

POSKYTOVÁNÍ VÝPŮJČNÍCH SLUŽEB V KNIHOVNÁCH S LOKÁLNÍ A REGIONÁLNÍ PŮSOBNOSTÍ I.

Obsah

1 Klasifikace knihovnických a informačních služeb	4
1.1 Veřejné knihovnické a informační služby	4
1.2 Služby veřejných knihoven zdravotně postiženým čtenářům ⁴	5
1.2.1 Druhy služeb pro zdravotně postižené čtenáře	6
2 Poskytování informačních služeb	9
2.1 Informační potřeby a jejich uspokojování	9
2.1.1 Informační šumy a informační bariéry	9
2.1.2 Zjišťování informačních potřeb	10
2.1.3 Metody zjišťování informačních potřeb	10
3 Knihovní a výpůjční řád knihovny	11
4 Výpůjční služby	12
5 Meziknihovní výpůjční služby	13
5.1 Legislativa	13
5.2 Vnitrostátní meziknihovní služby a typy žádanek	15
5.3 Mezinárodní meziknihovní služby	16
6 Literatura	18
7 Doporučená literatura	20

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

Studijní cíle

Cílem tohoto modulu je:

- Rozšířit znalost odborné terminologie
- Vysvětlit klasifikaci knihovnických a informačních služeb
- Podat přehled druhů služeb pro zdravotně postižené čtenáře
- Získat přehled o fungování veřejných knihovnických a informačních služeb
- Přiblížit podrobněji obsah knihovního a výpůjčního řádu knihovny
- Získat představu fungování meziknihovnických výpůjčních služeb

Klíčová slova

Výpůjční služby, veřejné informační služby knihoven, služby pro zdravotně postižené, Standard VKIS, Směrnice IFLA – Služby knihoven, meziknihovní služby

Tento modul pro vás připravila **Mgr. Adéla Dilhofová** z MZK v Brně. V případě jakýchkoliv dotazů se obraťte na: Adela.Dilhofova@mzk.cz. Kapitoly o meziknihovní výpůjční službě, souborném katalogu a systému dodávání dokumentů **Maria Manoušková** z MZK v Brně, e-mail: Maria.Manouskova@mzk.cz.

Vysvětlivky k ikonám:



Vyhledejte v externím materiálu / Podívejte se na odkaz / Dostudujte si



Pozor, zapamatujte si / Důležité



Shrnutí aneb Co jste se naučili



Dobrovolný úkol

1 Klasifikace knihovnických a informačních služeb¹

- 1) **Primární** (účelem primární služby je, aby uživatel dostal konečný produkt): výpůjční služby, cirkulační, reprografické, faktografické, MVS vnitrostátní i mezinárodní, meziknihovní reprografické služby...
- 2) **Sekundární** (poskytují informace o existenci dokumentu, kde informaci najdeme): katalogové služby, rešeršní služby, služby typu ARI/SDI (opakovaná rešerše), bibliograficko-lokační služby, current contents...
- 3) **Terciální** (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 jako knihovnické (chápané spíše jako činnost spojená s budováním fondů a jeho půjčováním), či informační (spojované převážně se zprostředkováním informací), nebo knihovnicko-informační (zahrnující komplex všech činností, jimiž jsou uspokojovány potřeby uživatelů) mají, obzvláště v případě veřejných knihoven, jedno společné. A sice to, že jsou službou veřejnou. Tedy službou spočívající na zásadě rovnosti, kontinuity (nepřetržitosti), přednosti (soukromé zájmy musí ustoupit 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** dle tohoto zákona ve:

- zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovního fondu knihovny nebo prostřednictvím meziknihovních služeb z knihovního fondu jiné knihovny,
- poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší,
- zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze státní správy a samosprávy,
- 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]. Dostupný z WWW: <<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. 29. prosince 2016]. Dostupný z WWW: <http://kzv2.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 knihovny³.

