

Beletrina
Kersnikova ulica 4
1000 Ljubljana

Datum: 5. 12. 2019

Zadeva: Problemi z delovanjem portala Biblos

Spoštovani

Pred kratkim ste na vašo založbo od knjižnic s celjskega območja dobili resno in argumentirano opozorilo o težavah v zvezi z delovanjem Biblosa, ki se vlečejo že (pre)več časa in so tako moteče, da knjižnice z območja Celja razmišljajo celo o odpovedi sodelovanja oziroma o prenehanju te storitve v svojih knjižnicah. Dopis smo prejeli tudi na naslov Združenja splošnih knjižnic, kjer smo raziskali stanje še v nekaterih knjižnicah na drugih območjih. Večina knjižnic, predvsem pa tiste, v katerih je večja frekvenca izposoje e-knjig, zaznava podobne težave, ki povzročajo nejevoljo najprej med uporabniki in ne nazadnje med knjižničarji, ki so seveda prvi izpostavljeni.

Takole opisuje eden od knjižničarjev to situacijo:

Težave, ki jih imajo uporabniki z Biblosom negativno reflektirajo na podobo naše knjižnice. Izposoja in branje e-knjig bi morala biti čisto preprosta: poišči, izposodi, beri. To sosledje je Beletrini uspelo otežiti do te mere, da je uporabniška izkušnja porazna. Uporabniki s frustracijo prihajajo k nam v knjižnico, kjer smo mi tisti, ki skušamo reševati njihove težave. Zaradi vsega opisanega tudi v knjižnicah ne promoviramo e-knjig kot bi jih sicer lahko, saj vedno obstaja strah, da bomo nazadnje izpadli neresno, ker uporabnikom ponujamo nekaj, česar na koncu ne bodo mogli uporabiti.

... Beletrina se ne odziva ažurno, ampak težave odpravljajo prepočasi. Uporabnike najprej usmerimo na njihovo linijo za pomoč, kjer pa so dosegljivi le od 9.00 do 14.00 vsak delovnik, tako da se neredko zgodi, da v knjižnici rešujemo tehnične težave, ki so posledica slabih programskih rešitev Biblosa.

Knjižničarji izpostavljajo tudi velike težave z bralniki, kar je opisano v prilogi poziva knjižnic z območja OOK Celje, podobne informacije pa prihajajo tudi iz drugih knjižnic.

Prepogosto prihaja do absurdne situacije, ko uporabniki sprašujejo nas, zakaj ponujamo storitev, ki ne deluje, mi pa sami sebe, zakaj storitev, ki ne deluje, plačujemo.

Problematico smo obravnavali prejšnji teden na skupščini Združenja splošnih knjižnic, na kateri so bili prisotni predstavniki večine knjižnic in sprejeli naslednje sklepe:

1. Pogodbo o poslovnem sodelovanju, sklenjeno med Beletrino in knjižnicami pregleda pravnik v okviru ZSK ter pripravi predloge sprememb pogodbe (v skladu z 19. členom

Pogodbe o poslovnem sodelovanju), ki knjižnicam zagotavljajo pravno zaščito ob nedelovanju Biblosa.

2. Knjižnice zadržijo plačilo za uporabnino sistema Biblos v l. 2020, dokler sistem ne deluje v celoti in brezhibno ter v skladu z določbami novih pogodb.
3. V primeru prejema aneksov k obstoječim pogodbam s strani Beletrine, knjižnice le teh ne podpišejo.

Biblos deluje že šest let. Pri njegovem nastajanju smo splošne knjižnice intenzivno sodelovale, saj je bila storitev izposoja e-knjig v knjižnicah potrebna in zaželena. Tudi za začetne težave je bilo veliko razumevanja s strani knjižnic ter pogovorov in usklajevanja za boljše delovanje sistema med obema stranema.

V letošnjem letu je cena uporabnine za Biblos krepko poskočila, kar je zaradi vsem znanih razlogov povzročilo precejšnje slabše volje pri knjižnicah. Ki bi tudi minila, če bi sistem deloval. Tako pa imamo množico problemov, ki se ne rešujejo, in obljube, ki se izkažejo velikokrat za prazne.

Knjižnice za e-knjige (plačevanje uporabnine in delež za nakup licenec) dobimo od Ministrstva za kulturo cca 260.000 EUR namenskih sredstev, ki jih vsa prelijemo v Biblos. Tudi v letu 2020 naj bi bila knjižnicam zagotovljena enaka višina financiranja kot v letu 2019, vendar bodo knjižnice po sklepu skupščine ZSK ta sredstva zadržale, dokler Biblos ne bo deloval nemoteno.

Na ta dopis pričakujemo vaš pisni odgovor oziroma naslednja pojasnila:

- **kaj je bilo v letu 2019 narejenega**, da bi se težave, ki jih knjižnice navajajo, odpravile in **kako so bila porabljena javna sredstva**, ki jih knjižnice plačujemo za uporabnino Biblosa;
- kakšen je **finančni, vsebinski in terminski načrt za leto 2020** glede izboljšav platforme Biblos oziroma njene prenove.

Ta odgovor pričakujemo kot vaši partnerji in plačniki storitev, pričakujemo pa ga ne nazadnje tudi v imenu naših uporabnikov in upamo, da vse to tudi vi tako razumete.

Vendar moramo poudariti, da tokrat pisni odgovor ne bo dovolj, da bi se plačevanje uporabnine s strani knjižnic nemoteno nadaljevalo, ampak bodo poleg sprememb pogodbe potrebne tudi konkretne izboljšave delovanja Biblosa, ki jih bodo knjižnice zaznale pri svojem delu.

Če pa držijo informacije, da se že intenzivno pripravlja nova platforma, smo vsi na najboljši poti.

Lepo vas pozdravljam,

v imenu splošnih knjižnic
Vesna Horžen
Predsednica ZSK

