

VZPOSTAVLJANJE STORITVE EOD – »E-KNJIGE PO NAROČILU« V NUK: PREGLED OPRAVLJENEGA DELA PO DVEH LETIH DELOVANJA STORITVE

Sonja Svolfšak
Janko Klasinc

Oddano: 11. 1. 2010 – Sprejeto: 10. 3. 2010

Kratki znanstveni prispevek
UDK 02:025.13:061.1EU

Izveleček

Prispevek ponuja vpogled v projektno delo kot eno izmed možnih sinergijskih rešitev pri izvajanju zahtevnejših nalog na področju uvajanja novih knjižničnih storitev. Predstavljene so aktivnosti in potek dela v okviru evropskega projekta DOD v obdobju preteklih treh let, s poudarkom na treh pomembnejših delovnih sklopih: vzpostavitev storitve EOD, diseminacija in komunikacija z javnostjo ter analiza trga. Temu sta dodana pregled nekaterih statističnih in splošnih podatkov o naročilih EOD e-knjig, ki smo jih v NUK prejeli med letoma 2007 in 2009, ter posameznih rezultatov analize zadovoljstva uporabnikov. Prispevek se konča s pregledom trenutnih aktivnosti znotraj mreže EOD in kratkim pogledom v prihodnost storitve.

Ključne besede: digitalizacija, uporabniške storitve, evropski projekti

Short scientific article
UDC 02:025.13:061.1EU

Abstract

The article gives an insight into DOD project as a means for synergic solutions in the field of new library services establishment on the European level. It presents the ac-

SVOLFŠAK, Sonja; JANKO KLASINC. EOD eBooks on demand service establishment in the National and University Library, Slovenia: a two-year overview. Knjižnica, 54(2010)1-2, p. 137-155

tivities and tasks completed within the project with an emphasis on three main project work packages: EOD service implementation, dissemination and communication and market analysis. A statistical overview of the EOD eBooks orders received by NUK from 2007 to 2009 is given and the results of market analysis are presented. The article concludes with an overview of current EOD network activities and some future projections.

Key words: digitization, user services, European projects

1 Uvod

Oktober 2009 so minila tri leta, odkar se je Narodna in univerzitetna knjižnica priključila eTeneovemu projektu DOD, digitalizacija po naročilu. Ideja za projekt se je porodila kot odziv na naraščajoče potrebe po digitalizaciji in omogočanju dostopa do starejšega knjižnega gradiva, ki ga uporabniki praviloma lahko uporabljajo le v prostorih institucij, ki takšno gradivo hranijo. Ker večina knjižnične potrebe po digitalizaciji tega gradiva rešuje predvsem v sklopu gradnje digitalnih zbirk, na podlagi prioriteten seznamov in velikih projektov digitalizacije v sodelovanju z zunanjimi izvajalci, smo s skupnim trdom 13 institucij iz osmih evropskih držav uporabnikom želeli zagotoviti dostop do digitalnih kopij starejših monografskih publikacij tudi neodvisno od prioriteten politik knjižnic na področju digitalizacije; kadarkoli in od koderkoli – v obliki storitve »EOD, e-knjige po naročilu« (EOD, 2006). Hkrati s tem smo želeli raziskati raven povpraševanja po tovrstnih storitvah ter na podlagi lastnih izkušenj izdelati poslovni model za nadaljnje delovanje storitve po izteku projekta.

Projekt je potekal med 1. 10. 2006 in 30. 6. 2008, prijavila in vodila pa ga je Univerzitetna in regionalna knjižnica Tirolske iz Innsbrucka. Poleg Narodne in univerzitetne knjižnice so sodelovale tudi: Univerzitetna knjižnica v Bratislavi, Nacionalna knjižnica Portugalske, Bavarska državna knjižnica, Nacionalna knjižnica Madžarske, Knjižnica Humboldtove univerze v Berlinu, Knjižnica Univerze v Regensburgu, Knjižnica Univerze v Greifswaldu, Danska kraljeva knjižnica, Nacionalna knjižnica Estonije, Knjižnica Univerze v Gradcu in Knjižnica Univerze na Dunaju.

Vsebina projekta je bila razdeljena v šest delovnih sklopov: vodenje (1), diseminacija ter komunikacija z javnostjo (2), poskusna vzpostavitev storitve (3), analiza trga (4), analiza potencialnih novih pristopnikov k storitvi (5) ter izdelava poslovnega načrta za storitev (6).

Projektne sredstva so Narodni in univerzitetni knjižnici omogočila nakup potrebne strojne in programske opreme za izvajanje storitve ter zaposlitev dveh

sodelavcev, ki sta skrbela za tehnično in organizacijsko plat vodenja projekta, izvajanje storitve ter komunikacijo z ostalimi partnerji.

2 Vzpostavljanje storitve EOD v NUK

2.1 Tehnične podlage za implementacijo

Da bi lahko pričeli z implementacijo in uvajanjem storitve, je bilo najprej potrebno priskrbeti ustrezno strojno in programsko opremo. Glede na finančne zmožljivosti smo pregledali nekaj možnosti za nakup ustreznega optičnega čitalnika, ki bi bil prilagojen za reproduciranje knjižnega gradiva. Na podlagi ocene razmerja med vrednostjo opreme, kakovostjo in stroški ter amortizacijo smo se odločili za optični čitalnik Copibook, proizvajalca i2s.

Izbiri strojne opreme je sledilo preizkušanje nekaterih plačljivih, pa tudi brezplačnih programov za obdelavo digitalnih reprodukcij. Preizkušeni so bili programi: i2s Book Restorer, 4DigitalBooks Page improver in Abbyy Finereader. V kombinaciji s programsko opremo, vgrajeno v optični čitalnik, se je za potrebe podrobnejše obdelave skenogramov kot najbolj primeren izkazal i2s Book Restorer, za optično prepoznavo besedila¹ pa Abbyy FineReader. Oba programa smo kupili iz projektinih sredstev, pri izdelavi e-knjig pa smo za nekatera opravila uporabljali tudi brezplačne programe, kot so FastStone Image Viewer, PhotoResizer ter GimpShop.