1.2 Služby veřejných knihoven zdravotně postiženým čtenářům⁴

Pro práci se zdravotně postiženými by měli knihovníci mít přehled alespoň v základní terminologii. 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 – Kuja:

- **Defekt** je vada, chybění nebo nedostatek v anatomické stavbě organismu a poruchy ve funkcích organismu. Ne každý defekt vede ke vzniku defektivitu. Defektním se člověk stává tehdy, kdy defekt nabyl sociální dimenzi, tzn. není již osobní záležitostí. V posledních letech se od užívání tohoto termínu upouští.
- **Disaptibilita** se projevuje jako omezení, neschopnost nebo chybění schopnosti 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.

Vztah mezi uvedenými pojmy vysvětluje J. Jesenský. Trvalé zdravotní postižení má podobu defektů organismu nebo poruch jeho funkcí, které se projevují jako disaptibilita nebo handicap.

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 WWW: <
https://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provade-ci-prepisy>.

⁴ BAZALOVÁ, Eva. Služby veřejných knihoven zdravotně postiženým čtenářům. *Knihovnický Zpravodaj Vysočina*. [online]. Roč. 4, č. 1 (2004), [cit. 29. prosince 2016]. Dostupný na WWW:
<http://kvz2.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=426&idr=2&idci=6>.
ISSN 1213-8231.

Klasifikace podle druhu postižení:

- 1) Zrakově postižení
- 2) Sluchově postižení
- 3) Řečová postižení
- 4) Tělesně postižení a nemocní
- 5) Mentálně postižení
- 6) Obtížně vychovatelní
- 7) Žáci s poruchami učení
- 8) Kombinovaně postižení

1.2.1 Druhy služeb pro zdravotně postižené čtenáře

Při poskytování služeb zdravotně postiženým vychází 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 nebo občasnými návštěvami za účelem kolektivních akcí.

Služby zrakově postiženým

Práce se zrakově postiženým 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 řadíme těžce zrakově postižené (nevidomí se zbytky zraku, slabozrací). Pro ně je třeba vytvářet speciální fondy, jimiž mohou být knihy tištěné slepeckým písmem, zvukové knihy, příp. další audiokazety. Vydáváním těchto speciálních dokumentů se zabývá již zmíněná **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, zabere 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; má 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 **APOGEUM**. V případě zrakově postižených **nezapomínejme ani na tištění dokumentů** (*knihovní řády, ceníky, bibliografie*) větším typem písma, příp. načtením na kazety.

Služby sluchově postiženým

Opět zde rozlišujeme **neslyšící od narození, prelingválně hluché**, kdy je postižení doprovázeno i poruchou řeči, malou slovní zásobou a neschopnost porozumět textům. Důležité je vědět, že u dětí s vadami sluchu vzniká nepoměr mezi věkem kalendářním a čtenářským. Je vždy třeba vysvětlovat dětem významy neznámých slov. Hlasité čtení zase pomáhá odstraňovat nedostatky v technice čtení. Co se týká dokumentů – byly vydány např. čítanky pro sluchově postižené. Záslužnou práci v tomto směru vykonává Federace rodičů

a přátel rodičů sluchově postižených (FRPSP)⁵. Knihovníkům, kteří se budou touto otázkou zabývat, doporučujeme publikaci „Co a jak číst se sluchově postiženým dítětem“⁶. Svou úlohu zde mají (knihovníky nepříliš 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 postiženi 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.

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.

Služby tělesně postiženým a nemocným

U takto postižených je četba knih jednou z mála možností, jak vyplnit volný čas. S tím souvisí i velká sečtělост těchto jedinců. Proto je nezbytné, např. při doporučování knih, počítat 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**. Většině tělesně postiženým čtenářům brání při využívání služeb knihovny architektonické bariéry.

Služby mentálně postiženým

Pokud knihovny poskytují služby mentálně postiženým, realizují se většinou prostřednictvím spolupráce se speciálními školami nebo stacionáři. Přiměřeně doporučená četba těmto dětem umožní 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 právě zásada přiměřenosti zde hraje velkou roli. Rozumová úroveň těchto dětí je také 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,

⁵ Informační centrum rodičů a přátel sluchově postižených [online]. 2018-09-25. Dostupné z WWW: <https://www.infocentrum-sluch.cz/>

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

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 zájem, jak stálá je jejich pozornost. Tomu pak opět průběh přizpůsobit.

