

# USPOREDBA USLUGA DIGITALIZACIJE GRAĐE NA ZAHTJEV U NACIONALNIM KNJIŽNICAMA

## DIGITISATION-ON-DEMAND SERVICES AT NATIONAL LIBRARIES : A COMPARATIVE ANALYSIS

*Matilda Hraste*

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

matilda.hraste@nsk.hr

UDK / UDC 02:004

Stručni rad / Professional paper

Primljeno / Received: 19. 9. 2014.

### *Sažetak*

U radu se razmatra digitalizacija na zahtjev kao poslovni postupak i usluga u knjižnicama te se analizira njena provedba u nacionalnim knjižnicama. Prikazane su Upute za digitalizaciju na zahtjev koje je OCLC objavio 2011. godine i koje detaljno opisuju ovaj postupak u knjižnicama. Također je analiziran sadržaj i način provođenja usluge digitalizacije na zahtjev u pet nacionalnih knjižnica iz perspektive korisnika. Cilj analize bio je saznati koje su usluge ponuđene u sklopu usluge digitalizacije na zahtjev, kako se provode te kako se korisnika informira o mogućnostima izrade zahtjeva. U radu je, na temelju primjera dobre prakse, prikazano kako bi usluga trebala biti koncipirana te je istaknuta nužnost postojanja detaljnih uputa za izradu zahtjeva za digitalizaciju kako bi se i korisniku i knjižničaru olakšala provedba te usluge.

*Ključne riječi:* nacionalne knjižnice, digitalizacija na zahtjev, korisničke usluge

### *Summary*

The article discusses digitization-on-demand as a library service and as a work process, analysing its implementation at national libraries. First it presents the guidelines for digitization-on-demand issued by OCLC in 2011, which provide a detailed description of the process, followed by an analysis of the digitization-on-demand

service and the way in which it is delivered from the user's perspective at five national libraries. The aim of the analysis is to identify the services offered within the framework of digitization-on-demand, to find out how they are being implemented, and how to inform the users about the procedures of writing or filling in the demand forms. Based on good practice examples, the paper also shows how the digitisation-on-demand service should be organised, pointing out the importance of providing detailed instructions about filling in the digitization-on-demand form which would help both users and librarians in the implementation of the digitisation-on-demand service.

*Keywords:* national libraries, digitization-on-demand, services for users

## **1. Uvod – o digitalizaciji građe u knjižnicama kao novom dijelu knjižničkog poslovanja i novoj usluzi**

*[...] jedna je od temeljnih zadaća knjižnice osiguravanje takvih službi i usluga koje će omogućiti i potaknuti korištenje knjižnične građe.<sup>1</sup>*

Danas knjižnice pružaju sve više novih usluga potpomognutih informacijskim i komunikacijskim tehnologijama, poput knjižničkog kataloga na internetu, kontakta s informacijskom službom knjižnice pomoću mrežne stranice ili korištenja građe u elektroničkom obliku pomoću interneta.<sup>2</sup> Nove su tehnologije omogućile knjižnicama i da unaprijede postojeće usluge. Tako danas, na primjer, uz fotokopiranje i mikrofilmiranje, knjižnice skeniraju i digitaliziraju građu za korisnike.<sup>3</sup> A. Horvat i D. Živković opisuju promjene u pružanju usluge izrade preslika u knjižnicama: "Iako su zahtjevi za fotokopiranjem djela iz knjižničnih zbirki još uvijek brojni, sve više korisnika umjesto fotokopije kao odgovor na svoj informacijski upit žele elektroničku verziju tiskanog teksta ili slike. Ta nova situacija zahtjeva od knjižničara da bude dobro upućen u različite aspekte digitalizacije. Ključno je da knjižničar točno zna kako postupiti u trenutku kada dobije zahtjev za digitalizacijom građe. Prvo pitanje koje se postavlja prije svakog postupka digitalizacije jest: treba li za nju dopuštenje?"<sup>4</sup> Postupak digitalizacije najčešće se definira kao

<sup>1</sup> Tadić, Katica. Rad u knjižnici. Opatija : Naklada Benja, 1994. Str. 135.

<sup>2</sup> Vrana, Radovan. Knjižnice u 21. stoljeću : jamstvo kvalitete i podrška učenju u elektroničkom okruženju [citirano: 2014-09-01]. // Edupoint 4, studeni (2004). Dostupno na: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/29/clanci/2.html>.

<sup>3</sup> Horvat, Aleksandra; Daniela Živković. Knjižnice i autorsko pravo. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada, 2009. Str. 15.

<sup>4</sup> Isto. Str. 94.

“proces prijenosa analognih informacija u digitalni oblik radi korištenja pomoću računala”,<sup>5</sup> a razlozi digitalizacije knjižnične građe su različiti. Prema Nacionalnom programu digitalizacije arhivske, knjižnične i muzejske građe “digitalizacija arhivskog, knjižničkog i muzejskog gradiva provodi se radi zaštite izvornika, povećanja dostupnosti i mogućnosti korištenja građe, radi stvaranja nove ponude odnosno usluga korisnicima ili pak radi upotpunjavanja postojećeg fonda”.<sup>6</sup> U Smjernicama za odabir građe za digitalizaciju se ističe: “Digitalizacijom se omogućuje [...] razvoj novih usluga kao, npr. dostave i raspačavanja primjeraka građe (međuknjižničnom posudbom, izradom primjerka na zahtjev, tiskanjem na zahtjev itd.)”.<sup>7</sup>

Predmet ovog rada je digitalizacija na zahtjev (engl. *digitisation on demand*) te prikaz načina na koji se ta usluga provodi u nacionalnim knjižnicama. Dva su razloga zašto su upravo nacionalne knjižnice u fokusu rada. Naime, nacionalne knjižnice najčešće imaju najbogatiji i najraznovrsniji fond u zemlji, što omogućuje razmatranje načina na koji se provodi digitalizacija vrlo raznolike građe. Drugi je razlog što nacionalne knjižnice, kao nositelji cjelokupnoga knjižničkog sustava, često provode sustavnu digitalizaciju građe te predvode u iskustvu i razvoju postupaka digitalizacije te količini digitalizirane građe.

Da bi digitalizaciju ponudile kao novu uslugu te omogućile korisnicima utjecaj na odabir građe za digitalizaciju, i ostale knjižnice (uz nacionalne) uspostavljaju novi poslovni postupak te predstavljaju novu uslugu na mrežnim stranicama. U tom kontekstu nužno je spomenuti EOD (*Elektronička knjiga na zahtjev*; engl. *eBooks on Demand*), uslugu koja je uspostavljena 2006. godine u sklopu projekta nekoliko europskih knjižnica radi izgradnje umrežene službe digitalizacije na zahtjev. Pomoću ove usluge moguće je jednostavno pronaći i digitalizirati bilo koju knjigu koja je objavljena između 1500. i 1900. godine (djela izvan autorskog prava) i koju knjižnice koje su uključene u ovaj projekt nude pomoću knjižničkog kataloga. Budući da se ta usluga ne veže prvenstveno za nacionalne knjižnice, nije dostupna u knjižnicama izvan Europe, ne uključuje građu za koju je potrebo rješavati pitanja autorskog prava,

<sup>5</sup> The Library of Congress : Duplication Services Terms Glossary [citirano: 2014-09-05]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/glossary/#d>.

<sup>6</sup> Nacionalni program digitalizacije arhivske, knjižnične i muzejske građe. Zagreb : Ministarstvo kulture Republike Hrvatske, 2006 [citirano: 2014-09-09]. Dostupno na: <http://daz.hr/bastina/NacionalniProgramDigitalizacije.pdf>.

