

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΑΘΗΝΩΝ**



ATHENS UNIVERSITY
OF ECONOMICS
AND BUSINESS

**ΣΧΟΛΗ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ &
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΤΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ**
SCHOOL OF
INFORMATION
SCIENCES &
TECHNOLOGY

**ΤΜΗΜΑ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**
DEPARTMENT OF
INFORMATICS

3541 ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

**ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ**

Χρυσόστομος Καπέτης

Οκτώβριος 2014

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στις αρχές του 2014 η Μαρία ανέλαβε τη διεύθυνση της βιβλιοθήκης - κέντρου πληροφόρησης ενός Ελληνικού Πανεπιστημίου. Η Μαρία είναι βιβλιοθηκονόμος με πολυετή εμπειρία στον τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης των βιβλιοθηκών, δεδομένου ότι τα τελευταία είκοσι χρόνια εργάζονταν ως βιβλιοθηκονόμος σε βιβλιοθήκες διάφορων οργανισμών. Συγκεκριμένα έχει εργαστεί σε δύο δημοτικές βιβλιοθήκες, καθώς επίσης και στη βιβλιοθήκη ενός ερευνητικού κέντρου και γνωρίζει πολύ καλά τις λειτουργίες των βιβλιοθηκών, καθώς έχει προσφέρει τις υπηρεσίες της σε όλα τα τμήματα των βιβλιοθηκών στις οποίες εργάστηκε.

Ωστόσο είναι η πρώτη φορά που αναλαμβάνει τη διεύθυνση μιας βιβλιοθήκης και μάλιστα Ακαδημαϊκής, γεγονός το οποίο αποτελεί πρόκληση για εκείνη, καθώς θεωρεί ότι οι απαιτήσεις μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης σχετικά με την οργάνωση και την διάδοση των πληροφοριών είναι ιδιαίτερα υψηλές.

Μετά από ένα διάστημα δέκα μηνών, η Μαρία αντιμετωπίζει πολλά προβλήματα σχετικά με την οργάνωση και τη λειτουργία της βιβλιοθήκης που διευθύνει. Το μεγαλύτερο μέρος αυτών των προβλημάτων σχετίζονται με τις καθημερινές λειτουργίες της βιβλιοθήκης και αφορούν κυρίως στην επεξεργασία και την οργάνωση του υλικού, καθώς επίσης και στην εξυπηρέτηση των χρηστών.

Η Μαρία πιστεύει ότι στο μεγαλύτερο βαθμό τα προβλήματα αυτά οφείλονται στην απουσία ενός Σύγχρονου Ολοκληρωμένου Συστήματος Αυτοματοποίησης βιβλιοθηκών, ικανό να υποστηρίξει με τρόπο αποτελεσματικό όλα τα στάδια επεξεργασίας και οργάνωσης του υλικού. Για το λόγο αυτό αποφάσισε να ζητήσει τις υπηρεσίες της εταιρείας "IT Experts", η οποία ασχολείται με την ανάλυση, τη σχεδίαση και την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων.

Η Μαρία επικοινωνήσε με τον Νίκο, διευθυντή της εταιρείας και του ζήτησε να έχουν μια πρώτη συνάντηση στο χώρο της βιβλιοθήκης για να του παρουσιάσει το πρόβλημα.

ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ IT EXPERTS

Μαρία: Καλημέρα. Σας ευχαριστώ που ανταποκριθήκατε στο αίτημά μου.

Νίκος: Χαίρομαι που σας γνωρίζω από κοντά και σας ευχαριστώ για την πρόσκληση.

Μαρία: Όπως σας ανέφερα κατά την τηλεφωνική μας επικοινωνία, μέσα σε αυτό το μικρό σχετικά διάστημα που έχω αναλάβει την διεύθυνση της βιβλιοθήκης, αντιμετωπίζω πολλά οργανωτικά και λειτουργικά προβλήματα, τα περισσότερα εκ των οποίων σχετίζονται με τις καθημερινές εργασίες που λαμβάνουν χώρα σε μία Ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, η πλειοψηφία των οποίων αφορά στην επεξεργασία και την οργάνωση του υλικού, καθώς επίσης και στην εξυπηρέτηση των χρηστών.

Νίκος: Καταλαβαίνω. Πιστέψτε με δεν είναι μόνο η βιβλιοθήκη σας που αντιμετωπίζει προβλήματα οργάνωσης και λειτουργίας. Όλοι σχεδόν οι οργανισμοί αντιμετωπίζουν αντίστοιχα προβλήματα είτε σε μικρότερο, είτε σε μεγαλύτερο βαθμό. Η αντίθετη περίπτωση είναι σπάνια. Θα θέλατε σας παρακαλώ να μου παρουσιάσετε αναλυτικότερα την παρούσα κατάσταση. Δεν είναι ανάγκη να μπειτε σε λεπτομέρειες, αρκεί να έχω μία συνοπτική εικόνα των προβλημάτων σας.

Μαρία: Ευχαρίστως. Η βιβλιοθήκη μας διαθέτει μία σπουδαία συλλογή έντυπου υλικού για την υποστήριξη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών αναγκών των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας, ο αριθμός των οποίων ανέρχεται περίπου σε 10000. Η συλλογή μας αυτή τη στιγμή αποτελείται από βιβλία (περίπου 120000) και οπτικοακουστικό υλικό (περίπου 5000 CDs και DVDs). Σχεδόν στο σύνολό της, η συλλογή μας είναι δανειστική για τα όλα τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης φροντίζει καθημερινά, τόσο για τη σωστή διαχείριση και την οργάνωση της συλλογής, όσο και για τον εμπλουτισμό της με νέο υλικό, ώστε να καλύπτονται όσο το δυνατόν καλύτερα οι ανάγκες των μελών του πανεπιστημίου μας.

Δυστυχώς όμως, παρόλο που διαθέτουμε μια πλούσια συλλογή θεωρώ ότι δεν έχουμε πετύχει τον παραπάνω στόχο, αν κρίνω από τα παράπονα τα οποία δέχομαι σχεδόν καθημερινά από όλες τις πλευρές, και αφορούν σχεδόν όλες τις λειτουργίες της βιβλιοθήκης. Συγκεκριμένα:

Οι παραγγελίες για την πρόσκτηση νέου υλικού γίνονται σχεδόν χειρωνακτικά. Τα μέλη ΔΕΠ στέλνουν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τα αιτήματά τους για παραγγελίες υλικού στο τμήμα παραγγελιών. Το προσωπικό του τμήματος συντάσσει τις φόρμες των παραγγελιών και τις αποστέλλει, επίσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στον εκάστοτε προμηθευτή. Η όλη διαδικασία παρουσιάζει πολλά προβλήματα, τα οποία οφείλονται κυρίως στον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των μελών ΔΕΠ και της βιβλιοθήκης, και της βιβλιοθήκης με τους προμηθευτές. Η οργάνωση των εν λόγω διαδικασιών δυσχεραίνεται εξαιτίας του γεγονότος ότι οι πληροφορίες βρίσκονται διάσπαρτες, σε ένα σύνολο ηλεκτρονικών μηνυμάτων και αρχείων σε μορφή word και excel, με αποτέλεσμα η διαχείριση τους να καθίσταται δύσκολη και μη αποτελεσματική.

Ως αποτέλεσμα, τα μέλη ΔΕΠ διαμαρτύρονται ότι ορισμένες παραγγελίες τους δεν εκτελούνται, ή ότι πολλές φορές λαμβάνουν το υλικό που έχουν παραγγείλει με μεγάλη καθυστέρηση, ενώ ταυτόχρονα δεν έχουν καμία ενημέρωση σχετικά με την πορεία των παραγγελιών τους. Κάθε φορά που θέλουν να παραγγείλουν ένα βιβλίο, δεν γνωρίζουν αν αυτό υπάρχει ήδη στην βιβλιοθήκη ή όχι και πολλά άλλα. Από την άλλη πλευρά ο υπεύθυνος των παραγγελιών διαμαρτύρεται συνεχώς ότι, παρόλο που δαπανά πολύ μεγάλο χρόνο για την παρακολούθηση των παραγγελιών και την παραλαβή του υλικού, η όλη διαδικασία δεν είναι αποτελεσματική. Όσον αφορά εμένα προσωπικά, ως διευθύντρια της βιβλιοθήκης μου είναι πάρα πολύ δύσκολο αν όχι σχεδόν αδύνατο, να σχηματίσω μια ολοκληρωμένη εικόνα για το σύνολο των παραγγελιών και το νεοαποκτηθέν υλικό της βιβλιοθήκης. Δυσκολεύομαι να συντάξω τον προϋπολογισμό του επόμενου έτους και γενικότερα να διαμορφώσω τις κατάλληλες πολιτικές για τον εμπλουτισμό της συλλογής μας.

Το αμέσως επόμενο στάδιο αφορά στην καταλογογράφηση του νεοαποκτηθέντος υλικού. Η βιβλιοθήκη διαθέτει μία εφαρμογή η οποία επιτρέπει την τεκμηρίωση του υλικού και την καταλογογράφηση των στοιχείων στη βιβλιογραφική βάση δεδομένων. Μέσω της εφαρμογής αυτής γίνεται και ο δανεισμός του υλικού. Η συγκεκριμένη εφαρμογή έχει αναπτυχθεί από μία ομάδα φοιτητών του Πανεπιστημίου μας πριν από πολλά χρόνια, και λειτουργεί υπό την εποπτεία του τμήματος μηχανογράφησης της βιβλιοθήκης.

Οστόσο και η λειτουργία της καταλογογράφησης παρουσιάζει πολλά προβλήματα. Το προσωπικό του τμήματος διαμαρτύρεται έντονα ότι η εφαρμογή δεν προσφέρει τις απαιτούμενες δυνατότητες για την σωστή τεκμηρίωση του υλικού, διότι δεν υποστηρίζει τα αντίστοιχα διεθνή πρότυπα τεκμηρίωσης. Σε πολλές περιπτώσεις οι βιβλιοθηκονόμοι μας αδυνατούν να καταχωρήσουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ενός τεκμηρίου, διότι όπως υποστηρίζουν δεν υπάρχουν αντίστοιχα πεδία. Πολλές φορές επίσης το μέγεθος των πεδίων

δεν επαρκεί για την καταχώρηση των πληροφοριών. Επιπλέον η απουσία καθιερωμένων αρχείων καθιστά ιδιαίτερα χρονοβόρα τη διαδικασία της καταλογογράφησης.

Προβλήματα υπάρχουν επίσης και στις διαδικασίες δανεισμού και επιστροφής του υλικού. Έχουμε εντοπίσει περιπτώσεις όπου ένα βιβλίο, το οποίο έχει επιστραφεί στην βιβλιοθήκη, εξακολουθεί να φαίνεται ότι είναι δανεισμένο. Υπάρχουν περιπτώσεις που ο φοιτητής κρατάει στο χέρι του το βιβλίο που θέλει να δανειστεί, ενώ ο υπεύθυνος του δανεισμού αδυνατεί να το εντοπίσει μέσω της εφαρμογής, αν και το συγκεκριμένο βιβλίο έχει καταχωρηθεί. Οι διαδικασίες της ανανέωσης και της κράτησης του υλικού δεν υποστηρίζονται από την συγκεκριμένη εφαρμογή. Προσπαθούμε σε ορισμένες περιπτώσεις να ικανοποιήσουμε τις αιτήσεις για κράτηση υλικού των μελών ΔΕΠ, τηρώντας χειρόγραφο κατάλογο των αιτημάτων. Ωστόσο ο συγκεκριμένος τρόπος είναι δύσχρηστος, μη αποτελεσματικός και οδηγεί σε πολλά προβλήματα. Μέχρι και αντιδικίες μεταξύ των υπαλλήλων έχουν δημιουργηθεί. Γενικότερα θα έλεγα ότι οι διαδικασίες που σχετίζονται με την κυκλοφορία του υλικού δεν είναι αξιόπιστες, με ότι αυτό συνεπάγεται για την βιβλιοθήκη μας.

