



Dotazníkový průzkum pro potřeby připravované služby Získej: záměry a výsledky šetření

Bc. Jitka Kutmon, Národní knihovna ČR

jitka.kutmon@nkp.cz

Průzkum k Získej 2017

- Cíl: zjistit praxi knihoven v oblasti meziknihovních služeb
- Termín: 29. 6. – 23. 7. 2017
- Způsob provedení: adresné e-maily, online formulář
- Osloveno: 259 knihoven (v CPK, regionální funkce, ve VPK), z toho vyplněno 140 knihoven – 64 % odborných a 36 % městských/obecních
- Realizován v rámci projektu NTK „Vývoj systému pro dodávání dokumentů pro zajištění EDD a MVS služeb CPK: Fáze II – Vývoj“ (VISK 8/B pro rok 2017)

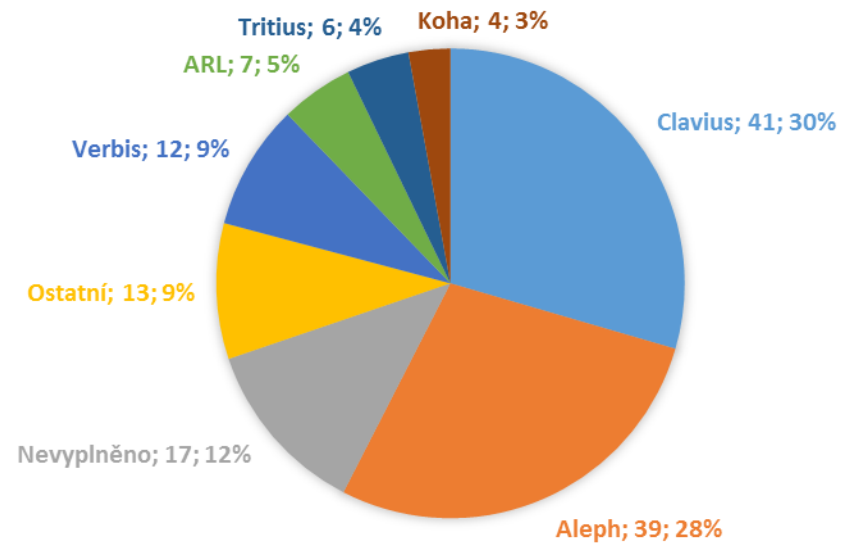
O průzkumu

- 25 otázek rozdělených do 10 bloků + statistické a lokalizační otázky
- Bloky A – D: současná praxe meziknihovních služeb
- Bloky E – J: o platformě Získej
- U všech otázek bylo možné zanechat komentář
- Výsledky průzkumu budou aplikovány při vývoji Získej

