



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

Bc. Jitka Kutmon, Národní knihovna ČR

jitka.kutmon@nkp.cz

[CC BY-NC-ND 4.0](#)

Nové trendy v meziknihovních výpůjčních službách (MVS), informace o systému VPK a nově připravované platformě Získej - II.
Národní technická knihovna, 28. 11. 2017

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“ (VSK 8/B pro rok 2017)

Osloveno 259: z toho 23 knihoven (9 %) zapojených do VPK a zároveň pověřených výkonem regionálních funkcí, 153 knihoven (59 %) zapojených pouze do VPK a 83 knihoven (32 %) pouze pověřených výkonem regionálních funkcí.

140 odpovědělo: = 54 % z oslovených. Z toho nyní využívá VPK a zároveň je pověřeno výkonem regionálních funkcí 17 knihoven (12 %), pouze výkonem regionálních funkcí je pověřeno 39 knihoven (28 %) a pouze využívá VPK 63 knihoven (45 %). 20 knihoven (14 %) uvedlo, že nejsou pověřeny výkonem regionálních funkcí a nevyužívají VPK.

Dělení podle typu instituce: 49 městských knihoven, 34 vysokoškolských knihoven, 31 knihoven výzkumného ústavu, 10 krajských knihoven, 6 lékařských knihoven, 6 ostatních specializovaných knihoven, 1 knihovna muzea, 1 knihovna kulturní instituce a 1 obecní knihovna. Knihovny městského a obecního typu tvořily 36 % respondentů a ostatní knihovny tvořily 64 % respondentů.

Předmět zjišťování

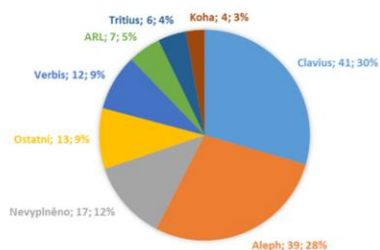
- přijímání a evidence MVS/MRS/EDD;
- rozdělení agendy MVS/MRS/EDD;
- používaný knihovní systém a systémy pro správu MVS/MRS/EDD;
- jak a zda mohou uživatelé přistupovat do svých kont;
- jaké způsoby úhrady za služby jsou uživatelům nabízeny;
- zhotovování kopií neregistrovaným čtenářům;
- míra ochoty 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.



