

MEZINÁRODNÍ MEZIKNHOVNÍ SLUŽBA PROSTŘEDNICTVÍM VIRTUÁLNÍ POLYTECHNICKÉ KNIHOVNY

Mária Kolářová, Státní technická knihovna v Praze

1 Mezinárodní meziknihovní služby v ČR

Poskytování mezinárodní meziknihovní služby v České republice je ustanoveno §14, odst.(6) zákona číslo 257/2001 Sb. o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) a na tento zákon navazující vyhláškou 88/2002 Sb., která v §3 stanovuje podmínky poskytování služby.

Povinnost zajišťovat mezinárodní meziknihovní služby (dále MMS) má v současnosti v ČR šest knihoven – Národní knihovna ČR, Státní technická knihovna, Knihovna Akademie věd ČR, Moravská zemská knihovna, Vědecká knihovna v Olomouci a od počátku roku 2002 také Národní lékařská knihovna.

Uživatelé využívají pověřené knihovny jak z hlediska regionální působnosti, tak z hlediska odborného zaměření. Pro moravský region jsou požadavky přijímány v MZK Brno a VK Olomouc, pro české uživatele za oblast společenských a přírodních věd přijímá požadavky Národní knihovna ČR, za oblast techniky a aplikovaných přírodních věd jsou požadavky vyřizovány ve Státní technické knihovně, za oblast medicíny v Národní lékařské knihovně a Knihovna Akademie věd ČR přijímá převážně požadavky ústavů Akademie věd ČR.

2 MMS je služba za úhradu

V jednotlivých knihovnách je tato služba poskytována jako služba za úhradu paušálním poplatkem s mírnými odlišnostmi v cenových relacích. Skutečné náklady na službu jsou dotovány z rozpočtu knihoven, neboť i cenová politika jednotlivých zahraničních knihoven je velice individuální a v současném systému by bylo velice obtížné předem určit skutečné náklady na získání dokumentu ze zahraničních knihoven. Úhrada při realizaci výpůjčky nebo kopie je administrativně velice náročná jak pro uživatele, tak pro knihovnu, a tak poskytování této služby tuzemským uživatelům je postaveno na systému předplatného za službu formou předplacených kuponů, případně formou přímé úhrady při převzetí výpůjčky nebo kopie. Nevýhodou je nutnost zakoupení předplacených kuponů předem a případné doplacení kuponů při větším rozsahu zakázky, než byla objednána. Kuponů na kopie jsou stanoveny na určitý rozsah stran, pokud je požadovaný člá-

nek ve větším rozsahu, musí si uživatel dokoupit další kupon. Při platbě v hotovosti vystavuje pracovník MMS paragon, který musí přes své pokladny vyúčtovat jak knihovnik, tak uživatel. Při platbě fakturou je situace ještě náročnější a nákladnější o poplatky za likvidaci faktury bankou.

3 Elektronické vyřizování požadavků

Většina zahraničních knihoven přijímá požadavky na dokumenty elektronicky na svých objednávkových formulářích a řada zahraničních knihoven (pokud jim to dovoluje jejich právní prostředí) poskytuje kopie v elektronické formě, ty pak dodává žádající knihovně ve velmi krátké vyřizovací lhůtě od 48 hodin do jednoho týdne. Při využívání elektronických forem objednávání, kdy od tuzemského uživatele přijde elektronická objednávka, v pověřené knihovně je elektronicky odeslán požadavek do zahraniční knihovny, zde je formou elektronické kopie vyřízen a odeslán žádající knihovně, která jej v elektronické formě zpřístupní uživateli, se doba vyřízení požadavku snížila na velmi krátkou dobu asi 7-10 dnů, oproti dřívějším jednomu až dvěma měsícům při klasickém vyřizování poštou. Nevýhodou elektronického objednávání je nutnost respektovat nejrůznější automatizované knihovnické systémy v zahraničních knihovnách s vlastními objednávkovými formuláři, takže naši tuzemskou žádanku nelze automaticky zaslat do zahraničí, ale je nutný přepis do formulářů zahraničních knihoven. To však klasické papírové IFLA žádanky vyžadovaly taktéž.

4 Virtuální polytechnická knihovna

Několikaletá zkušenost s využíváním služeb document delivery v zahraničních knihovnách byla základem pro efektivní poskytování tohoto typu služby prostřednictvím Virtuální polytechnické knihovny.