Εξίσου σημαντικό πρόβλημα αποτελεί η αναζήτηση και η ανάκτηση των πληροφοριών από τη βιβλιογραφική βάση δεδομένων. Η αναζήτηση των βιβλίων και του οπτικοακουστικού υλικού είναι δυνατή μόνο από ορισμένα τερματικά που βρίσκονται στο χώρο της βιβλιοθήκης. Οι χρήστες διαμαρτύρονται συνεχώς ότι δυσκολεύονται να κάνουν τις αναζητήσεις τους και να εντοπίσουν τις πληροφορίες που επιθυμούν, επειδή οι δυνατότητες αναζήτησης που διαθέτει η συγκεκριμένη εφαρμογή είναι υποτυπώδες. Οι χρήστες μας επίσης διαμαρτύρονται ότι πολλές φορές το σύστημα δεν λειτουργεί σωστά. Η εφαρμογή "κόλλησε και μας πέταξε έξω", αυτή είναι η φράση που χρησιμοποιούν για να μας περιγράψουν το πρόβλημα. Επιπλέον, στην πλειονότητά τους, οι χρήστες διαμαρτύρονται έντονα επειδή δεν έχουν την δυνατότητα να αναζητούν βιβλία από το σπίτι τους και αναγκάζονται να επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη, για να διαπιστώσουν αν υπάρχει το βιβλίο που τους ενδιαφέρει.

Θα ήθελα ακόμη να αναφέρω ότι, η μη δυνατότητα παραγωγής στατιστικών στοιχείων που αφορούν σε όλες τις παραπάνω λειτουργίες, αποτελεί τροχοπέδη στην προσπάθειά μου να αναπτύξω τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες για την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της βιβλιοθήκης. Ο πληροφοριακός μας παράγει ορισμένες στατιστικές αναφορές, οι οποίες όμως, τις περισσότερες φορές απαιτούν περαιτέρω επεξεργασία ώστε να είναι χρηστικές. Σε πολλές περιπτώσεις επίσης η εγκυρότητα των στοιχείων είναι αμφισβητούμενη.

Τέλος, θα ήθελα να αναφερθώ και στο πρόβλημα της συνεργασίας μας με την κοινοπραξία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Η βιβλιοθήκη μας δεν συμμετέχει στον συλλογικό κατάλογο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, διότι δεν έχει τη δυνατότητα εξαγωγής και αποστολής των βιβλιογραφικών δεδομένων της, στην απαιτούμενη μορφή που ορίζουν τα βιβλιοθηκονομικά πρότυπα MARC21 και UNIMARC. Επιπλέον ο κατάλογός μας δεν είναι προσβάσιμος από το εργαλείο αναζήτησης ΖΕΦΥΡΟΣ, το οποίο επιτρέπει την ταυτόχρονη αναζήτηση υλικού σε όλες τις βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων των μελών της κοινοπραξίας, μέσω του διεθνή πρωτοκόλλου Z39.50. Αισθανόμαστε απομονωμένοι και αδύνατοι να ακολουθήσουμε τις εξελίξεις.

Αυτά είναι σε γενικές γραμμές τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει η βιβλιοθήκη μας. Ελπίζω να σας βοήθησα να σχηματίσετε μία πρώτη εικόνα έτσι ώστε να μπορέσετε να μας βοηθήσετε.

Νίκος: Άκουσα πολύ προσεκτικά τα όσα είπατε και πιστέψτε με ότι είναι ιδιαίτερα ενδιαφέροντα.

Μαρία: Ευχαριστώ.

Νίκος: Φυσικά δεν μπορώ να δώσω λύσεις στα προβλήματά σας αυτήν τη στιγμή. Θα απαιτηθεί κάποιος χρόνος για την διερεύνηση, τη μελέτη και την ανάλυση όλων όσων αναφέρατε, ώστε να καταλήξουμε σε μία ολοκληρωμένη λύση κατάλληλη για την βιβλιοθήκη σας. Θεωρώ όμως ότι το πρώτο σημαντικό βήμα έχει ήδη γίνει, και αναφέρομαι στο γεγονός ότι αναγνωρίζετε την ύπαρξη των προβλημάτων και την αναγκαιότητα μιας ολοκληρωμένης λύσης. Επίσης από μια πρώτη άποψη, έχω την εντύπωση ότι ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα για την αυτοματοποίηση των λειτουργιών της βιβλιοθήκης, μπορεί να αποτελέσει τον ακρογωνιαίο λίθο για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που αναφέρατε.

Αλήθεια γνωρίζετε ποιά είναι η κατάσταση σε άλλες Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες; Έχετε συζητήσει τα προβλήματα που σας απασχολούν με κάποιους συναδέλφους σας;

Μαρία: Ναι. Σε μία πρόσφατη ημερίδα των Ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών συζητήσα με συναδέλφους από άλλα πανεπιστήμια για διάφορα από αυτά που σας ανέφερα. Όλες σχεδόν οι Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες διαθέτουν κάποιο σύστημα αυτοματοποίησης για την υποστήριξη των λειτουργιών τους. Άλλοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι και άλλοι λιγότερο. Λίγο πολύ όλοι αντιμετωπίζουν διάφορες δυσκολίες, όμως σε καμία περίπτωση δεν επικρατεί η κατάσταση που υπάρχει στην βιβλιοθήκη μας.

Νίκος: Καταλαβαίνω. Νομίζω ότι έχουμε πολύ δουλειά μπροστά μας και καλό θα είναι να ξεκινήσουμε όσο το δυνατόν συντομότερα.

Μαρία: Συμφωνώ μαζί σας. Ποιό είναι το επόμενο βήμα;

Νίκος: Πρέπει να ορίσετε μια ομάδα εργασίας, αποτελούμενη από προσωπικό της βιβλιοθήκης σας. Στην ομάδα πρέπει να συμμετέχουν υπάλληλοι που ασχολούνται με όλες τις λειτουργίες της βιβλιοθήκης και τις γνωρίζουν όσο το δυνατόν καλύτερα. Θα ακολουθήσει μία σειρά από συναντήσεις των μελών της ομάδας με κάποιον αναλυτή της εταιρείας μας. Σκοπός των συναντήσεων είναι η διερεύνηση και η ανάλυση των προβλημάτων σας, ώστε στην συνέχεια να είμαστε σε θέση να προτείνουμε τη βέλτιστη λύση για τη βιβλιοθήκη σας. Εγώ από την πλευρά μου θα φροντίσω να στείλω μερικούς από τους καλύτερους και πιο έμπειρους αναλυτές μας.

Μαρία: Θαυμάσια. Θα σας στείλω αύριο e-mail με τα στοιχεία των μελών της ομάδας.

Νίκος: Εντάξει. Θα σας απαντήσω με πιθανές ημερομηνίες κατά τις οποίες μπορεί να γίνει η πρώτη συνάντηση εργασίας. Σας ευχαριστώ πολύ. Χάρηκα για τη γνωριμία.

Μαρία: Επίσης. Θα τα πούμε σύντομα.

ΣΥΛΛΟΓΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ

Ο διευθυντής της IT Experts ενημερώνει την ομάδα των αναλυτών για το νέο έργο το οποίο πρόκειται να αναλάβει η εταιρεία. Τους ενημέρωσε για όσα ειπώθηκαν στην συνάντησή του με την διευθύντρια της βιβλιοθήκης και τους ζήτησε να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε η προτεινόμενη λύση να ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις και τις ανάγκες της βιβλιοθήκης.

Στο μεταξύ η διευθύντρια της βιβλιοθήκης έστειλε με e-mail την ομάδα εργασίας η οποία αποτελείται από τους:

- **Υπεύθυνος παραγγελιών:** βιβλιοθηκονόμος, μόνιμος υπάλληλος της βιβλιοθήκης.

- **Υπεύθυνος τεκμηρίωσης και καταλογογράφησης:** βιβλιοθηκονόμος, μόνιμος υπάλληλος της βιβλιοθήκης με δεκαετή εμπειρία στην τεκμηρίωση και την καταλογογράφηση υλικού.
- **Υπεύθυνος δανεισμού:** βιβλιοθηκονόμος, μόνιμος υπάλληλος της βιβλιοθήκης
- **Υπεύθυνος εξυπηρέτησης Χρηστών:** βιβλιοθηκονόμος, υπάλληλος της βιβλιοθήκης.
- **Υπεύθυνος Μηχανογράφησης:** πληροφοριακός, υπάλληλος της βιβλιοθήκης

Η ομάδα των αναλυτών αποφάσισε να χρησιμοποιήσει τη μέθοδο των ανοικτών συνεντεύξεων για την συλλογή και καταγραφή των απαιτήσεων και των αναγκών της βιβλιοθήκης σχετικά με το νέο πληροφοριακό σύστημα. Αποφάσισε επίσης, οι συναντήσεις να λαμβάνουν χώρα στην βιβλιοθήκη, ώστε οι αναλυτές να σχηματίσουν όσο το δυνατόν αμεσότερη και πληρέστερη εικόνα των εργασιών που λαμβάνουν χώρα σε καθημερινή βάση, καθώς επίσης και του τρόπου με τον οποίο αυτές διεκπεραιώνονται. Επιπλέον η φυσική παρουσία στον χώρο της βιβλιοθήκης τους δίνει την δυνατότητα πρόσβασης στο έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό, το οποίο το προσωπικό της βιβλιοθήκης χρησιμοποιεί καθημερινά για την υποστήριξη των εργασιών του.

Σε όσα ακολουθούν παρουσιάζουμε τις συνεντεύξεις μεταξύ των αναλυτών και των μελών της ομάδα εργασίας της βιβλιοθήκης.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΜΕ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ

Υπάλληλος: Θα θέλατε να σας φτιάξω ένα καφέ πριν ξεκινήσουμε;

Αναλυτής: Ναι, ευχαριστώ, αν σας είναι εύκολο.

Υπάλληλος: Βεβαίως.

Αναλυτής: Να σας εξηγήσω το σκοπό αυτής μας της συνάντησης. Το ζητούμενο είναι να αποκτήσω μια ολοκληρωμένη εικόνα της διαδικασίας διενέργειας των παραγγελιών σας. Θα ήθελα να μου πείτε τι κάνετε, πως δουλεύετε, ποια θα λέγατε πως είναι τα προβλήματα που αντιμετωπίζετε και πως νομίζετε ότι ένα πληροφοριακό σύστημα θα μπορούσε να βοηθήσει στην επίλυσή τους. Συμφωνούμε ως προς το περιεχόμενο της κουβέντας μας;

Υπάλληλος: Απόλυτα. Βλέπετε, αντιμετωπίζουμε πολλά προβλήματα με την οργάνωση των παραγγελιών μας και ανυπομονούμε να δώσουμε λύσεις.