<sup>7</sup> Smjernice za odabir građe za digitalizaciju : radna verzija, Nacionalni projekt “Hrvatska kulturna baština”. Zagreb : Ministarstvo kulture Republike Hrvatske, 2007 [citirano: 2014-09-09]. Dostupno na: [https://bib.irb.hr/datoteka/590089.smjernice\\_odabir.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/590089.smjernice_odabir.pdf).

ali i zato jer nudi samo uslugu digitalizacije knjiga, nije uključena u analizu u nastavku rada. Zbog ujednačenosti procedura i normi koje se koriste u ovom projektu, predstavlja dobar primjer provedbe digitalizacije na zahtjev.<sup>8</sup>

## 2. Digitalizacija na zahtjev kao poslovni postupak i usluga

Postupak digitalizacije na zahtjev predstavlja jedan od poslovnih postupaka u sklopu programa digitalizacije jedne knjižnice.<sup>9</sup> H. Stančić naglašava: “*Digitalizacija na zahtjev* ne bi smjela biti jedini i/ili najvažniji pristup digitalizaciji gradiva u nekoj instituciji jer ne osigurava osmišljenu izgradnju cjelovitih zbirki u elektroničkom obliku. Ona se po karakteru djelomično preklapa s postupkom digitalizacije radi stvaranja nove ponude i usluga, no najbolje dolazi do izražaja kao dodatna usluga institucije. Također, digitalizacija na zahtjev može se odlično iskoristiti kod postupaka određivanja prioriteta za digitalizaciju kada je gradivo već odabrano za digitalizaciju. Tada se prednost može dati onom gradivu koje korisnici najprije zatraže”.<sup>10</sup> Utjecaj korisnika na odabir građe istaknut je u Uputama za digitalizaciju na zahtjev OCLC-a “Korištenje zahtjeva korisnika je vrlo učinkovit način odabira zbirki za digitalizaciju”.<sup>11</sup> Digitalizacija, ali i sveukupni utjecaj informacijsko-komunikacijskih tehnologija, povećali su vidljivost sadržaja knjižnica. Veća vidljivost povećala je interes i upotrebu, ali s njom su došle i nove potrebe korisnika. R. Vrana ukazuje kako “Dostupnost građe u elektroničkom obliku kod korisnika nužno rađa potražnju za njom, što digitalne knjižnice čini privlačnima najširim kategorijama korisnika u društvu”.<sup>12</sup> Schaffner, Snyder i Supple ističu: “Posljedica tog sve većeg otkrivanja bila je poplava zahtjeva za digitalnim kopijama”.<sup>13</sup> Korisnici iz različitih razloga žele digitaliziranu građu, a cijena i brzina njezine dostave ovise o tome je li građa već digitalizirana kao i o ostalim tehničkim zahtjevima. I kod digitalizacije na

---

<sup>8</sup> Više o usluzi je dostupno na: <http://books2ebooks.eu> [citirano: 2014-11-20].

<sup>9</sup> Na primjer, u NSK se poslovi digitalizacije provode u sklopu redovnog programa, u sklopu projekata, u sklopu izrade preslika za dokumentiranje zaštite i restauracije građe te u sklopu usluge digitalizacije na zahtjev.

<sup>10</sup> Stančić, Hrvoje. *Digitalizacija*. Zagreb : Zavod za informacijske studije, 2009. Str. 11.

<sup>11</sup> Schaffner, Jennifer; Francine Snyder; Shannon Supple. *Scan and Deliver : Managing User-Initiated Digitization in Special Collections and Archives*. Dublin, OH : OCLC Research, 2011. [citirano: 2014-09-01]. Dostupno na: <http://www.oclc.org/research/publications/library/2011/2011-05.pdf>.

<sup>12</sup> Vrana, Radovan. Isto.

<sup>13</sup> Schaffner, Jennifer; Francine Snyder; Shannon Supple. Isto.

zahhtjev primjenjuju se temeljne upute za digitalizaciju građe. Prema Stančiću, cjelokupni postupak digitalizacije sastoji se od sedam koraka: 1. odabir, 2. digitalizacija, 3. obrada i provjera kvalitete, 4. zaštita, 5. pohrana i prijenos, 6. pregled i korištenje te 7. održavanje.<sup>14</sup>

Upute za digitalizaciju na zahtjev koje je objavio OCLC 2011. godine,<sup>15</sup> prikazuju digitalizaciju na zahtjev (engl. *user-initiated digitization*) kao postupak koji se provodi u nekoj ustanovi, a sastoji se od četiri koraka: razmotri (engl. *review*), odluči (engl. *decide*), skeniraj (engl. *scan*) i isporuči (engl. *deliver*). Upute zapravo sadrže niz pitanja koja bi knjižnica trebala postaviti u postupku digitalizacije na zahtjev i ovdje ću ih detaljnije prikazati.

#### 1. korak – *Razmotri*

Prije svega, knjižnica treba osmisliti na koji način će korisnici podnositi zahtjev za digitalizaciju odnosno odlučiti je li dovoljan samo usmeni zahtjev ili je potrebno izraditi jednostavan ili detaljni obrazac u koji bi korisnik trebao unijeti popis jedinica građe za narudžbu. U pripremi postupka određuje se i koliko je djelatnika potrebno za provedbu zahtjeva. Preporuka je da se prije same digitalizacije istraži je li tražena građa već digitalizirana. Na to istraživanje knjižnica može uputiti korisnika, ali ga može provesti i sama. Usto, potrebno je istražiti i pitanje autorskog prava. Kao i u prethodnom slučaju, time se može baviti sam korisnik ili ustanova koja digitalizira, a postupak može uključivati i pisani sporazum o korištenju preslika.

#### 2. korak – *Oduči*

Nakon što je zahtjev za digitalizaciju odobren, mogu se odrediti tehnički zahtjevi skeniranja. Smjernice ukazuju da knjižnica može odlučiti sačuvati preslike, u slučaju da ih smatra korisnim za obogaćenje vlastitog digitalnog fonda i ukoliko ima dovoljno mjesta za pohranu tih preslika. Postavlja se pitanje u kojoj razlučljivosti (rezoluciji) skenirati. Naime, iako korisnik određuje kvalitetu preslike, u slučaju da je knjižnica odlučila zadržati presliku, može je skenirati i u višoj kvaliteti. Ovaj korak uključuje i druge odluke koje mora donijeti ustanova, kao što je odluka o tome koji metapodaci su potrebni i da li skenirati cijelu građu ili samo jedan njezin dio.

#### 3. korak – *Skeniraj*

Treći korak uključuje skeniranje i provjeru kvalitete preslike.

#### 4. korak – *Isporuči*

Zadnji korak je dostava, a povezan je uz određivanje načina na koji će građa biti dostavljena korisniku. Prema uputama OCLC-a, glavni cilj je

<sup>14</sup> Stančić, Hrvoje. Isto. Str. 11.

<sup>15</sup> Schaffner, Jennifer; Francine Snyder; Shannon Supple. Isto.

dostaviti korisniku traženu presliku i sve odluke koje knjižnica donosi tijekom izvršavanja te usluge usmjerene su bržoj i kvalitetnijoj dostavi.

Svaki od opisanih koraka u postupku izrade digitalne preslike ovisi o načinu organizacije poslovanja knjižnice, ali i drugim čimbenicima: o vrsti izvornika (tekst, zvuk, video, slika), njegovoj veličini, stanju, boji, znanju i sposobnosti točne procjene troškova, pri čemu se mora uzeti u obzir vrsta materijala (tiskani tekst, uvezani tekst, mikrofilm, slajd, fotografija, negativ na staklu itd.) i razlučljivost, vrijeme pripreme, vrijeme manipulacije, vještine/iskustvo osoblja itd.<sup>16</sup>

Ako pak digitalizaciju na zahtjev gledamo kao uslugu koja se pruža korisniku, u provedbi te usluge ključna je komunikacija korisnika i knjižnice. Koje informacije knjižnica treba dobiti od korisnika da bi mogla razmotriti njegov zahtjev? Korisnik treba točno znati što želi digitalizirati i s temeljnim podacima o jedinici građe obratiti se knjižnici. Korisnik može prethodno istražiti je li građa već digitalizirana (u toj ustanovi, ali i uopće) ili će taj dio posla prepustiti knjižnici. Knjižnica će, nakon što je primila zahtjev, provjeriti ima li traženu građu u već digitaliziranom obliku. Ukoliko je ima, cijena i vrijeme dostave digitalne preslike korisniku trebali bi biti minimalni. Od korisnika knjižnica treba još neke informacije – koja je namjena digitalizirane građe koju traži, postoje li ograničenja umnažanja vezano za autorska prava te koji su korisnikovi tehnički zahtjevi. Koje informacije korisnik treba dobiti od knjižnice kako bi mogao shvatiti što knjižnica nudi i zatražiti uslugu? To me pitanje potaknulo da detaljnije istražim način na koji knjižnice nude svoje usluge digitalizacije na zahtjev, što je sadržaj uputa za korisnika i obrazaca (zahtjeva), gdje se oni nalaze i osiguravaju li korisnicima dovoljno razumljivih podataka o usluzi.

