Základní informace a nejčastější dotazy týkající se eVýpůjček z Palmknih

Tato příloha je určena pouze jako interní materiál pro zaměstnance knihovny nebo zřizovatele.

Import e-knih a jejich zobrazení v katalogu:

Kolik e-knih získáte pro Váš on-line katalog a proč se liší nabídka na e-shopu Palmknih (přes 37 000 titulů) oproti portfoliu v knihovnám?

- Vždy musíme prvně získat písmenný souhlas od nakladatele, zda s nižší cenou u eVýpůjček souhlasí a zapojí se do projektu. Z tohoto důvodu se může nabídka lišit. Aktuálně nabízíme přes 17 000 e-knih. Toto číslo se bude navyšovat každou noc s tím, jak si katalog aktualizuje data z Palmknih z předchozího dne.

Může se nabídka lišit i v knihovnách?

- Všem knihovnám poskytujeme data bez rozdílu. Ke skrytí některých titulů může však dojít na žádost knihovny. Toto vyřazení se realizuje až na straně knihovny (správce či dodavatel katalogu).

Kdo nastavuje dobu výpůjční lhůty a maximální počet eVýpůjček?

- Palmknihy nastavují výpůjční lhůtu 31 dní.
- Správce on-line katalogu nastavuje maximální počet eVýpůjček - jak při zavádění služby, tak může upravit počet kdykoli dodatečně.

Může si jednu e-knihu vypůjčit více čtenářů?

- Ano. Licence u e-knih nemají omezený počet vypůjčení.

Mají čtenáři možnost do e-knihy nahlédnout před vypůjčením?

- Ano. Ke každému titulu dodáváme ukázku knihy o délce 10 %, kterou si čtenář(ka) může stáhnout z detailu knihy v on-line katalogu. Tuto ukázku lze číst na jakémkoli zařízení.

Kontakt: Alžběta Trnková, Specialistka pro B2B a knihovny
tel.: +420 720 979 251, e-mail: alzbeta.trnkova@palmknihy.cz

Co dělat, když v nabídce postrádáte konkrétní titul či nakladatele?

- Kontaktujte nás a my nakladatele zkusíme (znovu) oslovit. Tímto způsobem jsme do projektu zapojili nejen mnoho menších lokálních nakladatelů, ale dokonce samotné autory.

Jak si lze e-knihu vypůjčit a na čem ji otevřít:

Nejdůležitějším krokem je zveřejnění návodu k eVýpůjčkám na Vašich webových stránkách (a kdekoli jinde: nástěnka, sociální sítě, …). Tímto krokem odbavíte téměř veškeré opakující se dotazy spojené s touto službou.

Jak si čtenář(ka) vypůjčí svou první e-knihu?

- Krok 1: Zaregistruje se v knihovně.
- Krok 2: Stáhněte si zdarma aplikaci Palmknihy pro iPhone, iPad nebo telefony, tablety a čtečky se systémem Android.
- Krok 3: V aplikaci se registrujte stejným e-mailem, kterým jste registrováni v knihovně.
- Krok 4: Přihlaste se do on-line katalogu knihovny a u vybraného titulu zvolte tlačítko „Půjčit e-knihu“.
- Krok 5: Po vypůjčení naleznete e-knihu v aplikaci Palmknihy v sekci „Moje e-knihy“.
  Kliknutím na obálku se e-kniha stáhne do zařízení - následně není vyžadováno připojení k internetu.
  Za 31 dní se eVýpůjčka sama vrátí.

Jak si čtenář(ka) vypůjčí další e-knihu?

- Po registraci a stažení aplikace se **jen stačí přihlásit do on-line katalogu, vypůjčit požadovanou e-knihu a otevřít si aplikaci**. Vypůjčení již zabere jen pár vteřin a pár kliknutí, jelikož se pokračuje jen od 4. kroku. To platí i pro případ, kdy je čtenář registrovaný v knihově i na Palmknihách již delší dobu.

Na jaké zařízení lze aplikaci nainstalovat?

- Aplikace je možné nainstalovat zdarma na iPhone, iPad z App Store nebo telefony, tablety a čtečky se systémem Android z Google Play. Více o instalaci a aplikaci naleznete na www.palmknihy.cz/aplikace

Proč je nezbytná aplikace?

- Aby službu nakladatelé nezrušili kvůli pirátství, tak je nezbytné zajistit ochranu proti kopírování skrz aplikaci. E-knihy se pak po 31 dnech „vrací“ (odstraňují) z aplikace a není možné je stáhnout a dále šířit.

Jsou kompatibilní čtečky Kindle či PocketBook?