Zagotavljanju tehničnih pogojev in opreme je sledil premislek o nadaljnji strategiji implementacije storitve. Infrastruktura je bila na ravni celotne mreže knjižnic zasnovana kot mreža s centralno zanko. Knjižnica Univerze v Innsbrucku, ki je delovala kor centralna zanka, je vzpostavila sistem za upravljanje z naročili, ostale knjižnice pa so morale zagotoviti povezavo ustreznih kataložnih zapisov s tem sistemom. Da bi lahko uporabnik s preprostim klikom na gumb v kataložnem zapisu naročil digitalizacijo publikacije, je bilo potrebno poskrbeti za vsakokratni prenos podatkov iz lokalnega kataloga v centralni sistem za upravljanje z naročili. V NUK smo imeli pri tem na voljo dve možnosti. Storitve oziroma povezavo za naročanje gradiva bi lahko umestili v katalog OPAC ali pa v posebej za ta namen izdelano bazo podatkov, ki bi temeljila na obstoječem iskalniku Digitalne

1 *Že v osnovni tehnični dokumentaciji projekta je bilo predvideno, da bodo EOD e-knjige v formatu PDF in da bodo, v kolikor bo to mogoče, vsebovale tudi polno besedilo. Prednosti tovrstne obdelave uporabnikom nudijo predvsem hitrejšo in učinkovitejšo navigacijo po besedilu (iskanje), pa tudi kopiranje in lepljenje besedila v druge programske aplikacije.*

knjižnice Slovenije. Ker bi implementacija v katalog zahtevala več časa, predvsem pa zaradi problema nameščanja grafičnih komponent (v tem primeru gumba za oddajo naročila) v COBISS OPAC, smo se odločili za drugo možnost.



Slika 1: Gumb za oddajo naročila

V začetku leta 2007 je stekla izgradnja EOD portala (<http://www.dlib.si/eod>). Najprej smo opravili izvoz kataložnih zapisov iz kataloga NUK po kriterijih tipa gradiva (monografske tiskane publikacije) in letnice izida, sledila pa je izdelava in prilagoditev uporabniškega vmesnika, iskalnika in vseh potrebnih spremljevalnih informacij (pomoč uporabnikom, cenik² in pogoji uporabe, prevodi različnih besedil, gumb za naročilo). Nazadnje je bila vzpostavljena še povezava med našimi zapisi in centralnim sistemom za upravljanje z naročili na Univerzi v Innsbrucku.



Slika 2: Portal EOD (vir: <http://www.dlib.si/eod>)

- 2 Ker EOD ni pridobitna storitev, smo se projektni partnerji glede na siceršnje cene digitalizacije odločili za precej nizke cene, ki bi pokrile predvsem obratovalne stroške. V NUK smo tako zasnovali sistem, pri katerem ob naraščanju števila strani v knjigi cena digitalizacije na stran upada. Cena na stran se giblje od 0,09 evra do 0,20 evra in je odvisna od debeline knjige ter možnosti uporabe optične prepoznavne besedila. Tako je digitalizacijo knjige z 200 stranmi (in optično prepoznavno besedilo) pri nas mogoče naročiti že za 32 evrov.



Slika 3: Izpis zadetkov in gumbi za oddajo naročila

Spomladi 2007 smo bili tako pripravljene na preizkušanje iskalnika ter sistema za oddajo in upravljanje z naročili. Na tej stopnji smo se tudi odločili, katere naloge med prejemanjem in zaključkom naročila bomo izvajali lokalno, katere pa s pomočjo centralnega sistema, ki sicer zagotavlja večino avtomatiziranih opravil, kot so: komunikacija z uporabniki prek avtomatsko generiranih elektronskih sporočil, osnovna obdelava skenogramov, optična prepoznavna besedila, ki poteka na centralnem strežniku ter elektronsko plačilo stroškov naročila. Odločili smo se, da predvsem celotno obdelavo skenogramov ter optično prepoznavo (razen v primeru gotske tipografije, za katero je potrebno pridobiti posebno licenco) opravljamo lokalno, ostala opravila pa prek centralnega sistema v Innsbrucku.

Po trimesečnem preizkušanju sistema, določanju internih postopkov ter implementaciji vseh potrebnih popravkov s strani NUK in s strani vzdrževalcev centralnega sistema v Innsbrucku ter odpravi zadnjih napak smo oktobra 2007 tudi dejansko pričeli z opravljanjem storitve. Že v istem mesecu smo prejeli 5 naročil.

2.2 Povezovanje in sodelovanje z drugimi oddelki v NUK

Čeprav je bil projekt del dejavnosti Bibliotekarskega raziskovalnega centra NUK, smo za uspešno izvedbo prenekaterega segmenta tesno sodelovali tudi z drugi-

mi oddelki in enotami v NUK, predvsem z Oddelkom za knjižnično informatiko (tehnična izvedba implementacije), Enoto za razvoj in upravljanje digitalne knjižnice (strategije implementacije), Oddelkom za izposajo in čitalnico (postopki naročanja in pridobivanje gradiva ter komunikacija z uporabniki), Reprografskim centrom (zagotovitev prostorov za strojno opremo ter omogočanje plačila z gotovino in izdaje računov), Službo za splošne in pravne zadeve (izdelava in prevod splošnih pogojev uporabe) ter Finančno računovodsko službo (nakazila ter vodenje finančnih evidenc). Sodelovanje je potekalo v obliki neformalnih sestankov, pa tudi skupnih delavnic in predstavitev projekta ter storitve, predvsem za zaposlene na oddelkih in enotah, katerih primarna naloga je delo z uporabniki.

2.3 Določanje postopkov: od prejema naročila do izročitve e-knjige

Morda je bila najzahtevnejša naloga v procesu vzpostavljanja storitve EOD določanje postopkov obdelave digitalnih reprodukcij (izdelava e-knjig) ter standardizacija postopkov plačila in izdaje računov za naročnike, ki želijo stroške poravnati lokalno ali z nakazilom na transakcijski račun. Prva naloga je bila problematična predvsem s stališča pomanjkanja internega znanja s tega področja, saj smo se morali v NUK izdelave e-knjig šele naučiti. Druga naloga je predstavljala logistični zalogaj predvsem zaradi številnih različnih načinov plačila in dostave, ki jih storitev ponuja³.