Αναλυτής: Ας αρχίσουμε. Ίσως θα μπορούσατε να ξεκινήσετε περιγράφοντάς μου τα στάδια και τις βασικές εργασίες που πρέπει να κάνετε ώστε να ολοκληρωθεί μια παραγγελία. Για παράδειγμα, περιγράψτε μου πώς γίνεται η αρχή.

Υπάλληλος: Οι παραγγελίες του υλικού της βιβλιοθήκης γίνονται κατόπιν αιτήσεων των μελών ΔΕΠ του Πανεπιστημίου μας. Κάθε φορά που ένα μέλος ΔΕΠ επιθυμεί να παραγγείλει ένα ή περισσότερα βιβλία, στέλνει μία αίτηση στο τμήμα παραγγελιών και στη συνέχεια εμείς αναλαμβάνουμε να παραγγείλουμε τα αντίστοιχα βιβλία.

Αναλυτής: Όταν λέτε υλικό της βιβλιοθήκης αναφέρεστε στα βιβλία;

Υπάλληλος: Όχι μόνο σε βιβλία αλλά και σε οπτικοακουστικό υλικό το οποίο αφορά κυρίως εκπαιδευτικό υλικό υπό την μορφή CD/DVD. Ωστόσο ο κύριος όγκος των παραγγελιών αφορά έντυπα βιβλία.

Αναλυτής: Με ποιόν τρόπο ένα μέλος ΔΕΠ στέλνει μια αίτησή για παραγγελία βιβλίων;

Υπάλληλος: Κυρίως με την μορφή e-mail. Μερικές φορές όμως η αίτηση μπορεί να είναι και τηλεφωνική. Ορισμένα μέλη ΔΕΠ προτιμούν να έρχονται στη βιβλιοθήκη και να υποβάλλουν την αίτησή τους επιτόπου, συμπληρώνοντας μία αντίστοιχη φόρμα. Όπως θα αντιλαμβάνεστε αυτός ο πλουραλισμός δημιουργεί διάφορα προβλήματα.

Αναλυτής: Θα θέλατε σας παρακαλώ να μου αναφέρετε αυτά τα προβλήματα, καθώς επίσης και τυχόν άλλα που πιθανόν να αντιμετωπίζετε σχετικά με τις αιτήσεις των παραγγελιών;

Υπάλληλος: Το σημαντικότερο πρόβλημα προκύπτει από το γεγονός ότι δεν υπάρχει ενιαίος τρόπος συλλογής και επεξεργασίας των αιτήσεων. Προσπαθούμε να κρατάμε ηλεκτρονικό κατάλογο των αιτήσεων που λαμβάνουμε κυρίως ηλεκτρονικά μέσω e-mail, αλλά η διαδικασία είναι χρονοβόρα. Οι αιτήσεις που υποβάλλονται επιτόπου, οργανώνονται σε ένα φάκελο με βάση την ημερομηνία υποβολής. Στον φάκελο αυτό τοποθετούνται και οι τηλεφωνικές αιτήσεις αφού πρώτα συμπληρώσουμε εμείς χειρόγραφα την αντίστοιχη φόρμα. Όπως αντιλαμβάνεστε σπαταλάμε πολύ χρόνο για τις παραπάνω εργασίες, κυρίως σε περιόδους αιχμής (π.χ. αρχές κάθε ακαδημαϊκού εξαμήνου).

Αναλυτής: Καταλαβαίνω. Μόνο και μόνο η αναζήτηση και ο εντοπισμός μιας αίτησης καθίσταται δύσκολη αν λάβω υπόψη τα όσα αναφέρατε.

Υπάλληλος: Μακάρι το πρόβλημα να ήταν μόνο αυτό. Πολλές φορές οι αιτήσεις που υποβάλλονται από τα μέλη ΔΕΠ, δεν περιέχουν όλα τα απαραίτητα στοιχεία που απαιτούνται για την παραγγελία των αντίστοιχων βιβλίων. Άλλες πάλι φορές, τα στοιχεία που περιέχονται είναι λανθασμένα. Για παράδειγμα, μπορεί σε μια αίτηση να μην αναγράφεται η έκδοση του προς παραγγελία βιβλίου. Το βιβλίο μπορεί να διατίθεται σε διαφορετικές εκδόσεις και δεν ξέρουμε ποιά πρέπει να παραγγείλουμε. Ορισμένες φορές λαμβάνουμε αιτήσεις για παραγγελίες βιβλίων που υπάρχουν ήδη στην βιβλιοθήκη, και δεν γνωρίζουμε αν πρόκειται για παραγγελία επιπλέον αντιτύπων, ή αν η αίτηση πρέπει να απορριφθεί.

Αναλυτής: Και τι κάνετε σε αυτές τις περιπτώσεις;

Υπάλληλος: Επικοινωνούμε με τον αποστολέα της αίτησης και ζητάμε τις απαραίτητες διευκρινήσεις. Διαδικασία ιδιαίτερα χρονοβόρα. Σε πρώτη φάση στέλνουμε ένα e-mail. Αν δεν λάβουμε απάντηση σε εύλογο χρονικό διάστημα προσπαθούμε να επικοινωνήσουμε τηλεφωνικά.

Αναλυτής: Ποιά είναι τα στοιχεία που πρέπει να περιέχει μια ολοκληρωμένη αίτηση;

Υπάλληλος: Στοιχεία που αφορούν στην περιγραφή των βιβλίων όπως: ISBN, τίτλος, έκδοση, συγγραφέας, εκδότης και αριθμός αντιτύπων. Επίσης πρέπει να αναγράφεται ο λόγος που προτείνεται η παραγγελία του συγκεκριμένου βιβλίου, μια ένδειξη για το αν η παραγγελία είναι επείγουσα ή όχι, καθώς επίσης και το ονοματεπώνυμο, η ιδιότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του αιτούντος.

Αναλυτής: Θα επιθυμούσα αν είναι δυνατόν να πάρω μαζί μου ορισμένα αντιπροσωπευτικά αντίγραφα αιτήσεων, τόσο αυτών που έχουν σταλεί ηλεκτρονικά με e-mail, όσο και αυτών που έχουν συμπληρωθεί χειρόγραφα.

Υπάλληλος: Ευχαρίστως. Μετά το τέλος της συζήτησης θα σας ετοιμάσω ένα φάκελο.

Αναλυτής: Μετά την παραλαβή των αιτήσεων ποιό είναι το επόμενο βήμα;

Υπάλληλος: Ο έλεγχος και η έγκριση των αιτήσεων. Στην πλειοψηφία τους οι αιτήσεις εγκρίνονται, αλλά υπάρχουν και περιπτώσεις απόρριψής τους, όταν συντρέχουν ειδικοί λόγοι. Η διεύθυνση της βιβλιοθήκης μπορεί να απορρίψει μία αίτηση διότι θεωρεί ότι το αιτούμενο υλικό δε συνάδει με τα γνωστικά αντικείμενα της βιβλιοθήκης. Επίσης μία αίτηση μπορεί να

απορριφθεί διότι η βιβλιοθήκη διαθέτει ικανοποιητικό αριθμό αντιτύπων από το αιτούμενο βιβλίο, ή επειδή ο αιτών έχει εξαντλήσει το ποσό που δικαιούται για την παραγγελία υλικού.

Αναλυτής: Είπατε ότι μία αίτηση μπορεί να απορριφθεί διότι το συγκεκριμένο μέλος ΔΕΠ έχει εξαντλήσει το διαθέσιμο ποσό. Υπάρχει κάποιος τρόπος κατανομής των διαθέσιμων κονδυλίων στα μέλη ΔΕΠ; Πώς γίνεται ο έλεγχος υπέρβασης του διαθέσιμου ποσού;

Υπάλληλος: Στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους η βιβλιοθήκη γνωρίζει το συνολικό κονδύλι το οποίο μπορεί να διαθέσει για παραγγελίες υλικού. Με βάση αυτό γίνεται κατά προσέγγιση ο υπολογισμός του ποσού που αντιστοιχεί σε κάθε μέλος ΔΕΠ. Τα μέλη ΔΕΠ ενημερώνονται σχετικά μέσω e-mail, για το ποσό το οποίο έχουν στην διάθεσή τους για παραγγελίες, καθώς επίσης και το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτές πρέπει να πραγματοποιηθούν.

Στο σημείο αυτό αντιμετωπίζουμε πολλά προβλήματα. Απαιτείται σημαντικός χρόνος για να κρατάμε επικαιροποιημένα στοιχεία σχετικά με το ποσό που έχει ξοδέψει κάθε μέλος ΔΕΠ. Χρησιμοποιούμε ένα αρχείο excel για να καταγράφουμε τα αντίστοιχα στοιχεία με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ακρίβεια. Θα έλεγα ότι είμαστε ιδιαίτερα ελαστικοί, εκτός από ορισμένες εξόφθαλμες περιπτώσεις.

Αναλυτής: Ο αιτών ενημερώνεται σε περίπτωση απόρριψης μιας αίτησης και αν ναι, με ποιό τρόπο;

Υπάλληλος: Ναι. Μέσω e-mail. Στη συνέχεια το e-mail εκτυπώνεται και επισυνάπτεται στην αντίστοιχη αίτηση.

Αναλυτής: Υποθέτω ότι μετά τον έλεγχο των αιτήσεων, το επόμενο στάδιο θα είναι η παραγγελία του υλικού.

Υπάλληλος: Ναι.

Αναλυτής: Θα ήθελα να μου περιγράψετε τον τρόπο με τον οποίο γίνεται μια παραγγελία, από την αποστολή της στον προμηθευτή μέχρι και την παραλαβή του υλικού.

Υπάλληλος: Εφόσον συγκεντρωθεί ένας ικανοποιητικός αριθμός εγκεκριμένων αιτήσεων, τα στοιχεία του υπό παραγγελία υλικού καταγράφονται σε μία φόρμα παραγγελιών, η οποία στη συνέχεια αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον εκάστοτε προμηθευτή. Στη συνέχεια η φόρμα της παραγγελίας εκτυπώνεται και τοποθετείται σε ένα συγκεκριμένο φάκελο αφού πρώτα επισυνάπτουν οι αντίστοιχες αιτήσεις. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να εκτελέσει την παραγγελία βάσει των όρων της σύμβασης που έχει υπογράψει.

Αναλυτής: Τι εννοείτε όταν λέτε ικανοποιητικός αριθμός αιτήσεων;

Υπάλληλος: Εξαρτάται. Αν βρισκόμαστε στην αρχή ενός εξαμήνου όπου και δεχόμαστε αιτήσεις καθημερινά, συντάσσουμε μία παραγγελία σε εβδομαδιαία βάση, με το υλικό των αιτήσεων που συγκεντρώθηκαν και εγκρίθηκαν κατά την διάρκεια της εβδομάδας. Σε άλλες περιόδους, κατά τις οποίες δεν δεχόμαστε συχνά αιτήσεις, φροντίσουμε να προωθούμε την αντίστοιχη παραγγελία σε διάστημα το πολύ τριών ημερών από την έγκριση της αίτησης. Προσπαθούμε με κάθε παραγγελία να εξυπηρετήσουμε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό αιτήσεων. Με τον τρόπο αυτό κερδίζουμε χρόνο, διότι συντάσσουμε λιγότερες φόρμες παραγγελιών και σε επόμενη φάση διευκολύνεται ο έλεγχος της Παραλαβής του υλικού.

