

Dies ist ein Erfahrungsbericht des Digitalisierungszentrums der
Sächsischen Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek
Dresden über den Umgang mit

Kundenwünschen in Bit oder Baryt!

Es ist noch nicht so lange her, da lagen Welten zwischen diesen beiden Begriffen.

Steht doch Baryt für eine Zeit, als den Bildinformationen noch Überlebens-hancen eingeräumt wurden. Dem kleinen Bit wird da nicht sehr viel zugetraut.

Haben wir im Zusammenhang mit Kundenwünschen mit der Frage nach Bit oder Baryt zu tun, beziehen wir das im übertragenen Sinn auf Datensatz oder Ausdruck.

Die Nutzer unserer Dienstleistungen wissen um die Vorteile der digitalen Technologie. Sei es auch nur, dass fast jeder mit seinem Handy eine kleine digitale Kamera mit sich führt. Diese wird meist auch recht gut beherrscht, was ja nicht wirklich schwer ist, aufklappen, irgendwas sehen, irgendwo drauf drücken, fertig. Es ist ganz schnell ein Abbild entstanden, das es ermöglicht Information mitzunehmen.

Informationen! Genau danach sucht der Nutzer unserer Bibliothek. Die will er finden, die will er lesen, die will er mitnehmen - und die will er schnell!

Schnelligkeit, das ist **eine** Erwartung die man an uns hat, natürlich aufbauend auf Erfahrungen mit Handykameras, oder dem eigenen, kleinen digitalen Fotoapparat. Schnelligkeit wird einfach vorausgesetzt!

Weichen wir dann von diesen Schnelligkeitsvorstellungen ab, gibt es fast immer Rückmeldungen. Die Spanne der Reaktionen ist dabei selbstverständlich sehr breit.

So kann es vorkommen, dass das sich die Bearbeitungszeiten verlängern, weil für das Reproduzieren aus einem alten Buch erst Bedingungen geschaffen werden müssen, die eine Bearbeitung ermöglichen. Dies wird bei Nachfragen vom Besteller nicht immer verstanden.

Andererseits kann die Lieferung eines Datensatzes per E-mail innerhalb weniger Stunden nach Auftragserteilung zu fast euphorischen Dankesworten führen.

Hier ist schon eine **zweite** Erwartung an uns! Zunehmend wird um den Versand der Digitalisate per E-mail gebeten. Das ist eigentlich für alle Beteiligten eine prima Sache, denn wenn alles optimal läuft brauchen die Mitarbeiter des Digitalisierungszentrums ihren Arbeitsplatz für den gesamten Workflow eines Auftrages nicht zu verlassen. Die Vorlage wird zum Scanner gebracht, gescannt, in ein PDF- Dokument gewandelt und per E-Mail versendet.

Dies ist sicherlich der schnellste Weg der Datenübermittlung. Doch es gibt eine Kleinigkeit, die für eine Verzögerung bei der Lieferung und für Mehrarbeit bei den Mitarbeitern sorgt.

Eine E-mail Adresse zu haben ist für viele heute selbstverständlich. Damit eine riesige Anzahl Mails empfangen zu können ist mittlerweile Gewohnheit. Die Pflege des Mailpostfaches aber leider weniger. Wer weiß schon welches Fassungsvermögen sein Mailpostfach hat? Dort wo mehrere Hundert Mails mit reinem Textinhalt Platz finden, kann selbst bei leerem Postkasten eine Mail mit nur einer Bilddatei zur totalen Verstopfung führen.

Wie sieht das in der Praxis aus? Nehmen wir an, die maximale Größe einer E-mail ist wie in unserem Haus begrenzt. Die PDF- Dateien eines größerer Auftrages müssten auf mehrere Mails verteilt werden, um diese dann nacheinander an den Empfänger zu verschicken. Nehmen wir weiter an die vielleicht letzte Mail kommt mit der Nachricht zurück, dass das Empfängerpostfach voll ist.

Wenn wir diese Nachricht bekommen, bedeutet das: wir können dem Besteller auch nicht mehr mitteilen, dass sein Postfach voll ist. Wir können nur auf dessen Reaktion warten.

Da heißt es dann ungefähr so: „Vielen Dank für die gesendeten Dateien, aber sie haben den Auftrag nicht vollständig erledigt!“

Dies kann sich durchaus zu einem Mailwechsel entwickeln, oder einige Telefongespräche nach sich ziehen.

Vermutlich werden aber auch größere Speicherplätze der Provider dieses Problem nicht vollständig lösen können, denn irgendwann ist selbst das größte Postfach wieder voll.