Prvi problem smo rešili predvsem z intenzivnim usposabljanjem in preizkušanjem strojne ter programske opreme pred samim začetkom obratovanja storitve, drugega pa z maksimalno standardizacijo in avtomatizacijo postopkov plačevanja in izdaje potrdil o plačilu. Jeseni 2006 smo se udeležili tudi skupne tehnične delavnice za projektne partnerje, kjer smo poleg izmenjave znanja in izkušenj s področja digitalne obdelave in optične prepoznave zapisali tudi skupne standarde kakovosti ter priporočila in parametre, ki se jih morajo pri izdelavi e-knjig držati vse partnerske institucije. Tako smo na podlagi prizadevanj ter izmenjave izkušenj tudi v NUK izdelali lasten potek izdelave e-knjig ter postopkovnik, ki obsega naslednje značilne korake:

- sprejem naročila;
- naročilo gradiva iz skladišča oziroma čitalnice;

³ Najenostavnejšo možnost predstavlja spletno plačilo in prenos e-knjige v obliki datoteke, postopki pa se lahko precej zapletejo v primeru, ko je naročnik fizična oseba, plačnik pa pravna (institucija) in je poleg običajnega upravljanja z naročili potrebno upoštevati še sistem naročilnic in originalnih računov ter načina dostave (CD ROM, pošiljanje po pošti).

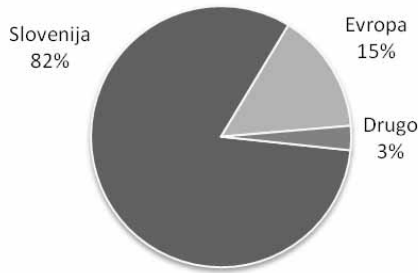
- pregled stanja gradiva in določitev cene v primeru, da ta ni bila avtomatsko izračunana na podlagi podatka o številu strani iz kataloga;
- nastavitev optičnega čitalnika in digitalizacija gradiva;
- osnovna in dodatna obdelava digitaliziranega gradiva (poravnava besedila, obrezovanje, geometrični popravki, binarizacija, popravki osvetlitve);
- optična prepoznavna besedila in popravki večjih napak v besedilu;
- shranjevanje vseh potrebnih formatov datotek (PDF, TXT, HTML);
- generiranje končnega digitalnega objekta (skupaj z naslovnico in logotipom EOD) na FTP strežniku Univerze v Innsbrucku;
- obveščanje uporabnika o končanem naročilu in poziv k plačilu naročila;
- evidentiranje plačila in dostava gradiva.

Po treh letih izvajanja storitve smo večino postopkov obdelave uspeli maksimalno optimizirati. Nekajkrat smo bili tudi povabljeni, da primer svoje dobre prakse predstavimo drugim projektnim partnerjem.

3 Naročila v številkah

Pri predstavitvi statističnih podatkov se bomo osredotočili na obdobje od začetka oktobra 2007 do konca septembra 2009. V dveletnem obdobju smo v NUK prejeli 244 naročil. V 14 primerih je bilo naročilo pomotoma oddano dvakrat in zato odpovedano, v 9 primerih pa je prišlo do odpovedi iz drugih razlogov (neprimernost gradiva za digitalizacijo, napaka v bazi podatkov, pomota naročnika ali administratorja sistema pri vodenju naročila itd). V 21 primerih je bil naročen le neobvezujoč izračun cene digitalizacije, na podlagi katerega se naročnik kasneje ni odločil za oddajo naročila. Če od skupnega števila prejetih naročil odštejemo navedene vrednosti, dobimo natanko 200 v celoti realiziranih naročil, ki so se zaključila s plačilom obveznosti in dostavo digitaliziranega gradiva naročniku. Pri nadaljnji predstavitvi nekaterih statističnih podatkov se bomo osredotočili na ta segment oddanih naročil.

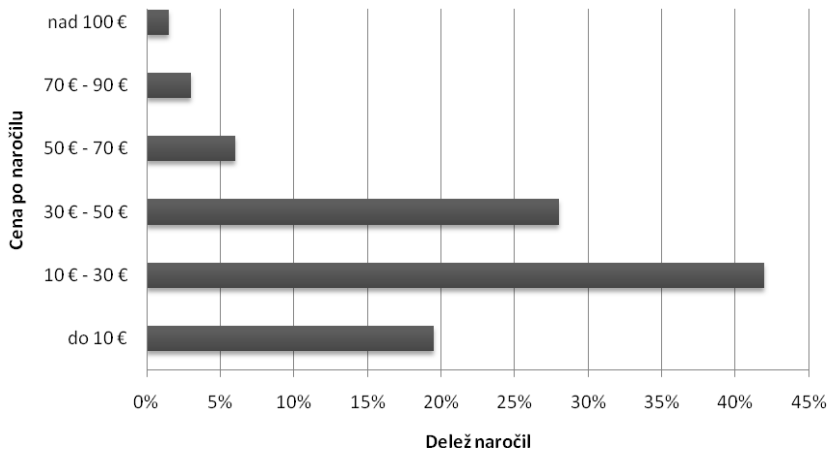
Naročila je oddalo skupaj 78 naročnikov. Med njimi so prevladovali moški (60 %), po pričakovanjih pa jih je največ prihajalo iz Slovenije (82 %). Med drugimi državami (Avstrija, Bolgarija, Hrvaška, Italija, Japonska, Nemčija, Portugalska, Velika Britanija in ZDA) pri številu naročil ni posebnih odstopanj. 15 % naročnikov je bilo iz Evrope, 3 % pa z drugih celin. Slovenija je bila na prvem mestu tudi po številu oddanih naročil (92 %) (Slika 4).



Slika 4: Naročniki po lokaciji

V povprečju je posamezen naročnik oddal 2,6 naročila, največje število naročil posameznega naročnika pa je bilo 23. Večino naročnikov so predstavljale fizične osebe (76 %), ostali pa so digitalizacijo gradiva naročili za potrebe svoje organizacije. V nekaterih primerih so knjižnice naročile digitalizacijo za potrebe svojih uporabnikov.

Če ne upoštevamo stroškov za nosilce (CD-ROM, DVD-ROM) in stroškov pošiljanja (poštne), je skupna vrednost vseh realiziranih naročil v dveletnem obdobju znašala 6067 evrov. Najnižja cena za stroške digitalizacije pri posameznem naročilu je bila 4,25 evra, najvišja pa 300 evrov. Povprečna cena digitalizacije posameznega naslova je znašala 30,69 evra, povprečna cena digitalizacije na stran pa 0,11 evra (Slika 5).