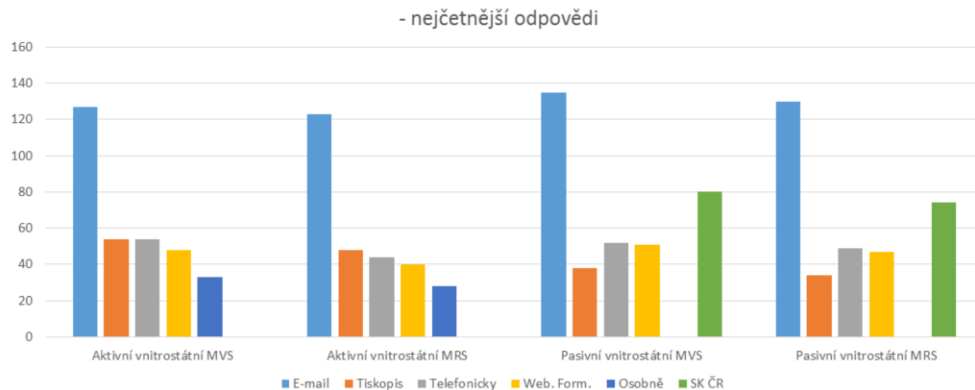
O průzkumu

- 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

Využívané knihovní systémy



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

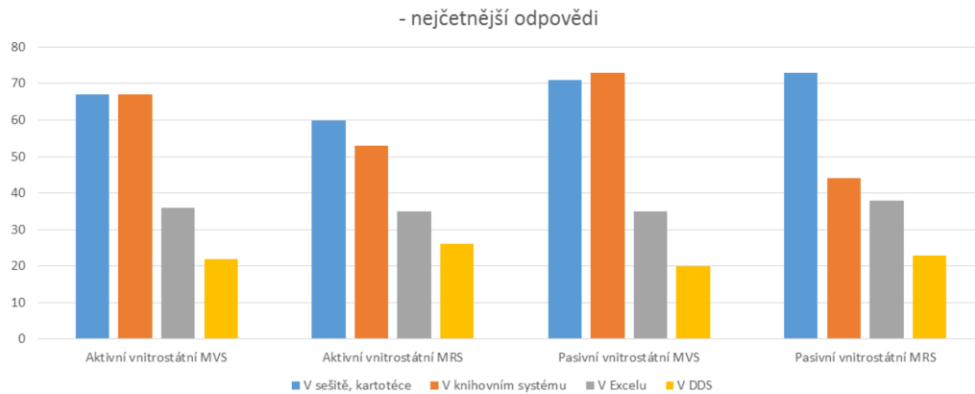


Blok A - B: přijímání a evidence aktivní a pasivní vnitrostátní MVS a MRS

Knihovny přijímají požadavky na aktivní i pasivní MVS i MRS především e-mailem.

Uživatelé knihovny často chodí osobně, knihovny často žádají přes SK ČR.

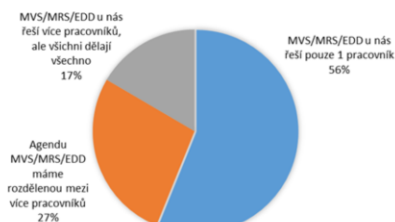
Způsob evidence požadavků na aktivní / pasivní vnitrostátní MVS / MRS?



Blok A - B: přijímání a evidence aktivní a pasivní vnitrostátní MVS a MRS

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 knihovnam platit především v hotovosti (73 %).
- Pokud mají uživatelé v knihovně finanční konto, z něhož jsou hrazeny poplatky za služby, mohou ho u všech knihoven dobít 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 %).



Blok C: Praktické zajištění a platby za MVS/MRS/EDD

Reprografické služby na objednávku pro neregistrované zákazníky



Poskytujete reprografické služby na objednávku pro neregistrované zákazníky?



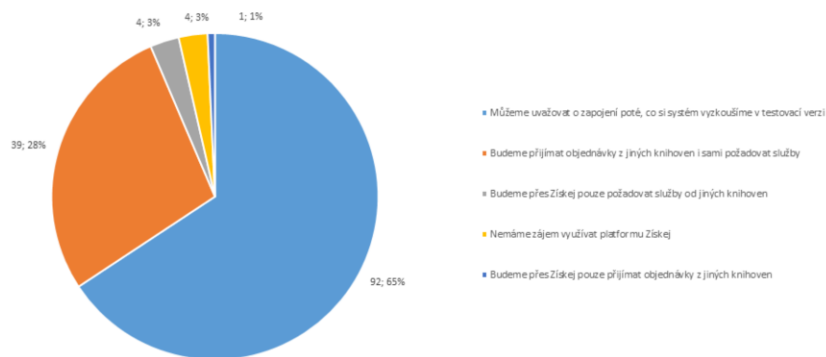
Blok D - Reprografické služby pro neregistrované zákazníky

Poměr mezi knihovnami, které poskytují a neposkytují reprografické služby pro neregistrované zákazníky, je téměř vyrovnaný. Více knihoven (56 %) tyto služby neposkytuje.

Některé knihovny v komentářích uváděly, že takové služby poskytují, nikoliv však na dálku.

Některé komentáře obsahovaly informaci o tom, že se jedná o výjimečné případy.

Ochota zapojit se do Získej



Blok E - Míra ochoty zapojit se do Získej

Z portálu Knihovny.cz bude možné prostřednictvím Získej zadat požadavek na DDS (tj. MVS, MRS, EDD).