### **3. Analiza sadržaja i načina provođenja usluge digitalizacije na zahtjev u nacionalnim knjižnicama – sličnosti i razlike u postupku digitalizacije građe iz perspektive korisnika**

Cilj analize je saznati koje su usluge ponuđene u sklopu usluge digitalizacije na zahtjev, kako se provode te kako se informira korisnika o svim mogućnostima izrade zahtjeva.

---

<sup>16</sup> Tedd, Lucy A.; Andrew Large. Digital Libraries : Principles and Practice in Global Environment. München : K. G. Saur, 2005. Str. 77.

Za uzorak sam odabrala pet nacionalnih knjižnica koje pružaju uslugu digitalizacije građe na zahtjev: Kongresna knjižnica, Francuska nacionalna knjižnica, Australaska nacionalna knjižnica, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu i Narodna biblioteka Srbije. Uz knjižnice koje su značajne po svojim projektima digitalizacije, odabrana je i Narodna biblioteka Srbije kao manja nacionalna knjižnica sa sličnim opsegom digitalizacije kao Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Odabrane knjižnice samostalno provode digitalizaciju (odnosno nisu dio mreže kao što je slučaj kod usluge EOD), nude digitalizaciju svih vrsta građe koje imaju u fondu, bilo da je građa izvan ili unutar autorskog prava. Ta su mjerila bila ključna za analizu budući da mogu dati odgovore na najvažnija pitanja kojima se knjižnice susreću u digitalizaciji na zahtjev, uključujući i hrvatske knjižnice.

Kao izvor podataka koristila sam mrežne stranice odabranih knjižnica. Preduvjeti za analizu bili su navedena mjerila i postojanje podataka o usluzi izrade digitalnih preslika na zahtjev na mrežnoj stranici knjižnice, postojanje obrasca i/ili cjenika usluge digitalizacije na zahtjev.

Analiza je provedena metodom upitnika. Ispitano je nekoliko vidova usluge, a upitnik, na koji sam odgovorila temeljem podataka na mrežnoj stranici, strukturiran je prema sljedećim pitanjima:

- Gdje se na mrežnom mjestu nalaze podaci o usluzi digitalizacije na zahtjev?
- Je li na mrežnom mjestu istaknuto u koje svrhe se građa može koristiti i kako se rješava pitanje autorskog prava?
- Za koje vrste građe knjižnica provodi ovu uslugu?
- U kojim se formatima izrađuju digitalne preslike?
- Na koji način knjižnica dostavlja korisniku digitalne preslike?
- Je li dostupan cjenik usluga i kako je koncipiran?
- Postoje li upute koje korisniku pomažu u postavljanju upita i definiranju informacijske potrebe?
- Kako se izrađuje korisnički zahtjev – postoji li obrazac?
- Što sve uključuje zahtjev za digitalizaciju?
- Jesu li navedeni podaci o osobama zaduženim za uslugu (kontakt)?
- Je li naveden rok dostave preslika?

### 3.1 Kongresna knjižnica<sup>17</sup> (*The Library of Congress, Washington*)

<p><b>Gdje se na mrežnom mjestu nalaze podaci o usluzi digitalizacije na zahtjev?</b></p>	<p>Kongresna knjižnica na mrežnim stranicama ima posebnu uslugu koja se zove <i>Usluga umnažanja (Duplication services)</i>,<sup>18</sup> pomoću koje se, uz naknadu, mogu dobiti digitalne preslike te preslike na mikrofilmu i papiru iz zbirke Knjižnice.</p>
<p><b>Je li na mrežnom mjestu istaknuto u koje svrhe se građa može koristiti i kako se rješava pitanje autorskog prava?</b></p>	<p>Građu je moguće digitalizirati u svrhu istraživanja, osobne uporabe, objave ili druge vrste komercijalne uporabe. U sklopu podataka o <i>Usluzi umnažanja</i> postoji posebna rubrika <i>Copyright Restrictions</i><sup>19</sup> (Ograničenja autorskih prava) gdje je objašnjeno što je zaštita autorskog prava, a što "javna domena". Ističe se da se knjižnica ne bavi istraživanjem ili određivanjem statusa nekog rada u smislu prava i ne provodi istraživanje autorskih prava, niti raspolaže dodatnim informacijama o tome, osim onih koje se nalaze u bibliografskom zapisu za pojedinu jedinicu građe. Korisnik treba priskrbiti autorsko dopuštenje. Kada korisnik nije siguran kako istražiti prava i njihovu zaštitu, preporuča se da razmotri mogućnost uključivanja privatnog istražitelja specijaliziranog za autorska prava ili odvjetnika. Također, knjižnica upućuje korisnika kako navesti podatak da je digitalna preslika izrađena iz zbirke Kongresne knjižnice.</p>

<sup>17</sup> The Library of Congress [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/>.

<sup>18</sup> The Library of Congress : Duplication Services [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/>.

<sup>19</sup> The Library of Congress : Copyright Restrictions [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/copyright/>.



<b>U kojim se formatima izrađuju digitalne preslike?</b>	Mogu se digitalizirati fotografije (fotografski negativi, dijapozitivi i otisci), karte (kartografske i geografski prikazi, karte i atlasi), rukopisi (originalni dokumenti od predsjedničkih dokumenata do osobnih dokumenata pojedinaca i obiteljskih dokumenata), novine, časopisi, tiskane i rukopisne note, rijetke knjige (izdane između 1600. i 1800. godine), plakati, umjetničke grafike i ilustracije, mikrofilmovi i ostala građa.
<b>U kojem formatu izrađuju digitalne preslike?</b>	Preslike su dostupne u sljedećim oblicima i formatima: <i>digital scan</i> (tiff) i <i>digital PDF</i> .
<b>Na koji način knjižnica dostavlja korisniku digitalne preslike?</b>	Građa se dostavlja elektroničkom poštom ili poštom na CD-u, ovisno o veličini dokumenta i/ili želi naručitelja. Moguć je i osobni dolazak.
<b>Je li dostupan cjenik usluga i kako je koncipiran?</b>	Cjenik je dostupan u posebnoj rubrici <i>Products&amp;Pricing</i> <sup>20</sup> (Proizvodi i cijene). Usluga koju nudi Kongresna knjižnica, <i>usluga umnažanja</i> , je program od kojeg se traži da pokrije svoje troškove. Usluga je neprofitna, naplaćuje se samo kako bi se pokrili troškovi kopiranja. Cjenik je koncipiran prema formatima kopija (preslika) koje izrađuju. Uz cjenik za digitalne preslike (za <i>digital scan</i> i <i>digital PDF</i> ) postoji cjenik i za fotokopiju (engl. <i>paper photocopy</i> ), digitalni ispis (engl. <i>digital print</i> ) i mikrofilm. Također su navedene cijene dostave koje ovise o tome dostavljaju li se u SAD-u ili izvan, elektroničkom poštom (dokument ili FTP), na CD-u ili se preuzimaju osobnim dolaskom u knjižnicu.

<sup>20</sup> The Library of Congress : Products & Pricing [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/products-pricing/>.

<p><b>Postoje li upute koje korisniku pomažu u postavljanju upita i definiranju informacijske potrebe?</b></p>	<p>Za svaku vrstu građe detaljno je objašnjeno što točno uključuje, gdje se mogu pronaći dodatne informacije o toj građi, gdje se može naći građa koja je već dostupna online te kako doći do te preslike. Budući da je kod izrade zahtjeva nužno otkriti što točno korisnik traži, osim detaljno razrađenog vodiča po vrstama građe, ova usluga (<i>usluga umnažanja</i>) pomaže korisniku odlučiti koji format i koju vrstu preslike bi trebao naručiti s obzirom na vrstu izvornika i na korisnikovu potrebu, odnosno upućuje ga tablicu u kojoj su razmotrene sve opcije izbora preslika i formata u odnosu na građu i potrebu (engl. <i>Copies and Format Matrix page</i><sup>21</sup>). Kao oblik pomoći korisniku, nudi se i Rječnik Usluge umnažanja (engl. <i>Duplication Services Terms Glossary</i>).</p>
<p><b>Kako se izrađuje korisnički zahtjev – postoji li obrazac?</b></p>	<p>Postoji korisnički obrazac (engl. <i>Order Form</i><sup>22</sup>) koji ima oblik interaktivnog obrasca za postavljanje zahtjeva za digitalizaciju.</p>

<sup>21</sup> The Library of Congress : Copies and Format Matrix [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/formats/>.