Předmět zjišťování

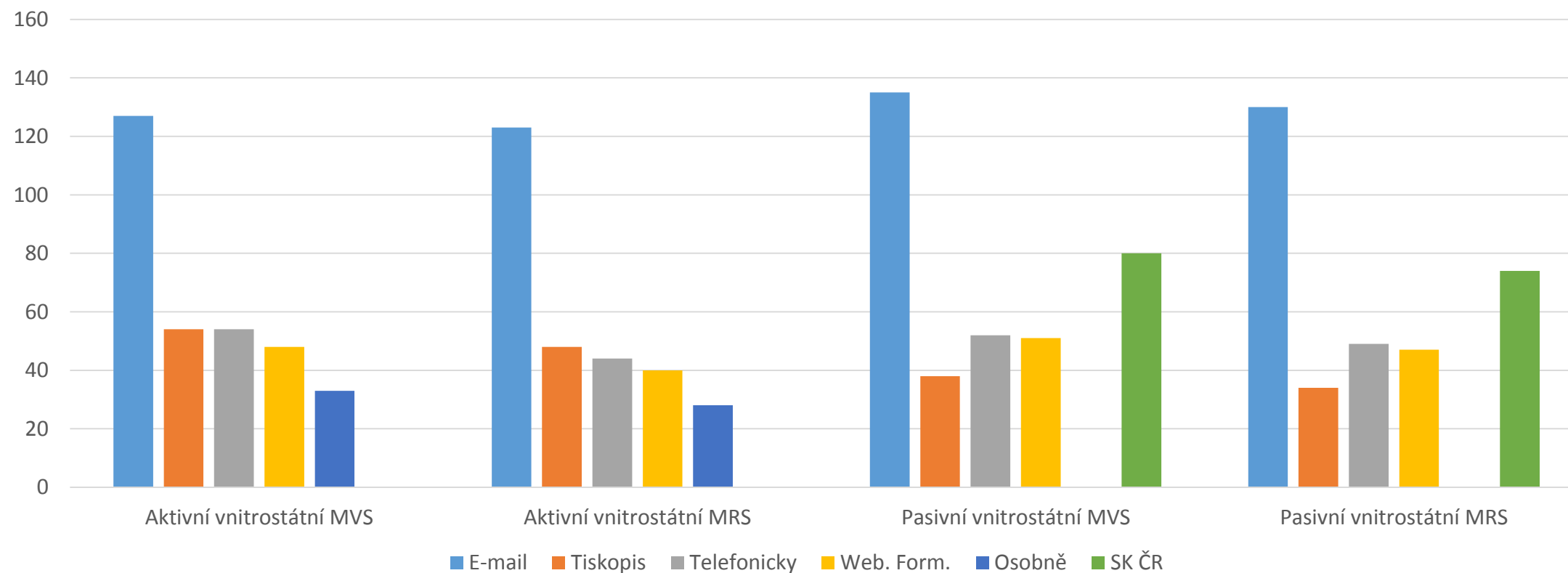
- přijímání a evidence MVS/MRS/EDD;
- rozdělení agendy MVS/MRS/EDD;
- používaný knihovní systém a systémy pro správu MVS/MRS/EDD;
- jak a zda mohou uživatelé přistupovat do svých kont;
- jaké způsoby úhrady za služby jsou uživatelům nabízeny;
- zhotovování kopií neregistrovaným čtenářům;
- míra ochoty zapojit se do Získej;
- typy služeb, které mají knihovny přes Získej zájem realizovat;
- představy o realizaci meziknihovních požadavků prostřednictvím Získej, jejich evidenci a vedení plateb.

Využívané knihovní systémy



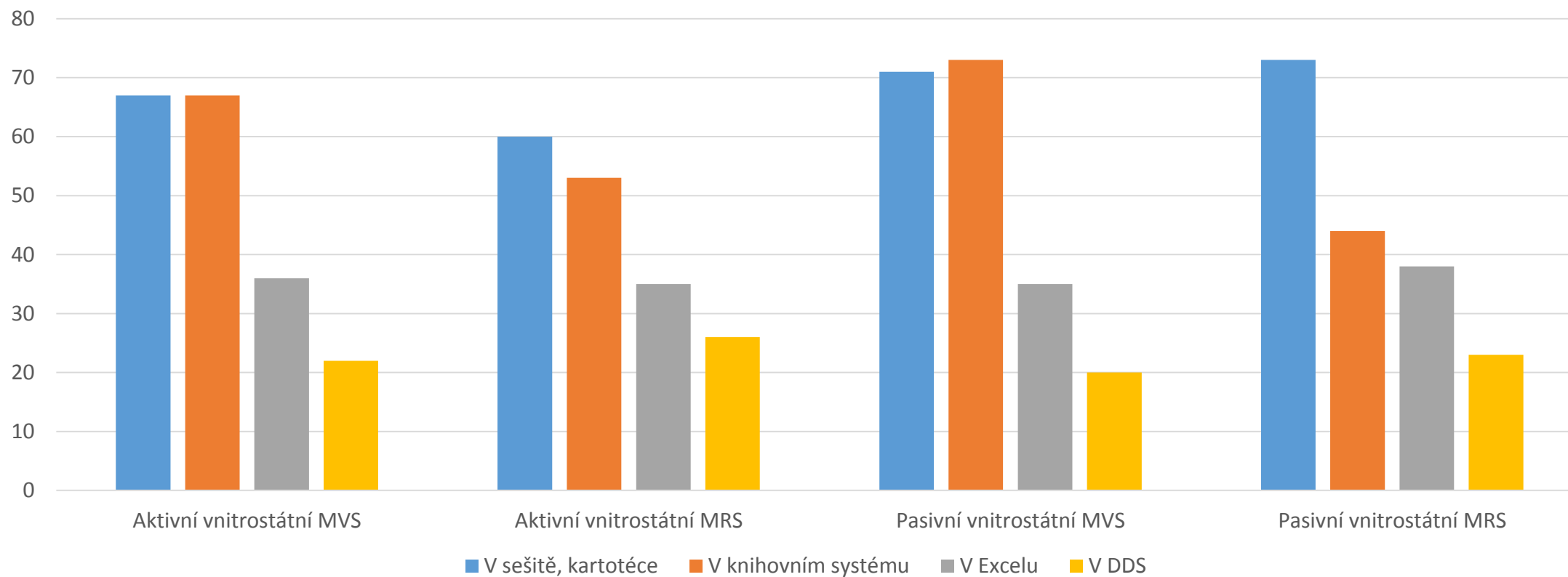
Způsob přijímání požadavků na aktivní/pasivní vnitrostátní MVS / MRS?