Projekt Virtuální polytechnické knihovny si stanovil dva základní cíle:

- vytvořit věcné, organizační, personální a technologické podmínky pro koordinované a ekonomicky i uživatelsky účelné získávání informačních zdrojů typu periodik v elektronické i tištěné formě
- a na jejich základě a s využitím meziknihovních služeb národních i mezinárodních zajistit přístup uživatelů k primárním informačním zdrojům v prostředí a Virtuální polytechnické knihovny (dále VPK).

Cíle projektu byly naplněny prostřednictvím kooperačního systému VPK

- na bázi oborově specializovaného a koordinovaně vytvářeného fondu časopisů byl vytvořen souborný katalog pro účely poskytování služeb a koordinovaného doplňování fondů zúčastněných knihoven
- účastnické knihovny se vybavily (zčásti s přispěním projektu) potřebnou technikou a technologiemi pro poskytování služeb
- bylo dosaženo kvalitativně vyšší úrovně služeb včetně meziknihovních, reprografických a elektronických, jak z fondů účastnických

knihoven, tak ze zahraničních knihoven s cílem dodávání dokumentů elektronickou cestou, jejímž výsledkem je tištěná (papírová) kopie.

Kooperační systém VPK je budován jako otevřený s možností vstupu dalších účastníků – knihoven i dalších typů institucí podílejících se na realizaci cílů VPK. Zakládajícími členy kooperačního systému bylo 9 oborově specializovaných knihoven z oblasti techniky a aplikovaných přírodních a společenských věd, v polovině roku 2003 je v systému zaregistrováno již 41 knihoven, jejichž časopisecké fondy jsou virtuálně sloučeny v souborném katalogu. Souborný katalog Virtuální polytechnické knihovny (dále jen SK VPK) je veřejně přístupný automatizovaný knihovní katalog, jehož provozovatelem a správcem je Státní technická knihovna.

SK VPK se stal podkladem pro činnost akviziční komise pro koordinaci nákupu, která vznikla v rámci řešení projektu a kterou tvoří zástupci všech zúčastněných knihoven. Akviziční komise se schází především v období přípravy objednávek předplatných časopisů na následující rok. Základním cílem VPK je však poskytovat kvalitní informační a meziknihovní reprografické služby na základě virtuálního fondu souborného katalogu. Služby jsou dostupné v prostředí internetu, bez nutnosti fyzické návštěvy knihovny.

Ústředním uzlem VPK je Servisní centrum VPK, kterým se na základě dohody s ostatními knihovnami, zúčastněnými v projektu, stala Státní technická knihovna. Záměry a cíle VPK vycházejí z teoretických, praktických a zejména z autorsko-právních zkušeností získaných v rámci projektu INVIK STK - Integrovaná virtuální knihovna.

Uživatel VPK se může stát fyzická osoba starší 18 let nebo právnická osoba. Uživatelé vstupují do smluvního vztahu s VPK, přesněji se Státní technickou knihovnou jako Servisním centrem a správcem VPK (neboť VPK nemá právní subjektivitu). Podmínkou poskytování služeb VPK je uzavření smlouvy o zřízení uživatelského konta, která rovněž smluvního partnera zavazuje dodržovat autorská práva.

Servisní centrum VPK poskytuje majitelům uživatelských kont

- služby reprografické poskytované prostřednictvím SK VPK z fondu účastnických knihoven
- služby reprografické poskytované i mimo SK VPK
- mezinárodní meziknihovní služby v KNAV ČR, STK a NLK
- službu current contents z fondu časopisů v STK
- vyúčtování služeb majitelům uživatelských kont (tj. uživatelům i účastnickým knihovnám)

Účastnické knihovny vystupují ve dvojí roli: jednak jako dodavatel objednaných dokumentů, jednak jako objednatel pro vlastní čtenáře.

Uživatelská konta

- uživatelská konta všech uživatelů zřizuje a vede Servisní centrum VPK (STK), kde zůstává založen jeden exemplář smlouvy o zřízení uživatelského konta
- na zálohovém účtu Servisního centra VPK jsou deponovány finance vložené uživatelem na uživatelské konto
- údaje o uživateli jsou v Servisním centru VPK chráněny dle předpisů o ochraně osobních údajů
- kopie doručované elektronickou cestou poskytované účastnickými knihovnami jsou těmito knihovnami předány Servisnímu centru, které je ukládá na vyhrazený prostor na zabezpečeném serveru STK, tzv. uživatelské konto. Celý proces je plně automatizován a probíhá po zabezpečeném protokolu https.

