

Οργάνωση διαδικασιών συστήματος διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΥ¹, ΜΑΡΙΝΑ ΚΟΡΦΙΑΤΗ¹

Περίληψη

Η Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης (ΒΥΠ) του Πανεπιστημίου Πατρών θέλοντας να αναβαθμίσει και να εκσυγχρονίσει τις υπηρεσίες που παρέχει το τμήμα Διαδανεισμού της, ξεκίνησε μια προσπάθεια καταγραφής και ανάλυσης των υπαρχόντων προβλημάτων με σκοπό την εισαγωγή και εφαρμογή νέων μεθόδων και διαδικασιών για την βελτίωση των σχετικών υπηρεσιών.

Τα κυριότερα προβλήματα που έπρεπε να αντιμετωπιστούν ήταν : η οργάνωση του συνόλου των διαδικασιών διαδανεισμού, η συνεχής εξεύρεση νέων πηγών πληροφόρησης, οι ορθολογικές και αποτελεσματικές μέθοδοι αναζήτησης, εκτίμησης και απόκτησης των ζητούμενων πληροφοριών, η εισαγωγή της σύγχρονης τεχνολογίας στις διαδικασίες διαδανεισμού, η ανεπαρκής στελέχωση του σχετικού τμήματος και η βέλτιστη οικονομικά μέθοδος διαχείρισης και διανομής των πληροφοριών και της ταυτόχρονης εξυπηρέτησης των χρηστών, μέσα στο πλαίσιο των ιδιαιτεροτήτων που διέπουν τον ακαδημαϊκό χώρο.

Οι λύσεις που υιοθετήθηκαν σε γενικές γραμμές ήταν:

- η οργάνωση της ροής των διαδικασιών διαδανεισμού μέσω της εισαγωγής και εφαρμογής ενός απλουστευμένου οργανογράμματος
- η επιλογή, μετά από αλληπάλληλες δοκιμές, χρησιμοποίηση και εκμετάλλευση συγκεκριμένων, σύγχρονων τεχνολογικά, πηγών παροχής επιστημονικών πληροφοριών, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, με on line κυρίως, διαδικασίες αναζήτησης και παραγγελίας.

- η επαρκής στελέχωση του τμήματος Διαδανεισμού για την ποσοτική και ποιοτική κάλυψη των απαιτήσεων με σκοπό την επιτυχή εφαρμογή των προτεινόμενων διαδικασιών.
- η υιοθέτηση και εφαρμογή μιας ορθολογικής τιμολογιακής πολιτικής χρέωσης των σχετικών υπηρεσιών διεκπεραίωσης κάθε αίτησης αναζήτησης και έχοντας ως δεδομένο, αφενός τη δυσκολία χρηματοδότησης των υπηρεσιών της, καθώς και τον κοινωνικό και επικουρικό χαρακτήρα που κατέχει η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη απέναντι στα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας και στο ερευνητικό τους έργο.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: Διαδανεισμός, Αναζήτηση Πληροφοριών, Υπηρεσίες Παράδοσης Τεκμηρίων, Οργάνωση Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Organization of interlibrary loan system procedures at the Library & Information Service of University of Patras

PANAGIOTIS GEORGIU¹ & MARINA KORFIATT

Abstract

Library & Information Service (LIS) of the University of Patras, utilizing its long experience on Interlibrary Loans, started a study to improve the relevant services, aiming to cover the continuously increasing demands for scientific information by introducing current methods and procedures.

The main aspects this study had to deal with, were: the organization of the procedures flow, the continuous introduction of new information sources and databases, the rational and effective information search, evaluation and retrieval methods, the introduction of modern technologies, the inadequate staffing of the relevant department, and finally the optimal pricing and costing method of the services taking into account the particularities of the academic society in general.

¹Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης - Πανεπιστήμιο Πατρών ' Library & Information Service - University of Patras

The structure of the methodology adopted is as follow:

- the organization of the Interlibrary Loan procedures, with the introduction and application of a simple system of codification, step by step inventory and monitoring of every single inquire concerning article photocopies of book loans,
- the selection, after successive trials, and use of specific national and international technological advanced document delivery services and scientific information databases, using on-line searching and ordering procedures, the appropriate staffing of the ILL department for qualitative and quantitative support of the new procedures adopted,
- the adoption and application of a pricing and costing policy for the relevant services offered to the users, taking into account the Library's financial as well as the Library's social and supporting role to the education and scientific research.

Results from the proposed methodology trials were extremely interesting and quite satisfactory, not only as far as users service concerns, but also as far as the ability of controlling and evaluating the procedures.

KEYWORDS: Interlibrary Loans, Information Retrieval, Document Delivery Services, Academic Libraries Organization.

" Όταν ξημέρωσε, ο Μερμόζ δοκίμασε για πρώτη φορά να περάσει πάνω από τον ωκεανό. Και το ταχυδρομείο το 1931 μεταφέρθηκε, για πρώτη φορά, σε τέσσερις μέρες από την Τουλούζη στο Μπουένος Αίρες. Στην επιστροφή ο Μερμόζ είχε ένα ατύχημα λαδιού, καταμεσής του Νότιου Ατλαντικού και πάνω από μια θάλασσα φουρτουνιασμένη. Τους έσωσε ένα πλοίο, εκείνον, το ταχυδρομείο και το πλήρωμα του. Έτσι ο Μερμόζ κατάφερε να εξερευνήσει, την άμμο, το βουνό, τη νύχτα και τη θάλασσα....."

Antoine De Saint- Exupery : "Η γη των ανθρώπων"

1. Εισαγωγή - Ιστορική ανασκόπηση

Αν και το σήμερα από το 1931 το χωρίζει μια μεγάλη χρονική περίοδος όπου άπειρες επιστημονικές και τεχνολογικές ανακαλύψεις διευκόλυναν την ζωή των κοινών ανθρώπων και διεύρυναν τους ορίζοντες της δημιουργικής δραστηριότητας των ανήσυχων τμημάτων του πληθυσμού του πλανήτη μας (και φυσικά επιτάχυναν τις

διαδικασίες παράδοσης του ταχυδρομείου των αγαπημένων μας προσώπων), εκείνο που δεν έχει αλλάξει, αλλά μάλλον έχει ενταθεί, είναι η επιθυμία και ανάγκη για τη συνεχή και αδιάκοπη απόκτηση παντός είδους πληροφοριών.

Πλέον τα αεροπλάνα, συνήθως, δεν πέφτουν, οι φουρτουνιασμένες θάλασσες και τα μυστήρια των ωκεανών δεν αποτελούν εμπόδιο, οι ηρωικές πράξεις είναι μάλλον ανώφελες και αν και δεν παρουσιάζονται πλέον οι ευκαιρίες, μέσα από τέτοιες πράξεις, να γνωρίσουμε από κοντά τα μυστήρια της γης και της ζωής, τουλάχιστον οι κάθε είδους πληροφορίες που επιθυμούμε αποκτούνται και διακινούνται κατά πολύ ευκολότερα. Η διάδοση των μέσων μαζικής ενημέρωσης (εφημερίδες, ραδιοτηλεόραση, και εσχάτως το διεθνές διαδίκτυο) προσέφερε και προσφέρει ανεκτίμητα εργαλεία πληροφόρησης με κάθε τρόπο και μορφή.