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

Služby dětem s poruchami učení

V knihovnách se v tomto případě většinou 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 již je možné získat informace o těchto knihách v odborné literatuře, případně se poradit s odborníky, kteří ve městech působí. Existují i různé softwarové programy, které specializují svou nabídku dětem 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 pravopisu. Typická je neschopnost aplikovat i dobře naučená gramatická pravidla do písemné podoby.
- dyskalkulie – specifická porucha matematických schopností

2 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.

2.1 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 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, důchody, popřípadě nabídka volných pracovních míst...

Tyto informační potřeby mohou a mají zajišťovat právě veřejné knihovny. Knihovníci tu vystupují v roli poradců, konzultantů, kteří uživatele nasměrují 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.

2.1.1 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.

2.1.2 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?

2.1.3 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 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.surveymonkey.com. Zde jsou již vytvořené dvě šablony (pro malé a velké knihovny) a také pro dětská oddělení knihoven. 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. Anketa na rozdíl od dotazníku obsahuje pouze 2-3 otázky.

Dalšími způsoby jsou rozhovory, popřípadě pozorování. Rozhovory mohou probíhat buď volně, nebo tzv. standardně, řízeně.

3 Knihovní a výpůjční řád knihovny



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 jeho dodržováním.

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.

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 uživatelů** (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 knižních 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. Tímto termínem se označují 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, případně o víkendech. 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.

5 Meziknihovní výpůjční služby

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

5.1 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

⁷ Viz Zákon ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). *Informace pro knihovny* [online]. 2018-09-25. Dostupné z WWW: http://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provadeci-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]. 2018-09-25. Dostupné z WWW: http://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provadeci-prepisy/Zakon257Vyhl.htm.

- Metodickými pokyny pro meziknihovní služby v České republice⁹

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 zažádat 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 jehočasnévrácení.

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 – siglu¹⁰,
- 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,

⁹ Viz Metodické pokyny pro meziknihovní služby v České republice. *Národní knihovna České republiky* [online]. 2018-09-25. Dostupné z WWW: <<http://www.nkp.cz/sluzby/mvs-metpokyny>>.

¹⁰ Pojem sigla je definován např. v článku Co je sigla? *Souborný katalog České republiky* [online]. 2018-09-24. Dostupné na WWW: <<http://www.caslin.cz/caslin/databaze-pro-vyhledavani/adresar/co-je-sigla>>.

- 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.

5.2 Vnitrostátní meziknihovní služby a typy žádanek

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 knihovnám v ČR neúčtuje. V případě aktivní MVS svým čtenářům poplatek za výpůjčku knihy z ČR také neúčtuje.

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 MS 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 žadající knihovna přidělené heslo. Je to nejrychlejší způsob objednávání. Výhodou je, že konkrétní dílo se ve skladu zablokuje přímo pro žadajícího čtenáře, kterého tak s výpůjčkou žádané knihy nemůže nikdo předběhnout. Stejně tak si knihovník sám může kontrolovat stav výpůjček, rezervací a vrácených knih pro svou knihovnu, případně si sám prodlužovat výpůjční lhůtu knih, nebyla-li již překročena.
https://www.mzk.cz/sites/mzk.cz/files/souboryMZK/infografikamvs_pro_knihovny.jpg
- **webový formulář dožádané knihovny**¹¹
- **webový formulář**¹² – nevýhodou je, že se zbytečně prodlužuje vyřízení objednávky

¹¹ Příklad formuláře viz Objednávka MVS pro knihovny. Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě[online]. -2021-03-39 Dostupné na WWW: <<https://www.svkos.cz/pro-knihovny/objednavka-mvs-pro-knihovny/>>.