Slika 5: Število naročil glede na ceno (n = 200)

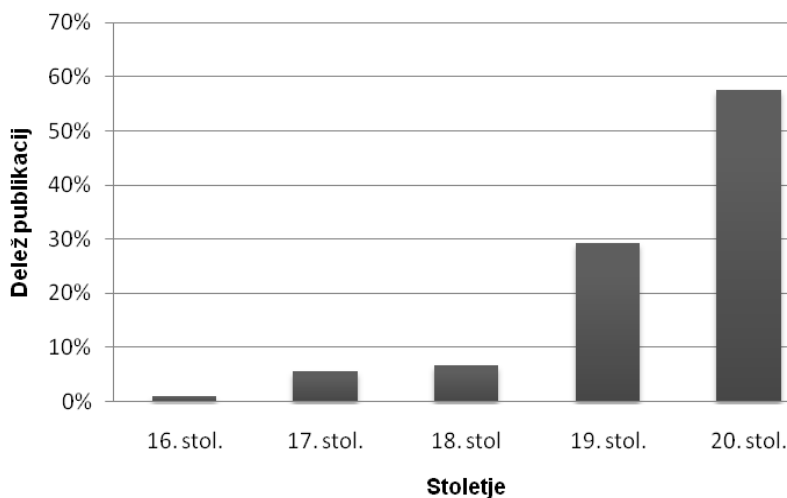
Naročniki so si kot način dostave najpogosteje izbrali prenos datoteke PDF na svoj računalnik (47 %). Temu je sledil prevzem e-knjige na CD-ROM-u v prostorih NUK (31 %), najmanj pogosta pa je bila dostava e-knjige na CD-ROM-u po klasični pošti (22 %). V primerjavi s podatki raziskav zadovoljstva uporabnikov storitve EOD iz ostalih partnerskih institucij, ki je pokazala, da so si uporabniki najpogosteje (80 %) izbrali prenos e-knjige na svoj računalnik prek spletne povezave, vidimo, da je slovenski uporabnik bolj konservativen, saj še vedno v več kot polovici primerov želi prejeti e-knjigo na fizičnem nosilcu.

Naročniki so naročene e-knjige najpogosteje plačali z gotovino v prostorih NUK (48 %). Temu sledi nakazilo na transakcijski račun NUK (31 %). Najmanj plačil je bilo opravljenih s plačilno ali kreditno kartico prek varne spletne povezave (21 %). Zanimiva je primerjava deležev plačil prek spleta in nakazil na transakcijski račun NUK. Kljub temu da je bila transakcija pri spletnem plačevanju opravljena v nekaj sekundah, so naročniki pogosteje izbirali klasično nakazilo, pri katerem med plačilom in izročitvijo e-knjige lahko mine tudi nekaj dni.

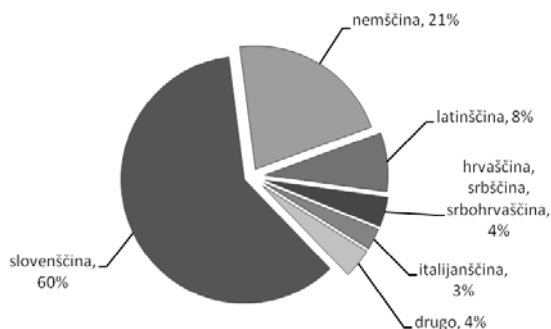
Gradivo, ki smo ga ponudili v okviru storitve, smo morali omejiti po nekaterih kriterijih, saj vse, kar hranimo, iz različnih vzrokov ni primerno za tovrstno ali kakršno koli digitalizacijo. Spodnjo mejo leta izida smo določili na 1501. S tem smo izločili gradivo, kot so inkunabule ter starejše rokopisno gradivo, ki zaradi svojih lastnosti terja zamudnejše in dražje postopke digitalizacije. Zaradi avtorsko-pravnih vidikov smo skrajno zgornjo mejo postavili v leto 1945. Pri vrsti gradiva smo se omejili na monografske publikacije, saj smo želeli naročnikom ponuditi jasno prepoznaven končni izdelek – e-knjigo, vsebovano v eni PDF datoteki. Pomembna je tudi povezava končnega izdelka s kataložnim zapisom, ki nam omogoča lažjo vključitev izdelka in pripadajočih metapodatkov v digitalno knjižnico ali drugo bazo digitalnih objektov. V tem primeru gre torej za kriterij zaključenosti in celovitosti publikacije. Kljub temu smo napravili nekaj izjem in v celoti digitalizirali tudi nekaj serijskih publikacij, ki so prenehale izhajati in niso bile preobsežne.

Skupaj je bilo naročenih 181 unikatnih naslovov, kar je nekaj manj kot znaša skupno število naročil (200). Do razlike je prišlo zaradi nekaterih publikacij v več zvezkih, ki so bili naročeni posamezno, pa tudi zaradi nekaj naslovov, ki so bili naročeni več kot enkrat. Glede na leto izida največ digitaliziranih publikacij datira v 20. stoletje (57 %). Nezanemarljiv delež publikacij datira v 19. stoletje (29 %), starejše pa so s 14 % bolj izjema kot pravilo (Slika 6).

Prevladujoči jezik naročenih publikacij je slovenski (60 %), nemški pa je z 21 % na drugem mestu. Sledijo latinski (8 %), hrvaški, srbski in srbohrvaški (4 %) ter italijanski jezik (3 %). Med preostalimi naročili najdemo eno v angleškem, eno v slovaškem jeziku ter nekaj večjezičnih publikacij (Slika 7).

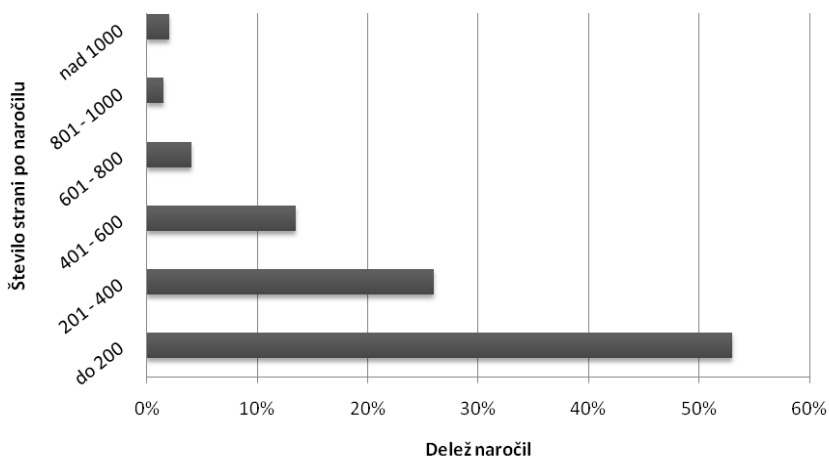


Slika 6: Publikacije po stoletju izida (n = 181)



Slika 7: Jezik publikacij (n = 181)

Skupno število digitaliziranih strani v obravnavanem obdobju je znašalo natanko 54.000. Najtanjša publikacija je imela le 4 strani, najobsežnejša, ki je obsegala 12 zvezkov, pa kar 3955 strani. Povprečna naročena publikacija je obsegala 274 strani (Slika 8).