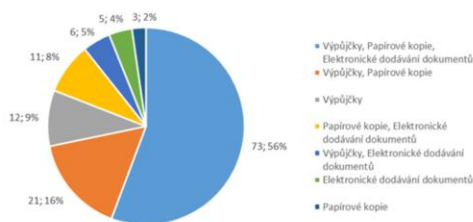
Většina knihoven (66 %) je ochotná uvažovat o zapojení do Získej až po vyzkoušení testovací verze. Téměř třetina knihoven (31 %) je ale již nyní ochotná alespoň částečně se do Získej zapojit.

Pouze 4 knihovny již nyní nemají o užívání platformy Získej zájem. – 1 lékařská, 1 městská, 2 výzkumného ústavu

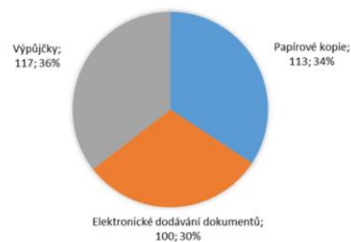
Ochota využívat Získej pro konkrétní agendu



Zvolené kombinace odpovědí



Odpovědi celkem



Blok F - Využití Získej jako centrálního nástroje pro zadávání a evidenci požadavků na DDS (tj. MVS/MRS/EDD)

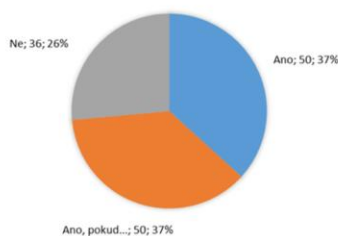
Získej nabídne centralizovaný nástroj pro zadávání DDS

Více než polovina (56 %) dotázaných knihoven je ochotna systém Získej využívat pro všechny typy požadavků. Z celkového počtu respondentů chce Získej aktivně využívat pro výpůjčky 84 %, pro papírové kopie 81 % a pro elektronické dodávání dokumentů 71 %.

Některé knihovny zatím nemají zkušenost s EDD. U této služby je nutné respektovat současné i budoucí licenční smlouvy a mít vyřešenou otázku autorského zákona.

Ochota vést evidenci v Získej

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

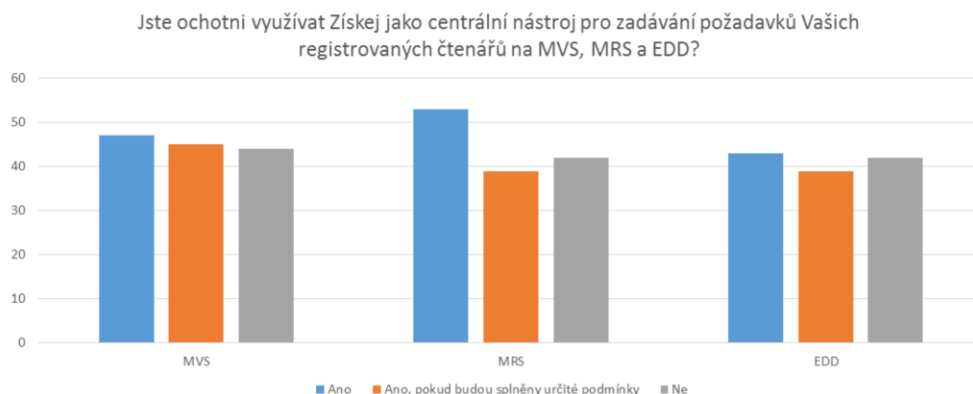


Blok F - Využití Získej jako centrálního nástroje pro zadávání a evidenci požadavků na DDS (tj. MVS/MRS/EDD)

Získej nabídne centralizovaný nástroj pro evidenci DDS

Evidenci těchto požadavků v Získej je za určitých podmínek ochotna vést většina z celkového počtu respondentů (71 %). Nejčastějšími podmínkami pro využívání systému Získej pro evidenci požadavků je jednoduchost ovládání a propojení s knihovním systémem.

