

DIGITALIZACIJA NA ZAHTEJ – POSLOVNI PROCES I USLUGA U KNJIŽNICAMA

Matilda Hraste

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

UVOD

Digitalizacija na zahtjev jedan je od poslovnih procesa u okviru programa digitalizacije knjižnice. Digitalizaciji općenito prethodi korak **odabira građe** – kod digitalizacije na zahtjev **korisnik** je taj koji odabire građu. Takva digitalizacije ne osigurava osmišljenu izgradnju digitalnih zbirki, ali se može iskoristiti kod postupka određivanja prioriteta za digitalizaciju. Knjižnica bi trebala razmotriti svaki zahtjev u smislu prilike za obogaćivanjem vlastitog digitalnog fonda. Cilj knjižnice je dostaviti korisniku tražene preslike i sve odluke u tom procesu su usmjerene bržoj i kvalitetnijoj dostavi.



OCLC (2011.) prikazuje digitalizaciju na zahtjev kao proces koji se provodi u ustanovi (knjižnici) i sastoji se od 4 koraka:



ANALIZA

Digitalizacija, ali i sveukupni utjecaj informacijsko-komunikacijskih tehnologija, povećali su **vidljivost** sadržaja knjižnica. Veća vidljivost je dovela do većeg interesa i upotrebe, ali i do novih potreba korisnika. Korisnici iz različitih razloga žele digitaliziranu građu. Neke knjižnice su prepoznale tu potrebu i uspostavile su novu uslugu – digitalizaciju na zahtjev.

ANALIZA DIGITALIZACIJE NA ZAHTEJ U 5 NACIONALNIH KNJIŽNICA

Cilj analize je saznati kako se provodi usluga digitalizacije na zahtjev u nacionalnim knjižnicama. **Uzorak** čini 5 nacionalnih knjižnica koje samostalno provode digitalizaciju i nude digitalizaciju svih vrsta građe koje imaju u fondu (bilo da je građa izvan ili unutar autorskog prava). **Izvor podataka** su mrežne stranice odabranih knjižnica. Analiza je provedena **metodom upitnika**.