Ohnehin liegt es in unserem Ermessen, bis zu welchen Dateigrößen wir per E-mail versenden. Wissen wir um die Größe der Postfächer, wie bei Mitarbeitern von Universitäten oder wissenschaftlichen Einrichtungen mit den uns bekannten Email- Adressen, wird diese Liefermöglichkeit auch bei einem größeren Auftragsvolumen noch in Betracht gezogen.

Alle größeren Datenpakete werden auf CD gebrannt, vom Besteller abgeholt oder diesem per Post zugesendet.

Es gibt eine **dritte** Erwartung an uns, und die ist eigentlich die Wichtigste. Es sollte überhaupt geliefert werden können. Glücklicherweise ist das mehrheitlich machbar.

Aber es gibt Ausnahmen! Konservatorische Gründe lassen u.U. bei bestimmten Werken eine Bearbeitung nicht zu. Entweder, weil der Zustand des Buches eine Reproduktion generell ausschließt, oder weil erst technische Möglichkeiten geschaffen werden müssen, die eine Sonderbehandlung gestatten.

Diese Ausnahmen, vor allem die Ablehnung eines Auftrages aus konservatorischen Gründen, sind dem Besteller oft schwer zu vermitteln. Hat er das Buch vielleicht kurz vorher noch selbst vor sich liegen gehabt, konnte es aufschlagen und darin lesen, und dann sollte es nicht machbar sein die gewünschten Seiten abzubilden? Durchaus möglich, dass er mit einer Digitalkamera schon selbst Informationen aus Büchern abgenommen hat! **Er weiß also – wie es geht!**

Es ist nicht einfach zu argumentieren, warum für den Leser plausibel sein soll, dass ein Buch, welches von den restauratorischen Fachleuten der Bibliothek als nicht reproduzierbar beurteilt ist, durchaus unter speziellen Bedingungen studiert werden kann. Ein „mal schnell mit der Digitalkamera abfotografieren“ aber ausgeschlossen ist. Erst recht vom Leser selbst.

In solchen Fällen sind **nur** wir die Mittler zwischen dem Original und dem Informationssuchenden.

Wie und womit realisieren wir Benutzerwünsche:

Ganz oben auf unserer Angebotsliste steht die digitale Kopie. Kopie-wünsche aus Büchern, denen das Kopieren auf dem herkömmlichen Kopiergerät nicht zugemutet werden darf, wurden früher über eine Reproduktion auf Film mit anschließender Rückvergrößerung auf Papier realisiert. Das war ein zeitlich aufwendiger und materialintensiver Prozess.

Unsere digitalen Kopien werden im Normalfall mit einem Aufsichtsscanner hergestellt. Wir benutzen dazu einen Omniscan 5000, der Firma Zeutschel.

Um die Originale zu schonen wird die digitale Kopie bei vorhandenem Mikrofilm von diesem erzeugt. Wir haben dafür einen Canon Microfilm-scanner 800, der normalerweise bei uns für Rückvergrößerungen vom Mikrofilm auf Papier eingesetzt wird, mit einem Computer verbunden.

Die Sächsische Landesbibliothek ist ständig auf der Suche nach Möglichkeiten Informationen unter schonendsten Bedingungen auch aus den Werken entnehmen zu können, die mit herkömmlichen Arbeitsmitteln, wie z.B. Flachbettscannern und einfachen Reproduktionsvorrichtungen nicht bearbeitet werden können.

So konnten wir glücklicherweise vor einigen Tagen einen „Wolfenbütteler Buchspiegel“ bei uns aufstellen, der es uns ermöglicht Bücher bis zum Format A3 zu digitalisieren.

Das klingt so nach nichts Ungewöhnlichem. Das besondere daran ist, dass der Öffnungswinkel der gebundenen Werke dabei nur 45 Grad betragen muss, so dass eine große Anzahl Bücher, die bisher aus bestandsschützenden Gründen nicht kopierfähig waren, eine Kopie jetzt zulassen.

In das geöffnete Buch wird ein Spiegel eingelassen und die gespiegelte Seite fotografiert. Wir verwenden dazu eine Nikon D2X. Wenn das System fertig installiert ist, soll die Kamera nach der Einstellung der ersten Aufnahme direkt vom Rechner gesteuert werden. Im Moment laufen dafür noch einige Testreihen.

Im Gegensatz zu den am Zeutschel erzeugten Dateien haben die der Kamera natürlich Fotoqualität.