- nejčtenější odpovědi



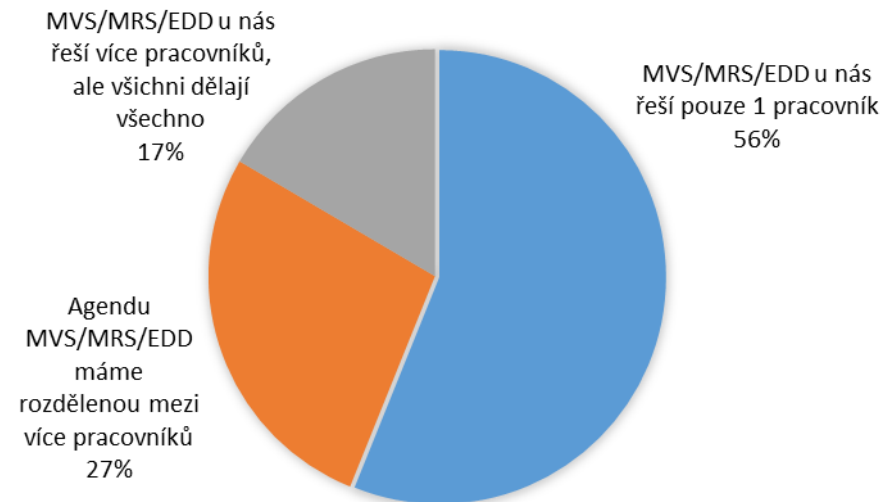
Způsob evidence požadavků na aktivní / pasivní vnitrostátní MVS / MRS?

- nejčtenější odpovědi



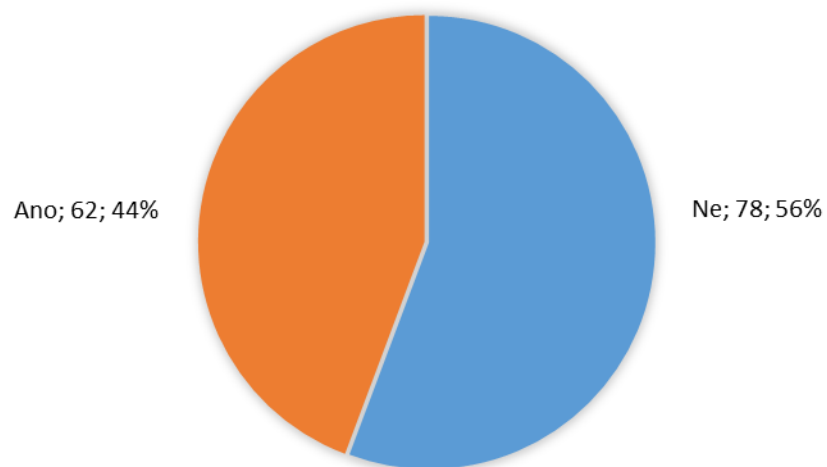
Praktické zajištění a platby za MVS/MRS/EDD

- Většinou řeší pouze 1 pracovník (64 % odborných a 36 % městských knihoven). V případě nepřítomnosti zastupován jiným.
- 76 % uživatelů knihoven má přístup do svého čtenářského konta v knih. katalogu. Některé knihovny uvedly, že uživatelé sice mohou do svého konta vstupovat, ale není aktivní modul MVS.
- Za zrealizované služby mohou registrovaní uživatelé knihovnám platit především v hotovosti (73 %).
- Pokud mají uživatelé v knihovně finanční konto, z něhož jsou hrazeny poplatky za služby, mohou ho u všech knihoven dobíjet v hotovosti nebo kombinací platby v hotovosti a dalších způsobů.
- 94 % knihoven si za meziknihovní výpůjční a informační služby neúčtuje jiný poplatek, než poštovné a/nebo cenu za zhotovení kopií, nebo nabízí tyto služby zcela bez poplatku (17 %).