- Bohužel ne. Tyto produkty mají svůj vlastní uzavřený systém. Se společností PocketBook však toto téma probíráme a v budoucnu může nastat změna. Seznam kompatibilních čteček poskytujeme knihovnám skrze neustále aktualizovaný sdílený seznam. Není nutné si pamatovat veškerá (a stále přibývající) zařízení a čtenářům stačí předložit či přeposlat tyto podklady. Pokud seznam nemáte, prosím ozvěte se a pošleme.
- Od konce roku 2023 zahájil PocketBook výrobu čteček s OS Android. Mezi prvními čtečkami, které jsou kompatibilní s eVýpůjčkami jsou např. PocketBook InkPad Eo nebo PocketBook InkPad X Pro.

Potřebujete zakoupit čtečku k nově spuštěné službě?

- Není to nezbytné. Mnoho knihoven čtečku již do vybavení nepořizuje. V dnešní době se v každé domácnosti nalezne alespoň jedno zařízení k vyzkoušení eVýpůjček.

Lze eVýpůjčku vrátit dříve, pokud čtenář(ka) již vše přečetl(a) a zbývá ještě čas do vypršení 31 dní?

- Ne. Funkci chybějícího tlačítka „Vrátit e-knihu“ ani nedoporučujeme. Při frekventovanějším vypůjčení a vrácení by čtenář získal neomezený počet eVýpůjček a přestala by platit podmínka, která současně reguluje čerpání předplaceného kreditu.
- S tímto je třeba zmínit opačný efekt. Pokud čtenář(ka) nestihne titul dočíst, tak se přesto e-kniha automaticky vrátí a je nutné si titul znovu vypůjčit.

Jaké jsou další výhody eVýpůjček?

- Čtenáři nečekají na rezervaci tištěné knihy, ale mohou si ji přečíst klidně všichni najednou.
- E-knihu na rozdíl od tištěné čtenáři nosí stále u sebe a stihnou tak přečíst i rozsáhlejší knihy za kratší dobu.
- Aplikaci lze mít nainstalovanou na více zařízeních, tzn. že zapomenutá čtečka nepředstavuje problém, pokud mám mobilní telefon na cestách v kapse. Záložky (tedy to, kde jste přestali číst) se automaticky přenáší na všechna tato zařízení.

Technická podpora

Jak postupovat s dotazy čtenářů týkající se problému se zařízením, aplikací, konkrétní e-knihou či chybějící eVýpůjčkou, na které nebudete znát odpověď?

- Vždy se doporučujeme optat, zda se nejedná o první eVýpůjčku, kde by mohla být příčinou problému jen špatně nahlášená e-mailová adresa čtenáře. Pokud bude vše v pořádku a nebudete znát odpověď, můžete čtenáře odkázat na naši zákaznickou podporu, která je Vám k dispozici (Po-Pá 8:00-16:00). Ověříme, zda vznikl problém u nás, v postupu u čtenáře či na straně on-line katalogu. Uložte si prosím následující kontakt:

  Zákaznická podpora Palmknih:
  e-mail: knihovny@palmknihy.cz
  kontakt pro slovenské knihovny: kniznice@palmknihy.cz
  tel.: +420 731 159 973

Finance a propagace

Jak poznat, že se blíží vyčerpání předplaceného balíčku?

- Každý měsíc Vám zašleme (na Vámi požadované kontakty) report obsahující souhrn vypůjčených e-knih společně se zůstatkem. E-mailem upozorňujeme na přečerpání.

Jak lze navýšit balíček při jeho vyčerpání? Nemůžete nám službu pozastavit, když nebudeme mít koupený další balíček?

- Pro vystavení následující faktury a navýšení balíčku stačí zaslat objednávku na: objednavky@palmknihy.cz
- Pokud se dostanete do mínusu, služba se čtenářům nijak nepozastaví a neaplikuje se žádný úrok. Jen Vás e-mailem upozorníme na přečerpání a zeptám se, na kolik (a zda) si přejete vystavit další fakturu.

Kolik si u Vás čtenáři odhadem vypůjčí měsíčně e-knih?

- Toto je individuální u každé knihovny. Záleží na počtu čtenářů, celkovém zájmu o digitální čtení v dané lokalitě, snadno dohledatelném návodu i propagaci celé služby. V případě potřeby zaslání různých statistik nás prosím kontaktujte.

Budeme Vám dodávat materiály k propagaci?

- Ano, aby si přes 330 knihoven nemuselo zbytečně vytvářet vizuální materiály zvlášť, tak zasíláme každý měsíc námi vytvořenou grafiku. Tyto materiály můžete libovolně sdílet na sociálních sítích, webu nebo jednoduše vytisknout na nástěnku. Některé knihovny naše bannery používají například pro spořiče obrazovek veřejně přístupných PC.

