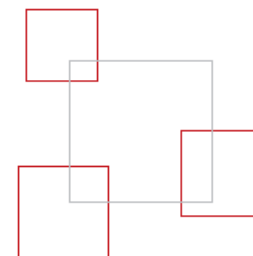
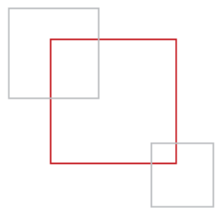


Já se vrátím a se mnou přijde zákon!

**Principy smluvního vztahu mezi knihovnou a uživatelem
v Knihovním řádu Městské knihovny v Praze**

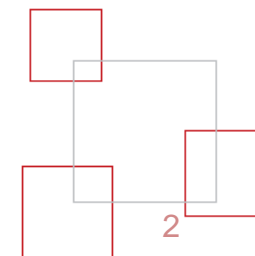
Jaroslava Štěrbová

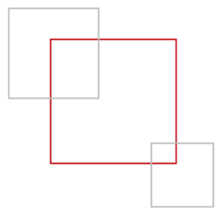




Význam knihovního řádu?!

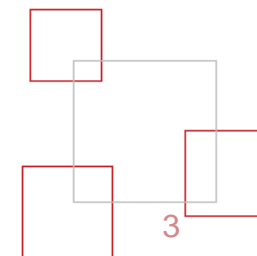
- legislativní okolí
(KZ, AZ, OZ)
- právní vědomí a povědomí
(soudím se, soudíš se, soudí se...)
- obrana knihovny před útokem
- obrana občana
 - obecného
 - daňového poplatníka
 - držitelé měšce
 - ...

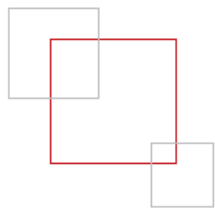




Východiska KŘ MKP

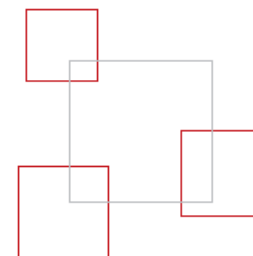
- vztah mezi knihovnou a uživatelem je smlouva
- práva daňového poplatníka musí být chráněna
- šedá zóna ve službách má být minimalizována
- **platí princip 80/20**

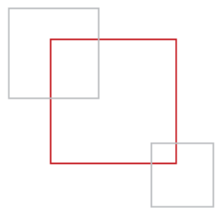




Je to smlouva

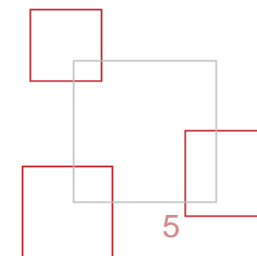
- ▄ ať se nám to líbí nebo ne
- ▄ musí být fér
- ▄ musí respektovat zákony:
 - ▄ principy občanskoprávních vztahů (!)
 - ▄ obstát před soudem

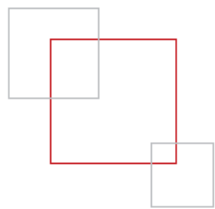




Daňový poplatník

- › je třetí stranou smlouvy
- › jeho zájmy se nekryjí ani se zájmy knihovníka, ani se zájmy uživatele
 - › uživatel chce co nejvíce pro sebe
 - › knihovna chce co nejjednodušší plnění svého poslání
 - › daňový poplatník chce maximální efektivitu (poměr nákladů a výkonů)
- › **jeho zájmy (proto logicky) má hájit knihovna**



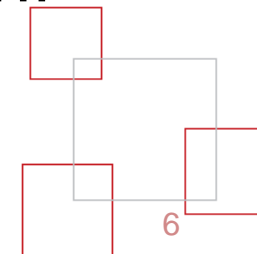


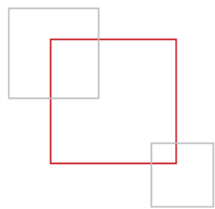
Princip 80/20

- ▄ „80 % efektu lze dosáhnout 20 % nákladů“
 - ▄ 80 % času strávíme pouze ve 20 % možných situacích

- ▄ těch „většinových“ 20 % je třeba popsat přesně
 - ▄ zápis českého čtenáře
 - ▄ běžná výpůjčka
 - ▄ ...