Αναλυτής: Καταλαβαίνω. Θα σας παρακαλέσω να βάλετε στον φάκελο που θα παραλάβω στο τέλος της συνάντησης και ορισμένες φόρμες παραγγελιών.

Υπάλληλος: Κανένα πρόβλημα.

Αναλυτής: Συναλλάσσετε με πολλούς προμηθευτές κατά την διάρκεια του έτους;

Υπάλληλος: Όχι. Συνήθως με έναν ή δύο. Οι προμηθευτές επιλέγονται μετά από διαγωνισμό που διενεργείται στην αρχή κάθε έτους και υπογράφουν ετήσια σύμβαση. Η διαγωνιστική διαδικασία γίνεται από τις οικονομικές υπηρεσίες του Πανεπιστημίου. Η βιβλιοθήκη υποχρεούται να αποστέλλει όλες τις παραγγελίες της στον ανάδοχο προμηθευτή (ή προμηθευτές). Από έτος σε έτος οι προμηθευτές μας μπορεί να διαφέρουν.

Αναλυτής: Κάθε παραγγελία αποστέλλεται μόνο σε έναν προμηθευτή ή μπορεί να σταλεί και σε περισσότερους;

Υπάλληλος: Πάντοτε σε έναν. Αν πρόκειται να παραγγείλουμε υλικό από περισσότερους προμηθευτές τότε γίνονται ξεχωριστές παραγγελίες.

Αναλυτής: Ωραία. Στη συνέχεια πως παρακολουθείτε την εξέλιξη μιας παραγγελίας μέχρι την ολοκλήρωσή της;

Υπάλληλος: Από τη στιγμή που έχουμε αποστείλει την παραγγελία, ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να μας προμηθεύσει με το αντίστοιχο υλικό, μέσα στο συγκεκριμένο διάστημα που αναφέρεται στην σύμβαση. Το διάστημα αυτό ανέρχεται συνήθως σε πέντε εργάσιμες ημέρες για τα ελληνικά βιβλία και σε δεκαπέντε για τα ξενόγλωσσα και το οπτικοακουστικό υλικό. Αν μια παραγγελία δεν εκτελεστεί στο αντίστοιχο χρονικό διάστημα στέλνουμε σχετική ειδοποίηση στον προμηθευτή μέσω e-mail. Σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν απαντήσει επικοινωνούμε τηλεφωνικά. Αν παρόλα αυτά η παραγγελία εξακολουθεί να παραμένει ανεκτέλεστη, ενημερώνουμε τη διεύθυνση της βιβλιοθήκης.

Σε περίπτωση ομαλής εκτέλεσης της παραγγελίας ο προμηθευτής μας ενημερώνει με e-mail για την ημέρα και την ώρα παράδοσης του υλικού. Εμείς παραλαμβάνουμε το υλικό και τα συνοδευτικά παραστατικά (δελτία αποστολής και τιμολόγια), τα οποία στη συνέχεια αφού τα φωτοτυπήσουμε, τα προωθούμε στο λογιστήριο του Πανεπιστημίου.

Αναλυτής: Για ποιό λόγο κρατάτε αντίγραφο των τιμολογίων;

Υπάλληλος: Η βιβλιοθήκη δεν ασχολείται με την οικονομική παρακολούθηση των παραγγελιών και την εξόφληση των προμηθευτή. Τη διαδικασία αυτή την κάνει το λογιστήριο. Παρόλα αυτά εμείς πρέπει να έχουμε αντίγραφα των τιμολογίων, διότι πρέπει να γνωρίζουμε την τιμή χρέωσης κάθε βιβλίου. Ο προμηθευτής με βάση την σύμβαση υποχρεούται να προσφέρει τα βιβλία με ένα ποσοστό έκπτωσης επί της τιμής καταλόγου του εκδότη. Εμείς οφείλουμε να ελέγχουμε αν ο όρος αυτός πληρείται.

Αναλυτής: Κατάλαβα. Συνεχίστε παρακαλώ. Θα ήθελα να εστιάσετε σε τυχόν δυσκολίες και προβλήματα που αντιμετωπίζετε κατά την παρακολούθηση των παραγγελιών.

Υπάλληλος: Οι παραγγελίες που εκτελέστηκαν κανονικά τοποθετούνται σε συγκεκριμένο φάκελο μαζί με τα αντίγραφα των παραστατικών που τις συνοδεύουν. Οι εκπρόθεσμες παραγγελίες τοποθετούνται σε ξεχωριστό φάκελο. Σε αυτές επισυνάπτονται οι ειδοποιήσεις που έχουν σταλεί στον προμηθευτή. Σε πολλές περιπτώσεις μία παραγγελία εκτελείται μερικώς. Με άλλα λόγια παραλαμβάνουμε ορισμένα μόνο από τα υπό παραγγελία βιβλία. Αυτό μπορεί να οφείλεται σε διάφορους λόγους π.χ. κάποιο βιβλίο μπορεί να έχει εξαντληθεί και βρίσκεται σε διαδικασία επανέκδοσης. Στην περίπτωση αυτή η παρακολούθηση της παραγγελίας γίνεται ακόμη πιο δύσκολη. Πρέπει να σημειώσουμε πάνω στην φόρμα το υλικό που δεν παραλάβαμε και να τοποθετήσουμε την συγκεκριμένη παραγγελία σε ειδικό φάκελο, έτσι ώστε να μπορέσουμε να την επανεξετάσουμε μελλοντικά.

Τέλος τα μέλη ΔΕΠ ενημερώνονται μέσω e-mail για το νεοεισερχόμενο υλικό.

Αναλυτής: Χάρη στην περιγραφή σας θεωρώ ότι έχω σχηματίσει μια πρώτη εικόνα για τον τρόπο με τον οποίο γίνονται οι παραγγελίες. Θα ήθελα τώρα να μου πείτε πως πιστεύετε ότι ένα πληροφοριακό σύστημα θα μπορούσε να σας βοηθήσει; Με άλλα λόγια τι περιμένετε από ένα πληροφοριακό σύστημα;

Υπάλληλος: Θεωρώ ότι ένα πληροφοριακό σύστημα θα μας δώσει την δυνατότητα να οργανώσουμε καλύτερα τις καθημερινές μας εργασίες, οι οποίες θα εκτελούνται σε λιγότερο χρόνο και με λιγότερο κόπο.

Θεωρώ ότι είναι σημαντικό να υπάρχουν ηλεκτρονικά αρχεία αιτήσεων, παραγγελιών και προμηθευτών στα οποία θα μπορούμε ανά πάσα στιγμή να καταχωρούμε και να επεξεργαζόμαστε τα στοιχεία των αιτήσεων, των παραγγελιών και των προμηθευτών αντίστοιχα. Θα εξοικονομήσουμε πολύ χρόνο και κόπο αν η διαδικασία δημιουργίας της φόρμας παραγγελίας μπορεί να αυτοματοποιηθεί. Δηλαδή να μπορούμε να μεταφέρουμε αυτόματα στην παραγγελία τις πληροφορίες των αιτήσεων. Επίσης είναι πολύ σημαντικό για εμάς να μπορούμε αυτόματα να ελέγχουμε, αν υπάρχει ένα βιβλίο και σε πόσα αντίτυπα, πριν προχωρήσουμε σε παραγγελία.

Επιπλέον η χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος θα μας δώσει την δυνατότητα να είμαστε πολύ πιο ουσιαστικοί και αποτελεσματικοί. Η δυνατότητα παραγωγής ενημερωτικών και στατιστικών αναφορών σχετικά με αιτήσεις και παραγγελίες θα μας λύσει στην κυριολεξία τα χέρια. Είναι πολύ σημαντικό για την βιβλιοθήκη, να έχει στην διάθεσή της ανά πάσα χρονική πληροφορίες σχετικά με τα στοιχεία και το πλήθος των αιτήσεων που έχουν υποβληθεί, εγκριθεί ή απορριφθεί. Τα στοιχεία και το πλήθος των παραγγελιών που εκκρεμούν, η έχουν ολοκληρωθεί σε ένα συγκεκριμένο διάστημα, καθώς επίσης και το πλήθος των τίτλων και των αντιτύπων που έχουν παραληφθεί σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Αναλυτής: Σας ευχαριστώ πολύ για την συνεργασία σας. Ελπίζω να μην σας κούρασα.

Υπάλληλος: Και εγώ σας ευχαριστώ. Χάρηκα πολύ για τη γνωριμία. Σας παρακαλώ μη φύγετε ακόμη, περιμένετε λίγο να σας ετοιμάσω το φάκελο με τα έντυπα που ζητήσατε.

Αναλυτής: Ευχαριστώ

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΜΕ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ

Αναλυτής: Καλημέρα σας. Φαντάζομαι θα είστε ενήμερος για τον σκοπό της συνάντησής μας.

Υπάλληλος: Ναι. Είχα μία συζήτηση με τον συνάδελφο από το τμήμα των παραγγελιών και με ενημέρωσε σχετικά με τη χθεσινή σας συνάντηση.

Αναλυτής: Καλό αυτό. Είναι σημαντικό να υπάρχει επικοινωνία και καλή συνεργασία μεταξύ των μελών του προσωπικού.

Υπάλληλος: Δεν γίνεται διαφορετικά. Βλέπετε μετά την παραλαβή του υλικού ακολουθεί η τεκμηρίωση. Με τον συνάδελφο συνεργαζόμαστε σε καθημερινή βάση.

Αναλυτής: Θεωρώ ότι εσείς θα πρέπει να βρίσκεστε σε πλεονεκτικότερη θέση σε σχέση με τον συνάδελφό σας, δεδομένου ότι διαθέτετε μια εφαρμογή λογισμικού για την υποστήριξη των εργασιών σας.

Υπάλληλος: Θα συμφωνούσα μαζί σας αν η εφαρμογή λειτουργούσε σωστά και ανταποκρίνονταν τις ανάγκες μας. Στην προκειμένη περίπτωση όμως αυτό δεν ισχύει, με αποτέλεσμα να αντιμετωπίζουμε πολλά προβλήματα.

Αναλυτής: Θα ήθελα σας παρακαλώ να μου περιγράψετε αυτά τα προβλήματα.

Υπάλληλος: Το νεοαποκτηθέν υλικό της βιβλιοθήκης παραδίδεται από το τμήμα παραγγελιών σε εμάς ώστε να τεκμηριωθεί και να καταλογογραφηθεί. Σε πρώτη φάση κάθε τεκμήριο σφραγίζεται, ώστε να αποκτήσει την ταυτότητα της βιβλιοθήκης μας, και στη συνέχεια αναγράφεται στην πρώτη του σελίδα ο αριθμός εισαγωγής του. Η διαδικασία αυτή είναι γνωστή ως σήμανση του υλικού.

