace.).

MAZUROVÁ, Hana a Zlata HOUŠKOVÁ. *Rovný přístup: knihovna přátelská k seniorům: metodická příručka pro práci knihoven se seniory*. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2016. ISBN 978-80-7050-674-5.

Meziknihovní služby. *Národní knihovna České republiky* [online]. ©Národní knihovna ČR, 2015-08-10. [cit. 2016-10-01]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/sluzby/ms>

Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2017–2020. *MKČR* [online]. [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: <http://ukr.knihovna.cz/koncepce-rozvoje-knihoven-cr-na-leta-2017-2020/>

Rovný přístup – Standard Handicap Friendly. Metodická příručka pro práci knihoven s uživateli s postižením. 1. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky, 2014, 11 s. ISBN 978-80-7050-643-1 [online]. [cit. 2016-01-01]. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/docs/Rovny_pristup.pdf.

Standard pro dobrou knihovnu: metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřízenými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky. 1. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky, 2012 ISBN 978-80-7050-616-5 [online]. [cit. 2016-10-01]. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/docs/bench/Standard_pro_dobrou.pdf

Vodičková, Hana. *Nástin druhové klasifikace knihovnicko-informačních služeb. Knihovna plus* [online]. 2009, č. 2 [cit. 2016-12-29]. Dostupné z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus92/vodic.htm>. ISSN 1801-5948

Vytvořit dotazník zdarma. *Survio* [online]. [cit. 2016-10-01]. Dostupné z: <http://www.survio.com/cs/>

Vyzkumy.knihovna.cz. 2012 [online]. [cit. 2016-10-01]. Dostupné z: <http://vyzkumy.knihovna.cz/>

Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) [online]. [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provadeci-prepisy.

Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů [online]. [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-121>

Zákon o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. a o změně některých zákonů [online]. [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/zakon-c-101-2000-sb-o-ochrane-osobnich-udaju-a-o-zmene-nekterych-zakonu-ve-zneni-ucinnem-od-6-rijna-2016/ds-3109/archiv=0&p1=1261>

5.1 Doporučená literatura

ČERVENKOVÁ, Anna. *Co a jak číst se sluchově postiženým dítětem.* Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1999.

DILHOFOVÁ, Adéla, Monika KRATOCHVÍLOVÁ a Jan LIDMILA. *Příručka pro knihovníky veřejných knihoven.* Brno: Moravská zemská knihovna v Brně, 2013. ISBN 978-80-7051-199-2.

HAMPLOVÁ, Ilona. *Služby Centra pomoci handicapovaným na UP.* Olomouc: Univerzita Palackého, Centrum pomoci handicapovaným, 2001. ISBN 80-244-0380-3.

Informační centra digitálního vzdělávání: sborník materiálů a příkladů dobré praxe. Praha: Národní institut pro další vzdělávání, Centrální pracoviště, 2015. ISBN 978-80-86956-74-9.

JANES, Joseph. *Library 2020: today's leading visionaries describe tomorrow's library.* Lanham: Scarecrow Press, 2013. ISBN 978-0-8108-8714-5.

KLOUČKOVÁ, Zdenka. *Služby knihoven v elektronickém prostředí: sborník příspěvků.* Praha: Státní technická knihovna, 2000. ISBN 80-86504-01-8.

MAISNER, Martin. *Zákon o některých službách informační společnosti: komentář.* Praha: C. H. Beck, 2016. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-449-0.

PULMAN, (Public Libraries Mobilising Advanced Networks): *Public libraries mobilising advanced networks: doporučení pro činnost veřejných knihoven, archivů a muzeí v podmínkách informační společnosti: [projekt].* 2. vyd. (1. knižní). Praha: Národní knihovna ČR, 2004. ISBN 80-7050-447-1.

Služby knihoven – nové trendy: sborník příspěvků ze semináře: 19.–23. června 2005, Lednice, Česká republika. Brno: Moravská zemská knihovna, 2005. ISBN 80-7051-164-8.

Autorem studijního textu je Mgr. Adéla Dilhofová

Projekt je realizován za finanční podpory Ministerstva kultury České republiky v rámci projektu Veřejné informační služby knihoven (VISK 1).