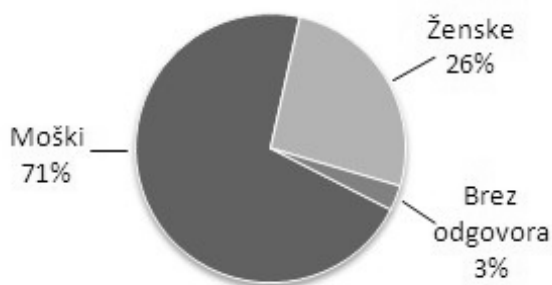
Slika 8: Naročila glede na število strani (n = 200)

4 Odzivi in pričakovanja uporabnikov

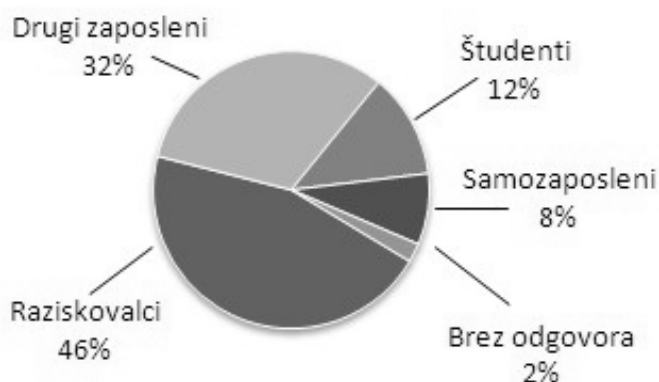
4.1 Analiza zadovoljstva uporabnikov

Del projekta je bil posvečen analizi obstoječega in potencialnega tržišča za digitalizirane verzije starejšega gradiva. Po začetnem obdobju izvajanja storitve smo v vseh partnerskih institucijah izvedli osebne intervjuje z dotedanji naročniki. Zanimali so nas predvsem razlogi za uporabo storitve in zadovoljstvo s storitvijo. Skupno število opravljenih intervjujev je bilo 181. NUK je prispeval 15 intervjujev z vsemi svojimi dotedanji uporabniki. Predstavljamo nekatere zanimivejše rezultate analize celotnega vzorca.

Večino anketirancev so predstavljali moški (71 %). Glede na vrsto zaposlitve se jih je slaba polovica (46 %) opredelila za raziskovalce, podoben delež pa so predstavljali zaposleni na drugih delovnih področjih in samozaposleni (40 %). Najmanj naročnikov je bilo med študenti (12 %) (Slika 9 in 10).



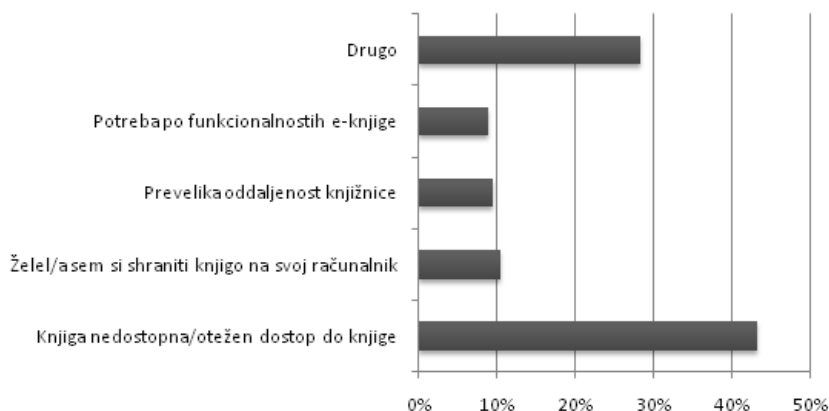
Slika 9: Naročniki po spolu



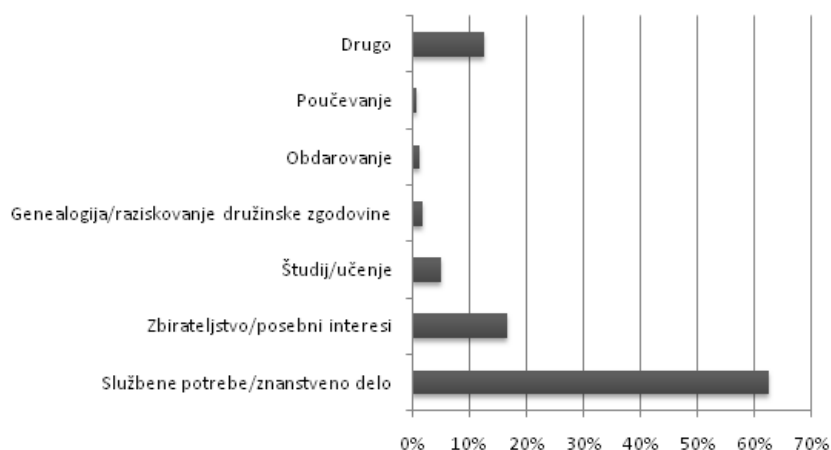
Slika 10: Naročniki po zaposlitvi

Med naročniki je bilo največ fizičnih oseb (72 %), ostali pa so naročali kot predstavniki organizacije, v kateri so zaposleni, ali pa jim je stroške naročila poravnal delodajalec. Kot primarni razlog za uporabo storitve so anketiranci najpogosteje navedli otežen dostop do gradiva ali nedostopnost gradiva (43 %). Glede na starost gradiva je bil rezultat pričakovan, saj je tovrstno gradivo večinoma dostopno le v prostorih knjižnice. Pomemben dejavnik predstavlja tudi geografska oddaljenost naročnika od lokacije gradiva (9 %), saj knjižnice starejšega gradiva praviloma ne dajejo na voljo prek medknjižnične izposoje, potovanje v bolj ali manj oddaljen kraj pa predstavlja strošek, ki v mnogih primerih občutno presega stroške digitalizacije prek EOD. Med poglobitnimi razlogi izstopata še potreba po posedovanju lastne kopije knjige na računalniku (10 %) in potreba po dodatnih funkcionalnostih e-knjige (9 %) (Slika 11).

Kot namen uporabe e-knjige je velika večina uporabnikov navedla znanstveno delo (62 %), na drugo mesto pa se s 17 % uvrščajo zbirateljstvo oziroma posebni interesi. Od drugih interesov omembe vreden delež (5 %) dosega le še študij (Slika 12).