Αναλυτής: Τι ακριβώς είναι ο αριθμός εισαγωγής;

Υπάλληλος: Είναι ένας σειριακός αριθμός μοναδικός για κάθε τεκμήριο. Με τον τρόπο αυτό γνωρίζουμε το σύνολο των τεκμηρίων που διαθέτει η βιβλιοθήκη μας.

Αναλυτής: Κατανοητό. Συνεχίστε παρακαλώ.

Υπάλληλος: Στην συνέχεια αρχίζει η διαδικασία της τεκμηρίωσης και καταλογογράφησης. Ο εκάστοτε καταλογογράφος ελέγχει αν πρόκειται για νέο τεκμήριο ή αντίτυπο. Η διαδικασία αντιμετώπισης ενός νέου τεκμηρίου είναι εντελώς διαφορετική από ότι για ένα αντίτυπο.

Αναλυτής: Με ποιόν τρόπο γίνεται ο έλεγχος;

Υπάλληλος: Στην περίπτωση που πρόκειται για βιβλίο γίνεται μία αναζήτηση στην βιβλιογραφική βάση με το ISBN του βιβλίου. Αν εντοπιστεί κάποια βιβλιογραφική εγγραφή συνήθως πρόκειται για αντίτυπο. Στην αντίθετη περίπτωση το αντιμετωπίζουμε ως νέο τεκμήριο. Αν το βιβλίο δεν έχει ISBN, ή πρόκειται για οπτικοακουστικό υλικό τότε η αναζήτηση γίνεται με τον τίτλο.

Αναλυτής: Ωραία. Ας δούμε τι γίνεται στην περίπτωση ενός νέου τεκμηρίου.

Υπάλληλος: Πρέπει να δημιουργηθεί μία νέα βιβλιογραφική εγγραφή. Δηλαδή να καταχωρηθούν στο σύστημα οι σημαντικότερες πληροφορίες που περιγράφουν το τεκμήριο. Οι πληροφορίες αυτές είναι συνήθως ISBN, τίτλος, υπότιτλος, έκδοση, συγγραφέας, εκδότης, στοιχεία που αφορούν την φυσική περιγραφή του βιβλίου (τύπος υλικού, γλώσσα, αριθμός σελίδων, είδος εξωφύλλου), διάφορες σημειώσεις, ο ταξινομικός του αριθμός καθώς επίσης και οι θεματικοί όροι. Οι παραπάνω πληροφορίες διαφοροποιούνται ανάλογα με τον τύπο του υλικού. Για παράδειγμα αν πρόκειται για οπτικοακουστικό υλικό μας ενδιαφέρει επιπλέον ο τύπος δηλαδή αν πρόκειται για CD ή DVD, το μορφότυπο της εγγραφής, ο παραγωγός κ.λπ. Φυσικά η περιγραφή ενός τεκμηρίου δεν είναι η ίδια σε όλες τις περιπτώσεις. Υπάρχουν και πολλές άλλες πληροφορίες οι οποίες απαιτούνται ανάλογα με την περίπτωση. Υπάρχουν βιβλία που ανήκουν σε μία σειρά. Στην περίπτωση αυτή μας ενδιαφέρει ο τίτλος της σειράς. Στην περίπτωση τεκμηρίων που αφορούν πρακτικά συνεδρίων μας ενδιαφέρει η ονομασία, η τοποθεσία και η ημερομηνία διενέργειας του συνεδρίου.

Αναλυτής: Ακούγεται αρκετά περίπλοκο. Πως αντιμετωπίζετε όλη αυτή την ποικιλομορφία;

Υπάλληλος: Μία λύση υπάρχει μόνο. Η υιοθέτηση ενός από τα διεθνή πρότυπα που έχουν αναπτυχθεί για αυτό το σκοπό όπως π.χ. το UNIMARC.

Αναλυτής: Πρώτη φορά ακούω αυτό τον όρο. Θα μπορούσατε σας παρακαλώ να μου εξηγήσετε τι ακριβώς είναι το UNIMARC;

Υπάλληλος: Είναι ένα διεθνές πρότυπο κωδικοποίησης των βιβλιογραφικών εγγραφών. Αρχικός του σκοπός ήταν η αντιστοίχιση των πεδίων μιας βιβλιογραφικής εγγραφής σε

συγκεκριμένους κωδικούς πεδίων, ώστε να είναι η εφικτή η ανταλλαγή βιβλιογραφικών εγγραφών μεταξύ των διάφορων βιβλιογραφικών συστημάτων. Στην πράξη όμως χρησιμοποιείται ως πρότυπο για την τεκμηρίωση του υλικού και την δημιουργία των βιβλιογραφικών εγγραφών. Περιγράφει υπό την μορφή κωδικοποιημένων πεδίων, όλα τα απαιτούμενα δεδομένα για την τεκμηρίωση κάθε κατηγορίας υλικού, καθώς επίσης και τους κανόνες που διέπουν την διαδικασία της τεκμηρίωσης.

Ορίστε, αυτός ο τόμος είναι η τελευταία έκδοση του UNIMARC.

Αναλυτής: Ενδιαφέρον. Θα μπορούσα να το δανειστώ για κάποιο διάστημα;

Υπάλληλος: Φυσικά. Μας το επιστρέψετε μόλις ολοκληρώσετε την μελέτη σας. Διαθέτουμε άλλα δύο αντίτυπα για να κάνουμε την δουλειά μας. Θα το δώσω στην συνάδελφο να σας το δανείσει και το παραλαμβάνετε στο τέλος της συνάντησης.

Αναλυτής: Ευχαριστώ. Η εφαρμογή σας υποστηρίζει το UNIMARC;

Υπάλληλος: Δυστυχώς όχι με αποτέλεσμα να προκύπτουν πολλά προβλήματα.

Αναλυτής: Προβλήματα όπως;

Υπάλληλος: Η εφαρμογή διαθέτει περιορισμένο αριθμό πεδίων τα οποία δεν καλύπτουν τις απαιτήσεις της καταλογογράφησης. Για κάθε τύπο υλικού υπάρχουν τα ίδια πεδία, γεγονός το οποίο δεν ισχύει στην πράξη. Με άλλα λόγια δεν έχουμε την δυνατότητα να καταχωρούμε τις απαραίτητες πληροφορίες για τη σωστή τεκμηρίωση του υλικού. Ακόμη και τα υπάρχοντα πεδία σε ορισμένες περιπτώσεις είναι περιοριστικά. Π.χ. το μέγεθος του τίτλου περιορίζεται σε 255 χαρακτήρες. Υπάρχουν όμως πολλά βιβλία τα οποία διαθέτουν μεγαλύτερο τίτλο. Μπορούμε να καταχωρήσουμε μέχρι και τρεις συγγραφείς για ένα βιβλίο. Πολλές φορές αυτό δεν είναι αρκετό, ιδιαίτερα σε τόμους πρακτικών συνεδρίων. Το ίδιο ισχύει και για τα θέματα που αποδίδουμε στα τεκμήρια. Πρόσφατα η μορφή του ISBN των βιβλίων άλλαξε, από δέκα ψηφία αυξήθηκε σε δεκατρία. Πλέον αντιμετωπίζουμε σημαντικό πρόβλημα, καθώς δεν μπορούμε να καταχωρήσουμε μία από τις πλέον σημαντικότερες πληροφορίες μιας βιβλιογραφικής εγγραφής.

Άλλο σημαντικό πρόβλημα αποτελεί η έλλειψη καθιερωμένων αρχείων. Αναγκαζόμαστε να πληκτρολογούμε ξανά και ξανά τις ίδιες πληροφορίες.

Αναλυτής: Μπορείτε σας παρακαλώ να μου εξηγήσετε περαιτέρω τι εννοείτε λέγοντας "Καθιερωμένα Αρχεία";

Υπάλληλος: Πρόκειται για ελεγχόμενα αρχεία φυσικών προσώπων, οργανισμών και θεματικών όρων. Θα προσπαθήσω να σας εξηγήσω με ένα παράδειγμα. Κάθε φορά που καταχωρούμε τον συγγραφέα ενός βιβλίου πρέπει να πληκτρολογήσουμε το ονοματεπώνυμό του, ακόμη και αν αυτό είναι ήδη καταχωρημένο, διότι στο παρελθόν είχαμε καταλογογραφήσει κάποιο άλλο βιβλίο του. Το ίδιο ισχύει και με τα θέματα που αποδίδουμε στα βιβλία. Με άλλα λόγια η εφαρμογή δεν τηρεί ξεχωριστά αρχεία συγγραφέων και θεμάτων, ώστε να μπορούμε να επιλέξουμε ένα όνομα ή ένα θέμα που ήδη υπάρχει. Ως αποτέλεσμα, από την μία πλευρά σπαταλάμε το χρόνο μας και από την άλλη δημιουργούνται λάθη, τα οποία στην συνέχεια δυσχεραίνουν την αναζήτηση και την ανάκτηση των βιβλιογραφικών εγγράφων.

Επιπλέον τα αρχεία καθιερωμένων όρων μας επιτρέπουν να καθιερώνουμε μία συγκεκριμένη μορφή για κάθε όρο, και στη συνέχεια να την συνδέουμε με τις υπόλοιπες μορφές με τις οποίες μπορεί να εμφανιστεί ο συγκεκριμένος όρος. Για παράδειγμα ένας συγγραφέας μπορεί να εμφανιστεί με δύο ονόματα, όπως π.χ. Οδυσσέας Ελύτης και Οδυσσέας Αλεπουδέλης. Στην

περίπτωση αυτή απαιτείται η συσχέτιση μεταξύ αυτών των δύο ονομάτων κατά το στάδιο της τεκμηρίωσης, ώστε κατά τη διαδικασία της αναζήτησης να είναι εφικτή η ανάκτηση όλων των βιβλίων του συγγραφέα, ανεξάρτητα από την μορφή του ονόματος που θα χρησιμοποιηθεί ως κριτήριο αναζήτησης.

Θα ήθελα επίσης να αναφέρω άλλο ένα σημαντικό πρόβλημα. Δεν έχουμε την δυνατότητα να εξάγουμε τις βιβλιογραφικές μας εγγραφές σε μορφή UNIMARC, και να τις στείλουμε στον Συλλογικό Κατάλογο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Από την άλλη πλευρά είναι κρίμα να πληκτρολογούμε τα στοιχεία των βιβλίων, τη στιγμή που υπάρχουν βάσεις δεδομένων οι οποίες μας δίνουν τη δυνατότητα να αναζητήσουμε μια βιβλιογραφική εγγραφή, να την αποθηκεύσουμε τοπικά σε ένα αρχείο σε την μορφή UNIMARC και στην συνέχεια να την φορτώσουμε στο σύστημά μας. Αν είχαμε αυτή τη δυνατότητα η καταλογογράφηση όλων των ξενόγλωσσων βιβλίων θα διευκολύνονταν ιδιαίτερα, καθώς για το ξενόγλωσσο υλικό υπάρχουν έτοιμες οι βιβλιογραφικές εγγραφές. Είναι πολύ πιο ενδιαφέρον και δημιουργικό για ένα βιβλιοθηκονόμο να φροντίζει να αποδώσει τα κατάλληλα θέματα σε ένα τεκμήριο, παρά να δαπανά το μεγαλύτερο μέρος του χρόνου του για να πληκτρολογεί στοιχεία τα οποία ήδη υπάρχουν.