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



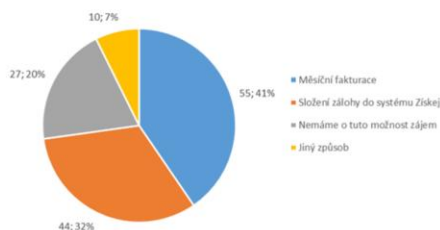
Blok F - Využití Získej jako centrálního nástroje pro zadávání a evidenci požadavků na DDS (tj. MVS/MRS/EDD)

Využívat systém Získej jako centrální nástroj pro zadávání požadavků MVS jejich registrovaných uživatelů, je alespoň za určitých podmínek ochotno 68 % z knihoven, které projevily zájem o zapojení do systému Získej. U požadavků na kopie (MRS a/nebo EDD) je to 69 % z těchto knihoven.

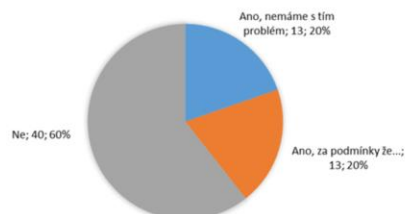
Úhrada služeb v Získej



Jaký způsob úhrady služeb preferujete?



Jaký postoj máte ke složení zálohy do systému Získej?



Blok G - Úhrada služeb v rámci platformy Získej

Součástí služby Získej bude i možnost vyúčtovat si mezi knihovnami poskytnuté služby. 40 % knihoven, které jsou ochotny zapojit se do Získej, by volilo měsíční fakturaci.

U fakturace se objevil požadavek na možnost volby délky zúčtovacího období; některé knihovny mají menší objem objednávek, takže by jim např. **stačilo zúčtování čtvrtletní či půlroční**. Další častou volbou bylo složení zálohy do systému (32 %). 7 % knihoven by volilo jiný způsob. Tyto knihovny volí buď fakturaci s delším zúčtovacím obdobím, nejsou rozhodnuty, nebo zastávají názor, že by si knihovny mezi sebou neměly MVS účtovat. U 20 % knihoven, které uvedly, že o hrazení služeb prostřednictvím tohoto systému zájem nemají, bylo v komentářích nejčastěji uvedeno, že si DDS neúčtují.

Respondenti, kteří nepreferují složení zálohy do systému Získej, ze které by se čerpaly poplatky za poskytnuté služby, zároveň ve 40 % případů uvádějí, že by tuto možnost alespoň za nějakých podmínek byli ochotni akceptovat. Ostatní respondenti tuto možnost zcela odmítají. To znamená, že 51 % z celkového počtu knihoven ochotných zapojit se do Získej by bylo alespoň za určitých podmínek ochotno skládat zálohu, z níž by se čerpaly poplatky za poskytnuté služby.

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.

Blok H - Poskytování služeb neregistrovaným uživatelům

V rámci služby Získej by si papírové kopie mohli objednat i uživatelé, kteří nemají v žádné knihovně registraci, tj. nepůjde o standardní meziknihovní reprografické služby, ale o vztah mezi konkrétním zákazníkem a oslovenou knihovnou.

Kopie **osobně vyzvednout a zaplatit na místě** (78 % z těchto knihoven). U této otázky bylo možné zvolit více odpovědí. Následují tyto možnosti: odeslání poštou + platba předem převodem na účet na základě e-mailem zaslaných údajů (36 %), odeslání poštou + platba předem převodem na účet na základě faktury (34 %), osobní vyzvednutí + platba předem převodem na účet na základě faktury (31 %), osobní vyzvednutí + platba předem převodem na účet na základě e-mailem zaslaných údajů (28 %), odeslání poštou + dobírka (18 %), odeslání poštou + platba předem přes vlastní online platební bránu (10 %), osobní vyzvednutí + platba předem přes vlastní online platební bránu (6 %), odeslání poštou + složenka (6 %), odeslání poštou zdarma (5 %), osobní vyzvednutí zdarma (5 %) a jiné (3 %).