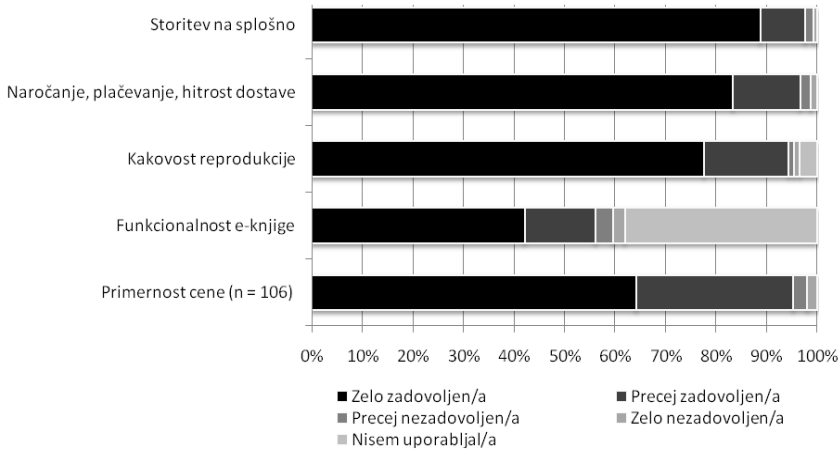
Slika 11: Razlogi za uporabo storitve EOD



Slika 12: Namen uporabe e-knjige

Zadovoljstvo naročnikov s storitvijo lahko ocenimo kot visoko. S storitvijo je bilo na splošno zelo zadovoljnih 89 % anketirancev, le nekoliko manj jih je bilo zelo zadovoljnih s postopkom naročanja, plačevanja ter hitrostjo dostave (83 %). Z vizualno kakovostjo reprodukcije je bilo zelo zadovoljnih 78 % anketirancev. Ker se digitalizirano gradivo od klasičnega razlikuje po nekaterih funkcionalnostih – predvsem po možnosti iskanja po polnem besedilu in kopiranju besedila – nas je zanimal tudi odziv na te lastnosti. Zadovoljstvo s funkcionalnostjo izdelka je zelo visoko ocenilo 42 % anketirancev, pri tem pa moramo upoštevati, da jih od celotnega vzorca 38 % teh možnosti sploh ni uporabljalo, saj optična prepoznavna besedila iz takšnih ali drugačnih razlogov ni bila opravljena. Slabi dve

tretjini anketirancev (64 %) sta ceno e-knjig ocenili kot zelo primerno, le 2 % se je ta zdela zelo visoka (Slika 13).



Slika 13: Zadovoljstvo s storitvijo (n = 167–181)

Na podlagi rezultatov lahko zaključimo, da so odzivi na storitev kot celoto zelo pozitivni, saj so se anketiranci v zelo veliki večini opredelili pozitivno celo pri najbolj občutljivem vidiku – ceni. Zelo spodbuden je tudi podatek, da bi kar 84 % anketirancev storitev EOD uporabilo ponovno, 15 % bi jo ponovno uporabilo pogojno, le 1 % anketirancev pa je ne bi več uporabil.

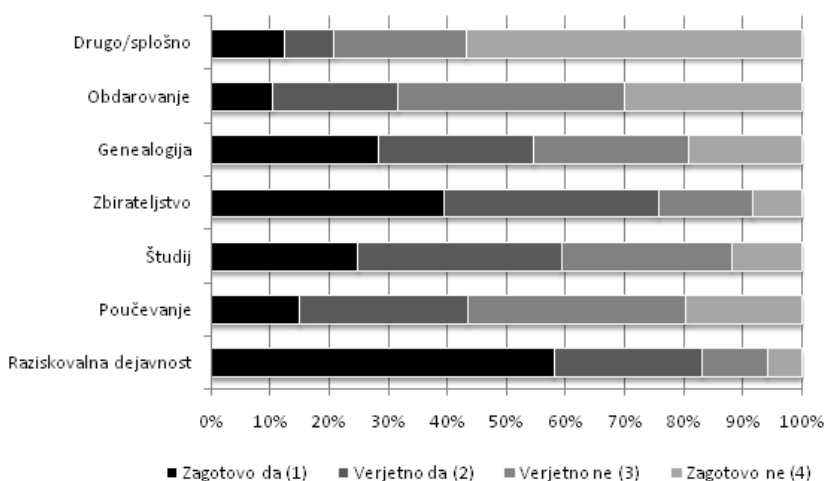
4.2 Analiza potencialnih uporabnikov storitve

Pri načrtovanju storitve je eden pomembnejših vidikov tudi dobra ocena potencialnega trga uporabnikov. Zato smo opravili tudi anketo med uporabniki knjižnic, ki storitve še niso uporabili. Anketa je bila dostopna na spletnih straneh knjižnic, izpolnilo pa jo je skupno 2225 uporabnikov, od tega dobrih 10 % iz Slovenije. Iz obsežnih rezultatov zelo kompleksne ankete, ki je vsebovala tudi »conjoint« analizo⁴, izpostavljam le nekaj najbolj zgovornih in relevantnih podatkov, na

4 Z razliko od tradicionalnih merjenj zadovoljstva z izdelki, ki temeljijo na ocenjevanju vsake lastnosti izdelka posebej, s »conjoint« analizo ponudimo respondentu v ocenjevanje različne izdelke z različnimi kombinacijami določenih atributov. Predvideva se, da kupec v procesu odločanja med različnimi izdelki hkrati (»jointly«) vrednoti različne lastnosti izdelka in nekaterim pripisuje večjo težo, drugim manjšo. Odloči se torej glede na njemu najbolj ustrezno kombinacijo atributov in ne glede na eno samo prevladujočo lastnost izdelka. S »conjoint« analizo lahko ocenimo, kateri profili izdelka so zanimivi različnim skupinam ljudi v različnih kontekstih (Hladnik, 2008).

podlagi katerih smo si lahko izoblikovali precej jasno predstavo o verjetnih trendih uporabe starejšega digitaliziranega gradiva.