Základní dokumenty i souborný katalog VPK jsou zpřístupněny na webovské adrese <http://www.vpk.cz>

Základní parametry technologie služeb

- a) účastnická knihovna dostane od Servisního centra VPK objednávku; knihovna je povinna objednávkou neprodleně přijmout nebo oznámit zpět, že ji nemůže vyřídit
- b) systém příjmu a distribuce objednávek rozliší objednávku ze SK VPK a objednávku MMS, v případě objednávky ze SK VPK objednávka vždy musí obsahovat údaje o titulu a specifikaci požadovaného formátu služby
- c) objednavatel je v objednávce vždy specifikován objednacím číslem, další údaje jsou zveřejněny pouze u služeb, které je vyžadují; pokud je výsledkem služby xerokopie doručovaná klasickou poštou, obsahuje objednávka také adresu, na kterou má být dokument poslán
- d) pokud dokument vlastní více knihoven, řídí se systém přáním uživatele (není-li zadáno, vybere se dodavatel služby náhodně)
- e) účastnická knihovna zhotoví kopie a elektronickou cestou je předá automatizovaně servisnímu centru VPK, které automatizovaně zajistí přesun na to konto, ze kterého byly kopie objednány; po vložení souborů (kopií) na příslušné konto systém odečte fakturovanou částku z tohoto konta a částku připsá na konto knihovny, která kopie zhotovila
- f) pro zúčtování objednávky vyřízené papírovou kopií zašle vyřizující knihovna do Servisního centra VPK elektronickou "návratku", na které bude uveden počet zhotovených kopií a informace o případném dalším poplatku (poštovní, expresní apod.); systém podle návratky uloží dané informace na konto objednavatele služby a odečte účtované částky, kterou připsá na konto vyřizující knihovny

- g) služby VPK se řídí jednotnou cenovou politikou (s výjimkou knihovny VŠCHT) a jednotnými časovými limity pro vyřízení daného typu služby
- h) uživatel je oprávněn reklamovat službu, pokud nebyla provedena v požadované lhůtě, rozsahu či kvalitě. Systém reklamaci (tzn. reklamovanou objednávkou včetně textu reklamace) předá jednak knihovně, která objednávku vyřizovala a která je povinna zajistit nápravu v termínu obvyklém pro daný typ služby, jednak Servisnímu centru VPK, které automatizovaně zkontroluje nejen přijetí reklamace danou knihovnou, ale zároveň lhůtu a kvalitu vyřízení reklamace. Pokud by reklamace nebyla vyřízena v požadované kvalitě, lhůtě či rozsahu, je SC VPK povinnou zajistit nápravu dodáním služby z jiného zdroje uvnitř nebo mimo VPK. Náklady na takové zajištění služby jsou účtovány v plné výši knihovně, která reklamaci nevyřídila včas nebo ji vyřídila chybně.

Systém poskytování služeb ze SK VPK je výsledkem vzájemné dohody účastnických knihoven systému VPK a v současnosti nabízí uživatelům kopie z časopiseckého fondu účastnických knihoven obvykle od roku 1992 do současnosti, podle svých možností doplňují do SK VPK účastnické knihovny i starší časopisecké fondy. Všechny účastnické knihovny využívají jednotný software pro poskytování služeb. Ten byl vyvinut v rámci projektu VPK a kromě výše popsaných služeb dovoluje účastnickým knihovnám jednak správu údajů o jejich fondu v SK VPK, jednak již zmíněnou koordinaci doplňování fondů.

Využívání nabízených služeb je vázáno na uzavření Smlouvy o užívání adresáře, kde jsou stanovena vzájemná práva a povinnosti uživatele a dodavatele služby (ta jsou upřesněna v Knihovním řádu VPK, který je nedílnou součástí Smlouvy o užívání adresáře) při dodržování patřičných ustanovení zákona č.121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

S výjimkou VŠCHT se účastnické knihovny dohodly na jednotné cenové politice (2,- Kč/1 stranu xerokopie nebo elektronické kopie, VŠCHT za 1-10 stran 60,- Kč), všechny knihovny se dohodly na jednotném termínu vyřízení objednávky – elektronická kopie jako standardní služba do 72 hodin, expresní služba do 24 hodin (za 100% příplatek) – elektronicky či faxem, xerokopie dodává uživateli vyřizující knihovna ve vlastních termínech.