<sup>22</sup> The Library of Congress : Submit Your Order [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/order/>.

<p><b>Što sve uključuje zahtjev za digitalizaciju?</b></p>	<p>Obrazac se sastoji od pet koraka. U prvom koraku (engl. <i>Item and Duplication information</i>) bira se građa koju naručitelj želi umnožiti (maksimalno 25 po narudžbi). Potrebno je odrediti vrstu izvornika i format u kojem korisnik želi presliku. Korisniku pomaže tablica koja dovodi u vezu vrstu građe, svrhu digitalizacije i format. U drugom koraku (engl. <i>Customer and Delivery Information</i>) traže se podaci o naručitelju. Također se traži od naručitelja da odredi na koji način želi da mu se preslika dostavi. Naručitelj obvezno mora prihvatiti uvjete narudžbe (engl. <i>The Conditions of order and terms</i>) gdje se, između ostaloga, navodi da svu odgovornost za upotrebu preslika preuzima podnositelj zahtjeva (naručitelj) te da je njegova obveza utvrditi i zadovoljiti autorska prava ili druga ograničenja u korištenju. U obrascu je jedna od stavki pristanak korisnika na uvjete da je on odgovoran ako je narušio autorsko pravo. <i>Usluga umnažanja</i> ne može ni dopustiti ni zabraniti kopiranje i objavu preslika koje je ona napravila. Ovdje su definirana i pravila o plaćanju i reklamaciji. Zadnja dva koraka su pregled i slanje narudžbe (engl. <i>Review and Submit Order</i>) te potvrda narudžbe (engl. <i>Order confirmation</i>).</p>
<p><b>Jesu li navedeni podaci o osobama zaduženim za uslugu (kontakt)?</b></p>	<p>Navedeni su podaci o korisničkoj službi (engl. <i>Customer Service</i><sup>23</sup>) koju korisnik može kontaktirati online, elektroničkom poštom i telefonom.</p>

<sup>23</sup> The Library of Congress : Customer Service [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/customer-service/>.

<p><b>Je li naveden rok dostave preslika?</b></p>	<p>Istaknuto je da vrijeme potrebno da se obavi i dostavi naručeno ovisi o više čimbenika: o vrsti građe, o formatu preslike, o uvjetima i smještaju zbirke iz koje tražimo građu, i o vrsti dostave koju je korisnik zatražio. Najbrže se dostavljaju narudžbe dostupne građe koja je u dobrom stanju, koja se skenira i preslike šalju naručitelju elektroničkom poštom. Najdulje traju narudžbe građe koja je smještena izvan knjižnice, koja je u lošem stanju i osjetljiva, te zahtjeva poseban način korištenja. (Postoji tablica.<sup>24</sup>)</p>
---	--

### 3.2 *Francuska nacionalna knjižnica*<sup>25</sup> (*Bibliothèque nationale de France, Paris*)

<p><b>Gdje se na mrežnom mjestu nalaze podaci o usluzi digitalizacije na zahtjev?</b></p>	<p>Francuska nacionalna knjižnica na stranicama ima posebnu uslugu izrade preslika (franc. <i>Reproduction des documents</i><sup>26</sup>). Knjižnica nudi uslugu komercijalne digitalizacije i ispisa dokumenata koji se nalaze u zbirka knjižnice.</p>
---	--

<sup>24</sup> The Library of Congress : Duplication Services – What You Need To Know [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/duplication-101/>.

<sup>25</sup> Bibliothèque nationale de France [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: <http://www.bnf.fr/fr/acc/x.accueil.html>.

<sup>26</sup> Bibliothèque nationale de France : Reproduction services [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: [http://www.bnf.fr/en/collections\\_and\\_services/reproduction\\_services.html](http://www.bnf.fr/en/collections_and_services/reproduction_services.html).

<p><b>Je li na mrežnom mjestu istaknuto u koje svrhe se građa može koristiti i kako se rješava pitanje autorskog prava?</b></p>	<p>Unutar usluge izrade preslika navedeno je da se preslike koje knjižnica izrađuje mogu koristiti u nekomercijalne i komercijalne svrhe. Korištenje postojećih digitalnih preslika u nekomercijalne svrhe je besplatno uz strogo poštivanje zakona koji su na snazi (ne navodi se koji su to zakoni) te se podrijetlo tog dokumenta mora navesti. Korištenje građe u komercijalne svrhe se (dodatno) naplaćuje i potrebno je dobiti dopuštenje knjižnice. Većina dokumenata koji su dostupni online su digitalne preslike građe iz fonda Francuske nacionalne knjižnice koja je izvan autorskog prava. Prije izrade zahtjeva za digitalizaciju građe koja je pod autorskim pravom potrebno je identificirati tu građu te dobiti preliminarno dopuštenje<sup>27</sup> za njeno reproduciranje (digitaliziranje). Naručitelj plaća naknadu za podnošenja zahtjeva za autorizaciju izrade reprodukcije. Knjižnica upućuje korisnika na <i>Vodič za pomoć pri traženju pravnih nasljednika autora</i>.</p>
<p><b>Za koje vrste građe knjižnica provodi ovu uslugu?</b></p>	<p>Mogu se digitalizirati knjige, rukopisi, partiture, fotografije, karte, plakati, novčići i umjetnička djela.</p>
<p><b>U kojim se formatima izrađuju digitalne preslike?</b></p>	<p>Preslike su dostupne u sljedećim formatima: PDF, jpg i tiff. Format ovisi o namjeni digitalizacije. Ako je građa digitalizirana radi teksta (članci, novine, partiture, ...) sugerira se PDF, a ako je radi slike (fotografije, ilustracije, razglednice karte, ...) sugerira se tiff odnosno jpg.</p>
<p><b>Na koji način knjižnica dostavlja korisniku digitalne preslike?</b></p>	<p>Korisnik može preuzeti građu s <i>osobnog računa</i> koji mora izraditi pri naručivanju digitalne preslike. Rok za preuzimanje u tom slučaju je dva tjedna. Građa može biti poslana poštom na CD-u ili FTP-om.</p>

<sup>27</sup> Prije narudžbe reprodukcije građe zaštićene zakonom o autorskom pravu potreban je preliminarni pristanak (odobrenje) autora, nositelja prava ili udruge za kolektivno ostvarivanje prava.

<p><b>Je li dostupan cjenik usluga i kako je koncipiran?</b></p>	<p>Cjenik je dostupan i organiziran je prema namjeni korištenja digitalnih preslika, u smislu jesu li preslike izrađene radi samoga teksta (engl. <i>for reading use</i>) ili je važna slika (engl. <i>for illustration or publishing use</i>). Ukoliko se preslike izrađuju radi komercijalnih razloga, to se dodatno naplaćuje (prema utvrđenom cjeniku).</p>
<p><b>Postoje li upute koje korisniku pomažu u postavljanju upita i definiranju informacijske potrebe?</b></p>	<p>Unutar usluge izrade preslika postoji rubrika <i>Kako naručiti preslike?</i> (franc. <i>Comment commander</i><sup>28</sup>) gdje se objašnjava postupak. Dostupan je i video na engleskom jeziku u kojem je sažeto prikazan cijeli postupak. Korisnika se prvo upućuje na katalog nacionalne knjižnice i na digitalnu knjižnicu Gallica kako bi lakše odredio što mu treba.</p>
<p><b>Kako se izrađuje korisnički zahtjev – postoji li obrazac?</b></p>	<p>Postoji. Dostupan je online kao interaktivni obrazac. Svatko tko želi naručiti digitaliziranu građu prvo mora izraditi <i>osobni račun</i>. Preko tog računa može pristupiti katalogu knjižnice i digitalnoj knjižnici Gallica. Ukoliko korisnik zatraži građu koja je već digitalizirana i nije pod autorskim pravom, upućuje ga se na Gallicu odakle može besplatno preuzeti digitaliziranu građu. Ukoliko želi naručiti građu koja nije digitalizirana ili je nema u katalogu, mora ispuniti obrazac (dostupan preko <i>osobnog računa</i>) gdje navodi koji izvornik želi digitalizirati. Zahtjev se šalje knjižničarima koji u najkraćem roku javljaju korisniku može li i pod kojim uvjetima digitalizirati traženu građu. Pomoću osobnog računa korisnik može preuzeti digitaliziranu građu i platiti uslugu. Zahtjev za digitalizacijom se može (iako nije uputno) podnijeti i poštom, elektroničkom poštom, faksom i osobnim dolaskom. U tom slučaju korisnik mora dostaviti detaljan bibliografski opis građe koju želi digitalizirati, u koje svrhe će koristite te preslike i u kojem formati ih želi.</p>

<sup>28</sup> Bibliothèque nationale de France : How to order reproduction? [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: [http://www.bnf.fr/en/collections\\_and\\_services/reproduction\\_how\\_order.html](http://www.bnf.fr/en/collections_and_services/reproduction_how_order.html).

