

Služby knihoven RKK 2

- legislativa - závěr
- typologie služeb
- terminologie
- informační bariéry
- výpůjční systémy
- statistika

*Hanuš Hemola
Národní knihovna ČR*

Ochrana osobních údajů

- Zákon **č. 101/2000 Sb.**, o **ochraně osobních údajů** a o změně některých zákonů
<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/ouu/>
- Inspirace – postup Městské knihovny v Praze
- Základní připomenutí:
 - Nutná registrace u ÚOOÚ
 - Informovanost subjektu údajů (čtenáři), písemný souhlas se sběrem a zpracováním
 - Vymezení účelu sběru, zpracování, doby uchování, likvidace, zabezpečení
 - Jasné pověření toho, kdo má přístup k osobním údajům, sankce při nedodržení pravidel

Autorský zákon a služby

- Zákon **č. 121/2000 Sb.**, o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (**autorský zákon**)
http://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/autorske-pravo
- Zásadně jsme oprávněni poskytovat pouze to, k čemu máme jako knihovny licenci (zákonné licence viz § 37 – knihovní licence, smluvní licence a volné užití)
- Držitel práv může povolit jakékoliv užití, zúžení užití oproti zákonu je však dosud neplatné

Doba trvání majetkových práv

- Autor – 70 let po jeho smrti
- Nakladatel – 50 let od vydání
- Výkonný umělec – 50 let od zveřejnění výkonu
- Výrobce zvukového a zvukově obrazového záznamu – 50 let od pořízení záznamu
- Právo rozhlasového a televizního vysílatele – 50 let po prvním vysílání
- Právo pořizovatele databáze – 15 let
- První zveřejnění volného nezveřejněného díla - 25 let

Autorský zákon

- Poskytování kopírovacích a tiskových služeb v knihovnách – smlouva s DILIA
<http://www.dilia.cz/28-rozmnozovaci-sluzby>
- Poplatky za půjčování dokumentů v knihovnách hradí stát prostřednictvím NK ČR
- Poplatky za půjčování zvukových záznamů
http://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/autorske-pravo/ZvukPujcRozc.htm
- Hlášení o veřejném čtení v knihovnách
<http://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/ctenarstvi-1/verCteni06.htm>
- MATUŠÍK, Zdeněk. K některým autorskoprávním otázkám činnosti knihoven v současnosti. Knihovna plus [online]. 2010, č. 1 [cit. 2013-09-24]. Dostupný z WWW: <<http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus101/matus.htm>>. ISSN 1801-5948.

Svobodný přístup k informacím

- Podávání žádostí o poskytnutí informací se řídí zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
http://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/svobodny-pristup-k-informacim
- Inspirace na webu NK ČR
<http://www.nkp.cz/o-knihovne/zakladni-informace/zakladni-dokumenty/zasady-pro-podavani-zadosti-o-poskytnuti-informace-o-pusobnosti-nk-cr-jako-statni-prispevkove-organizace>
- Článek Doc. JUDr. Radim Polčák, Ph.D. Práva k datům spravovaným veřejnými knihovnami ve světle změn informačního zákona
<http://knihovnarevue.nkp.cz/archiv/2016-1/recenzovane-prispevky/prava-k-datum-spravovanim-verejnymi-knihovnami-ve-svetle-zmen-informacniho-zakona1>

Typologie služeb

● **Primární služby**

- výpůjční služby, cirkulační, reprografické, faktografické

● **Sekundární služby**

- informace o existenci dokumentu, rešeršní služby, služby typu SDI/ARI, BIS, bibliografickolokační služby, current contents,

● **Terciální služby**

- propagační služby, letáky, instruktáže, besedy, výstavy, public relations aktivity

Terminologie – základní pojmy

- **Uživatel** – střešní termín pro fyzickou nebo právnickou osobu, která využívá služeb knihovny
- **Čtenář** – alternativní termín, často bývá používán již ve smyslu registrovaný uživatel
- **Návštěvník** – zpravidla fyzická osoba, která využívá zejména nadstavbových služeb knihovny – školení, výstavy, etc.
- **Badatel** – termín importovaný z oblasti muzeí a archivů, adekvátní termínům registrovaný uživatel, resp. čtenář
- **Zákazník, klient, host**