	KONGRESNA KNJIŽNICA 	FRANCUSKA NACIONALNA KNJIŽNICA { BnF	AUSTRALSKA NACIONALNA KNJIŽNICA 	NACIONALNA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA U ZAGREBU 	NARODNA BIBLIOTEKA SRBIJE
Gdje se na nalaze podaci o usluzi digitalizacije na zahtjev?	Na mrežnim stranicama Knjižnice postoji <i>usluga umnažanja</i> (engl. <i>Duplication services</i>) putem koje se mogu dobiti digitalne preslike iz zbirke Knjižnice.	Knjižnica na mrežnim stranicama ima uslugu izrade preslika (franc. <i>Reproduction des documents</i>) gdje se nudi usluga digitalizacije građe iz zbirke Knjižnice.	Postoji usluga <i>Ordering copies and inlibrary loan</i> u sklopu koje je usluga <i>Copies Direct</i> putem koje je moguće naručiti digitalne preslike iz Knjižnice, ali i zbirke drugih knjižnica.	Pod <i>Informačko-tehnološkim uslugama</i> na mrežnim stranicama Knjižnice navodi se usluga <i>Reproduciranje građe</i> .	Ne postoji posebna rubrika na mrežnom mjestu Knjižnice. Cjenik usluga i rubrika <i>Info za korisnike</i> upućuju na to da Knjižnica pruža uslugu digitalizacije na zahtjev.
Postoje li upute koje korisniku pomažu u definiranju informacijske potrebe?	Uz detaljan vodič po vrstama građe, postoji tablica koja pomaže korisniku odlučiti koji format i koju vrstu preslike bi trebao naručiti s obzirom na vrstu izvornika i na potrebu korisnika. Postoji i rječnik <i>usluge umnažanja</i> .	Postoji rubrika <i>Kako naručiti preslike?</i> gdje se objašnjava postupak. Dostupan je i video na engleskom jeziku u kojem je sažeto prikazan postupak.	Postupak narudžbe preslike objašnjen je u tri koraka: 1. pronadi građu u katalogu, 2. provjeri pitanje autorskog prava za odabranu građu i 3. naruči presliku (preslike). Postoji i popratni video kojim je opisan postupak.	Ne postoje. Korisnik može doći do obrasca za zahtjev za digitalizaciju građe samo preko pristupa mrežnoj stranici zbirke. Da bi korisnik došao do tog obrasca mora znati kojoj zbirci pripada građa koju želi digitalizirati.	Ne postoje.
Kako se izrađuje korisnički zahtjev?	Postoji korisnički online obrazac (engl. <i>Order Form</i>) koji ima oblik interaktivnog obrasca za podnošenje zahtjeva za digitalizaciju.	Postoji online interaktivni obrazac. Korisnik mora izraditi <i>osobni račun</i> preko kojeg može pristupiti katalogu Knjižnice i digitalnoj knjižnici Gallica.	Postoji online obrazac koji ovisi o građi odabranoj za skeniranje.	Zahtjev za odobrenje izrade preslika mora biti upućen odgovarajućoj organizacijskoj jedinici. Samo zbirke građe posebne vrste imaju online obrazac zahtjeva za digitalizaciju.	Na mrežnim stranicama ne postoje upute.
U kojem formatu izrađuju digitalne preslike?	<i>digital scan</i> (tiff) i <i>digital PDF</i>	PDF, jpg i tiff	PDF, tiff, jpeg; zvučni zapisi se dostavljaju u MP3 formatu	jpg, tiff i PDF	jpg i tiff
Na koji način knjižnica dostavlja korisniku digitalne preslike?	Građa se dostavlja elektroničkom poštom ili poštom na CD-u, ovisno o veličini dokumenta i/ili želji naručitelja. Moguć je i osobni dolazak.	Korisnik može preuzeti građu s <i>osobnog računa</i> . Rok za preuzimanje je 2 tjedna. Građa može biti poslana poštom na CD-u ili putem FTP-a.	Načini dostave su: preuzimanje s mrežnog mjesta knjižnice, poštom na CD-u, osobni dolazak u knjižnicu i e-mailom (veličina do 2MB).	Preslike se mogu osobno podići u čitaonici Zbirke ili će biti poslana poštom na CD-u ili DVD-u.	CD ili DVD poštom ili osobnim dolaskom.
Je li naveden rok dostave preslika?	Vrijeme potrebno da se skenira i dostavi naručeno ovisi o: vrsti građe, formatu preslike, uvjetima i smještaju zbirke iz koje je tražena građa te vrsti dostave koju je korisnik zatražio.	Procjena se dobiva u okviru interaktivnog obrasca unutar <i>osobnog računa</i> . Ovisno o građi koju korisnik traži i formatu, dobiva procjenu vremena potrebnog za provedbu zahtjeva.	Prosječno vrijeme dostave ovisi o građi i o hitnosti narudžbe.	Navedeno je da će zahtjevi biti realizirani u roku 7 dana, a za narudžbe veće od 50 snimaka i fotografija, rok izrade se određuje prema dogovoru i naplaćuje se akontacija u iznosu 20%.	Ne.

Iako sve analizirane knjižnice pružaju korisniku mogućnost podnošenja zahtjeva za digitalizaciju, razlikuju se načini realizacije usluge. Budući da je temeljna ideja digitalizacije povećanje dostupnosti i mogućnosti korištenja građe uputno je smjestiti tu uslugu u **virtualnu okolinu** i na taj način omogućiti korisniku da fizičke odlaske u knjižnicu svede na minimum. U kvalitetnoj provedbi usluge digitalizacije na zahtjev ključna je **komunikacija korisnika i knjižnice** odnosno cilj je razjasniti informacijsku potrebu korisnika – kako pri odabiru građe tako i pri odluci u kojem formatu želi da mu se digitalna inačica dostavi.

ZAKLJUČAK

Iz analize, odnosno primjera dobre prakse slijedi da bi knjižnice koje korisnicima nude uslugu digitalizacije na zahtjev na svojim mrežnim stranicama trebale imati:

- dostupnu i vidljivu informaciju o digitalizaciji vlastite građe (npr. preko knjižničkog kataloga)
- istaknute upute o pitanjima autorskog i srodnih pravima (npr. što u slučaju kada želimo presliku djela koje je zaštićeno autorskim pravom)
- online obrazac – putem kojeg knjižničar treba ustanoviti što korisnik točno treba (što su pitanja u obrascu jasnija i što je količina potpitanja veća, to je i usluga bolja)
- dostupan cjenik (s navedenim opcijama digitalizacije i dostave) te procjenu vremena potrebnog za dostavu digitaliziranog
- druge „alate“ koji bi korisniku olakšali korištenje usluge: video s uputama, popis koraka kako podnijeti zahtjev, rječnik pojmova koji se koriste u digitalizaciji i sl.