Αναλυτής: Ειλικρινά δεν φανταζόμουν ότι για την καταλογογράφηση ενός βιβλίου απαιτούνται όλες αυτές οι διαδικασίες.

Υπάλληλος: Ακόμη δεν έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία. Όλα όσα σας ανέφερα αφορούν την δημιουργία μιας βιβλιογραφικής εγγραφής για την περιγραφή ενός τεκμηρίου. Στη συνέχεια πρέπει να καταχωρήσουμε τις πληροφορίες για κάθε αντίτυπο του τεκμηρίου.

Αναλυτής: Αν κατάλαβα καλά σε περίπτωση που έχετε πέντε ίδια βιβλία, δημιουργείτε μία μόνο βιβλιογραφική εγγραφή, η οποία περιγράφει το τεκμήριο και πέντε εγγραφές αντιτύπων, μία για κάθε αντίτυπο.

Υπάλληλος: Σωστά. Για κάθε αντίτυπο πληκτρολογούμε συγκεκριμένες πληροφορίες οι οποίες εκτός από τον αριθμό εισαγωγής είναι η τοποθεσία, ο ταξιθετικός του κωδικός ο οποίος δηλώνει την θέση του αντιτύπου στο ράφι, η συλλογή στην οποία ανήκει το αντίτυπο και η κατάστασή του, δηλαδή αν είναι διαθέσιμο, δανεισμένο, κατεστραμμένο ή απολεσθέν.

Η εφαρμογή που διαθέτουμε επιτρέπει την καταχώρηση αυτών των πληροφοριών. Ωστόσο υπάρχει περιορισμός στον αριθμό των αντιτύπων. Μπορούμε να καταχωρήσουμε το πολύ δέκα αντίτυπα για κάθε τεκμήριο.

Αναλυτής: Φαντάζομαι ότι μετά την καταχώρηση και των στοιχείων των αντιτύπων ολοκληρώνεται η καταλογογράφηση ενός τεκμηρίου.

Υπάλληλος: Σωστά.

Αναλυτής: Εκτός από όσα αναφέρατε υπάρχουν άλλα προβλήματα ή άλλα ζητήματα τα οποία δεν αντιμετωπίζονται από την εφαρμογή που διαθέτετε;

Υπάλληλος: Αντιμετωπίζουμε πρόβλημα με την παραγωγή ενημερωτικών και στατιστικών αναφορών. Η εφαρμογή δεν μας δίνει την δυνατότητα να παράγουμε συνοπτικές και αναλυτικές αναφορές, με τα στοιχεία των βιβλιογραφικών εγγραφών και των αντιτύπων, που έχουν καταλογογραφηθεί σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα με βάση τον συγγραφέα, τον εκδότη, τον θεματικό όρο, τον ταξιθετικό αριθμό και τον δημιουργό της βιβλιογραφικής εγγραφής. Επίσης δεν έχουμε την δυνατότητα να παράγουμε στατιστικές αναφορές σχετικά με τον αριθμό των τεκμηρίων που διαθέτουμε πάνω σε ένα συγκεκριμένο θέμα, που υπάρχουν σε μία συγκεκριμένη τοποθεσία της βιβλιοθήκης (π.χ. αναγνωστήριο) καθώς επίσης και τον αριθμό των τεκμηρίων που είναι διαθέσιμα, δανεισμένα ή αγνοούνται.

Αναλυτής: Ποιά είναι η διαφορά ανάμεσα στις συνοπτικές και τις αναλυτικές βιβλιογραφικές αναφορές;

Υπάλληλος: Οι συνοπτικές αναφορές περιέχουν τις βιβλιογραφικές εγγραφές σε μορφή βιβλιογραφίας. Αντίθετα μία αναλυτική αναφορά περιέχει όλα τα στοιχεία μιας βιβλιογραφικής εγγραφής.

Αναλυτής: Μπορώ να παρακολουθήσω την διαδικασία καταλογογράφησης ενός νέου τεκμηρίου;

Υπάλληλος: Φυσικά. Η συνάδελφος απέναντι ασχολείται με την καταλογογράφηση ορισμένων βιβλίων που παραλάβαμε πρόσφατα. Μπορείτε να καθίσετε δίπλα της και να παρακολουθήσετε την όλη διαδικασία.

Αναλυτής: Σας ευχαριστώ.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΜΕ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΥΛΙΚΟΥ

Αναλυτής: Καλημέρα σας. Είστε ο υπεύθυνος του τμήματος δανεισμού;

Υπάλληλος: Ναι. Φαντάζομαι θα είστε ο ειδικός από την εταιρεία που έχει αναλάβει την μελέτη για το πληροφοριακό σύστημα της βιβλιοθήκης.

Αναλυτής: Μάλιστα.

Υπάλληλος: Έχω ενημερωθεί από την διευθύντρια σχετικά και σας περίμενα. Πείτε μου σας παρακαλώ, πως μπορώ να σας φανώ χρήσιμος;

Αναλυτής: Θα ήθελα μέσα από τη συζήτησή μας να με βοηθήσετε να αποκτήσω μια όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένη εικόνα σχετικά με τις λειτουργίες του τμήματός σας. Η διευθύντρια της βιβλιοθήκης μου είπε ότι είστε ο πιο έμπειρος και ο πλέον κατάλληλος γι αυτό.

Υπάλληλος: Ευχαρίστως. Θα προσπαθήσω να σας δώσω μια πλήρη εικόνα των λειτουργιών του τμήματος.

Αναλυτής: Θαυμάσια. Μπορείτε σας παρακαλώ να μου πείτε ποιές είναι οι βασικότερες λειτουργίες;

Υπάλληλος: Είμαστε υπεύθυνοι για την κυκλοφορία του υλικού. Στόχος μας είναι η εξυπηρέτηση των αναγκών των χρηστών της βιβλιοθήκης. Καθημερινά ερχόμαστε σε επαφή με τους φοιτητές και το διδακτικό προσωπικό του Πανεπιστημίου και τους δανείζουμε τα βιβλία ή το οπτικοακουστικό υλικό που επιθυμούν.

Αναλυτής: Αναφέρατε τον όρο "κυκλοφορία υλικού"; Μπορείτε σας παρακαλώ να μου εξηγήσετε τι ακριβώς εννοείτε; Υπάρχει κάποια διαφορά από τον δανεισμό του υλικού;

Υπάλληλος: Ο όρος "δανεισμός" είναι αυτός που χρησιμοποιείται περισσότερο. Οι χρήστες μας ξέρουν ως τμήμα δανεισμού. Ωστόσο ο όρος "κυκλοφορία υλικού" θεωρώ ότι αποτυπώνει με μεγαλύτερη ακρίβεια το αντικείμενο της εργασίας του τμήματος. Δεν είμαστε υπεύθυνοι μόνο για τον δανεισμό των βιβλίων αλλά και για την επιστροφή τους. Διαχειριζόμαστε επίσης τις αιτήσεις των χρηστών για ανανέωση δανεισμών και κρατήσεις υλικού. Τοποθετούμε τα επιστρεφόμενα βιβλία στα ράφια και εισπράττουμε τα πρόστιμα από τους χρήστες, σε περίπτωση εκπρόθεσμης επιστροφής του υλικού. Ο δανεισμός είναι μία μόνο από τις παραπάνω λειτουργίες.

Αναλυτής: Μπορεί οποιοσδήποτε να δανειστεί βιβλία από την βιβλιοθήκη;

Υπάλληλος: Δικαίωμα δανεισμού έχουν μόνο τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας εφόσον έχουν εγγραφεί στην βιβλιοθήκη και έχουν αποκτήσει κάρτα μέλους.

Αναλυτής: Πώς μπορεί κάποιος φοιτητής να αποκτήσει κάρτας μέλους;

Υπάλληλος: Ο φοιτητής έρχεται στην βιβλιοθήκη με την φοιτητική του ταυτότητα, συμπληρώνει ένα έντυπο με τα στοιχεία του όπως ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο, τμήμα και αριθμό μητρώου. Ζητάμε επίσης να μας προσκομίσει μια πρόσφατη φωτογραφία του. Εμείς μέσω της υπάρχουσας εφαρμογής, καταχωρούμε τα στοιχεία του στο αρχείο χρηστών και στη συνέχεια ετοιμάζουμε την κάρτα του, η οποία περιέχει το ονοματεπώνυμό του, τον αριθμό μητρώου και την φωτογραφία του.

Αναλυτής: Από ότι καταλαβαίνω υπάρχει ήδη κάποια εφαρμογή που υποστηρίζει τις λειτουργίες του τμήματός σας.

Υπάλληλος: Ναι. Μόνο που η λειτουργικότητά της είναι πολύ περιορισμένη. Υποστηρίζει μόνο τη διαχείριση του αρχείου χρηστών, καθώς επίσης και τις διαδικασίες του δανεισμού και της επιστροφής του υλικού, ως ένα βαθμό θα έλεγα.

Αναλυτής: Η έκδοσης της κάρτας μέλους γίνεται χειρωνακτικά;

Υπάλληλος: Ναι, διότι η εφαρμογή δεν παρέχει την δυνατότητα εκτύπωσης καρτών για τα μέλη μας. Το γεγονός αυτό δημιουργεί μεγάλο φόρτο εργασίας, κυρίως σε περιόδους αιχμής όπως για παράδειγμα συμβαίνει στην αρχή κάθε εξαμήνου, όπου ο αριθμός των αιτήσεων είναι ιδιαίτερα μεγάλος και απαιτείται σημαντικός χρόνος για την καταχώρηση των στοιχείων και την έκδοση των καρτών.

Αναλυτής: Καταλαβαίνω. Φαντάζομαι ότι από τη στιγμή που ολοκληρωθεί η διαδικασία της εγγραφής και ο χρήστης αποκτήσει κάρτα μέλους μπορεί να δανείζεται βιβλία. Θα ήθελα τώρα να μου περιγράψετε την διαδικασία του δανεισμού.

Υπάλληλος: Εφόσον ο χρήστης έχει εντοπίσει το βιβλίο που θέλει να δανειστεί πηγαίνει με αυτό στο γραφείο δανεισμού. Δίνει την κάρτα του και το βιβλίο στον αρμόδιο συνάδελφο, ο οποίος πληκτρολογεί τον κωδικό της κάρτας και τον αριθμό εισαγωγής του βιβλίου. Αν δεν συντρέχουν ειδικοί λόγοι γίνεται ο δανεισμός του βιβλίου. Ο χρήστης παραλαμβάνει το βιβλίο, ενώ ταυτόχρονα ενημερώνεται για την ημερομηνία επιστροφής.

Δυστυχώς δεν διαθέτουμε σύστημα γραμμωτού κώδικα (barcode). Το ιδανικό θα ήταν να είχε μετατραπεί ο αριθμός εισαγωγής καθώς επίσης και ο κωδικός του χρήστη σε barcode, ώστε να μην απαιτείται η πληκτρολόγησή τους, αλλά η σάρωσή τους με την χρήση μιας συσκευής ανάγνωσης γραμμωτού κώδικα. Με τρόπο αυτό θα γλιτώναμε πολύ χρόνο.