<b>Što sve uključuje zahtjev za digitalizaciju?</b>	U obrascu korisnik treba odrediti koji izvornik želi digitalizirati (naslov djela, autora, vrstu građe) te želi li dio ili cjelinu (u slučaju kad želi digitalizirati npr., knjigu). Također mora navesti u kojem formatu želi preslike, na koji način želi da mu budu dostavljene i jesu li za komercijalnu ili nekomercijalnu uporabu.
<b>Jesu li navedeni podaci o osobama zaduženim za uslugu (kontakt)?</b>	Postoji rubrika <i>Kontakt i korisni linkovi</i> (franc. <i>Reproduction : contacts et liens utiles</i> <sup>29</sup> ) gdje je navedeno kako kontaktirati zadužene za uslugu izrade preslika (elektroničkom poštom, poštom i osobno).
<b>Je li naveden rok dostave preslika?</b>	Procjena se dobiva u sklopu interaktivnog obrasca unutar <i>osobnog računa</i> . Ovisno o građi koju korisnik traži i formatima, dobiva i procjenu vremena potrebnog za provedbu zahtjeva.

### 3.3 Australaska nacionalna knjižnica<sup>30</sup> (National Library of Australia)

<b>Gdje se na mrežnom mjestu nalaze podaci o usluzi digitalizacije na zahtjev?</b>	Među uslugama koje su navedene <i>For Individuals</i> nalazi se i usluga <i>Ordering copies and interlibrary loan</i> <sup>31</sup> u sklopu koje je usluga <i>Copies Direct</i> . <sup>32</sup> Ta usluga je opisana kao brz, jednostavan i jeftin način kako naručiti kopije članaka, poglavlja u knjigama, fotografija, slika, karata, rukopisa, glazbe i zvučnih zapisa iz Australске nacionalne knjižnice, ali i zbirki drugih knjižnica.
--	--

<sup>29</sup> Bibliothèque nationale de France : Contact and useful links [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: [http://www.bnf.fr/en/collections\\_and\\_services/reproduction\\_services/a.repro\\_contacts.html](http://www.bnf.fr/en/collections_and_services/reproduction_services/a.repro_contacts.html).

<sup>30</sup> National Library of Australia [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/>.

<sup>31</sup> National Library of Australia : Ordering copies and interlibrary loans [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/our-services/copies-direct>.

<sup>32</sup> National Library of Australia : copies direct [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <https://copiesdirect.nla.gov.au/>.

<p><b>Je li na mrežnom mjestu istaknuto u koje svrhe se građa može koristiti i kako se rješava pitanje autorskog prava?</b></p>	<p>Postoji rubrika <i>Copyright in library item</i><sup>33</sup> gdje je detaljno objašnjeno što je autorsko pravo te kako doći do dopuštenja. Pri izradi zahtjeva za digitalizaciju, korisnika se upućuje na ovu rubriku i to pri odabiru građe koju želi digitalizirati te pri ispunjavanju obrasca gdje navodi namjenu korištenja kopije (je li za osobnu upotrebu (istraživanje ili za učenje) ili je za javnu upotrebu (<i>public use</i>)).</p>
<p><b>Za koje vrste građe knjižnica provodi ovu uslugu?</b></p>	<p>Mogu se digitalizirati članci, knjige, rukopisi, karte, tiskane i rukopisne note, mikrofilmovi, novine, slike, fotografije i zvučni zapisi.</p>
<p><b>Na koji način knjižnica dostavlja korisniku digitalne preslike?</b></p>	<p>Preslike su dostupne u sljedećim formatima: PDF, tiff, jpeg, audio.</p>
<p><b>U kojem formatu dostavljaju digitalne preslike?</b></p>	<p>U poglavlju namijenjenom odabiru formata u kojem će dostaviti preslike, stoji da se format za dostavu bira prema vrsti formata u kojem je izrađena preslika te prema količini građe koja se dostavlja. Navedeno je nekoliko načina dostave: preuzimanje s mrežnog mjesta knjižnice, poštom na CD-u, osobni dolazak u knjižnicu po CD i elektroničkom poštom (veličina do 2MB).<sup>34</sup></p>

<sup>33</sup> National Library of Australia : Copyright in library items [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/copyright-in-library-items>.

<sup>34</sup> National Library of Australia : Copies direct delivery options [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/our-services/copies-direct-delivery-options>.



<b>Je li dostupan cjenik usluga i kako je koncipiran?</b>	Cjenik je dostupan. Ovisno o formatu u kojem korisnik želi presliku određuju se cijene za svaku vrstu građe. Također se navodi i cijena u slučaju da je narudžba hitna. <sup>35</sup> Može se platiti kreditnom karticom, čekom ili gotovinom. <sup>36</sup>
<b>Postoje li upute koje korisniku pomažu u postavljanju upita i definiranju informacijske potrebe?</b>	Postoje. Čitav postupak narudžbe preslike građe iz knjižnice objašnjen je u tri koraka: 1. pronađi građu u katalogu, 2. provjeri pitanje autorskog prava za odabranu građu i 3. naruči presliku (preslike). Postoji i popratni video kojim je opisan postupak. <sup>37</sup>
<b>Kako se izrađuje korisnički zahtjev – postoji li obrazac?</b>	Postoji online obrazac koji ovisi o građi koju smo izabrali. <sup>38</sup>
<b>Što sve uključuje zahtjev za digitalizaciju?</b>	Korisnik prvo treba odabrati i dostaviti sve informacije o građi koju želi digitalizirati. Na temelju tog zahtjeva knjižničari javljaju korisniku je li ta građa pod autorski pravom i, kome se može obratiti za pomoć. Pri ispunjavanju zahtjeva korisnik mora odrediti format i način dostave preslika. Mora navesti namjenu korištenja preslike (je li za osobnu upotrebu (istraživanje ili za učenje) ili je za javnu upotrebu ( <i>public use</i> )) te je obavezan pristanak na zadane uvjete. Potrebni su i podaci o naručitelju te odabir načina plaćanja usluge. <sup>39</sup>

<sup>35</sup> National Library of Australia : Copies direct prices [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/our-services/copies-direct-prices>.

<sup>36</sup> National Library of Australia : Copies direct payment methods [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/content/copies-direct-payment-methods>.

<sup>37</sup> National Library of Australia : Can I get copies of items from the library? [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/getting-started/copies>.

<sup>38</sup> National Library of Australia : Order Form for Copies and Reproductions [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <https://copiesdirect.nla.gov.au/items/new>.

<sup>39</sup> National Library of Australia : How to use copies direct services [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/our-services/how-to-use-copies-direct-service>.

<b>Jesu li navedeni podaci o osobama zaduženim za uslugu (kontakt)?</b>	Da. Za sva pitanja korisnik se može obratiti službi <i>Document Supply Service</i> . <sup>40</sup>
<b>Je li naveden rok dostave preslika?</b>	Postoji. Prosječno vrijeme dostave ovisi o građi i o hitnosti narudžbe. <sup>41</sup>

### 3.4 Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu<sup>42</sup>

<b>Gdje se na mrežnom mjestu nalaze podaci o usluzi digitalizacije na zahtjev?</b>	Usluga Reproduciranje građe <sup>43</sup> navodi se pod informatičko-tehnološkim uslugama na mrežnim stranicama knjižnice.
<b>Je li na mrežnom mjestu istaknuto u koje svrhe se građa može koristiti i kako se rješava pitanje autorskog prava?</b>	U samoj definiciji usluge reprodukcije građe navodi se da je ta usluga u skladu sa Zakonom o autorskom i srodnim pravima te Zakonom o zaštiti i očuvanju kulturnih dobara i namijenjena je fizičkim i pravnim osobama. Knjižnica korisnicima omogućuje samostalno preslikavanje dijelova knjige ili pojedinih članaka iz časopisa, samo u vlastite svrhe, sukladno Zakonu o autorskom i srodnim pravima. U samom obrascu zahtjeva za digitalizaciju navedeno je da se reprodukcije i kopije smije izrađivati samo u svrhe osobnog znanstvenog rada.