Ansonsten werden zur Erzeugung von hochauflösten Datensätzen in Fotoqualität bei uns nur Flachbettscanner eingesetzt. Wir verwenden A3 Geräte von Epson, den Expression 1640 XL und seit neuesten den Expression 10 000 XL. Beide Geräte sind auch in Lage unseren umfangreichen Bestand an großformatigen Glasnegativen und Planfilmen im Durchlicht hochauflösend zu digitalisieren.

Unser Flaggschiff ist ein Scan Mate F14 von Esko Graphics, der in der Spitze 5400 dpi erzeugen kann und mit einer maximalen Dichte von 4

auch noch aus dunkleren Stellen, z.B. eines überbelichteten Negativs, eine Menge Informationen entnehmen kann.

Je hochauflösender kleinere Vorlagen digitalisiert werden können, um so deutlicher werden Störungen sichtbar. Ein Staubfussel von ca. 3 mm nimmt auf einem 35 mm Kleinbildfilm fast 10 Prozent ein und ist selbst mit Hilfsmitteln, wie Antistatiktuch oder Gebläse nur schwer zu bekämpfen, da ja die Glasplatte des Scanners und die Fläche des Filmes gereinigt werden müssen. Abhilfe schafft da die Verwendung eines glaslosen Filmscanners. Wir verwenden den Nikon Super Coolscan 8000, der mit maximal 4000 dpi scannen kann.

Zurück zu den einfachen digitalen Kopien! Der weitaus größerer Nutzerkreis ist damit zufrieden. Die Kosten pro digitalisierter Seite sind dabei erschwinglich – aber auch verlockend!

So kommt es gelegentlich vor, dass davon ausgegangen wird Vorlagen preiswert „digital kopiert“ zu bekommen, um diese dann fotorealistisch am heimischen Drucker ausdrucken zu wollen. Dabei wird es natürlich nie zu einem ansprechendem Ergebnis kommen. Gleiches gilt für die Weitergabe der Dateien in eine Druckerei. Auch hier ist mit einer Reklamation wegen Qualitätsmängeln zu rechnen. Natürlich unbegründet, denn diese digitalen Kopien sind keine Dateien für einen hochwertigen Ausdruck. Die digitale Kopie, ein PDF- Dokument mit wenigen Graustufen, entspricht ungefähr der Qualität eines Kopiergerätes.

Das ist jetzt der Zeitpunkt, wo ich sie auf etwas sehr wichtiges hinweisen möchte! Die Mitarbeiter in Bibliotheken sind immer bestrebt so umfassend wie möglich zu beraten. Wenn es um Digitalisate geht, können sie das nicht.

Der Besteller, also der Auftraggeber muss wissen, was er will. Meine Erfahrungen zeigen, dass er das oft genug **nicht** genau weiß! Dann muss er Fachleute suchen, die ihn beraten. In der Regel ist er dankbar, wenn er von uns an einen Grafiker oder Layouter verwiesen wird. Eine fehlerhafte Beratung gibt u. U. Grund zu einer berechtigten Reklamation.

Solange es nur um die „Kopie“ einer Buchseite geht, die für eine Studienarbeit am heimischen Drucker ausgegeben werden soll ist das alles kein Problem.

Aber schon das Bedürfnis der Präsentation im Internet oder per Beamer an die Wand oder die Möglichkeit des Ausdruckes auf einem Papier „X“ mit einem Drucker „Y“ setzt Fachwissen voraus.

Die Schwierigkeiten werden schon beim Blick auf unsere Gebührenordnung deutlich:

Ein Datensatz mit 300 dpi und zum fotorealistischen Ausdruck in 9x13 cm Größe geeignet kostet 3 Euro, ein gleicher Datensatz zum Ausdruck in 50x60 cm dagegen schon 20 Euro.

Ist der Besteller zahlungskräftig sollten sie ihm den teuren verkaufen, den kann er dann ganz gut verkleinern und es ist gut für ihre Einnahmen.

Raten sie ihm aber zu der kleineren und damit billigeren Datei und der Ausdruck soll doch größer sein, müssten Informationen hinzugerechnet werden. Das ist für professionellen Anwendungen in keinem Fall zu empfehlen.

Im Vergleich der Dateigrößen wird der Unterschied noch deutlicher: ca. 5 MB zu reichlich 100 MB.

Bei einer Bestellung von vielleicht 20 Motiven wären das 60 oder 400 Euro.

Einfacher wird es dann schon wieder, wenn der Bestellwunsch ein Papierbild ist. Wir lassen die entsprechenden Dateien bei einem Dienstleister auf ein Fotopapier ausbelichten.