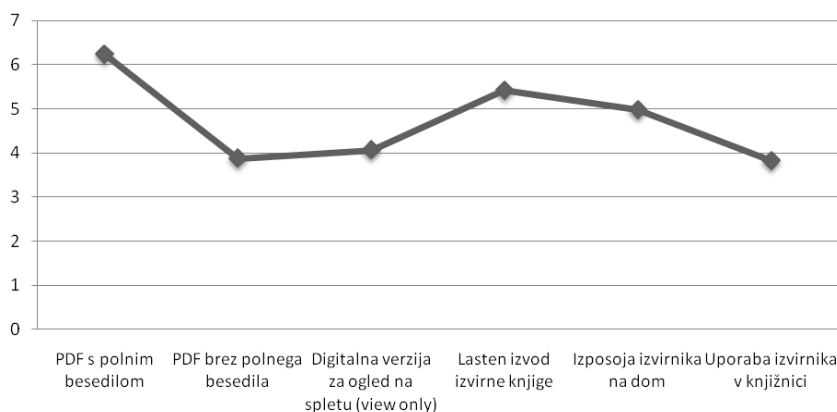
Večina anketirancev za storitev EOD do trenutka, ko so pristopili k anketi, še ni slišala (61 %). Pred izpolnjevanjem ankete si je vsak anketiranec ogledal kratko predstavitev storitve, potem pa so sledila vprašanja o izkušnjah s starejšim gradivom in o najbolj verjetnih kontekstih uporabe tovrstnega gradiva. 42 % anketirancev še nikoli ni uporabljalo knjige, starejše od leta 1900, večina pa jih je, ne glede na to, ali so že kdaj uporabili starejše gradivo ali ne, kot najbolj verjeten kontekst uporabe navedlo raziskovalno dejavnost (58 % zagotovo), na drugo mesto pa so postavili zbirateljstvo (40 % zagotovo) (Slika 14).



Slika 14: Verjetnost konteksta uporabe starejšega gradiva

Pri določanju tipa knjige, ki bi bil lahko najbolj uporaben v določenem kontekstu, so anketiranci vsak tip ocenili na lestvici od 1 (najmanj) do 7 (največ). V povprečju so najvišje ocenili e-knjigo v PDF datoteki s polnim besedilom (povprečna ocena 6,2), na drugo mesto pa se je uvrstil nakup oziroma posedovanje lastnega izvoda tiskane knjige (5,4). Relativno visoko se je uvrstila tudi možnost izposoje izvornika na dom (5). Najnižjo oceno je prejela uporaba knjige v prostorih knjižnice (3,8) in le malo višjo e-knjiga brez polnega besedila (3,9) ter digitalna kopija knjige, ki jo je možno pregledovati le na spletu, ni pa si je možno shraniti na svoj računalnik (4,1)⁵ (Slika 15).

⁵ Ocene uporabnosti posameznih tipov knjig so bile zelo podobne v različnih kontekstih uporabe. Do precejšnjega odstopanja je prišlo le v primeru obdarovanja, kjer so bili vsi tipi knjig ocenjeni precej nižje od povprečja, posedovanje izvornika pa je razumljivo dobilo nadpovprečno oceno (6,2).



Slika 15: Povprečna ocena tipov knjig glede na uporabnost v različnih kontekstih

Analiza podatkov ankete je v splošnem nakazala dobre potenciale pri trženju digitaliziranega starejšega gradiva in potrdila izhodiščno predvidevanje o potencialnem razvoju tovrstnega tržišča. Najbolj zaželena oblika knjige po mnenju uporabnikov knjižnic je PDF s polnim besedilom, ki se uvršča celo višje od posejdanja izvirnika. Najbolj pogosta uporaba tovrstnih izdelkov se nakazuje v znanstveno-raziskovalni sferi, ki lahko na ta način hitreje in dokaj poceni pride do kakovostnih kopij relevantnega starejšega ali antikvarnega gradiva.

V povezavi z rezultati analize zadovoljstva uporabnikov, ki je pokazala, da delamo dobro, nam podatki o pričakovanjih in predstavah ljudi, ki storitve še niso uporabili, nudijo temelj, na katerem lahko ob nadaljnjih izboljšavah storitve s precejšnjim optimizmom nadaljujemo širjenje mreže EOD knjižnic, ki bo morda v prihodnjih letih postala resnično vseevropska.

5 Komunikacija s strokovno in širšo javnostjo

Da bi zagotovili širšo prepoznavnost storitve in ustrezno obveščanje javnosti, smo se skupaj s projektnimi partnerji udeležili tudi številnih lokalnih, nacionalnih in mednarodnih dogodkov ter pripravili različne vrste promocijskih materialov ter strokovnih in splošno informativnih medijskih objav. Med nacionalnimi dogodki in medijskimi predstavitvami velja izpostaviti javne predstavitve projekta DOD in storitev EOD v NUK, prispevek na posvetovanju ZBDS 2007 na Bledu (Klasinc, Svoljšak in Kavčič - Čolić, 2007), radijski prispevek o storitvi na Radiu Slovenija, prispevek v oddaji Alpe-Donava-Jadran na TV Slovenija in predstavitev projekta na Slovenskem knjižnem sejmu leta 2007.

Skupaj z vodjo projekta Univerzitetno in regionalno knjižnico Tirolske v Innsbrucku ter drugimi partnerji smo se udeležili tudi nekaterih drugih odmevnejših mednarodnih dogodkov. Omeniti velja predvsem konference: LIDA 2007, ECDL 2007 in IFLA 2008 ter Frankfurtški knjižni sejem leta 2007. V začetku leta 2009 je bil objavljen tudi daljši članek v IFLA Journal (Mühlberger in Gstrein, 2007, str. 35–43).

Z vsako promocijsko aktivnostjo smo uspeli zbuditi novo zanimanje za storitev EOD, ki se je kazala tako v povečanem povpraševanju kot tudi povečanem splošnem zanimanju uporabnikov za storitev. Ne nazadnje smo med letoma 2007 in 2009 k sodelovanju, pa tudi k pristopu med članice mreže EOD uspeli pritegniti kar nekaj novih evropskih knjižnic ter pridobiti nekaj rednih uporabnikov storitve iz akademsko-raziskovalnih krogov.

6 Trenutno stanje in prihodnost

Projekt DOD je od leta 2006 do leta 2009 prehodil pot od *ad hoc* pilotnega konzorcija do mednarodne mreže knjižnic, ki nudijo storitev EOD in jih veže tudi uradna pogodba, podpisana po zaključku projekta leta 2008.

Od začetka projekta pa do leta 2009 se je mreži pridružilo še šest novih članic: Moravska knjižnica v Brnu, Medicinska in zobozdravstvena akademska knjižnica v Parizu, Saška državna knjižnica, Knjižnica Univerze v Tartuju, Državna tehniška knjižnica v Pragi, Knjižnica Madžarske akademije znanosti in Raziskovalna knjižnica v Olomucu. Pet novih članic bo k sodelovanju pristopilo, takoj ko bodo kadrovske in tehnične razmere to omogočale.