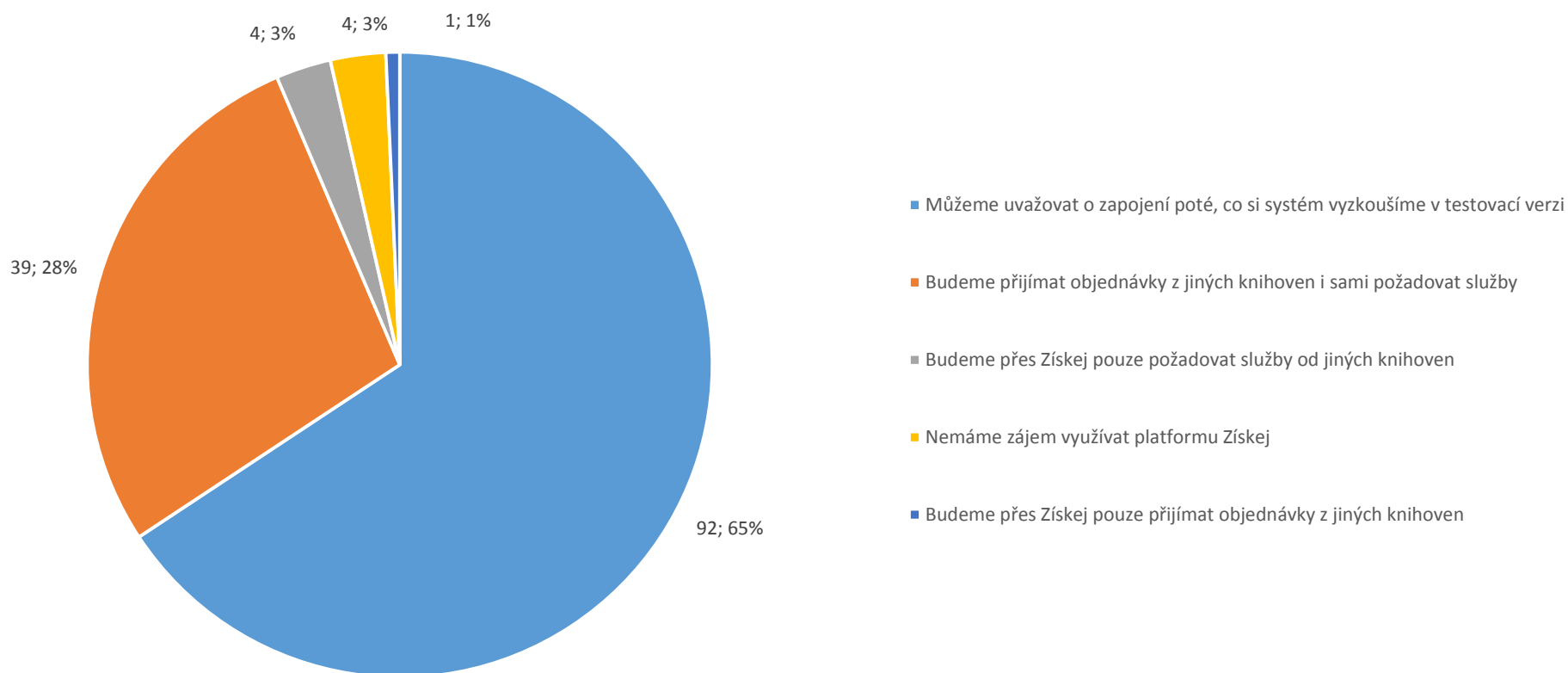


Reprografické služby na objednávku pro neregistrované zákazníky

Poskytujete reprografické služby na objednávku pro neregistrované zákazníky?