Αναλυτής: Τι εννοείται "αν δεν συντρέχουν ειδικοί λόγοι; Υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες δεν μπορεί ο χρήστης να δανειστεί το βιβλίο;

Υπάλληλος: Φυσικά. Η κυκλοφορία του υλικού διέπεται από μια συγκεκριμένη πολιτική. Υπάρχουν κανόνες. Υπάρχει όριο σχετικά με τον αριθμό των βιβλίων που μπορεί κάποιος να δανειστεί. Επίσης δεν δανείζονται όλα τα βιβλία. Υπάρχουν βιβλία τα οποία είναι μόνο για επιτόπια χρήση. Επίσης αν κάποιος χρήστης έχει στην κατοχή του εκπρόθεσμα βιβλία, η βιβλιοθήκη μπορεί να του αρνηθεί το δικαίωμα να δανειστεί επιπλέον υλικό, αν πρώτα δεν επιστρέψει το εκπρόθεσμο.

Αναλυτής: Έχουν όλοι οι χρήστες τα ίδια δικαιώματα σχετικά με τον δανεισμό του υλικού;

Υπάλληλος: Όχι. Τόσο ο αριθμός των τεκμηρίων, όσο και η διάρκεια δανεισμού διαφοροποιούνται ανάλογα με την κατηγορία του χρήστη. Π.χ. οι προπτυχιακοί φοιτητές δανείζονται μέχρι και τρία βιβλία για διάστημα μίας εβδομάδας. Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές μέχρι και έξι βιβλία για διάστημα δύο εβδομάδων, ενώ τα μέλη ΔΕΠ μπορούν να δανειστούν μέχρι και είκοσι βιβλία για διάστημα ενός μήνα.

Φυσικά τόσο ο αριθμός των τεκμηρίων, όσο και το διάστημα δανεισμού μπορούν ανά πάσα στιγμή να αλλάξουν για οποιαδήποτε κατηγορία χρηστών, ανάλογα με την πολιτική της βιβλιοθήκης.

Αναλυτής: Κατά την επιστροφή του υλικού ποιές διαδικασίες ακολουθούνται;

Υπάλληλος: Κατά την επιστροφή του υλικού ο χρήστης προσκομίζει στον αρμόδιο υπάλληλο το δανεισμένο βιβλίο. Ο υπάλληλος πληκτρολογεί τον αριθμό εισαγωγής του βιβλίου και γίνεται η επιστροφή του. Σε περίπτωση που το βιβλίο είναι εκπρόθεσμο, ο χρήστης οφείλει να καταβάλει το αντίστοιχο πρόστιμο. Αν δεν το πράξει, η βιβλιοθήκη του στερεί το δικαίωμα δανεισμού. Ωστόσο η διαδικασία είναι χρονοβόρα, καθώς ο υπολογισμός του προστίμου γίνεται χειρωνακτικά. Ο υπάλληλος που εισπράττει το πρόστιμο εκδίδει μια χειρόγραφη απόδειξη για το ποσό που εισέπραξε. Σε περίπτωση που ο χρήστης αρνείται να καταβάλει το πρόστιμο του στερούμε το δικαίωμα μελλοντικού δανεισμού. Επειδή η εφαρμογή δεν παρέχει αυτή τη δυνατότητα, ενημερώνουμε την εγγραφή του χρήστη χρησιμοποιώντας ένα πεδίο στο οποίο μπορούμε να γράφουμε διάφορες σημειώσεις.

Αναλυτής: Αν κάποιος χρήστης ισχυριστεί ότι δεν γνώριζε ότι το βιβλίο είναι εκπρόθεσμο ή ακόμη χειρότερα, αν έχει χάσει κάποιο βιβλίο και ισχυριστεί ότι ποτέ δεν το είχε δανειστεί, τι γίνεται;

Υπάλληλος: Στην δεύτερη περίπτωση βρισκόμαστε σε δύσκολη θέση καθώς δεν μπορούμε να αποδείξουμε τον δανεισμό. Κανονικά θα έπρεπε κατά την διαδικασία του δανεισμού να εκτυπώνεται διπλότυπη απόδειξη την οποία να υπογράφει ο χρήστης. Ευτυχώς σπάνια αντιμετωπίζουμε τέτοια περιστατικά.

Σχετικά με το εκπρόθεσμο υλικό οι χρήστες πρέπει να ενημερώνονται αυτόματα. Συνήθως είθισται να λαμβάνουν μέχρι και τρεις ειδοποιήσεις υπό την μορφή υπομνήματος. Δυστυχώς επειδή προς το παρόν δεν έχουμε αυτή την δυνατότητα, προσπαθούμε να είμαστε ελαστικοί. Σε μηνιαία βάση ο πληροφοριακός μας παράγει ένα κατάλογο με τους χρήστες που κατέχουν εκπρόθεσμο υλικό και επικοινωνούμε μαζί τους τηλεφωνικά ή μέσω e-mail, ζητώντας τους να το επιστρέψουν.

Αναλυτής: Αντιλαμβάνομαι τις δυσκολίες που αντιμετωπίζετε. Μόλις σκέφτηκα το video-club της γειτονιάς μου. Κάθε φορά που ξεχνάω να επιστέψω έγκαιρα μία ταινία που έχω ενοικιάσει, λαμβάνω στο κινητό μου ένα ενημερωτικό SMS για την καθυστέρηση και την επιπλέον χρέωση.

Υπάλληλος: Μακάρι να μπορούσαμε και εμείς να λειτουργήσουμε με αυτό τον τρόπο. Βλέπετε δίχως ένα σύγχρονο πληροφοριακό σύστημα, το οποίο να υποστηρίζει μεταξύ άλλων και τις προαναφερόμενες λειτουργίες, είναι δύσκολο να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες των χρηστών, καθώς επίσης και να εφαρμόσουμε τις πολιτικές που διέπουν την κυκλοφορία του υλικού.

Δαπανάμε πολύ χρόνο για απλές διαδικασίες και πολλές φορές δεν έχουμε τα ανάλογα αποτελέσματα. Πολλές υπηρεσίες δεν μπορούμε να τις προσφέρουμε όπως για παράδειγμα την δυνατότητα κρατήσεων. Ορισμένες φορές κάποιος χρήστης θέλει να δανειστεί ένα βιβλίο αλλά εκείνη τη στιγμή δεν υπάρχουν διαθέσιμα αντίτυπα. Στην περίπτωση αυτή ο χρήστης πρέπει να έχει την δυνατότητα κράτησης για κάποιο αντίτυπο. Κατά την επιστροφή του

αντιτύπου ο χρήστης πρέπει να ειδοποιείται μέσα σε ορισμένο χρονικό διάστημα. Διαφορετικά η κράτηση να ακυρώνεται αυτόματα. Προς το παρόν η κράτηση του υλικού γίνεται μόνο σε ειδικές περιπτώσεις. Για παράδειγμα αν κάποιο μέλος ΔΕΠ ζητήσει ένα βιβλίο, επικοινωνούμε με τον δανειζόμενο και του ζητάμε να το επιστρέψει όσο γίνεται πιο σύντομα. Επιπλέον η υπάρχουσα εφαρμογή δεν υποστηρίζει την διαδικασία της ανανέωσης του δανεισμού. Έτσι κάθε φορά που κάποιος τηλεφωνεί και μας ζητάει να ανανεωθεί ο δανεισμός του για κάποια χρονική περίοδο, επιστρέφουμε εικονικά το βιβλίο και το ξαναδανείζουμε.

Αναλυτής: Οι συνάδελφοι σας από το τμήμα παραγγελιών και τεκμηρίωσης, θεωρούν σημαντική τη δυνατότητα παραγωγής ενημερωτικών και στατιστικών αναφορών, σχετικά με τις παραγγελίες και την καταλογογράφηση του υλικού αντίστοιχα. φαντάζομαι ότι το ίδιο θα ισχύει και στη δική σας περίπτωση.

Υπάλληλος: Η ανάγκη για στατιστικά στοιχεία είναι πιο επιτακτική για το τμήμα μας. Δίχως έγκυρα στατιστικά στοιχεία δεν είναι δυνατόν να εφαρμόσουμε τις κατάλληλες πολιτικές που διέπουν την κυκλοφορία του υλικού, με τέτοιον τρόπο ώστε να καλύπτονται στο μέγιστο οι ανάγκες των χρηστών και να αξιοποιείται με τον καλύτερο τρόπο το υλικό της βιβλιοθήκης. Για παράδειγμα, μεγάλος αριθμός ανανεώσεων δανεισμού από μία κατηγορία χρηστών, πιθανόν να σημαίνει ότι το διάστημα δανεισμού πρέπει να επεκταθεί για την συγκεκριμένη κατηγορία χρηστών. Μεγάλος αριθμός κρατήσεων για κάποια βιβλία μπορεί να σημαίνει ότι η βιβλιοθήκη πρέπει να παραγγείλει επιπλέον αντίτυπα αυτών.

Είναι πολύ σημαντικό να έχουμε στην διάθεσή μας στατιστικά στοιχεία για την διαχρονική παρακολούθηση της κυκλοφορίας του υλικού. Τέτοιου είδους στοιχεία αφορούν κάθε είδους συναλλαγή (δανεισμός, ανανέωση, κράτηση, επιστροφή), ανά κατηγορία χρηστών και υλικού και για συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα (ημέρα, μήνας διάστημα έτος).

Αναλυτής: Σας ευχαριστώ για την συνεργασίας σας. Αν χρειαστώ κάτι θα επικοινωνήσω μαζί σας.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΜΕ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Αναλυτής: Καλημέρα σας. Συγνώμη για την ολιγόλεπτη καθυστέρηση. Συνάντησα πολύ κίνηση καθοδόν.

Υπάλληλος: Καλημέρα. Δεν πειράζει έχουμε αρκετό χρόνο στην διάθεσή μας. Ένας συνάδελφος ανέλαβε για σήμερα τα καθήκοντά μου έτσι ώστε να μπορέσουμε να συζητήσουμε με άνεση, δίχως διακοπές.

Αναλυτής: Ευχαριστώ. Είμαστε έτοιμοι να ξεκινήσουμε;

Υπάλληλος: Φυσικά.

Αναλυτής: Θα ήθελα να μου περιγράψετε συνοπτικά τις κύριες εργασίες του τμήματός σας.

Υπάλληλος: Κύριο μέλημα αποτελεί η εξυπηρέτηση των χρηστών. Το τμήμα μας λειτουργεί στο αναγνωστήριο το οποίο είναι ανοικτό καθημερινά από τις 8: 00 το πρωί μέχρι και το 8: 00 το βράδυ. Καθόλη της διάρκειας της λειτουργίας, τουλάχιστον δύο συνάδελφοι σε κάθε βάρδια πρωινή και απογευματινή, φροντίζουν για την εύρυθμη λειτουργία του αναγνωστηρίου, την οργάνωση του υλικού και την εξυπηρέτηση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών. Καθημερινά βοηθάμε τους χρήστες μας, να αναζητούν και να εντοπίζουν στα ράφια τα βιβλία που επιθυμούν είτε για επιτόπια μελέτη, είτε για να τα δανειστούν. Φροντίζουμε επίσης για την ταξινόμηση των βιβλίων και την σωστή οργάνωση της συλλογής. Επιπλέον καλύπτουμε

τις ανάγκες των χρηστών για βιβλιογραφία πάνω σε κάποιο συγκεκριμένο θέμα, με την παραγωγή αντίστοιχων βιβλιογραφικών αναφορών, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.