Že pred zaključkom poskusne faze v letu 2008 se je med starimi in nekaterimi novimi partnerji porodila ideja, da storitev še izboljšamo in nadgradimo. Da bi pridobili potrebna sredstva, smo se skupaj s prvotnimi partnerji ter petimi novimi članicami prijavi na razpis Evropske komisije Kultura 2007. Po drugi ponovljeni prijavi smo tudi uspeli in maja 2009 je v Kopenhagnu na Danskem potekal uvodni sestanek nadaljevanja projekta.

V naslednjih štirih letih (med majem 2009 in aprilom 2012) se bomo poleg upravljanja s tekočimi naročili posvetili predvsem:

- razširitvi mreže knjižnic, ki nudijo storitev e-knjige po naročilu (EOD);
- promociji storitve EOD kot primera dobre prakse na področju evropskega sodelovanja ter zagotavljanju izmenjave znanja in izkušenj s področja digitalizacije ter uporabniških storitev z drugimi institucijami, ki hranijo pisno kulturno dediščino;

- podpora medkulturnemu dialogu med uporabniki in bralci starejšega knjižnega gradiva.

Izboljšave in aktivnosti, ki smo jih predvideli v okviru temeljnih ciljev, pa bodo vključevale:

- nadgradnjo spletne strani mreže EOD z nekaterimi Web 2.0 funkcionalnostmi;
- izdelavo skupnega iskalnika po katalogih partnerskih knjižnic;
- uvedbo storitve »tisk po naročilu«;
- uvedbo funkcionalnih rešitev za slepe in slabovidne;
- prispevanje gradiva, ki je nastalo v okviru mreže EOD, v Europeano prek sodelovanja v Europeana Connect (2009);
- sodelovanje s projektno skupino Arrow (2008);
- organizacijo odprtih dni ter delavnic in posvetovanj na temo digitalizacije ter uporabniških storitev tudi za druge kulturne institucije (arhive, muzeje, galerije);
- povečanje komunikacije s strokovno in širšo zainteresirano javnostjo ter mediji.

Tako kot projekt DOD tudi nadaljevanje projekta v okviru programa Kultura 2007 koordinira Univerzitetna in regionalna knjižnica Tirolske v Innsbrucku, Narodni in univerzitetni knjižnici pa je bila tokrat zaupana naloga vodenja dveh t. i. projektnih aktivnosti: organizacije odprtih dni in delavnic.

7 Sklep

Projekt DOD in storitev EOD sta se izkazala za izvrsten in nadvse uspešen primer mednarodnega sodelovanja knjižnic. Predvsem z usmerjenostjo k individualnemu končnemu uporabniku in s konceptom splošne dosegljivosti kvalitetnih digitalnih kopij redkega in starejšega knjižnega gradiva, EOD predstavlja pomemben segment knjižničnih uporabniških storitev na globalni ravni. To so pokazale tako analize odzivov naših uporabnikov kot tudi širše strokovne ter laične javnosti.

Ne le da smo našim uporabnikom uspešno olajšali dostop do knjig, ki bi jih sicer lahko uporabljali le v naših prostorih, tudi sami smo prek naročil pridobili nadvse dragocene digitalne kopije nekaterih pomembnejših spomenikov slovenske in evropske kulturne dediščine. Med uporabniškimi naročili se je tako znašel skoraj celoten opus J. L. Schönlebna, ni pa manjkalo tudi drugih klasičnih imen evropske in svetovne literature, kulture ter znanosti: od sv. Avgušтина z zbranimi deli pa vse do Marxovega *Kapitala*. V posebno veselje so nam tudi nekatere lite-

rarne in strokovne zanimivosti, ki so si jih zaželeli naši uporabniki. Med njimi je najti pravljice, priročnike za omikano vedenje in umno vodenje občinskih skupnosti, strokovno-tehnične študije parnih lokomotiv, starejše medicinske študije ter veliko drugih zanimivih vsebin.

Upati je, da bomo v naslednjih letih storitev nadgradili v skladu z načrti in tako še razširili krog uporabnikov, predvsem pa docela uresničili eno naših osnovnih vodil in omogočili široko dostopnost knjižničnih zakladov le z nekaj kliki miške.

Navedeni viri

1. *Arrow project*. (2008). Pridobljeno 15. 12. 2009 s spletne strani: <http://www.arrow-net.eu/frontpage>
2. *EOD eBooks*. (2006). Pridobljeno 15. 12. 2009 s spletne strani: <http://books2ebooks.eu/?lang=sl>
3. *eTEN project database: DOD - digitization on demand*. (2006). Brussels: European Commission. Pridobljeno 15. 12. 2009 s spletne strani: http://ec.europa.eu/information_society/activities/eten/cf/opdb/cf/project/index.cfm?mode=detail&project_ref=ETEN-518635
4. *Europeana Connect*. (2009). Pridobljeno 15. 12. 2009 s spletne strani: <http://www.europeanaconnect.eu/>
5. Hladnik, N. (2008). *Razvoj nove storitve s pomočjo conjoint analize*. Magistrsko delo. Ljubljana: Univerza v Mariboru, Ekonomsko poslovna fakulteta. Pridobljeno 11. 3. 2010 s spletne strani: <http://old.epf.uni-mb.si/ediplome/pdfs/hladin-nina-mag.pdf>
6. Klasinc, J., Svoljšak, S. in Kavčič - Čolić, A. (2007). Nova storitev v NUK – digitalizacija knjig po naročilu (EOD eBooks on Demand). V M. Ambrožič (Ur.), *Knjižnice za prihodnost: napredek in sodelovanje: zbornik posvetovanja* (str. 357–363). Ljubljana: ZBDS.
7. Mühlberger, G., Gstrein, S. (2009). eBooks on Demand (EOD): a European digitization service. *IFLA Journal*, 35 (1), 35–43.

Dr. Sonja Svoljšak je zaposlena v Narodni in univerzitetni knjižnici.

Naslov: Ježa 40, 1231 Črnuče

Naslov elektronske pošte: sonja.svoljsak@nuk.uni-lj.si

Janko Klasinc je zaposlen v Narodni in univerzitetni knjižnici.

Naslov: Jakčeva 10, 1000 Ljubljana

Naslov elektronske pošte: janko.klasinc@nuk.uni-lj.si