Sowohl von der Möglichkeit Informationen per digitaler Kopie, wie auch als hochwertigen Scan mitzunehmen wird umfangreich Gebrauch gemacht, wobei die digitalen Kopien zahlenmäßig weit überlegen sind.

So wurden bei uns im Digitalisierungszentrum allein für Aufträge externer Nutzer der Bibliothek von Januar bis Oktober 2005 ca. 50 000 Buchseiten digital kopiert.

Dem gegenüber stehen ca. 4000 hochaufgelöste Scans, die von Negativen oder Dias aus den Beständen der Abt. Deutsche Fotothek angefertigt wurden. Dabei handelte es sich in der Mehrzahl um großformatige Filme bzw. Glasplatten.

Nur ein geringer Teil davon, nur wenige Hundert, werden als Papierbild bestellt. Die weitaus größte Anzahl der Bestellungen wird vermailt oder als Datensatz auf CD geliefert.

Bevor wir die entsprechenden technischen Möglichkeiten zum Digitalisieren hatten wurden Farbdias, meist großformatige Planfilme, als

Druckvorlage außer Haus verliehen. Heute erzeugen wir fast ausschließlich die gewünschten Datensätze hier im Digitalisierungszentrum.

Der Nutzen für **unseren Bestand** ist dabei, dass die Mitarbeiter genau wissen, wie mit den Filmvorlagen und Glasplatten umgegangen werden muss, damit diese nicht beschädigt werden.

Der positive Nebeneffekt eines solchen Auftrages ist natürlich, dass wir unabhängig vom Auftragswunsch einen Datensatz erzeugen, der groß genug ist, ein erneutes Scannen dieser Vorlage im Normalfall auszuschließen.

Der Vorteil für den Besteller ist, dass er bei Bereitstellung der erforderlichen Parameter, Kosten sparen kann. Die Digitalisierung in der Druckerei, gelegentlich auch die Druckvorstufe, entfällt.

Kundenwünsche umfassen aber nicht nur die Bestellung selbst. Kundenwünsche sind auch Nachfragen, Auftragsänderungen, Auftragsergänzungen oder verschiedenste Sonderwünsche zur Auftragsabwicklung im Nachhinein.

Diese werden überall dort vorgetragen, wo Mitarbeiter unserer Bibliothek erreichbar sind – persönlich, telefonisch und per Email oder Fax.

Bei der Größe unseres Hauses dann nach einem Auftrag zu recherchieren kann sowohl zeitlich, als auch personell enorm aufwendig sein.

Ein ständig steigendes Auftragsvolumen zieht eine steigende Anzahl der Nachfragen nach sich. Es musste daher eine Möglichkeit geschaffen werden, die es erlaubt von jedem Mitarbeiterarbeitsplatz der Bibliothek in kürzester Zeit Einsicht in den Stand der Bearbeitung im Digitalisierungszentrum nehmen zu können.

Wir haben innerhalb der Bibliothek eine Datei bereitgestellt, auf die alle Mitarbeiter die mit Benutzeranfragen befasst sind lesenden Zugriff erhalten. Jeder Auftrag wird nach Eingang in unser Referat in dieser Datei erfasst und der Arbeitsbereich der Weiterverarbeitung vermerkt.

Der Bearbeiter dort trägt nach der Erledigung seiner Aufgabe den nächsten Zielbereich ein. Das geht so weiter bis zum Postausgang. Der Verbleib jedes Auftrages innerhalb des Referates kann damit jederzeit nachvollzogen werden.

Die Anfragen per Email, Brief oder Fax beantworten zu können, ohne vorher referatsübergreifend recherchieren zu müssen, oder bei einer telefonischen Anfrage innerhalb von Sekunden Auskunft geben zu können ist für alle Beteiligten ein enormer Zeitgewinn und hinterlässt nach außen einen positiven Eindruck.

Zurück zum Ausgangspunkt dieses Berichtes.

Bit oder Baryt? Wenn man diese beiden Begriffe z.B. durch die Worte, Information und Informationsträger ersetzt, stellt sich selbst die Frage nach dem „**oder**“ nicht mehr. Werden doch heute fast überall Daten erzeugt um Informationen auf Informationsträger zu übertragen.

Wir bedienen uns des kleinen Bit's, um Informationen von Vorlagen aller Art abzunehmen, und bemühen uns diese dann den Nutzern unserer Bibliothek schnell zur Verfügung zu stellen – wenn auch nicht mehr auf Baryt- wohl aber auf Wunsch immer noch auf Fotopapier!

Henrik Ahlers