¹² Příklad formuláře viz MVS v prostředí SK ČR. Souborný katalog České republiky [online]. 2018-09-25. Dostupné na WWW: <<http://www.caslin.cz/caslin/spoluprace/sluzby-souborneho-katalogu-cr/mvs-v-prostredi-souborneho-katalogu-cr>>.

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 automaticky 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 objednávce 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.

5.3 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.

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 zažádat 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

¹³ Postup najdete v Meziknihovní výpůjční služba. *Moravská zemská knihovna* [online]. 2018-09-25. Dostupné na WWW: <https://www.mzk.cz/sluzby/pujcovani/meziknihovni-vypujcni-sluzby>



Jak si půjčit dokument přes MEZIKNIHOVNÍ VYPŮJČNÍ SLUŽBU!



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 300Kč, 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**.

¹⁴ IFLA Voucher schéma. Platební systém mezinárodních meziknihovních služeb. IFLA [online]. 2018-09-25. Dostupné na WWW: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/vouchers/voucher_CS.pdf>.

6 Literatura

- 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]. 2018 [cit. 2018-09-25]. Dostupné na WWW:
<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. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2014, s. 173–179 [online]. [cit. 2016-10-01]. Dostupné na WWW:
<<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 2015–2018 [cit. 2018-09-25]. Dostupné na WWW: <<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]. 2018 [cit. 2018-09-25]. Dostupné na WWW:
<http://kurzy.knihovna.cz/pluginfile.php/15469/mod_resource/content/15/01_pravni_ramec_sluzeb_2016.pdf> (Pozn.: Je nutná registrace.).
- MANOUŠKOVÁ, Mária. Meziknihovní výpůjční služby. In: E-learningový kurz Služby knihoven. Kurzy.knihovna.cz [online]. 2018 [cit. 2018-09-25]. Dostupné na WWW:
<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, 2018-09-25. [cit. 2016-10-01]. Dostupné na WWW:
<<http://www.nkp.cz/sluzby/ms>>.
- Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2017–2020. MKČR [online]. [cit. cit. 2018-09-25]. Dostupné na WWW: <<http://ukr.knihovna.cz/koncepce-rozvoje-knihoven-cr-na-leta-2017-2020/>>.

- Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2021–2027 s výhledem do roku 2030. NK ČR [online]. [cit. cit. 2018-09-25]. Dostupné na WWW: <https://ipk.nkp.cz/legislativa/koncepce-strategie-deklarace>
- 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. 2018-09-25]. I Dostupné na WWW: <<https://ipk.nkp.cz/legislativa/normy-standardy-doporuceni/rovny-pristup.-standard-handicap-friendly>>.
- Standard pro dobrou knihovnu: metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky. 1. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky, 2019. 12 s. ISBN 978-80-7050-616-5 [online]. [cit. cit. 2018-09-25]. Dostupné z WWW: <https://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provade-ci-prepisy/metodicky-pokyn-ministerstva-kultury-k-vymezeni-standardu-verejnych-knihovnickych-a-informacnich-sluzeb-poskytovanych-knihovnami-zrizovanymi-a-nebo-provozovanymi-obcemi-a-kraji-na-uzemi-ceske-republiky-2019>.
- VODIČKOVÁ, Hana. Nástin druhové klasifikace knihovnicko-informačních služeb. Knihovna plus [online]. 2009, č. 2 [cit. cit. 2018-09-25]. Dostupný z WWW: <<http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus92/vodic.htm>>. ISSN 1801-5948.
- Vytvořit dotazník zdarma. Survio [online]. [cit. 2018-09-25]. Dostupné na WWW: <<http://www.survio.com/cs/>>.
- Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) [online]. [cit. 2018-09-25]. Dostupné na WWW: http://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provade-ci-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 na WWW: <<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 na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-101>>.
- Škorníčková, Eva Co je GDPR? [online]. [cit. 2018-09-25]. Dostupné na WWW: <<https://www.gdpr.cz/gdpr/>>.

7 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. V Praze: C.H. Beck, 2016. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-449-0.
- PULMAN: 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.