<sup>40</sup> National Library of Australia : Contact document supply service [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/document-supply-services/contact> .

<sup>41</sup> National Library of Australia : Copies direct delivery times [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/our-services/copies-direct-delivery-times>.

<sup>42</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/>

<sup>43</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu : Reproduciranje građe [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/reproduciranje-grade/>.

<b>Za koje vrste građe knjižnica provodi ovu uslugu?</b>	Digitalizira se građa iz čitaonica sa slobodnim pristupom i zatvorenog spremišta te građa iz zbirke građe posebne vrste (Zbirke rukopisa i starih knjiga, Grafičke zbirke, Zbirke muzikalija i audiomaterijala, Zbirke zemljopisnih karata i atlasa i Zbirke službenih publikacija). Navedeno je da <i>knjižnica radi zaštite građe zabranjuje preslikavanje: građe iz zbirke posebne vrste, novinskog fonda, građe s oznakom formata I i III, oštećene građe i restaurirane građe.</i> <sup>44</sup>
<b>U kojim se formatima izrađuju digitalne preslike?</b>	Digitalne preslike izrađuju se u sljedećim formatima: jpg, tiff, PDF. (Izvor: obrasci zahtjeva za digitalizaciju i cjenik usluga. <sup>45</sup> )
<b>Na koji način knjižnica dostavlja korisniku digitalne preslike?</b>	Preslike se mogu osobno podići u čitaonici ili će biti poslane poštom na CD-u ili DVD-u. (Izvor: obrasci zahtjeva za digitalizaciju i cjenik usluga.)

<sup>44</sup> Uputa nije jasna budući da zbirke građe posebne vrste na svojim mrežnim stranicama nude online obrazac za narudžbu preslika.

<sup>45</sup> Primjer obrasca dostupan na: <http://www.nsk.hr/zahtjev-zbirka-rukopisa-starih-knjiga/> [citirano: 2014-09-23].

<p><b>Je li dostupan cjenik usluga i kako je koncipiran?</b></p>	<p>Dostupan je cjenik knjižnice<sup>46</sup> i prema tom cjeniku naplaćuju se reprografske usluge i digitalizacija. Na cijenu skeniranja utječe vrsta skenirane građe: 1. skeniranje građe iz čitaonica sa slobodnim pristupom i zatvorenog spremišta i 2. skeniranje građe iz zbirke građe posebne vrste (cijena po stranici). Cijene ovise i o načinu izrade preslike (plošni skener, profesionalni skener, fotoaparat), o formatu izvornika, o boji (crno-bijelo, siva skala ili boja) te o rezoluciji. Skeniranje građe iznad 400 dpi-a je moguće uz prethodnu najavu i odobrenje voditelja zbirke i uprave Knjižnice. Podatak iz obrasca: <i>Hitne narudžbe biti će realizirane u roku 24 sata i naplaćuju se 50% više od cijena navedenih u cjeniku.</i></p>
<p><b>Postoje li upute koje korisniku pomažu u postavljanju upita i definiranju informacijske potrebe?</b></p>	<p>Ne postoje. Korisnik može doći do zahtjeva za digitalizaciju građe samo preko pristupa mrežnoj stranici zbirke. Da bi korisnik došao do zahtjeva, mora znati kojoj zbirci pripada građa koju želi digitalizirati te mora otići na stranicu odabrane zbirke.</p>

<sup>46</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu : Cjenik usluga [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/cjenik-usluga/>

<p><b>Kako se izrađuje korisnički zahtjev – postoji li obrazac?</b></p>	<p>Pisani zahtjev za odobrenje izrade preslika, mikrofilmova, fotografija i digitaliziranih zapisa mora biti upućen odgovarajućoj organizacijskoj jedinici. Zbirka rukopisa i starih knjiga,<sup>47</sup> Grafička zbirka,<sup>48, 49</sup> Zbirka muzikalija i audiomaterijala<sup>50, 51</sup> te Zbirka zemljopisnih karata i atlasa<sup>52, 53</sup> imaju online obrazac zahtjeva za digitalizaciju. Te zbirke imaju po dva online obrasca – za fizičke i pravne osobe. Za građu ostalih zbirki nije dostupan takav obrazac.</p>
<p><b>Što sve uključuje zahtjev za digitalizaciju?</b></p>	<p>Obrasci zahtjeva za digitalizaciju građe iz zbirki građe posebne vrste koji su dostupni online, traže podatke o korisniku (naručitelju), odabir načina reproduciranja građe, način dostave te podatke o građi koju korisnik želi reproducirati.</p>

<sup>47</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu : online obrazac za digitalizaciju građe – Zbirka rukopisa i starih knjiga [citirano: 2014-11-24]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/zahtjev-zbirka-rukopisa-starih-knjiga/>.

<sup>48</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu : online obrazac za digitalizaciju građe – Grafička zbirka (fizičke osobe) [citirano: 2014-11-24]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/zahtjev-graficka-zbirka-fizicke-osobe/>.

<sup>49</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu : online obrazac za digitalizaciju građe – Grafička zbirka (pravne osobe) [citirano: 2014-11-24]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/zahtjev-graficka-zbirka-pravne-osobe/>.

<sup>50</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu : online obrazac za digitalizaciju građe – Zbirka muzikalija i audiomaterijala (fizičke osobe) [citirano: 2014-11-24]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/zbirka-muzikalija-audiomaterijala-fizicke-osobe/>.

<sup>51</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu : online obrazac za digitalizaciju građe – Zbirka muzikalija i audiomaterijala (pravne osobe) [citirano: 2014-11-24]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/zbirka-muzikalija-audiomaterijala-pravne-osobe/>.

<sup>52</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu : online obrazac za digitalizaciju građe – Zbirka zemljopisnih karata i atlasa (fizičke osobe) [citirano: 2014-11-24]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/zahtjev-zbirka-zemljopisnih-karata-atlasa-fizicke-osobe/>.

<sup>53</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu : online obrazac za digitalizaciju građe – Zbirka zemljopisnih karata i atlasa (pravne) [citirano: 2014-11-24]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/zahtjev-zbirka-zemljopisnih-karata-atlasa-pravne-osobe/>.

<b>Jesu li navedeni podaci o osobama zaduženim za uslugu (kontakt)?</b>	Ne.
<b>Je li naveden rok dostave preslika?</b>	U obrascima je navedeno 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 posto. (Izvor: obrazac zahtjeva za digitalizaciju.)

### 3.5 Narodna biblioteka Srbije<sup>54</sup>

<b>Gdje se na mrežnom mjestu nalaze podaci o usluzi digitalizacije na zahtjev?</b>	Iako ne postoji posebna rubrika na mrežnom mjestu knjižnice u kojoj je posebno opisana usluga digitalizacije na zahtjev, cjenik usluga upućuje na to da knjižnica pruža tu uslugu. Naime, među navedenim posebnim uslugama koje knjižnica pruža su <i>usluge kopiranja, štampanja i skeniranja</i> . Podatak o tim uslugama je dostupan i u rubrici <i>Info za korisnike</i> . Ta rubrika sadrži upute za korisnike, koncipirane kao niz pitanja i odgovora. Pitanja koja uključuju ove usluge jesu: <i>Kako i gdje mogu skenirati?, Kako mogu dobiti kopiju sa mikrofilma ili iz digitalne zbirke? te Kako i gdje mogu "odštampati" potrebne dokumente?</i>
--	--

<sup>54</sup> Narodna biblioteka Srbije [citirano: 2014-09-03]. Dostupno na: <https://www.nb.rs/>.