Jak dále využít e-knihy

Zvětšení písma, podsvícení displeje a vypůjčení odkudkoli a kdekoli není jediná výhoda e-knih. Mnoho knihoven je využívá různými způsoby i k různým účelům, například:

- K odbavení rezervací (ukázka)
- K oslovení nových čtenářů (ukázka)
- K rozšíření nabídky v katalogu a eliminování nákupu titulů s malou pravděpodobností vypůjčení. Stejně tak nekupují více kusů od dlouho očekávaných bestsellerů, když jsou dostupné v digitální podobě.
- Poskytování nonstop služby jak přes svátky, tak při uzavření knihovny, například z důvodu rekonstrukce (ukázka).
- Téma k vyzkoušení v kurzech třetího věku.
- K návratu starších čtenářů, kteří přestali navštěvovat knihovnu například ze zdravotních důvodů či kvůli přestěhování k rodině.

Jak funguje půjčování audioknih?

Půjčování audioknih funguje na identickém modelu jako půjčování e-knih, aby byla služba pro čtenáře maximálně přívětivá a našel e-knihy i audioknihy na stejném místě jak v katalogu, tak v aplikaci Palmknihy. Je však důležité zmínit, že…

- knihovna může kdykoli rozšířit nabídku titulů o audioknihy, pokud se domluví s dodavatelem katalogu a současně podepíše smlouvu s Palmknihami.
- zde existují cenové kategorie 49, 69 a 99 Kč vycházející z DMOC audioknihy, pokud nakladatel neurčí jinak.
- cenové kategorie jsou ze strany Palmknih rozlišené a ze strany dodavatele katalogu lze nežádoucí vyřadit.
- je vhodné se správcem/dodavatelem katalogu nastavit limit eVýpůjček (e-kniha/audiokniha).
- z předplaceného kreditu lze čerpat jak e-knihy, tak audioknihy.
- měsíční přehled z Palmknih rozlišuje typy produktu.

Jaké jsou výhody audioVýpůjček?

- Možnost vypůjčení **odkudkoli a kdykoli**.
- On-line poslech eliminuje rostoucí **problém s absencí CD přehrávačů**.
- Čtenářům lze nabídnout i tituly vydané **pouze v digitální podobě** (rostoucí trend).
- Postačí Android/iOS mobilní zařízení (**již není potřeba čteček**).
- Skrze zabezpečenou aplikaci lze poslouchat i **čerstvě vydané audioknihy**.
- Nové zacílení na **děti** (pohádky na cesty a nebo uspávání).
- Umožňují **multitasking**, např. poslech při cestování, úklidu domu a jiných činnostech.
- Poskytují **poslech v dopravě** i na cestách autem s celou rodinu.
- Poskytují přístup ke knihám pro ty, kteří **upřednostňují poslech** před čtením.
- Mohou pomoci lidem s odbouráním stresu i koncentrací při práci (**zvuková kulisa**).
- Podporují **udržitelnost** tím, že snižují potřebu výroby a přepravy.
- Inovativní audioVýpůjčky mohou knihovnám pomoci **získat pozornost médií i nových čtenářů** v dané lokalitě a zvýšit povědomí o svých službách.

Na koho se obracet s dotazy týkajícími se této služby (marketing, finance, technická stránka, školení zaměstnanců knihovny, zpětná vazba, …)?

S podobnými dotazy se bez obav obracejte na:

Alžběta Trnková
Specialistka pro B2B a knihovny
tel.: +420 720 979 251
e-mail: alzbeta.trnkova@palmknihy.cz

Zajímavé odkazy

- Cloudová složka s podklady ke sdílení (přidáváme novou grafiku každý měsíc): https://www.dropbox.com/home/Knihovny/Bannery%20a%20plak%C3%A1ty

- Mapa knihoven podporujících eVýpůjčky: https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1YKFK_m4r5N07AlbNmHoPjcTBkanUOqFu&ll=49.827498690945106%2C17.623629256567355&z=7

- Mapa knihoven podporujících audioVýpůjčky: https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1URXJaf5_hWtnIGAatvY0i847ylnv00M&ll=49.31715721039099%2C15.371002837499972&z=7

- Spolupracující fanouškovský web zabývající se eVýpůjčkami z Palmknih. Naleznete zde nejen dostupné e-knihy, ale také veškeré zajímavosti, žebříčky a další informace, které nemusí být dohledatelné v on-line katalogu: https://www.pujcovani-eknih.cz

- Facebooková skupina věnující se tématu e-knih v knihovnách, kterou spravují samotné knihovny: https://www.facebook.com/groups/1618031385143420/?ref=share