Mimo služby vázané na SK VPK nabízí systém i objednávání kopií z fondů účastnických knihoven nezahrnutých do SK VPK.

Další služby prozatím poskytuje pouze STK: služba typu „current contents“, kdy si uživatel může objednat pravidelné zaslání obsahu jednotlivých došlých čísel vybraného titulu časopisu z fondu STK formou elektronické kopie nebo xerokopie a mezinárodní meziknihovní služba, kterou

knihovna poskytuje již tradičně dlouhá léta v oblasti techniky a aplikovaných přírodních a společenských věd.

5 MMS ve VPK

Jeden z hlavních cílů projektu VPK - zajistit koordinované, ekonomicky i uživatelsky účelné získávání informačních zdrojů platí dvojnásob o mezinárodní meziknihovní službě. Dostupnost této služby prostřednictvím VPK je pro uživatele velice komfortní, jak z hlediska objednávání, vyřizování, tak především z hlediska administrativní náročnosti finančních operací. Při založení uživatelského konta požádá STK o vystavení faktury na požadovanou finanční částku, která je podmínkou pro aktivaci konta a umožňuje využívat všechny typy služeb VPK.

MMS ve VPK zatím poskytuje

- Knihovna Akademie věd ČR
- Národní lékařská knihovna
- Státní technická knihovna.

Dokud nebyly služby soustředěny do VPK, musel každý uživatel jednotlivých knihoven respektovat finanční podmínky dané instituce, předplatit si kupony nebo náklady hradit v hotovosti či fakturou. Ve VPK jsou náklady na vyřízení služby v jakékoliv knihovně hrazeny z uživatelského konta dle ceníku VPK, uživateli odpadají jakékoliv finanční transakce a knihovník vyřizující požadavek MMS pouze odečte z uživatelského konta příslušnou finanční částku.

Uživatel na objednávkovém formuláři VPK objednává službu v jedné z vybraných knihoven, kdy STK přijímá žádanky na dokumenty z oblasti techniky a aplikovaných přírodních a společenských věd, Národní lékařská knihovna z oblasti medicíny a Knihovna Akademie věd ČR vyřizuje především požadavky pro ústavy Akademie věd ČR.

Žádanka je zpřístupněna na kontě uživatele a celý proces vyřizování může uživatel sledovat. V momentě příjmu žádanky v žádající knihovně, dostává zprávu, že je požadavek ve zpracování, v momentě vyřízení požadavku, pokud je vyřizen elektronickou kopií je k jeho žadance připojen soubor s digitálními kopiemi. Jedná-li se o výpůjčku nebo xerokopii je uživatel informován o datu vyřízení a odeslání poštou, případně je vyzván k osobnímu vyzvednutí a informován o výši úhrady za vyřizený požadavek. Pokud se nepodaří žádanku vyřídit, je uživatel informován, z jakých důvodů nebylo možné žádanku vyřídit.

Uživatel sleduje pohyb na svém kontě a kdykoliv v předstihu může požádat SC VPK (STK) o navýšení konta, systém umožňuje přijmout požadavek i při nulovém, případně mírně minusovém stavu uživatelského konta.

Výhody MMS ve VPK

- jednotný objednávkový formulář
- jedno předplatné na uživatelském kontě pro všechny poskytující knihovny
- přehled všech požadavků zaslaných do VPK
- vystavení požadovaného elektronického dokumentu na uživatelském kontě
- absence dílčích finančních operací
- automatizovaný odečet poplatku za službu
- sledování stavu vyřizování požadavku na svém uživatelském kontě

Během dvouletého provozu této služby ve Státní technické knihovně se podařilo přesvědčit více než 90% uživatelů o výhodnosti takto poskytované služby, ta zbývající procenta jsou uživatelé, kteří MMS využívají spíše sporadicky a založení uživatelského konta není pro ně tou nejschůdnější cestou. O výhodnosti pro knihovnu, které odpadne alespoň část náročného účtování nepatrných položek asi není potřeba přesvědčovat nikoho.

S ostatními knihovnami, které poskytují mezinárodní meziknihovní služby jsme v jednání, věřím, že se rády zapojí do tohoto projektu, a pak bychom se mohli všichni společně těšit na velký komfort.