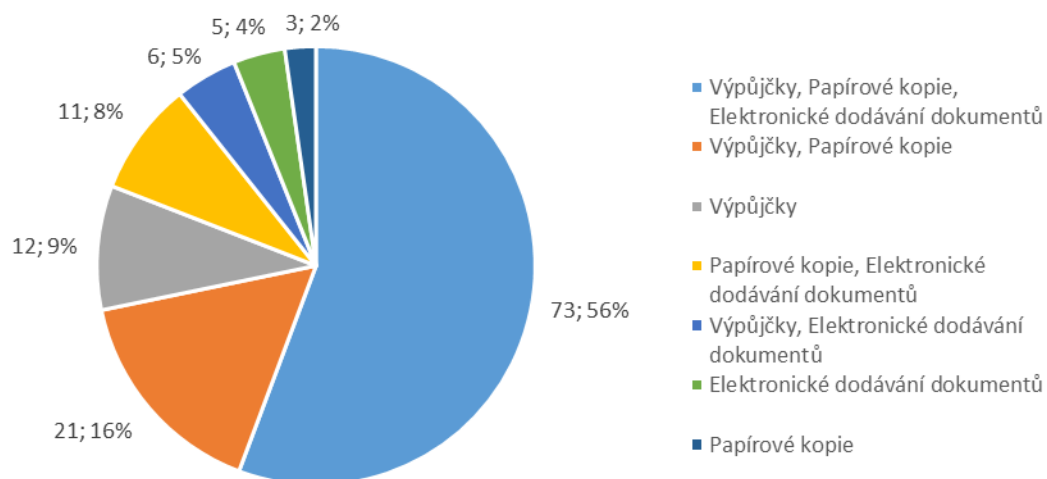


Ochota zapojit se do Získej

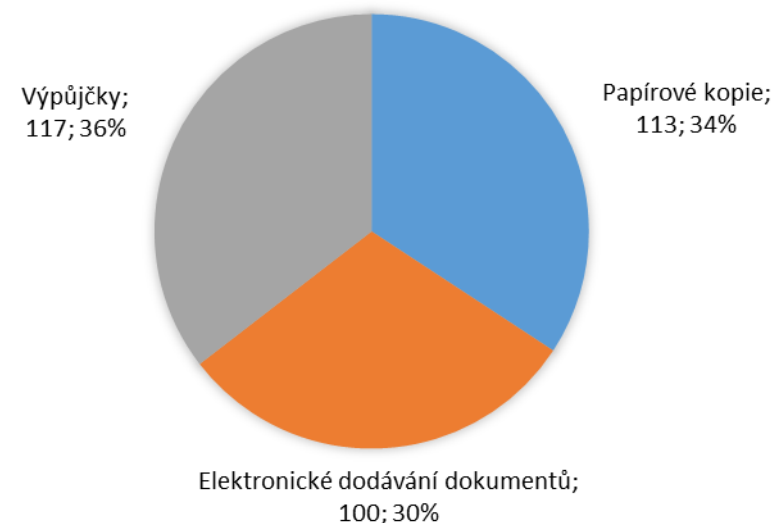


Ochota využívat Získej pro konkrétní agendu

Zvolené kombinace odpovědí

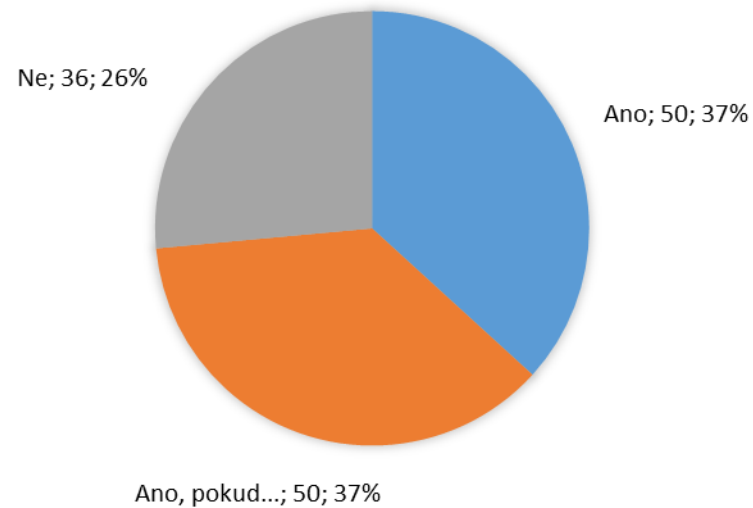