Οι επιστημονικές και ακαδημαϊκές κοινότητες από την πλευρά τους, παρ' όλο που έχουν συνεισφέρει και επωφεληθεί τα μέγιστα από τις εξελίξεις στους τομείς της πληροφορικής, συνεχίζουν να αντιμετωπίζουν σημαντικά προβλήματα στην έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωσή τους, βασικό συστατικό της ερευνητικής και επιστημονικής δραστηριότητάς τους, και τα οποία μπορούν να συνοψιστούν στα παρακάτω:

- Διαρκώς αυξανόμενη παραγωγή εξειδικευμένης πληροφορίας
- Μεγάλη διασπορά των πηγών πληροφόρησης
- Καθυστερημένη εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών (διαδίκτυο)
- Περιορισμοί σε υλικοτεχνική υποδομή, ανθρώπινο δυναμικό και οικονομικούς πόρους

Παραδοσιακά, τις σχετικές ανάγκες που δεν μπορεί να καλύψει το πεπερασμένο και συχνά μικρό μέγεθος των συλλογών βιβλίων και επιστημονικών περιοδικών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, αναλαμβάνουν να διεκπεραιώσουν τα τμήματα Διαδανεισμού των βιβλιοθηκών αυτών. Στην πραγματικότητα, ο διαδανεισμός θεωρείται σήμερα ένας από τους σημαντικότερους μηχανισμούς με τους οποίους μπορεί να ισορροπήσει μια βιβλιοθήκη τις μεγάλες απαιτήσεις των χρηστών της, τα μικρά διαθέσιμα κονδύλια και το μεγάλο κόστος πρόσκτησης υλικού.

Η μέχρι σήμερα λειτουργία των τμημάτων Διαδανεισμού συνίσταται από ένα μεγάλο αριθμό περίπλοκων διαδικασιών, από την

αποτελεσματικότητα των οποίων εξαρτάται ουσιαστικά και η επιτυχία τους όσον αφορά την γρήγορη και έγκυρη εξυπηρέτηση των χρηστών τους. Με βάση όλα τα παραπάνω, παρουσιάζεται έντονη η ανάγκη για τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών αυτών, καθώς και για την υιοθέτηση και εφαρμογή νέων και αποτελεσματικών μεθόδων και τεχνολογιών.

Στη ΒΥΠ του Πανεπιστημίου Πατρών λειτουργεί Τμήμα Διαδανεισμού από το 1989 και η πολύχρονη αυτή εμπειρία βοήθησε σημαντικά τόσο στη μελέτη όσο και στην εφαρμογή ενός νέου βελτιωμένου μηχανισμού διαδανεισμού, όπως αυτός παρουσιάζεται στην παρούσα εργασία.

2. Σύγχρονες προκλήσεις και απαιτήσεις - ανάλυση προβλημάτων

Οι υπηρεσίες πληροφόρησης με τη χρήση των νέων τεχνολογιών που αναπτύχθηκαν ραγδαία την τελευταία εικοσαετία, μετά από ένα μεγάλο διάστημα που παρέμειναν ανεκμετάλλευτες από τις ελληνικές Βιβλιοθήκες, εμφανίζονται σήμερα, σε συνδυασμό με την οργάνωση αντίστοιχων διαδικασιών, ως η μοναδική διέξοδος για την καλύτερη παροχή υπηρεσιών στα μέλη των ακαδημαϊκών κοινοτήτων.

Οι μεγάλες απαιτήσεις πληροφόρησης είναι γνωστές σε όλους από καιρό. Οι αντίστοιχες επιλογές το ίδιο. Αντί της χρονοβόρας αναζήτησης μέσω εντύπων καταλόγων και της διεκπεραίωσης των παραγγελιών μέσω του ταχυδρομείου, σήμερα υπάρχει πληθώρα μέσων και υπηρεσιών που μέσω του διαδικτύου παρέχουν πολλαπλές λύσεις. Βάσεις δεδομένων σε CD-ROMs ή στο δίκτυο, πανεπιστημιακές ή/και ιδιωτικές υπηρεσίες παράδοσης βιβλιογραφικών υπηρεσιών, ταχύτατες μηχανές αναζήτησης, δυνατότητα on line παραγγελιών, γρήγορη απόκτηση της πληροφορίας με διάφορους τρόπους (fax, e-mail, FTP).

Με βάση τα δεδομένα αυτά και τις προκλήσεις που αντιπροσωπεύουν, η προσπάθεια μας εστιάστηκε αφ'ενός στην καταγραφή των προβλημάτων που προέκυπταν από τις διαδικασίες, όπως τις εφαρμόζαμε, και αφετέρου στη δοκιμή νέων και σύγχρονων πρακτικών.

Όσον αφορά την ανάλυση των διαφόρων προβλημάτων θεωρούμε ότι δεν καινοτομούμε με την αναφορά τους, καθώς είναι μάλλον ήδη γνωστά, αλλά ίσως με τη σημασία που πιστεύουμε ότι έχουν και τον τρόπο με τον οποίο επηρεάζουν συνολικά τις διαδικασίες διαδανεισμού. Αναλυτικά:

- **Οργάνωση των διαδικασιών.** Η υπηρεσία διαδανεισμού της ΒΥΠ, και πιθανά και άλλων ελληνικών βιβλιοθηκών, ουσιαστικά διέπονταν από διαδικασίες και πρακτικές "υποκειμενικές". Πιο συγκεκριμένα, απουσίαζε εντελώς ένα τυποποιημένο οργανόγραμμα διαδικασιών που να λειτουργεί πρώτα από όλα ανεξάρτητα και πάνω από τον ή τους αρμόδιους βιβλιοθηκονόμους και να προτείνει "αυτοματοποιημένα" λύσεις σε διάφορα σημαντικά θέματα, όπως επιλογές πηγών αναζήτησης, έλεγχο βιβλιογραφικών στοιχείων, κλπ.
- **Συνεχής εξεύρεση νέων πηγών πληροφόρησης.** Όσο και αν ακούγεται παράξενο είναι πραγματικότητα το γεγονός, ότι η πληθώρα των διαφόρων μορφών πληροφόρησης πλέον, δεν διευκολύνει πάντα τον βιβλιοθηκονόμο, καθώς δημιουργεί διλήμματα και ερωτηματικά στην επιλογή της κατάλληλης πηγής για την αναζήτηση και απόκτηση συγκεκριμένων πληροφοριών. Κρίσιμες παράμετροι στη συγκεκριμένη περίπτωση αφορούν το εύρος των συλλογών και την πληρότητα τους, την αλληλεπικάλυψη διαφόρων πηγών, τη λειτουργικότητα τους, το είδος του λογισμικού που χρησιμοποιείται, την τιμολογιακή πολιτική, τις πρακτικές πρόσβασης κ.ά.
- **Μέθοδοι αναζήτησης και απόκτησης πληροφοριών.** Αν και την τελευταία πενταετία με την ανάπτυξη αρκετών εστιακών κέντρων τεκμηρίωσης σε διάφορα Πανεπιστήμια και την ραγδαία εξάπλωση της χρήσης ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων, κυρίως σε CD-ROMs, αλλά και μέσω του Internet (search engines), δόθηκε η δυνατότητα στις ελληνικές βιβλιοθήκες να εντρυφήσουν στις σύγχρονες τεχνικές αναζήτησης, οι σχετικές γνώσεις δεν καλλιεργήθηκαν πέρα από ένα πρωτογενές επίπεδο στοιχειώδους αναζήτησης (όνομα συγγραφέα, τίτλος βιβλίου ή άρθρου, λέξεις κλειδιά κλπ).
- **Εισαγωγή της σύγχρονης τεχνολογίας στις διαδικασίες διαδανεισμού.** Η οικονομική στενότητα που χαρακτηρίζει τις δραστηριότητες των περισσότερων, αν όχι όλων, ελληνικών

ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και η ελλιπής γνώση γύρω από τις τρέχουσες εξελίξεις στην πληροφορική και τη σημασία της για τις βιβλιοθήκες, είχε ως αποτέλεσμα την καθυστερημένη υιοθέτηση και χρήση των νέων τεχνικών και εργαλείων.