Terminologie - uživatel

- Potenciální
- Blízký (místní)
- Vzdálený (dálkový)
- Registrovaný (evidovaný)
- Individuální – fyzická osoba
- Institucionální (kolektivní) – právnická osoba
- Koncový (konečný, cílový)
- Cílový (profilový)

Terminologie

● **Informační potřeba**

- Zjištění, že naše znalost je nedostatečná k dosažení cíle/úkolů, který máme
- Rozdíl mezi naší aktuální znalostí o problému a znalostí, kterou musíme mít pro jeho vyřešení

Terminologie

● **Informační požadavek**

- žádost uživatele informací formulovaná obvykle v přirozeném jazyce, prezentovaná ústně nebo písemně a vyjadřující jeho subjektivní informační potřebu. Je adresován konkrétní informační instituci (knihovně).

Informační bariéra

Překážka uspokojování informačních potřeb, která spočívá v neschopnosti či nemožnosti uskutečnit přenos informací a dat a umožnit uživateli získání relevantní informace. Může se jednat o bariéry subjektivní (např. psychické) nebo objektivní, které vznikají v informačním prostředí.

Nejčastějšími bariérami jsou bariéry psychosociální, jazykové, komunikační, komunikačně technické, historické, politicko-administrativní, vědomostní, etnické, geografické, organizační a profesionální.

Bariéra neznalosti existence dokumentu

- **Existuje potřebný dokument??**
- Konrád Gesner (1516 – 1565) – otec bibliografie
- Bibliotheca universalis – 12 tisíc záznamů tehdy známých řeckých, hebrejských a latinských spisů
- Programy IFLA – UBC, UBCIM (UBC+International MARC)
- **Sekundární služby** - informace o existenci dokumentu, rešeršní služby, služby typu SDI/ARI, BIS, bibliografickolokační služby, current contents

Bariéra nedostupnosti dokumentů

- **Proč vlastně vznikly knihovny???**
- Uchování a uspořádání informací a jejich přenos v prostoru i čase
- Programy IFLA – UAP (Všeobecná dostupnost informací) – otázky MMVS, PV, mezinárodní výměny publikací, akvizice, copyrightu – Document Delivery and Resource Sharing Section
- **Primární služby** - výpůjční služby, cirkulační, reprografické, faktografické; knihovní fondy a obecně existence knihoven

Bariéra nedostupnosti konkrétních informací

- **Valí se informace ze všech stran, informační přetížení, *informační obezita***
- **Norbert Wiener** „Aktivně žít znamená žít s přiměřenými informacemi.“
- **Primární služby** – faktografické služby
- **Faktografické fondy** – faktografické a vědomostní databáze, encyklopedie všeobecné a speciální

Jazyková bariéra

- **Nejčastější bariéra**
- Mezijazyková bariéra (překladatelské a tlumočnické služby)
- Vnitrojazyková bariéra (intelektuální bariéra, odborný jazyk)

Technická bariéra

- V pol. 20. století šetření místem (ochrana papírových dokumentů) **reformátování** – mikrofilmy, mikrofiše
- Od čteček mikrofilmů k hybridním víceúčelovým zařízením a počítačům
- S rozvojem moderních technologií nárůst různých typů technických bariér
- **Uživatelsky příjemné rozhraní**
- **Instruktažní a asistenční služby**

Nástroje/služby k překonávání informačních bariér

- Katalogy, bibliografie, databáze – neznalost existence dokumentu
- Knihovní fondy (fyzické i elektronické) – fyzická nedostupnost dokumentů
- Faktografický fond – nedostupnost konkrétních informací
- Překlady dokumentů – mezijazyková bariéra
- Individuální přístup – vnitrojazyková bariéra
- Přívětivost, instruktáže, asistence – technické bariéry

Výpůjční systémy

- Klasické výpůjční systémy
 - „kapsový“ systém s řazením knižních lístků,
 - systém řazení dle objednávek/výpůjčních lístků podle jmen uživatelů a signatur