Odpovědi celkem



Ochota vést evidenci v Získej

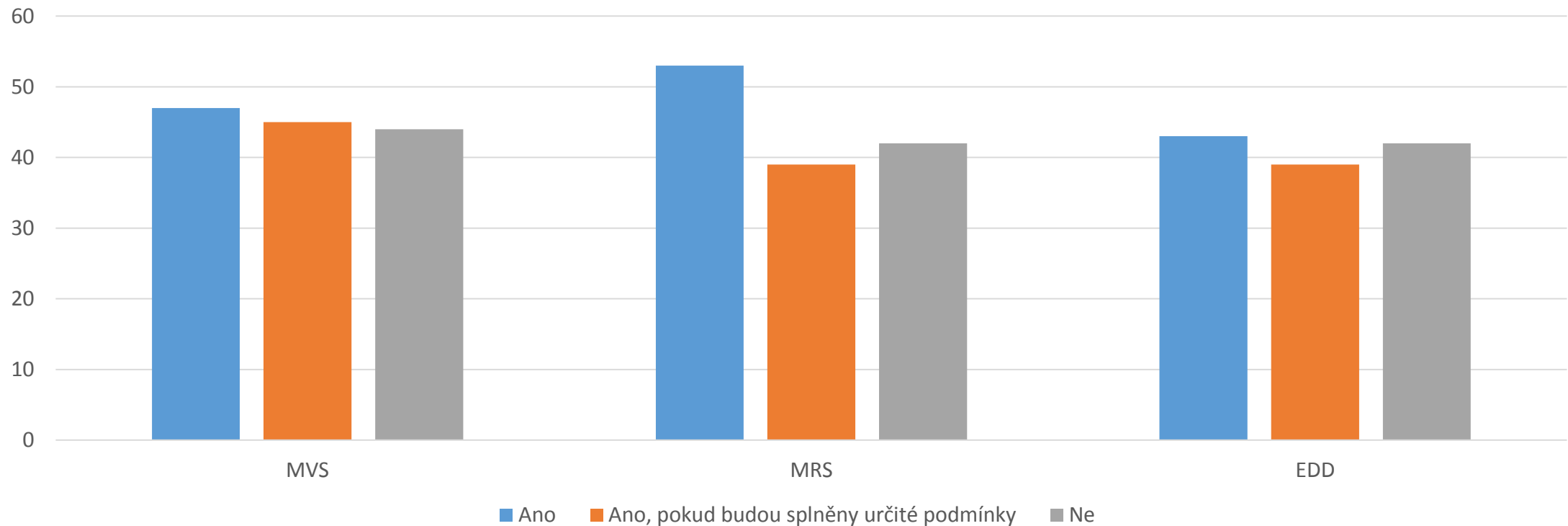
Jste ochotni vést evidenci MVS/MRS/EDD prostřednictvím Získej?



Využití Získej jako centrálního nástroje pro zadávání požadavků uživatelů na MVS, MRS a EDD