Ačkoliv se i v komentářích objevily požadavky na platbu předem, z celkového počtu těchto knihoven není bez platby předem ochotno vyhotovit objednávku pouze 10 %. V ostatních knihovnách je možné objednávku zaplatit na místě (78 %), nechat si ji

zaslat na dobírku (18 %), nebo si ji nechat zaslat s přiloženou složenkou (6 %).

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

Blok I, J - Nastavení lhůt

Pro hladký chod služby Získej bude nutné uvnitř systému nastavit některé parametry, které stanoví, jakým způsobem se bude systém za určitých podmínek chovat. Typicky jde např. o definici lhůt, po jejichž překročení bude systém odesílat notifikační e-maily, lhůty pro předávání požadavků na DDS atd. Podle stávajících předpokladů bude část těchto parametrů v Zísce nastavena ze strany správce shodně pro všechny zapojené knihovny. Vybrané parametry si pak bude moci každá knihovna nastavit individuálně ve svém kontě podle svých potřeb.

Požadavky na DDS budou dožádaným knihovnám doručovány do jejich konta v Zísce. Dožádaná knihovna zároveň obdrží i notifikační e-mail. Každý nový požadavek by dožádaná knihovna měla v prostředí Získej **tzv. akceptovat a dát tím do určité lhůty najevo, že o požadavku ví a začíná se mu věnovat** (např. začíná zjišťovat, zda má požadovaný dokument ve svém fondu, zda je k dispozici a v jaké lhůtě atd.). **Nejde o lhůtu, do níž musí být nový požadavek knihovnou vyřízen.**

Akceptace požadavku zároveň také neznamená, že knihovna ve výsledku požadavek musí kladně vyřídit. Akceptace požadavku se bude provádět např. jeho otevřením v Zísce. Pokud knihovna nový požadavek do stanovené lhůty neakceptuje, může dojít v Zísce k návazným krokům - odesílání notifikačních e-mailů dožádané i žádající

knihovně atd. Cílem akceptace je dát žádající knihovně jistotu, že její požadavek byl dožádanou knihovnou zaznamenán.

Součástí Získej budou i mechanismy, které umožní částečně automatizované předávání požadavku např. v případě, že oslovená dožádaná knihovna tento požadavek neakceptuje, nebo jej následně nemůže kladně vyřídit. Předpokládáme, že dobu, po kterou může být požadavek v systému, než bude vyřízen, bude moci ovlivnit přímo zadavatel požadavku tím, že si zvolí lhůtu, do které má zájem, aby byl požadavek aktivní (obdobně jako např. u rezervací ve vlastním katalogu).

Je však nutné stanovit minimální lhůtu, kterou budou knihovny pro kladné vyřízení požadavku (tj. od přijetí požadavku po doručení dokumentu do žádající knihovny) potřebovat.

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%

Blok I - Nastavení lhůty pro akceptaci požadavku na DDS v dožádané knihovně

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%

Blok J - Nastavení maximální časové lhůty při předávání požadavků MVS/MRS mezi knihovnami

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.

2 – duplicita: Je nutné propojení s ohledem na jednoduchost práce a např. možnost vymáhání nevrácených výpůjček. Nyní nejčastěji ke své práci používají své katalogy, Souborný katalog ČR a VPK.

5 – náklady: Za veškerou logistiku spojenou s DDS by tak mohl být vybírán paušální poplatek.

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
- ne zneužívání 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

Rychlost: systém , který nebude rychlý a pružný, bude svádět k jeho obcházení

Úspornost: nesmí klást přehnané nároky na další softwarové vybavení a kapacitu paměti HW



Děkuji za pozornost