<p><b>Je li na mrežnom mjestu istaknuto u koje svrhe se građa može koristiti i kako se rješava pitanje autorskog prava?</b></p>	<p>Ne postoji posebno mjesto gdje se objašnjava autorsko pravo. Kod pitanja <i>Kako i gdje mogu kopirati?</i> (pitanje navedeno u uputama za korisnike), naveden je odgovor: <i>Građu iz fondova NBS možete kopirati samo u Narodnoj biblioteci Srbije, u skladu sa Zakonom o zaštiti autorskih i srodnih prava i Pravilnikom o korištenju građe. [...]</i> Radi zaštite fonda, novine se ne mogu kopirati, ali se mogu skenirati. Dakle, jedino kod usluge kopiranja se spominje autorsko pravo. (Kod usluge štampanja i skeniranja se ne spominje).</p>
<p><b>Za koje vrste građe knjižnica provodi ovu uslugu?</b></p>	<p>Nigdje nije jasno objašnjeno koju građu digitaliziraju.</p>
<p><b>U kojim se formatima izrađuju digitalne preslike?</b></p>	<p>Iz cjenika slijedi odgovor: jpg, tiff.</p>
<p><b>Na koji način knjižnica dostavlja korisniku digitalne preslike?</b></p>	<p>Iz cjenika slijedi odgovor: CD ili DVD poštom ili osobnim dolaskom.</p>
<p><b>Je li dostupan cjenik usluga i kako je koncipiran?</b></p>	<p>Dostupan je cjenik pružanja javnih usluga u Narodnoj knjižnici Srbije za 2014. godinu<sup>55</sup> gdje su navedene i cijene skeniranja građe. U uputama za korisnike navedeno je da se sva plaćanja dodatnih usluga (kopiranje, skeniranje, “štampanje”) obavljaju u knjižnici. Usluga skeniranja građe je u cjeniku organizirana prema vrsti skenera na kojem se građa skenira. Cijena ovisi o formatu građe (A2, A3, A4), o formatu digitalne inačice (jpg, tiff), boji (siva skala, u boji) i rezoluciji (300dpi, 400dpi).</p>
<p><b>Postoje li upute koje korisniku pomažu u postavljanju upita i definiranju informacijske potrebe?</b></p>	<p>Ne. Postoji samo niz pitanja i odgovora za koja se pretpostavlja da će korisnik postaviti (na taj način su koncipirane upute za korisnike).</p>

<sup>55</sup> Narodna biblioteka Srbije : Cjenik [citirano: 2014-09-03]. Dostupno na: [https://www.nb.rs/view\\_file.php?file\\_id=3614](https://www.nb.rs/view_file.php?file_id=3614).

<b>Kako se izrađuje korisnički zahtjev – postoji li obrazac?</b>	Ne.
<b>Što sve uključuje zahtjev za digitalizaciju?</b>	/
<b>Jesu li navedeni podaci o osobama zaduženim za uslugu (kontakt)?</b>	Ne.
<b>Je li naveden rok dostave preslika?</b>	Ne. Samo je kod upita <i>Kako i gdje mogu skenirati?</i> navedeno da ako je broj stranica za skeniranje veći od 50, ili su u pitanju publikacije većeg formata, da se korisnik treba osobno obratiti dežurnom knjižničaru koji će mu reći koliko je vremena potrebno da se građa skenira.

Prema provedenom upitniku na uzorku od pet nacionalnih knjižnica, usluga digitalizacije na zahtjev je slično koncipirana u Kongresnoj knjižnici u Washingtonu, Francuskoj nacionalnoj knjižnici i Australskoj nacionalnoj knjižnici. Sve tri knjižnice imaju na mrežnim stranicama istaknutu uslugu digitalizacije na zahtjev te imaju detaljno razrađene upute za korisnike. Sve tri korisnika upućuju na katalog knjižnice kako bi identificirao građu koju želi digitalizirati. Također detaljno objašnjavaju pitanje autorskog prava kao jedno od ključnih pitanja kod digitalizacije. Francuska i Australaska nacionalna knjižnica na mrežnim stranicama imaju i video u kojem je opisan postupak podnošenja zahtjeva za digitalizaciju. Ipak, u pristupačnosti i otkrivanju korisnikove potrebe (što je temeljno za uspješno provođenje usluge) prednjači Kongresna knjižnica. Za svaku vrstu građe detaljno je objašnjeno što točno uključuje, gdje se mogu pronaći dodatne informacije o toj građi, gdje se može naći građa koja je već dostupna online te kako doći do te preslike. Osim detaljno razrađenog vodiča po vrstama građe, usluga pomaže korisniku odlučiti koji format i koju vrstu preslike bi trebao naručiti s obzirom na vrstu izvornika i potrebu. Usluga uključuje i rječnik s pojmovima koji se koriste kod digitalizacije građe. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu na mrežnoj stranici ima navedenu uslugu reproduciranja građe, ali nije u potpunosti jasno kako koristiti tu uslugu. Zbirke građe posebne vrste na svojim mrežnim stranicama imaju online obrasce za digitalizaciju građe, ali taj podatak nije naveden (ne postoje poveznice na zbirke) kod usluge reproduciranja građe. Korisniku u kontekstu reproduciranja građe nije objašnjeno što podrazumijevaju autorsko i srodna prva, pojmovi nisu definirani, i nije npr., jasno kome se korisnik treba



obratiti ako želi digitalizirati na zahtjev stare novine. Narodna biblioteka Srbije nema istaknutu uslugu niti ima obrazac za podnošenje zahtjeva za digitalizaciju, no iz cjenika je razvidno da pružaju tu uslugu. Budući da i Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu i Narodna biblioteka Srbije digitaliziraju građu i na zahtjev, trebale bi poraditi na vidljivosti i poboljšanju te usluge.

#### 4. Usporedba cijena usluge digitalizacije na zahtjev

Budući da su cjenici usluge digitalizacije na zahtjev različitih knjižnica različito koncipirani, nije ih moguće u cijelosti usporediti. Ipak, moguće je usporediti cijene istog korisničkog zahtjeva. Sijedi usporedba cijena u pet nacionalnih knjižnica za isti zahtjev. Zahtjev je sljedeći:

“Želim u knjižnici digitalizirati pet uzastopnih stranica iz knjige koja se nalazi u fondu knjižnice i koja više nije pod autorskim pravom. Te mi stranice trebaju radi znanstvenog istraživanja. Veličina stranica u knjizi je manja od A4. Nije mi važna kvaliteta, važno mi je da mi bude što prije dostavljeno elektroničkom poštom, ako je moguće. Zahtjev podnosim iz Hrvatske”.

Tablica 1. Usporedba cijena digitalizacije građe na zahtjev

Kongresna knjižnica	Francuska nacionalna knjižnica	Australska nacionalna knjižnica	Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu	Narodna biblioteka Srbije
crno-bijela preslika, PDF, \$1 po preslici (moguće naručiti minimalno 15 preslika);  dostava e-mail-om \$5	crno-bijela preslika, PDF, 0,70 € po preslici;  moguće je besplatno preuzeti pomoću osobnog računa	crno-bijela preslika, PDF, \$16.50 za 50 uzastopnih stranica;  dostava e-mail-om besplatna	A4 (210×297 mm) crno-bijela preslika do 100 dpi, 12,00 kn po preslici;  dostava na CD-u 5 kn;  usluga snimanja na CD 20 kn	skeniranje građe A4, jpg, siva skala, 300 dpi, 20 dinara po preslici;  usluga snimanja na CD 100 dinara
Ukupna cijena = \$1 x 15 + \$5 = \$20  \$20=117,82 kn	Ukupna cijena = 5€ x 5 = 3,50 €  3,50 € = 26,65 kn	Ukupna cijena = \$16.50  \$16.50 =90,07 kn	Ukupna cijena = 12 kn x 5 + 5kn + 20 kn= =85 kn	Ukupna cijena = 20 din. x 5 + 100 din. = 200 din.  =12,76 kn

U Tablici 1 vidljivo je da je cijena digitalizacije različita u pet ispitanih knjižnica, što ukazuje na različite pristupe pružanja usluge digitalizacije na zahtjev. Najlakše je usporediti prve tri knjižnice. Najpovoljnije je riješen zahtjev kod Francuske nacionalne knjižnice, što znači da je ta knjižnica u kontekstu ove usluge korisnicima najpristupačnija (i financijski i na druge načine). Općenito, najpovoljnije su cijene u Nacionalnoj biblioteci Srbije, ali nema dovoljno podataka o formatu i nema dostave elektroničkom poštom.