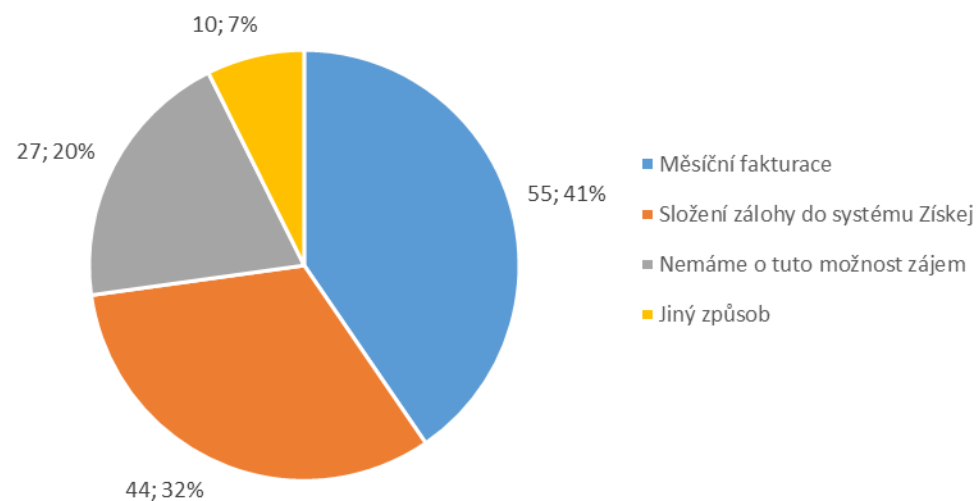


Jste ochotni využívat Získej jako centrální nástroj pro zadávání požadavků Vašich registrovaných čtenářů na MVS, MRS a EDD?

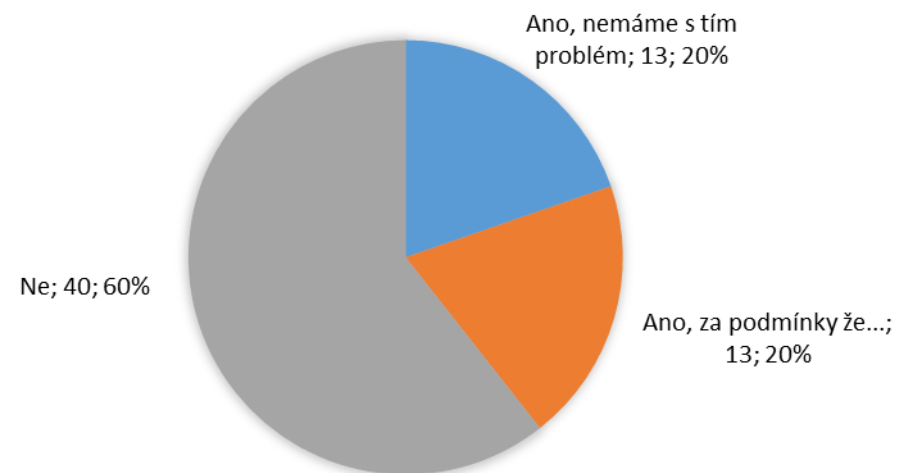


Úhrada služeb v Získej

Jaký způsob úhrady služeb preferujete?



Jaký postoj máte ke složení zálohy do systému Získej?



Poskytování služeb neregistrovaným uživatelům

- systém Získej by mohl distribuovat také **objednávky na papírové kopie od neregistrovaných uživatelů** knihoven
- 65 % knihoven je ochotno přijímat požadavky na papírové kopie i od uživatelů, kteří u nich nemají registraci
- V 78 % by bylo možné kopie vyzvednout osobně a zaplatit je na místě
- Z celkového počtu odpovědí jich 56 % umožňuje platbu předem a 39 % umožňuje platbu po vyhotovení zakázky.

Maximální časové lhůty pro předávání požadavků mezi knihovnami

- V systému Získej bude nutné nastavit některé parametry, které stanoví, jakým způsobem se bude systém za určitých podmínek chovat:
 - **Lhůta pro akceptaci nového požadavku:** 58 % knihoven ochotno nastavit na 48 hodin, 37 % knihoven na 24 hodin
 - **Lhůta potřebná pro vyřízení požadavku:** 55 % knihoven (nejčastěji městské) chce minimálně na 3 pracovní dny, 38 % knihoven (nejčastěji vysokoškolské) chce minimálně 5 pracovních dnů

Lhůta pro akceptaci požadavku v dožádané knihovně



| Rozdělení odpovědí podle typu knihovny | | | | | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|------------|----------|------------|-------------|------------|
| | Do 48 hodin | | Do 24 hodin | | Jiné | | Do 72 hodin | |
| Typ knihovny: | Počet: | Počet (%): | Počet: | Počet (%): | Počet: | Počet (%): | Počet: | Počet (%): |
| Městská | 29 | 37% | 19 | 38% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Výzkumného ústavu | 15 | 19% | 11 | 22% | 2 | 50% | 2 | 67% |
| Vysokoškolská | 26 | 33% | 6 | 12% | 1 | 25% | 1 | 33% |
| Ostatní specializovaná | 2 | 3% | 4 | 8% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Krajská | 2 | 3% | 7 | 14% | 1 | 25% | 0 | 0% |
| Lékařská | 2 | 3% | 3 | 6% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Kulturní instituce | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Muzea | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Obecní | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| <i>Celkem</i> | <i>79</i> | | <i>50</i> | | <i>4</i> | | <i>3</i> | |