- **Ανεπαρκής ποσοτική και ποιοτική στελέχωση των τμημάτων διαδανεισμού.** Οι ίδιοι λόγοι είχαν ως αποτέλεσμα την λειτουργία των αντίστοιχων τμημάτων είτε με μειωμένο αριθμό στελεχών είτε ακόμα και με άτομα με ανεπαρκή εκπαίδευση στην εφαρμογή καινοτομικών μεθόδων που θα απλούστευαν και θα συντόμευαν τις σχετικές διαδικασίες διαδανεισμού.
- **Νέοι τρόποι οικονομικής διαχείρισης και διανομής πληροφοριών με βάση τα δεδομένα της ακαδημαϊκής κοινότητας.** Αν και οι νέες τεχνολογίες διευκόλυναν και επιτάχυναν σημαντικά τις σχετικές διαδικασίες, το κόστος απόκτησης πληροφοριών κυμαίνεται ακόμη σε υψηλά επίπεδα. Για το λόγο αυτό, οι Βιβλιοθήκες πρέπει να προσανατολιστούν σε μία πολιτική αντιπροσωπευτικότερης χρέωσης των χρηστών, που επωφελούνται από τις υπηρεσίες διαδανεισμού.

3. Νέες μέθοδοι και τεχνικές αναζήτησης και απόκτησης επιστημονικής πληροφορίας

Στην προσπάθεια οργάνωσης των υπηρεσιών διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης (BYΠ) του Πανεπιστημίου Πατρών πρώτο και βασικό πρόβλημα που θεωρήσαμε ότι έπρεπε να επιλυθεί ήταν η επιλογή και χρήση των κατάλληλων πηγών πληροφόρησης, για τις οποίες ως βασικά κριτήρια επιλογής και ιεράρχησης θεωρήσαμε τα παρακάτω:

- Τις ανάγκες των μελών της Πανεπιστημιακής κοινότητας σε επιστημονικό υλικό
- Το μέγεθος των συλλογών των διαφόρων πηγών και την αντιπροσωπευτική κάλυψη των θεματικών εκείνων ενοτήτων που ενδιαφέρουν το ερευνητικό και διδακτικό προσωπικό του Πανεπιστημίου Πατρών
- Την προσφορά των υπηρεσιών τους μέσα από το Internet
- Τη φιλικότητα του περιβάλλοντος εργασίας καθώς και την ευκολία πρόσβασης τους, κυρίως τις ώρες αιχμής

- Το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς επίσης και τη δυνατότητα διευκολύνσεων πληρωμής με διάφορους τρόπους (deposit ή billing account κλπ.)
- Την ταχύτητα ανταπόκρισης των υπηρεσιών στις διάφορες αιτήσεις αναζήτησης και παράδοσης άρθρων ή/και βιβλίων
- Την ποικιλία στους τρόπους παράδοσης-απόκτησης των πληροφοριών (fax, e-mail, FTP κλπ.)

Με βάση τα παραπάνω κριτήρια η πρώτη ενέργεια ήταν η επιλογή ενός ικανού αριθμού σχετικών υπηρεσιών και η δοκιμή τους (αναζητήσεις βιβλιογραφίας, on line παραγγελίες κλπ.) για την καταγραφή και την ακριβέστερη εκτίμηση των διαφόρων παραμέτρων λειτουργίας τους (αποτελεσματικότητα μηχανής αναζήτησης, ταχύτητα απόκρισης, ομαλή ροή λειτουργίας, ελαττωματικές ρουτίνες, ιδιομορφίες κατά τη χρήση κλπ.) και κυρίως των συλλογών τους.

Μετά την πρώτη δοκιμαστική περίοδο επιλέχθηκε ένας αριθμός από αυτές για περαιτέρω εκτιμήσεις και δοκιμές σε "πραγματικές" πλέον συνθήκες λειτουργίας. Κύριος γνώμονας της επιλογής αυτής, πέρα από τα παραπάνω κριτήρια, ήταν η δυνατότητα δημιουργίας λογαριασμού χρήστη σε κάθε μια από αυτές για τους εξής λόγους:

- Κατά το πρώτο στάδιο δοκιμών διαπιστώθηκε ότι η αποπληρωμή του κόστους απόκτησης άρθρων σποραδικά ή μεμονωμένα, κυμαίνεται σε απίστευτα υψηλά επίπεδα κυρίως λόγω των τραπεζικών εξόδων για τέτοιου είδους συναλλαγές. Έτσι για παράδειγμα, μια παραγγελία που τιμολογείται από την σχετική υπηρεσία 2.500 δρχ, για την εξόφληση του αντίστοιχου τιμολογίου η ΒΥΠ θα έπρεπε καταβάλει συνολικά τουλάχιστον τα τριπλάσια και παραπάνω χρήματα. Αντίθετα, η αποπληρωμή των παραγγελιών, αυτόματα, μέσω ενός αποθεματικού λογαριασμού, το ποσό του οποίου ανανεώνεται περιοδικά (deposit account), στοιχίζει πολύ λιγότερο καθώς η βιβλιοθήκη επιβαρύνεται με τα τραπεζικά έξοδα μόνο κάθε φορά που μεταφέρει χρήματα στο λογαριασμό αυτό.
- Η δημιουργία αποθεματικού λογαριασμού σημαίνει επιπλέον, ότι η βιβλιοθήκη μπορεί να προγραμματίζει ευκολότερα την οικονομική της διαχείριση, δεδομένων των δυσκολιών και της άστατης ροής της χρηματοδότησης της, ενώ, επίσης, μπορεί να

ανταποκρίνεται ευκολότερα σε περιόδους αιχμής της ζήτησης. Οι υπηρεσίες που επιλέχθηκαν, με τη σειρά προτεραιότητας με την οποία συνεχίζουν και σήμερα να χρησιμοποιούνται από τη ΒΥΠ, είναι οι παρακάτω :