Výpůjční systémy

- Automatizovaný výpůjční systém
 - Spojení s elektronickým katalogem – OPAC – On-line Public Accessible Catalogue – odráží aktuální stav knihovního fondu
 - Registrace uživatelů - ochrana osobních údajů viz zákon č. 101/2000 Sb.
 - Údaje v bázi uživatelů – statusy (kategorie)
 - Údaje o jednotkách v OPAC – tzv. holdings
 - Statusy exemplářů

Statistika, výzkumy a analýzy uživatelských potřeb

- **Statistika nuda je, má však cenné údaje, neklesejme na mysl, ona nám to vyčíslí**
- **Věřím jen té statistice, kterou jsem sám zfalšoval**
- **Statistika je děvka, nechá se od každého znásilňovat**

Statistika, výzkumy a analýzy uživatelských potřeb

- <http://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky>
- <http://www.nipos-mk.cz/?cat=88>
- Roční výkaz o knihovně za rok ... KULT (MK) 12 – 01
- Statistický deník
- ČSN EN ISO 2789 Informace a dokumentace – Mezinárodní knihovnická statistika
- COUNTER – projekt jednotné statistiky - <http://www.projectcounter.org/>
- Google Analytics
<https://www.google.com/analytics/web>

Dotazník, anketa a další

- **Dotazník** – nástroj sociologického, především kvantitativně orientovaného výzkumu. Formulář určený respondentovi a obsahující otázky a varianty odpovědí nebo vymežující místo na spontánní odpověď. U standardizovaného rozhovoru používá tazatel arch pro rozhovor. Dotazník je velmi rozšířeným nástrojem používaným při dotazování v sociologickém výzkumu, protože umožňuje u reprezentativního souboru poměrně snadnou kontrolu reprezentativity a rychlé zpracování dat. Jeho nevýhodou je však to, že neposkytuje respondentovi široký prostor pro vyjádření a je použitelný pouze v prostředí, které je výzkumníkem relativně dobře známé.
- **Anketa** je nesystematický průzkum názorů dotazem u obvykle malé skupiny respondentů, kteří nesplňují statistická kritéria.

...další

- **Focus Groups** – výzkumná strategie zahrnující intenzivní diskuse a interview v malých skupinách lidí zaměřené na nějaké konkrétní téma nebo problém. Průběh debaty (bývá často opakována) se zaznamenává a vyhodnocuje. Strategie f.g. je využívána např. v průzkumech trhu a spotřebitelského chování. „ohnisková skupina“
- **Interview** – metoda empirického soc. výzkumu sloužící k získání dat, při které školený tazatel klade osobně a ústně otázky dotazovanému, aby tak řízeným způsobem obdržel informace. Metoda je oblíbená a často používána i z důvodu malého procenta odmítnutí ze strany dotazovaných, návratnost je tedy vyšší než např. při použití dotazníku. Podle míry standardizace sociologie rozlišuje mezi standardizovaným, polostandardizovaným a nestandardizovaným interview

Zajímavé projekty

- Měření výkonu a kvality v knihovnách – projekt Benchmarking knihoven
<http://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1>
- Projekt ROI (Return on Investment)
<http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovna-v-cislech/roi/?knihovna=>
- <http://vyzkumyknihoven.webnode.cz/>
- Průzkum spokojenosti uživatelů NK ČR – prosinec 06 až leden 07
- <http://knihovna.nkp.cz/knihovna71/richter.htm>

Zkratky ve službách i jinde

- **(v)KIS, SDI/ARI, BIS**
- **MS, MVS, MMVS, MRS, MIS**
- **DDS, e-DDS, DoDo, EOD, INVIK, VPK**
- **JIB, KIV, MUS, ART, TECH, IREL**
- **EIZ, NDK, ČDK, CPK, CzechELib**
- **OPAC, CASLIN, CEZL, OCLC**
- **SKIP, SDRUK, AKVŠ, IFLA, ALA**

Děkuji za Vaši pozornost!!!

Nějaké otázky ???

PhDr. Hanuš Hemola

Národní knihovna ČR

420-221-663-209

420-736-607-755

hanus.hemola@nkp.cz

<http://www.nkp.cz>



Zadejte dotaz podle

▼

OBORU

A B C

Zadejte dotaz podle

▼

REGIONU

Ptejte se přímo

▼

CHAT

Hledání v archivu