- ▄ pro zbývajících 80 % musí existovat rámcová pravidla nebo vodítka k řešení





Šedá zóna

› něco se nabízí a všichni to vědí

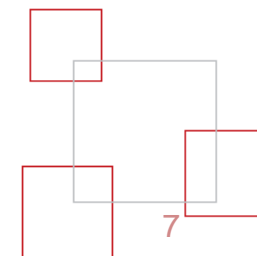
mezitím je šedá zóna

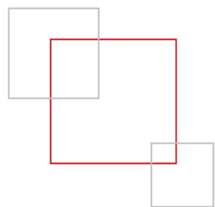
jen když se někdo zeptá

jen když máme čas

jen když – jak kdy a jak kde

› něco nejde a všichni to vědí



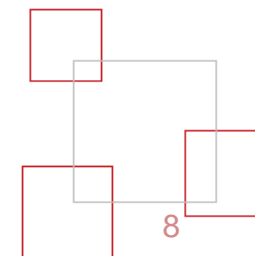


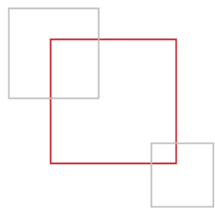
KŘ z pohledu knihovníka

- ┃ musí mu rozumět a měl by mu věřit

- ┃ KŘ musí být sociálně únosný
- ┃ KŘ nemá být sám o sobě zdrojem konfliktů
 - ┃ jasná pravidla
 - ┃ způsoby řešení konfliktů
 - ┃ reklamace

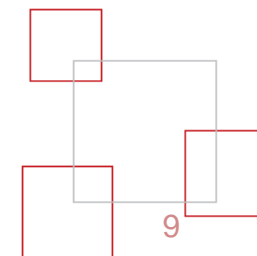
- ┃ KŘ má být **přiměřeně** pružný
- ┃ J

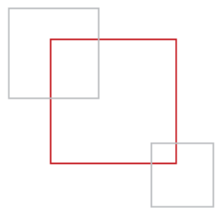




Práva a povinnosti

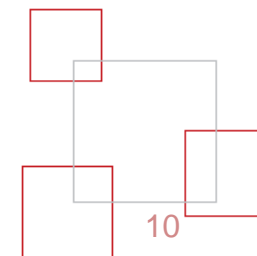
- čtenáři (uživatelé) mají nejen povinnosti, ale i práva včetně práva na služby, např. na výpůjčky, rezervace, využívání techniky, ...
- čtenáři mají právo na ochranu osobních údajů (a povinnost je poskytnout a strpět jejich zpracování)
- knihovna má možnost odeprít práva ...

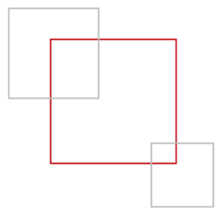




Registrace čtenáře

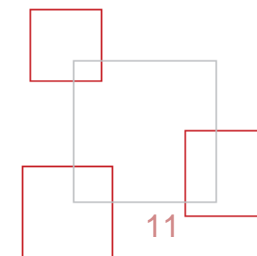
- velmi liberální pojetí (registrovat se může prakticky kdokoliv)
- dva základní pilíře zápisu:
 - prokázání totožnosti (více možností)
 - praktická vymahatelnost závazků
 - usazenost v ČR, EU
 - ručitel
 - kauce

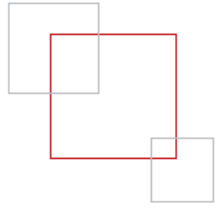




Reklamační řád

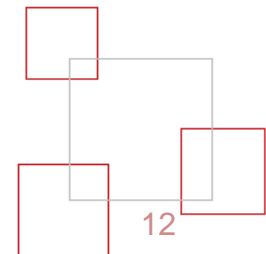
- ▄ přesně popsané obyčejné věci
- ▄ všichni znají svá práva
- ▄ dělali bychom to i bez toho

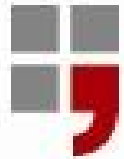
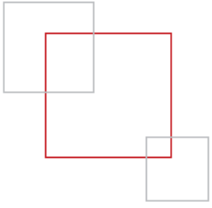




Principy a vychytávky

- ▄ co funguje, neměnit
- ▄ opakování mechanismů výhodou
- ▄ služby na zkoušku, limity, paušál ...
- ▄ teorie a praxe v souladu





Městská knihovna v Praze **120 let**



**slouží svým uživatelům
a
zdraví své kolegy**

Jaroslava Štěrbová

hlavní knihovnice

jaroslava.sterbova@mlp.cz

222 113 352