- ADONIS: η ΒΥΠ είναι η μοναδική βιβλιοθήκη στην Ελλάδα που έχει συνδρομή εδώ και πέντε χρόνια στην υπηρεσία αυτή. Πρόκειται για μια βάση δεδομένων που δεν παρέχει απλώς βιβλιογραφικές πληροφορίες αλλά την ίδια την πληροφορία (άρθρο). Λειτουργεί σε μορφή CD-ROM και καλύπτει αρθρογραφία 850 περίπου περιοδικών από το 1992 μέχρι σήμερα, στο χώρο των Βιοϊατρικών επιστημών.
- EPMHS : Το γνωστό σε όλους δίκτυο των ελληνικών βιβλιοθηκών που μέσω αυτού διεκπεραιώνεται όλος ο όγκος αιτήσεων και παραγγελιών από βιβλιοθήκες της Ελλάδας
- DBI (Deutsches Bibliotheksinstitut): Η υπηρεσία αυτή καλύπτει ένα συνεχώς αυξανόμενο δίκτυο γερμανικών βιβλιοθηκών, με επιλογές αναζήτησης των on line contents όλων των γερμανικών περιοδικών και με ένα γρήγορο και φιλικό περιβάλλον εργασίας μέσω του Internet.
- DELFT: Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου DELFT της Ολλανδίας καλύπτει ένα μεγάλο αριθμό των αναζητήσεων και παραγγελιών μας στο εξωτερικό, καθώς οι συλλογές του καλύπτουν μεγάλο μέρος των δικών μας αναγκών, αν και το περιβάλλον παραγγελίας θα μπορούσε να χαρακτηριστεί μη λειτουργικό.
- BRITISH LIBRARY: Η μεγαλύτερη ίσως βιβλιοθήκη και υπηρεσία παράδοσης άρθρων σε όλη την Ευρώπη. Διαθέτει πληρέστερες συλλογές περιοδικών, ενώ είναι ίσως η μοναδική υπηρεσία που δίνει πρόσβαση σε μεγάλο αριθμό περιοδικών από την Ανατολική Ευρώπη και την Ασία. Από τα λίγα μειονεκτήματα, αλλά ταυτόχρονα πολύ σημαντικό, το υπερβολικά υψηλό κόστος χρέωσης των υπηρεσιών της.
- NIWI (KNAW): Η βιβλιοθήκη αυτή της Ολλανδίας διαθέτει σημαντική συλλογή βιοϊατρικών περιοδικών, ενώ στα πλεονεκτήματα της συμπεριλαμβάνεται και η σχετικά γρήγορη ανταπόκριση και εξυπηρέτηση.
- TIB: Διαθέτει πρόσβαση στις περισσότερες γερμανικές βιβλιοθήκες. Το κυριότερο μειονέκτημα της είναι ότι δεν δουλεύει σταθερά σε περιβάλλον WEB.

- CISTI: Αποτελεί μια αξιόπιστη λύση ανάγκης και κυρίως για άρθρα "μη δημοφιλών" περιοδικών των ΗΠΑ και του Καναδά. Παρέχει γρήγορη ανταπόκριση σε σχετικά συμφέρουσες τιμές, ενώ στα πλεονεκτήματα της συγκαταλέγεται και η δυνατότητα χρήσης του CISTI Loansome DOC για άμεση παραγγελία άρθρων που ευρετηριάζονται στο Pub MEDLINE.
- INIST: Αποτελεί μια αξιόπιστη και γρήγορη λύση για παραγγελία άρθρων από γαλλικούς τίτλους περιοδικών.
- UNCOVER: Η δημοφιλής αυτή υπηρεσία χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις ανάγκης (άμεσης αποστολής άρθρων) καθώς, παρά την πολύ γρήγορη εξυπηρέτηση και το σχετικά χαμηλό κόστος υπηρεσιών της, οι συλλογές της προς το παρόν περιέχουν κυρίως "mainstream" περιοδικά που μπορούν να ανευρεθούν σε κάποια από τις προαναφερθείσες υπηρεσίες.
- NBF: Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Γαλλίας διαθέτει μια πολύ μεγάλη συλλογή περιοδικών με έμφαση φυσικά στους γαλλικούς τίτλους. Μειονεκτήματα της η καθυστερημένη ανταπόκριση και το μη φιλικό περιβάλλον εργασίας, καθώς μέχρι πριν από λίγο καιρό η πρόσβαση στις συλλογές της και οι on line παραγγελίες ήσαν δυνατές μόνο μέσω Telnet.

Τέλος, πρέπει να σημειωθεί, ότι η ΒΥΠ παράλληλα με τις παραπάνω ηλεκτρονικές υπηρεσίες παράδοσης φωτοαντιγράφων και σε συνδυασμό με τις διαδικασίες που περιγράφονται στην επόμενη παράγραφο (έλεγχος βιβλιογραφικών στοιχείων, εύρεση στοιχείων νέων εκδόσεων και περιοδικών) χρησιμοποιεί επικουρικά, και κυρίως για ελέγχους, και μια σειρά από βάσεις βιβλιογραφικών δεδομένων σε CD-ROM : Books in Print Plus (στοιχεία νέων εκδόσεων), Ulrich's και ISSN (στοιχεία περιοδικών), SIGLE (στοιχεία για την "γκρίζα" βιβλιογραφία στην Ευρώπη), καθώς και σε πολύ μεγάλο βαθμό τη συλλογή της από διάφορες βάσεις δεδομένων σε CD ROM, όπως COMPENDEX, Medline, ERIC, MathScience, ECONLIT, Philosopher's Index, Art Index, Biological Abstracts κλπ.

4. Οργάνωση διαδικασιών

Το επόμενο βήμα υπήρξε η προσπάθεια αναδιάρθρωσης της οργάνωσης των διαφόρων διαδικασιών που συνιστούν την υπηρεσία διαδανεισμού. Κύριο μέλημα υπήρξε η μελέτη και εισαγωγή ενός

συστήματος διαδικασιών που θα έδινε "αυτοματοποιημένες" λύσεις στα παρακάτω προβλήματα:

- τρόποι αναζήτησης και παραγγελίας της πληροφορίας
- παρακολούθηση της παραγγελίας σε κάθε στιγμή
- γρήγορη και τακτική εξυπηρέτηση των χρηστών
- καταγραφή χρήσιμων στατιστικών στοιχείων
- έλεγχο των οικονομικών παραμέτρων κάθε παραγγελίας

Είναι εμφανές ότι ένα τέτοιο σύστημα έπρεπε να είναι ολοκληρωμένο, ώστε να καλύπτει όλη την πορεία της αναζήτησης και της παραγγελίας μέχρι την τελική ικανοποίηση του χρήστη, αλλά και μετά από αυτή, να είναι εύχρηστο και κατανοητό τόσο από το προσωπικό της ΒΥΠ όσο και από τους χρήστες, να παρέχει σχετική ευελιξία και φυσικά να είναι αποτελεσματικό.

Με βάση τα παραπάνω στοιχεία η ΒΥΠ προχώρησε στη δημιουργία ενός οργανογράμματος διαδανεισμού ως το πρώτο στάδιο αναπροσαρμογής και τυποποίησης των σχετικών υπηρεσιών.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται το οργανόγραμμα, αυτό έτσι όπως εφαρμόστηκε από τον Μάρτιο του τρέχοντος έτους.

Σε αυτό αναφέρονται όλες οι διαδικασίες αναλυτικά από το πρώτο στάδιο συμπλήρωσης της αίτησης αναζήτησης βιβλιογραφίας από το χρήστη και παραλαβής της από το προσωπικό. Σε αυτό το σημείο πρέπει να τονιστεί, ότι υπάρχουν στη διάθεση του χρήστη αναλυτικές οδηγίες συμπλήρωσης της φόρμας, πρότυπα δείγματα αιτήσεων συμπληρωμένα, καθώς και πληροφορίες γύρω από τον τρόπο αναζήτησης που ακολουθεί η Βιβλιοθήκη. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται το έργο της αναζήτησης, διότι δεν ήταν λίγες οι φορές στο παρελθόν, που συμπληρώνονταν φόρμες πρόχειρα, με κακούς, δυσανάγνωστους χαρακτήρες, με ελλιπή ή και λάθος στοιχεία, γεγονός που αυτόματα σήμαινε σημαντική καθυστέρηση της συγκεκριμένης αναζήτησης.

Οι οδηγίες αυτές, που είναι πλέον στη διάθεση των χρηστών σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο, τους παρέχουν επεξηγηματικές πληροφορίες για τη σημασία των στοιχείων της αίτησης (π.χ ISSN/ISBN). Το στάδιο αυτό θεωρείται εξαιρετικά σημαντικό για την μετέπειτα πορεία της αναζήτησης.