## **Zaključak**

Ako krenemo od pretpostavke da je danas digitalizacija građe važan dio poslovanja knjižnica, knjižnice moraju poraditi na usluzi digitalizacije na zahtjev kako bi je učinile što jednostavnijom za korisnike. Kao i kod svake usluge u knjižnici, temeljno je ustanoviti što korisnik točno treba. U novoj, virtualnoj okolini korisnik više ne može obaviti informacijski razgovor s knjižničarom iz kojeg knjižničar može shvatiti potrebe korisnika. Budući da komunikacija ide online obrascem, što je obrazac jednostavniji (pitanja su jasna) i što je iscrpniji (količina potpitanja) to će usluga biti bolja i knjižnica će ju lakše provesti. Najbolji primjer kako korisnika usmjeriti da postavi jasan upit (zahtjev) predstavlja usluga digitalizacije na zahtjev Kongresne knjižnice. Ona korisnika sustavno vodi kroz uslugu te mu puža informaciju koja je građa digitalizirana, a koja nije i je li ta građa dostupna javnosti.

Važno je da svaka knjižnica učini čim vidljivijom informaciju o digitalizaciji vlastite građe. Idealno bi bilo kada bi i katalog knjižnice sadržavao te informacije. Korisnike koji žele digitalnu inačicu građe iz fonda, Francuska nacionalna knjižnica upućuje na katalog knjižnice, ali i na svoju digitalnu knjižnicu Gallica. I knjižnice koje pružaju uslugu EOD predstavljaju dobar primjer provedbe digitalizacije na zahtjev i to prvenstveno radi ujednačenosti procedura i normi. Naime, svaka knjižnica u katalogu ima pored knjige, za koju je moguće zatražiti digitalizaciju (knjige objavljene u razdoblju od 1500. do 1900. godine), ikonicu s oznakom EOD i dovoljan je klik na tu ikonicu da korisnik zatraži digitalizaciju. Ikonica u katalozima uključenih knjižnica i procedura izrade zahtjeva ista je kod svih knjižnica. Kod te usluge ostaje pitanje kako zatražiti digitalizaciju druge vrste građe i građe koja je pod autorskim

pravom, ali put ujednačivanja usluga na višoj razini, odnosno u mreži knjižnica, svakako je dobar. Izrada rječnika s pojmovima koji su bitni u postupku umnožavanja građe predstavlja specifičnost Kongresne knjižnice, a trebao bi postati praksa i kod ostalih knjižnica. Kako je prethodno istaknuto, najvažnije je razjasniti informacijsku potrebu korisnika, kako pri odabiru građe tako i pri odluci u kojem formatu želi da mu se digitalna inačica dostavi te pojasniti pitanje autorskog prava. Važno je upozoriti korisnika na ograničenja vezana za umnažanje građe, poučiti ga i uputiti na dodatnu literaturu o toj temi. Sve bi knjižnice koje nude uslugu digitalizacije na zahtjev trebale izraditi detaljne upute kako predati zahtjev za digitalizaciju na svojim mrežnim stranicama. Konačno, izrada interaktivnog obrasca za narudžbu i usmjeravanje korisnika na takav oblik komunikacije s knjižničarima u najvećoj će mjeri olakšati provedbu usluge digitalizacije na zahtjev.

## LITERATURA

Bibliothèque nationale de France [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: <http://www.bnf.fr/fr/acc/x.accueil.html>.

Bibliothèque nationale de France : Contact and useful links [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: [http://www.bnf.fr/en/collections\\_and\\_services/reproduction\\_services/a.repro\\_contacts.html](http://www.bnf.fr/en/collections_and_services/reproduction_services/a.repro_contacts.html).

Bibliothèque nationale de France : How to order reproduction? [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: [http://www.bnf.fr/en/collections\\_and\\_services/reproduction\\_how\\_order.html](http://www.bnf.fr/en/collections_and_services/reproduction_how_order.html).

Bibliothèque nationale de France : Reproduction services [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: [http://www.bnf.fr/en/collections\\_and\\_services/reproduction\\_services.html](http://www.bnf.fr/en/collections_and_services/reproduction_services.html).

Brumen, Matija; Alenka Blatnik. Elektroničke knjige na zahtjev iz europskih knjižnica // 13. seminar Arhivi, knjižnice i muzeji : zbornik radova / uredile Mirna Willer i Sanjica Faletar Tanacković. Zagreb : Hrvatsko knjižničarski društvo, 2010.

EOD eBooks [citirano:2014-11-20]. Dostupno na: <http://books2ebooks.eu>.

Horvat, Aleksandra; Daniela Živković. Knjižnice i autorsko pravo. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada, 2009.

- The Library of Congress [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/>.
- The Library of Congress : Copies and Format Matrix [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/formats/>.
- The Library of Congress : Copyright Restrictions [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/copyright/>.
- The Library of Congress : Customer Service [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/customer-service/>.
- The Library of Congress : Duplication Services [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/>.
- The Library of Congress : Duplication Services Terms Glossary [citirano:2014-09-05]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/glossary/#d>.
- The Library of Congress : Duplication Services – What You Need To Know [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/duplication-101/>.
- The Library of Congress : Products & Pricing [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/products-pricing/>.
- The Library of Congress : Submit Your Order [citirano: 2014-09-17]. Dostupno na: <http://www.loc.gov/duplicationservices/order/>.
- Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/>.
- Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu : Cjenik usluga [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/cjenik-usluga/>
- Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu : Reproduciranje građe [citirano: 2014-09-19]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/reproduciranje-grade/>.
- Nacionalni program digitalizacije arhivske, knjižnične i muzejske građe. Zagreb : Ministarstvo kulture Republike Hrvatske, 2006 [citirano: 2014-09-09]. Dostupno na: <http://daz.hr/bastina/NacionalniProgramDigitalizacije.pdf>.
- Narodna biblioteka Srbije [citirano: 2014-09-03]. Dostupno na: <https://www.nb.rs/>.
- Narodna biblioteka Srbije : Cjenik [citirano: 2014-09-03]. Dostupno na: [https://www.nb.rs/view\\_file.php?file\\_id=3614](https://www.nb.rs/view_file.php?file_id=3614).
- National Library of Australia [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/>.

National Library of Australia : *Can I get copies of items from the library?* [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/getting-started/copies>.

National Library of Australia : Contact document supply service [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/document-supply-services/contact> .

National Library of Australia : Copies direct [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <https://copiesdirect.nla.gov.au/>.

National Library of Australia : Copies direct delivery options [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/our-services/copies-direct-delivery-options>.

National Library of Australia : Copies direct delivery times [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/our-services/copies-direct-delivery-times>.

National Library of Australia : Copies direct payment methods [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/content/copies-direct-payment-methods>.

National Library of Australia : Copies direct prices [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/our-services/copies-direct-prices>.

National Library of Australia : Copyright in library items [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/copyright-in-library-items>.

National Library of Australia : How to use copies direct services [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/our-services/how-to-use-copies-direct-service>.

National Library of Australia : Order Form for Copies and Reproductions [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <https://copiesdirect.nla.gov.au/items/new>.

National Library of Australia : Ordering copies and interlibrary loans [citirano: 2014-09-12]. Dostupno na: <http://www.nla.gov.au/our-services/copies-direct>.

Schaffner, Jennifer; Francine Snyder; Shannon Supple. Scan and Deliver : Managing User-Initiated Digitization in Special Collections and Archives. Dublin, OH : OCLC Research, 2011 [citirano: 2014-09-01]. Dostupno na: <http://www.oclc.org/research/publications/library/2011/2011-05.pdf>.

Smjernice za odabir građe za digitalizaciju : radna verzija, Nacionalni projekt “Hrvatska kulturna baština”. Zagreb : Ministarstvo kulture Republike Hrvatske, 2007. [citirano: 2014-09-09]. Dostupno na: [https://bib.irb.hr/datoteka/590089.smjernice\\_odabir.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/590089.smjernice_odabir.pdf).

Stančić, Hrvoje. Digitalizacija. Zagreb : Zavod za informacijske studije, 2009.

Tadić, Katica. Rad u knjižnici. Opatija : Naklada Benja, 1994.

Tedd, Lucy A.; Andrew Large. Digital Libraries : Principles and Practice in Global Environment. München : K. G. Saur, 2005.

Vrana, Radovan. Knjižnice u 21. stoljeću : jamstvo kvalitete i podrška učenju u elektroničkom okružju [citirano: 2014-09-01]. // Edupoint 4, studeni (2004). Dostupno na: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/29/clanci/2.html>.