| Rozdělení odpovědí podle počtu zaměstnanců věnujících se MVS | | | | | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|------------|--------|------------|-------------|------------|
| | Do 48 hodin | | Do 24 hodin | | Jiné | | Do 72 hodin | |
| Počet zaměstnanců | Počet: | Počet (%): | Počet: | Počet (%): | Počet: | Počet (%): | Počet: | Počet (%): |
| 1 zaměstnanec | 41 | 52% | 27 | 54% | 3 | 75% | 3 | 100% |
| Více zaměstnanců | 38 | 48% | 23 | 46% | 1 | 25% | 0 | 0% |

Lhůta pro vyřízení požadavku

| Rozdělení odpovědí podle typu knihovny | | | | | | | | |
|--|--------------------------|------------|----------------------------|------------|-----------------------------|------------|------------------|------------|
| | Minimálně 3 pracovní dny | | Minimálně 5 pracovních dnů | | Minimálně 10 pracovních dnů | | Ostatní odpovědi | |
| Typ knihovny: | Počet: | Počet (%): | Počet: | Počet (%): | Počet: | Počet (%): | Počet: | Počet (%): |
| Městská | 28 | 34% | 17 | 33% | 1 | 20% | 3 | 75% |
| Výzkumného ústavu | 21 | 25% | 7 | 13% | 2 | 40% | 1 | 25% |
| Vysokoškolská | 13 | 16% | 19 | 37% | 2 | 40% | 0 | 0% |
| Ostatní specializovaná | 6 | 8% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Krajská | 5 | 6% | 5 | 10% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Lékařská | 0 | 0% | 3 | 6% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Kulturní instituce | 0 | 0% | 1 | 2% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Muzea | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Obecní | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Celkem | 75 | | 52 | | 5 | | 4 | |

| Rozdělení odpovědí podle počtu zaměstnanců věnujících se MVS | | | | | | | | |
|--|--------------------------|------------|----------------------------|------------|-----------------------------|------------|------------------|------------|
| | Minimálně 3 pracovní dny | | Minimálně 5 pracovních dnů | | Minimálně 10 pracovních dnů | | Ostatní odpovědi | |
| Počet zaměstnanců | Počet: | Počet (%): | Počet: | Počet (%): | Počet: | Počet (%): | Počet: | Počet (%): |
| 1 zaměstnanec | 39 | 52% | 30 | 58% | 3 | 60% | 2 | 50% |
| Více zaměstnanců | 36 | 48% | 22 | 42% | 2 | 40% | 2 | 50% |

Tipy a obavy

- Mnoho respondentů si systém neumí představit -> vhodné vyhotovit testovací režim, který jim pomůže se vyjádřit a definitivně rozhodnout
- Nedojde k duplicitě práce? -> nutná kompatibilita s knihovními systémy
- Nastavení cenových podmínek nabízené služby a následné platby za distribuci?
- EET a jiné otázky týkající se účetnictví
- Návrh na snížení nákladů na dopravu vybráním vhodného logistického partnera. Případně vybudování míst typu Uloženska v knihovnách.

Závěr: co musí Získej splňovat

- Jednoduchý, rychlý, úsporný, pružný, spolehlivý, přehledný, efektivní, bezplatný
- vytváření seznamu preferovaných knihoven
- dočasné „odhlášení“ např. pro případy nemocí či dovolených
- zapojení maximálního možného počtu knihoven
- rovnoměrně distribuovat – počet nestoupne ani neklesne
- nezneužívání služby
- evidence všech požadavků, i těch, které nepřijdou přes Získej
- archivace požadavků, extrahování statistik a jejich grafické znázornění
- umožňovat bezproblémové propojení s knihovními systémy
- zachovat současné statusy výpůjček (prezenční/absenční)
- ošetřený autorský zákon (zejm. u EDD) a legislativa ochrany osobních údajů
- možnost odstoupit



Děkuji za pozornost