Η παραλαβή της αίτησης γίνεται, από το προσωπικό της ΒΥΠ για δύο λόγους:

α) για τον επιτόπου έλεγχο της αίτησης για την επιβεβαίωση τήρησης των οδηγιών από το χρήστη και ότι αναζητείται υλικό που δεν διατίθεται στη Βιβλιοθήκη, και β) για την προπληρωμή της αίτησης σύμφωνα με το τιμολόγιο που ισχύει.

Στη συνέχεια, αφού ενημερωθεί το **"Αρχικό Μητρώο Καταχώρησης Αιτήσεων"** αρχίζει η πορεία αναζήτησης.

Όπως ήδη έχει αναφερθεί και σε προηγούμενο κεφάλαιο αλλά και όπως φαίνεται και στο διάγραμμα, πρώτο βήμα αναζήτησης είναι ο έλεγχος των άρθρων στην υπηρεσία ADONIS, εφόσον πρόκειται για περιοδικό βιοϊατρικού περιεχομένου. Στη συνέχεια, και εφόσον πρόκειται για άρθρα και όχι βιβλία, αυτά αναζητούνται όλα μέσω του δικτύου ΕΡΜΗΣ για παραγγελία σε ελληνικές βιβλιοθήκες. Οι αποτυχημένες αναζητήσεις στον ΕΡΜΗ προωθούνται στη συνέχεια σε άλλες βιβλιοθήκες ακολουθώντας τη σειρά προτεραιότητας που αναφέρεται στο προηγούμενο κεφάλαιο.

Πολλές φορές η καλή γνώση του διαθέσιμου υλικού της κάθε υπηρεσίας οδηγεί στην εξαρχής αναζήτηση και παραγγελία σε αυτή, παρακάμπτοντας τα ενδιάμεσα στάδια για την επιτάχυνση της διαδικασίας, εκτός αυτών της ADONIS και του ΕΡΜΗ. Η υποστήριξη και ενίσχυση της συνεργασίας των ελληνικών βιβλιοθηκών, άλλωστε, ήταν και παραμένει σκοπός της ΒΥΠ. Επιπλέον, το σημαντικά μικρότερο κόστος παραγγελίας, κάτι στο οποίο στοχεύουν όλες οι βιβλιοθήκες, συνηγορεί σ' αυτή τη λογική.

Οι περισσότερες από τις παραγγελίες γίνονται on line με σκοπό την άμεση σύνδεση αναζήτησης και παραγγελίας. Όπου κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό, γίνεται on line η αναζήτηση και ταχυδρομικά η παραγγελία. Στις παραγγελίες αυτές παρατηρείται και η μεγαλύτερη καθυστέρηση ανταπόκρισης.

Η τελευταία επιλογή των αναζητητών, όταν η ανεύρεση του υλικού δεν ήταν δυνατή στα προηγούμενα στάδια, είναι η "τυφλή" παραγγελία. Αυτό σημαίνει, την ταχυδρομική παραγγελία του άρθρου ή βιβλίου σε βιβλιοθήκη που γνωρίζουμε ότι διαθέτει σχετικό υλικό, χωρίς αυτό όμως να έχει επιβεβαιωθεί από κάποια πηγή.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι κατά το παρελθόν οι αναζητήσεις βασιζόντουσαν στην προσωπική κρίση και αντίληψη του αναζητητή από την οποία εξαρτιόταν η επιτυχής ή όχι έκβαση της διαδικασίας.

Ακόμη, για την εξυπηρέτηση των αναζητητών και τον συγχρονισμό τους, δημιουργήθηκε νέα φόρμα αίτησης αναζήτησης βιβλιογραφίας (δείγμα της οποίας παρατίθεται παρακάτω), στην οποία αναφέρονται οι υπηρεσίες αναζήτησης (με τη σειρά προτεραιότητας που έχει οριστεί από τη ΒΥΠ), και άλλα χρήσιμα στοιχεία, τα οποία καθοδηγούν και ενημερώνουν τον εκάστοτε αναζητητή για τη μέχρι τότε πορεία της διαδικασίας, κάτι το οποίο δεν ήταν δυνατόν στο παρελθόν.

Για τη καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών η αίτηση βρίσκεται και στην Web σελίδα της ΒΥΠ από όπου μπορεί να σωθεί στον υπολογιστή του χρήστη και να εκτυπωθεί. Με αυτόν τον τρόπο εξοικονομείται χρόνος για το χρήστη, επισπεύδονται οι διαδικασίες και φυσικά διευκολύνεται το έργο της βιβλιοθήκης.

ΑΙΤΗΣΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ						
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ & ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ						
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ						
ΤΙΤΛΟΣ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΥ/ΒΙΒΛΙΟΥ :						
ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ (υποχρεωτικό) :						
ΤΙΤΛΟΣ ΑΡΘΡΟΥ (Οι τρείς πρώτες λέξεις αρκοούν)						
ΧΡΟΝΟΣ	ΤΟΜΟΣ	ΤΕΥΧΟΣ	ΣΕΛΙΔΕΣ	ISSN/SBN		
ΕΚΔΟΣΗ		ΤΟΠΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ		ΕΚΔΟΤΙΚΟΣ ΟΙΚΟΣ		
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΤΗ						
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ :						
ΚΩΔΙΚΟΣ ΚΑΡΤΑΣ ΧΡΗΣΤΗ			ΤΗΛΕΦΩΝΟ :	E-MAIL :		
<small>Δηλώνω υπεύθυνα ότι η παραγγελία του πιο πάνω άρθρου αφορά τις ανάγκες της ερευνητικής/ διδακτικής μου δραστηριότητας και μόνο ΣΗΜΕΙΩΣΗ : Για να προωθηθούν οι παραγγελίες πρέπει ο χρήστης να προκαταβάλει 500 δρχ αν πρόκειται για άρθρο ή 1000 δρχ αν πρόκειται για βιβλίο. Η εξόφλησή τους θα γίνεται με τη παραλαβή ενώ σε περίπτωση μη εκτέλεσης της παραγγελίας θα επιστρέφεται το ποσόν της προκαταβολής.</small>						
Ο ΔΗΛΩΝ						
Συμπληρώνεται από την Βιβλιοθήκη				(υπογραφή)		
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ				ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ		
ΑΙΤΗΣΗΣ :						
Α/Α ΑΙΤΗΣΗΣ :						
ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ :						
ΕΡΜΗΣ	DBI	DELFT	OPAC	INIST	UNCOVER	ΆΛΛΗ :
					

Επιπλέον, από το οργανόγραμμα προβλέπονται ένα αρχικό μητρώο και αντίστοιχα ειδικά μητρώα για την κάθε υπηρεσία, όπου καταγράφονται χρήσιμα στοιχεία της αίτησης (π.χ Α/Α αίτησης,). Δείγμα του αρχικού μητρώου είναι η φόρμα που ακολουθεί.

ΑΡΧΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΒΥΠ	Α/Α ΑΙΤΗΣΗΣ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΧΡΗΣΤΗ	Φ/Α ΑΡΘΡΟΥ ή ΒΙΒΛΙΟ	ΠΟΡΕΙΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ
1/7/98	250/98	Γεωργίου Π.	A	ΕΡΜΗΣ	700
1/7/98	251/98	Κορφιάτη Μ.	B	DBI	αρνητική

Οι τέσσερις πρώτες στήλες συμπληρώνονται στο πρώτο στάδιο, αμέσως μόλις παραληφθεί η αίτηση από το χρήστη. Η πέμπτη στήλη συμπληρώνεται αμέσως μόλις πραγματοποιηθεί η παραγγελία από τον αναζητητή, ενώ η έκτη στήλη συμπληρώνεται αμέσως μόλις παραληφθεί το υλικό από τη βιβλιοθήκη δότη, όταν είναι δυνατός και ο υπολογισμός του κόστους του.

Αν στη στήλη του κόστους καταγραφεί η λέξη "αρνητική", σημαίνει ότι η αναζήτηση απέβη άκαρπη και η αίτηση επιστρέφεται στο χρήστη.

Παρακάτω ακολουθούν δείγμα μητρώου του δικτύου ΕΡΜΗΣ και της DBI (Deustches Bibliotheksinstitut).

ΜΗΤΡΩΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ ΑΠΟ ΕΡΜΗ

Α/Α	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΒΥΠ 8888	Α/Α ΦΟΡΜΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΟ ΕΡΜΗ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΟΝ LINE ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΡΘΡΟΥ ΑΠΟ ΒΥΠ
13	3/7/98	322	4/7/98	2625	9/7/98

Στο μητρώο αυτό καταγράφονται, επιπλέον, τα στοιχεία: ημερομηνία παραγγελίας από τον ΕΡΜΗ, κωδικός παραγγελίας και ημερομηνία παραλαβής του άρθρου.

ΜΗΤΡΩΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ
ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ ΑΠΟ DBI

Λ/Α	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΒΥΠ	Α/Α ΑΙΤΗΣΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΟ DBI	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΟΝ LINE ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ή ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΠΟ ΠΛΑΣΑΝ ΓΙΝΕΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ	Φ/Α ΑΡΘΡΟΥ ή ΒΙΒΛΙΟ	ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΡΘΡΟΥ Η ΒΙΒΛΙΟΥ ΑΠΟ ΒΥΠ
12	5/7/98	340	7/7/98	9000626-9000655	Α	On line	13/7/98

Στο μητρώο αυτό καταγράφεται ένα μόνο στοιχείο επιπλέον από αυτά που καταγράφονται στα παραπάνω μητρώα: ο τρόπος παραγγελίας, αφού αυτός ποικίλει στην κάθε αναζήτηση (on line και ταχυδρομικά). Τα μητρώα καταγραφής και παρακολούθησης παραγγελιών από τις υπόλοιπες υπηρεσίες του εξωτερικού είναι όμοια με αυτό της DBI. Διαφορές παρουσιάζει το ενιαίο μητρώο δανεισμένων βιβλίων, δείγμα του οποίου ακολουθεί.

ΜΗΤΡΩΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ
ΔΑΝΕΙΣΜΕΝΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ

Λ/Α	Α/Α ΑΙΤΗΣΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΒΙΒΛΙΟΥ ΑΠΟ ΒΥΠ	ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΔΟΤΗΣ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΧΡΗΣΤΗ	ΟΝΟΜΑ ΧΡΗΣΤΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΒΙΒΛΙΟΥ ΣΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ - ΔΟΤΗ ΑΠΟ ΒΥΠ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΕΝΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΒΙΒΛΙΟΥ ΑΠΟ ΧΡΗΣΤΗ
10	270	7/7/98	38 Μ		Ευθυμίου	15/7/98	54050	14/7/98

Η τελευταία στήλη συμπληρώνεται διότι ο χρόνος κράτησης των δανεισμένων βιβλίων είναι συνήθως πολύ περιορισμένος. Για το λόγο αυτό, γίνεται εβδομαδιαίος έλεγχος από το προσωπικό της ΒΥΠ για τυχόν καθυστερήσεις επιστροφών και επικοινωνία με τους χρήστες. Σε μερικές περιπτώσεις απαγορεύεται η απομάκρυνση του βιβλίου από την Βιβλιοθήκη.

Με τη σχολαστική τήρηση των παραπάνω μητρώων εξασφαλίζεται, επίσης, η συνολική παρακολούθηση του συστήματος διαδανεισμού καθώς και η άμεση εξαγωγή, μελέτη και ανάλυση χρήσιμων στατιστικών στοιχείων. Τέτοια στοιχεία εξυπηρετούν τόσο τις εκάστοτε ανάγκες βελτίωσης και επέκτασης του συστήματος διαδανεισμού όσο και τις ανάγκες της γενικότερης πολιτικής της ΒΥΠ για την ανάπτυξη της συλλογής της και την εξοικονόμηση πόρων.

Πριν την εφαρμογή του νέου συστήματος διαδανεισμού δεν υπήρχε η δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων, παρά μόνο στο τέλος

του έτους. Και αυτά δεν κάλυπταν, σε καμία περίπτωση, τις πληροφορίες που χρειάζεται ανά πάσα στιγμή μια Βιβλιοθήκη, κυρίως σε ότι αφορά τις online παραγγελίες σε υπηρεσίες του εξωτερικού (αριθμός αναζητήσεων ανά υπηρεσία, χρόνος ανταπόκρισης ανά υπηρεσία, κλπ).

Το προσωπικό που στελεχώνει το Τμήμα Διαδανεισμού αποτελείται από τέσσερις μόνιμους υπαλλήλους της ΒΥΠ, εκ των οποίων οι τρεις διατηρούν και άλλα καθήκοντα εκτός από αυτά του διαδανεισμού. Για το λόγο αυτό, δημιουργήθηκε χρονοδιάγραμμα βάσει του οποίου εκτελούνται καθημερινά οι διάφορες λειτουργίες του διαδανεισμού (αναζήτηση, ειδοποίηση χρηστών, κλπ). Η τήρηση του χρονοδιαγράμματος, κυρίως σε περιόδους αιχμής, δεν είναι εφικτή με αποτέλεσμα την πλήρη απασχόληση τους στο Τμήμα.

Για τον ίδιο λόγο, στη διεκπεραίωση των ενεργειών του πρώτου και του τελευταίου σταδίου, δηλαδή παραλαβής των αιτήσεων από τους χρήστες και παράδοσης του παραγγελθέντος υλικού αντίστοιχα, απασχολείται όλο το προσωπικό της ΒΥΠ (μόνιμο και μη), μιας και το Τμήμα Διαδανεισμού λειτουργεί και απογευματινές ώρες.

Επιπλέον, για τη διασφάλιση της σωστής ροής της διαδικασίας έγινε επιμερισμός εργασίας μεταξύ του εμπλεκόμενου προσωπικού, σύμφωνα με το οποίο:

- Δύο υπάλληλοι ασχολούνται με την αναζήτηση άρθρων στο εξωτερικό, ενώ - Δύο υπάλληλοι ασχολούνται με την αναζήτηση άρθρων μέσω του
- Δικτύου EPMHS και της υπηρεσίας ADONIS, καθώς και με την ικανοποίηση των αιτήσεων προς τη ΒΥΠ.

Ακόμη, δύο υπάλληλοι της ΒΥΠ, ένας από την μονάδα Τεκμηρίωσης κι ένας από το Λογιστήριο εξυπηρετούν τις σχετικές με τα καθήκοντα τους ανάγκες του τμήματος Διαδανεισμού.

5. Αναθεώρηση τιμολογιακής πολιτικής

Με την υιοθέτηση των νέων διαδικασιών και πρακτικών η ΒΥΠ αντιμετώπισε αυτόματα και για διάφορους λόγους το θέμα της αναθεώρησης της τιμολογιακής πολιτικής των υπηρεσιών διαδανεισμού σε σχέση με τους χρήστες της.

Αν και υπάρχει διεθνής προβληματισμός για το θέμα αυτό κυρίως ως προς την "ηθική" πλευρά του θέματος, λόγω του κοινωνικού και επικουρικού χαρακτήρα που πρέπει να έχει η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη απέναντι στα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας και στο ερευνητικό τους έργο, πιστεύουμε ότι μέρος του κόστους των υπηρεσιών διαδανεισμού πρέπει να μεταφερθεί στους χρήστες για τους παρακάτω λόγους:

- Η επιτακτική ανάγκη κάλυψης των λειτουργικών εξόδων των βιβλιοθηκών, δεδομένης της ελλειπούς ή άστατης χρηματοδότησης τους
- Το υψηλό κόστος των υπηρεσιών παράδοσης άρθρων, που αυξάνεται ολοένα με την χρέωση για τα πνευματικά δικαιώματα, τα οποία πρέπει να καταβάλλονται στους εκδοτικούς οίκους.
- Η ανάγκη εκτίμησης και καθορισμού της αξίας και της σημασίας της αιτούμενης πληροφορίας από την πλευρά του χρήστη με στόχο την αποφυγή υπερβολών. Πρόσφατο σχετικό παράδειγμα αποτελεί η περίπτωση χρήστη που αιτήθηκε μέσα σε μια ημέρα την αναζήτηση και παραγγελία 120 άρθρων! Μετά από παραίνεση του προσωπικού για την επανεξέταση των αιτήσεων σε σχέση με τις ανάγκες του, ο χρήστης επέστρεψε την επόμενη με λιγότερες από 100 αιτήσεις. Είναι εμφανές από την παραπάνω περίπτωση, ότι καθίσταται αναγκαίο να υπάρχουν οι μηχανισμοί εκείνοι, αλλά και η κατάλληλη πληροφόρηση, ώστε ο χρήστης να έχει κατά νου ότι κάθε αίτηση αναζήτησης θα πρέπει να έχει αξιολογηθεί διεξοδικά από τον ίδιο, πριν καταλήξει στην αρμόδια υπηρεσία και σπαταληθούν, άσκοπα, χρόνος και χρήμα.

Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός, ότι για το έτος 1996 το συνολικό κόστος για παραγγελίες άρθρων και δανεισμό βιβλίων της ΒΥΠ έφτασε τα 6 εκ. δρχ και τα αντίστοιχα έσοδα της το 1,2 εκ. δρχ, ενώ για το 1998, μόνο μέχρι το τέλος Αυγούστου, τα αντίστοιχα έξοδα ξεπέρασαν τα 8 εκ. δρχ, ενώ τα έσοδα έφτασαν μόλις τα 1,4 εκ. δρχ. Οι σχετικές αυξήσεις οφείλονται τόσο στην αύξηση του κόστους των υπηρεσιών όσο και στην αυξημένη ζήτηση των χρηστών, ενώ τα σχετικά σταθερά έσοδα οφείλονται στο σταθερό, εδώ και 5 χρόνια, τιμολόγιο της ΒΥΠ για την παραγγελία άρθρων.

Μέχρι στιγμής, ακολουθείται η μέθοδος της προκαταβολής από τους χρήστες ενός ποσού 500 δρχ για κάθε παραγγελία άρθρου και 1000 δρχ για κάθε παραγγελία βιβλίου και η εξόφληση αυτών με την

παραλαβή τους. Εκτός από τις παραγγελίες μέσω του δικτύου EPMHΣ, η τελική χρέωση του χρέωση για παραγγελία άρθρου από τις υπόλοιπες υπηρεσίες, δεν ξεπερνά τις 1000 δρχ, ενώ για παραγγελία βιβλίου τις 2.500 δρχ. Με την προκαταβολή του ποσού, εκδίδεται άτυπη απόδειξη προπληρωμής, ενώ με την εξόφληση, αυτή ακυρώνεται και εκδίδεται επίσημη απόδειξη πληρωμής. Η μέθοδος αυτή αποδείχθηκε μη λειτουργική και καθόλου αποτελεσματική, καθώς απαιτεί χρονοβόρα ενασχόληση του προσωπικού και συνεργασία από πλευράς του χρήστη, εφόσον για την παραλαβή του υλικού του πρέπει να προσκομίζει την απόδειξη προπληρωμής.

Με βάση λοιπόν τα παραπάνω και το σημαντικό χάσμα μεταξύ εξόδων και εσόδων, καλλιεργήθηκε έντονος προβληματισμός τόσο για το ύψος της χρέωσης των χρηστών για τις σχετικές υπηρεσίες όσο και για τη πρακτικότερη μέθοδο χρέωσης, που αφενός θα εξασφάλιζε στη βιβλιοθήκη την καταβολή των καθορισμένων ποσών, και αφετέρου θα διευκόλυνε τις λειτουργίες της βιβλιοθήκης αλλά και τους ίδιους τους χρήστες.

Το πρόβλημα του καθορισμού της χρέωσης των υπηρεσιών διαδανεισμού αντιμετωπίστηκε με τη σύνταξη ενός τιμολογίου τριών "ζωνών". Η πρώτη αφορά την εκτύπωση άρθρων από την βάση δεδομένων του ADONIS, η δεύτερη την παραγγελία άρθρων μέσω της υπηρεσίας του EPMH και η τρίτη αφορά ενιαία όλες τις παραγγελίες άρθρων ή βιβλίων από βιβλιοθήκες ή υπηρεσίες του εξωτερικού με διάκριση στον τρόπο παράδοσης τους (ταχυδρομικά ή με fax). Το πρόβλημα της μεθόδου χρέωσης δεδομένων των χρονικών περιορισμών αλλά και της ιδιαιτερότητας του δεν έχει αντιμετωπιστεί ακόμα τελικά, αλλά παρόλα αυτά, έχουν κατατεθεί προς έγκριση στην Εφορία της ΒΥΠ και αναμένεται να τεθούν σε εφαρμογή πειραματικά δύο μέθοδοι που θα λειτουργούν, τουλάχιστον στην αρχή, παράλληλα μεταξύ τους: η χρήση κουπονιών και η εισαγωγή λογαριασμού χρήστη (deposit account). Ο τελευταίος κρίνεται απαραίτητος για τις περιπτώσεις εκείνες, όπου ο χρήστης επιθυμεί τη αποστολή των αιτήσεων του on line μέσω του Internet, καθώς δεν θα υπάρχει δυνατότητα καταβολής της απαιτούμενης προκαταβολής. Ο καθορισμός της ακριβούς μορφής και του τρόπου λειτουργίας των δύο αυτών μεθόδων θα αποτελέσει ένα από τα επόμενα βήματα της ΒΥΠ.

6. Εκτίμηση - ανάλυση αποτελεσμάτων

Το μικρό σχετικά χρονικό διάστημα εφαρμογής των νέων διαδικασιών διαδανεισμού δεν επέτρεψε την πλήρη συγκέντρωση στατιστικών στοιχείων για την ασφαλή εκτίμηση της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας τους. Παρόλα αυτά, στα πρώτα βήματα εφαρμογής των νέων διαδικασιών μπόρεσαν να συγκεντρωθούν αρκετά χρήσιμα στοιχεία που με τον εμπλουτισμό τους θα βοηθήσουν, στο μέλλον, στην εξαγωγή συμπερασμάτων με σκοπό την περαιτέρω βελτίωση, συνολικά, του συστήματος διαδανεισμού. Επιλέξαμε δειγματοληπτικά τα στατιστικά στοιχεία του μήνα Ιουλίου. Πιο αναλυτικά:

- Τον Ιούλιο του 1998 κατατέθηκαν στην ΒΥΠ 206 αιτήσεις ανεύρεσης βιβλιογραφίας (176 αφορούσαν παραγγελία άρθρων και 30 δανεισμό βιβλίων) και από αυτές μέχρι την 10/08/98 είχαν ικανοποιηθεί οι 157 - ποσοστό 76%)
- Όπως φαίνεται παρακάτω, ο μέσος χρόνος αναζήτησης και ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης, κυμαίνονται ανά υπηρεσία:

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΒΥΠ (ημέρες)	ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ημέρες)
ΕΡΜΗΣ	1	7
DBI	2,8	11
British Library	4,5	8
NIWI	2	10
Άλλες	7	20

Τα αποτελέσματα αυτά συμβαδίζουν και με την αξιολογική σειρά χρήσης των διάφορων υπηρεσιών όπως παρουσιάστηκαν στην παρ. 3. Στην περίπτωση της NIWI αν και η υπηρεσία έχει επιλεγεί να χρησιμοποιείται μετά από την British Library ο μέσος χρόνος αναζήτησης είναι μικρότερος, διότι προεπιλέγεται σε ειδικές αναζητήσεις (βιοϊατρικά θέματα), παρακάμπτοντας τις προηγούμενες υπηρεσίες.

- Από τα πρώτα αποτελέσματα μιας έρευνας χρηστών, σχετικά με τις διαδικασίες και το τιμολόγιο διαδανεισμού, μπορούμε να συμπεράνουμε τα εξής:

- Σε γενικές γραμμές η πλειοψηφία των χρηστών της ΒΥΠ δεν ήσαν ικανοποιημένοι από την ταχύτητα παραλαβής των άρθρων/βιβλίων μέχρι πρότινος (πριν την εφαρμογή των νέων διαδικασιών).

- Ως κυριότερη αιτία καθυστέρησης παραλαβής των άρθρων /βιβλίων θεωρούν την κακή συνεργασία μεταξύ των δανειστικών βιβλιοθηκών και τη δυσκολία των αναζητήσεων (Proceedings, Reports, κλπ).
 - Θεωρούν ως ικανοποιητικό χρόνο παραλαβής των άρθρων /βιβλίων κατά μέσο όρο τις 2-3 εβδομάδες για τις απλές παραγγελίες και την 1 εβδομάδα το μέγιστο για τις επείγουσες.
 - Η πλειοψηφία είναι διατεθειμένη να πληρώνει μέχρι 1000 δρχ /άρθρο, ενώ σχεδόν ελάχιστοι δέχονται να συνδεθεί το κόστος απόκτησης του άρθρου ανάλογα με τον αριθμό των σελίδων.
 - Ο τρόπος πληρωμής των άρθρων (προκαταβολή και εξόφληση με τη παραλαβή) θεωρείται από την πλειοψηφία ικανοποιητικός.
 - Η νέα αίτηση αναζήτησης βιβλιογραφίας θεωρήθηκε πολύ ικανοποιητική όπως εξίσου ευμενώς σχολιάστηκε και η εισαγωγή της αίτησης στην Web σελίδα της ΒΥΠ και η on line αποστολή της καθώς και η ενημέρωση των χρηστών για τα αποτελέσματα της παραγγελίας τους μέσω e-mail.
 - Τέλος, τονίστηκε από τους περισσότερους η ανάγκη για καλύτερη ενημέρωση τους γύρω από τις διαδικασίες διαδανεισμού και την πορεία της εκάστοτε αίτησης τους.
- Τέλος, είναι σημαντικό να αναφερθούμε και στην συμπεριφορά του προσωπικού της ΒΥΠ σε σχέση με τις νέες διαδικασίες. Αν και σε σχέση με την προηγούμενη κατάσταση άλλαξαν αρκετά πράγματα, το νέο σύστημα αντιμετωπίστηκε θετικά. Παρά τις φυσιολογικές δυσκολίες προσαρμογής, αφομοιώθηκε ικανοποιητικά από όλο το προσωπικό. Σε αυτό βοήθησε φυσικά, το γεγονός ότι το νέο σύστημα ουσιαστικά αποτελεί έναν εύκολο "οδηγό" με ασφαλείς διαδικασίες, που διευκολύνει την εργασία του προσωπικού.

7. Μελλοντικά βήματα

Οι βελτιώσεις των λειτουργιών της υπηρεσίας διαδανεισμού, οι οποίες έχουν σχεδιαστεί να πραγματοποιηθούν από τη ΒΥΠ, στο άμεσο μέλλον, είναι οι παρακάτω:

- η τελική μορφοποίηση του τρόπου χρέωσης των χρηστών για τις υπηρεσίες διαδανεισμού και η εφαρμογή του
- η επεξεργασία και επέκταση του συστήματος των on line αιτήσεων από τους χρήστες
- η συνεχής ενημέρωση τόσο για τις νέες υπηρεσίες παράδοσης άρθρων όσο και για τις αλλαγές του τρόπου λειτουργίας τους

- η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού της ΒΥΠ πάνω σε νέες τεχνολογίες, υπηρεσίες, προϊόντα, κλπ.

δ. Συμπεράσματα

Η πολύχρονη εμπειρία της ΒΥΠ στη λειτουργία Τμήματος Διαδανεισμού, οδήγησε στη μελέτη και εφαρμογή ενός νέου συστήματος διαδανεισμού με αυτοματοποιημένες, στην πλειοψηφία τους, διαδικασίες.

Αν και το νέο σύστημα διαδανεισμού, στο σύνολο του, λειτουργεί σχετικά μικρό χρονικό διάστημα, εντούτοις πιστεύουμε, ότι, όπως φαίνεται και από τα πρώτα αποτελέσματα και τις αντιδράσεις χρηστών και προσωπικού, βαδίζει προς την "σωστή" κατεύθυνση. Τα κενά στη διαδικασία που υπήρχαν καλύφθηκαν σε ικανοποιητικό βαθμό, μέχρι στιγμής, και οι παρεμβάσεις που σχεδιάζονται ή ακόμα και αυτές που θα προκύψουν ως αναγκαίες, πιστεύουμε ότι θα καλύψουν πλήρως, τόσο τις τυχόν αδυναμίες, όσο και τις νέες ανάγκες που θα δημιουργηθούν.

Ευχαριστίες

Ευχαριστούμε τη Διευθύντρια της Βιβλιοθήκης Κατερίνα Συνέλλη για την προτροπή και βοήθεια της στη συγγραφή της παρούσας εργασίας, καθώς και τον Πρόεδρο και τα μέλη της Εφορίας της ΒΥΠ.

Βιβλιογραφία

1. Συνέλλη Κατερίνα, Η υπηρεσία Διαδανεισμού της Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πατρών, 2ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Πάτρα, 1993.
2. Murphy, M. & Lin Yang, How much are customers willing to pay for Interlibrary Loan Service, *Journal of Library Administration*, Vol. 23, 1996, pp 125-140.
3. Jackson, M., The North American interlibrary loan and document delivery project : improving ILL/DD services, *Interlending & Document Supply*, Vol. 25, No 1, 1997, pp.8-10.
4. Kilpatrick, T.L. & Preece, B. G., Serial Cuts and Interlibrary loan: fill-ing the gaps, *Interlending & Document Supply*, Vol. 24, No 1, 1996, pp. 12-20.