Αναλυτής: Αν κρίνω από τα λεγόμενά σας και τον αριθμό των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας αντιλαμβάνομαι ότι καθημερινά καλείστε να αντιμετωπίσετε μεγάλο φόρτο εργασίας.

Υπάλληλος: Σωστά. Εργαζόμαστε σκληρά σε καθημερινή βάση. Ιδιαίτερα σε περιόδους αιχμής όπως είναι οι εξεταστικές, καθώς επίσης και στα μέσα κάθε εξαμήνου, περίοδο κατά την οποία σε πολλά μαθήματα γίνεται η ανάθεση των εργασιών, ο φόρτος των εργασιών είναι πολύ μεγάλος και φοβάμαι ότι αδυνατούμε να ικανοποιήσουμε αποτελεσματικά τις ανάγκες των χρηστών.

Αναλυτής: Από ότι έχω ενημερωθεί η βιβλιοθήκη διαθέτει μία εφαρμογή, η οποία επιτρέπει στους χρήστες να αναζητούν και να ανακτούν πληροφορίες σχετικά με το υλικό της βιβλιοθήκης. Το γεγονός αυτό δεν διευκολύνει το έργο σας;

Υπάλληλος: Πράγματι υπάρχει μια εφαρμογή. Είναι εγκατεστημένη στους υπολογιστές που βλέπετε ακριβώς απέναντι. Δυστυχώς όμως η λειτουργικότητά της είναι ιδιαίτερα περιορισμένη και δεν καλύπτει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των χρηστών. Οι δυνατότητες για αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών είναι περιορισμένες, καθώς υποστηρίζει την αναζήτηση βιβλίων μόνο με τίτλο και συγγραφέα. Δεν παρέχει δυνατότητες εκτύπωσης ή αποθήκευσης των αποτελεσμάτων της αναζήτησης και το σημαντικότερο, δεν είναι προσβάσιμη μέσω του διαδικτύου. Για να αναζητήσει ο χρήστης ένα βιβλίο πρέπει να έρθει στην βιβλιοθήκη, γεγονός που θεωρείται απαράδεκτο στις μέρες μας.

Αναλυτής: Πιστεύετε ότι μια εφαρμογή η οποία θα παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες αναζήτησης και ανάκτησης του υλικού μέσω του διαδικτύου μπορεί να βοηθήσει σημαντικά το έργο σας; Και αν ναι πώς;

Υπάλληλος: Φυσικά. Μόνο και μόνο το γεγονός ότι οι χρήστες μας θα έχουν την δυνατότητα να αναζητούν και να ανακτούν πληροφορίες μέσω του διαδικτύου, θα μας γλιτώσει από πολύ κόπο και χρόνο. Αναλώνουμε καθημερινά σημαντικό χρόνο απαντώντας σε ερωτήσεις χρηστών, οι οποίοι τηλεφωνούν για να μάθουν αν κάποιο συγκεκριμένο βιβλίο υπάρχει στην βιβλιοθήκη και αν είναι διαθέσιμο για δανεισμό. Επιπλέον μια εφαρμογή η οποία υποστηρίζει με τρόπο αποτελεσματικό τις διαδικασίες της αναζήτησης και της ανάκτησης, θα αποτελέσει σημαντικό εργαλείο για τους χρήστες που βρίσκονται στην βιβλιοθήκη, οι οποίοι θα μπορούν να αναζητούν τις πληροφορίες που επιθυμούν δίχως την δική μας βοήθεια.

Αναλυτής: Κατανοητό. Στο σημείο αυτό θα ήθελα να εστιάσουμε στις απαιτήσεις των χρηστών σχετικά με την αναζήτηση και την ανάκτηση των πληροφοριών, έτσι ώστε να μπορέσουμε να προσδιορίσουμε την απαιτούμενη λειτουργικότητα μιας τέτοιας εφαρμογής. Από την εμπειρία σας πείτε μου σας παρακαλώ ποιοί είναι οι πλέον συνήθεις τρόποι με τους οποίους ένας χρήστης αναζητά ένα βιβλίο;

Υπάλληλος: Υπάρχουν διαφορετικές προσεγγίσεις. Πολλοί χρήστες έρχονται να αναζητήσουν ένα συγκεκριμένο βιβλίο. Σε αυτή την περίπτωση συνήθως το κριτήριο αναζήτησης είναι ο τίτλος ή ο συγγραφέας. Μερικοί χρησιμοποιούν το ISBN. Άλλες φορές πάλι κάποιος χρήστης επιθυμεί να εντοπίσει σχετική βιβλιογραφία γύρω από ένα ή περισσότερα θέματα. Στην περίπτωση αυτή το κριτήριο αναζήτησης μπορεί να είναι ένας ή περισσότεροι θεματικοί όροι, καθώς επίσης και συνδυασμοί λέξεων κλειδιών από τα διαθέσιμα πεδία της βιβλιογραφικής εγγραφής.

Σε κάθε περίπτωση ο χρήστης πρέπει να είναι σε θέση να αναζητά και να ανακτά πληροφορίες εύκολα, γρήγορα και αποτελεσματικά.

Αναλυτής: Ποιά είναι η επιθυμητή μορφή εμφάνισης των αποτελεσμάτων; Ποιές πληροφορίες ενδιαφέρουν κυρίως τους χρήστες;

Υπάλληλος: Σε πρώτη φάση τα αποτελέσματα της αναζήτησης πρέπει να εμφανίζονται υπό την μορφή συνοπτικού καταλόγου (μορφή βιβλιογραφίας). Οι πληροφορίες για κάθε τεκμήριο πρέπει να περιλαμβάνουν, τίτλος, συγγραφέα, εκδότη, τύπο υλικού και έτος έκδοσης. Ο χρήστης πρέπει να έχει την δυνατότητα να επιλέξει οποιοδήποτε τεκμήριο από το κατάλογο και να δει όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες. Κυρίως τον ενδιαφέρουν οι πληροφορίες των αντιτύπων. Για παράδειγμα θέλει να ξέρει αν για κάποιο συγκεκριμένο βιβλίο υπάρχουν διαθέσιμα αντίτυπα και σε ποιο ράφι, ώστε να μπορεί να τα δανειστεί ή να τα χρησιμοποιήσει για επιτόπια μελέτη.

Αναλυτής: Μάλιστα. Φαντάζομαι ότι πολλές φορές οι χρήστες θα επιθυμούν να εκτυπώνουν τα αποτελέσματα των αναζητήσεών τους.

Υπάλληλος: Και όχι μόνο. Εκτός από την εκτύπωση, οι χρήστες μας ενδιαφέρονται να αποθηκεύουν τα αποτελέσματα των αναζητήσεών τους υπό την μορφή βιβλιογραφίας σε ηλεκτρονική μορφή για περαιτέρω επεξεργασία (π.χ. παράρτημα βιβλιογραφίας για την εργασία συγκεκριμένου μαθήματος). Πολλές φορές επιθυμούν να στέλνουν τα αποτελέσματα των αναζητήσεων σε κάποια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Αναλυτής: Εκτός από τα προαναφερόμενα σχετικά με την αναζήτηση και την ανάκτηση βιβλιογραφικών δεδομένων, υπάρχουν άλλες απαιτήσεις από τους χρήστες;

Υπάλληλος: Πολλές φορές οι χρήστες μας ρωτάνε αν μπορούν να δουν τα βιβλία που έχουν δανειστεί. Επίσης μας ρωτούν αν μπορούν να κάνουν κράτηση για ένα δανεισμένο βιβλίο. Σε αυτές τις περιπτώσεις τους παραπέμπουμε στο γραφείο δανεισμού, διότι η εφαρμογή που διαθέτουμε δεν παρέχει αυτές τις δυνατότητες.

Αναλυτής: Έχετε καθόλου στατιστικά στοιχεία για τον αριθμό των αναζητήσεων που γίνονται καθημερινά;

Υπάλληλος: Δυστυχώς δεν διαθέτουμε ακριβή στατιστικά στοιχεία. Από εκτιμήσεις πιστεύουμε ότι ο αριθμός των αναζητήσεων προσεγγίζει κατά μέσο όρο τις 2000 σε καθημερινή βάση. Εκτιμούμε ότι ο αριθμός αυτός θα ήταν διπλάσιος αν η βιβλιογραφική βάση ήταν προσβάσιμη μέσω του διαδικτύου.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΜΕ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ

Αναλυτής: Καλημέρα σας.

Υπάλληλος: Καλημέρα.

Αναλυτής: Μέσα από μία σειρά συναντήσεων με το προσωπικό των τμημάτων της βιβλιοθήκης, θα έλεγα ότι έχω αποκτήσει μια ικανοποιητική εικόνα των λειτουργιών που λαμβάνουν χώρα καθημερινά, καθώς επίσης και των υφιστάμενων προβλημάτων σχετικά με την διαχείριση του υλικού και την εξυπηρέτηση των χρηστών. Ωστόσο η συζήτηση μαζί σας θεωρώ ότι έχει ιδιαίτερη σημασία. Από ότι διαπίστωσα από τις συζητήσεις με τους συναδέλφους σας, είστε καθημερινά σε επαφή και υποστηρίζεται το έργο τους, κυρίως σε ότι έχει να κάνει με την υπάρχουσα εφαρμογή διαχείρισης του βιβλιογραφικού καταλόγου.

Υπάλληλος: Φροντίζω καθημερινά για την ορθή λειτουργία του μηχανογραφικού εξοπλισμού της βιβλιοθήκης τόσο σε επίπεδο υλικού εξοπλισμού, όσο και σε επίπεδο λογισμικού συστήματος και εφαρμογών. Σε ότι αφορά την υπάρχουσα εφαρμογή διαχείρισης της βιβλιογραφικής βάσης δεδομένων, όπως θα αντιληφθήκατε όλα τα τμήματα αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα. Πολλές λειτουργίες δεν υποστηρίζονται καθόλου, ορισμένες υποστηρίζονται μερικώς, ενώ ταυτόχρονα υπάρχουν πολλά προβλήματα και δυσλειτουργίες όσον αφορά την λειτουργικότητα της εφαρμογής.

Στο βαθμό που είναι εφικτό προσπαθώ κυρίως με περιστασιακές λύσεις να υποστηρίξω το έργο των συναδέλφων μου, όμως με αυτό τον τρόπο η βιβλιοθήκη δεν μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά ούτε να χαράξει την μελλοντική της πορεία. Είμαι σχεδόν βέβαιος ότι υπάρχει επιτακτική ανάγκη για την υιοθέτηση ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, για την αυτοματοποίηση των λειτουργιών της βιβλιοθήκης που αφορούν στην επεξεργασία και την διαχείριση του υλικού, καθώς επίσης και την υποστήριξη των χρηστών σχετικά με την αναζήτηση και τον δανεισμό του υλικού.

Αναλυτής: Σε αυτό ακριβώς το γεγονός θα ήθελα να εστιάσουμε. Θα ήθελα να ακούσω από την δική σας πλευρά τις απαιτήσεις, καθώς επίσης και τυχόν περιορισμούς που πρέπει να ληφθούν υπόψη, ώστε η προτεινόμενη λύση να καλύπτει όσο το δυνατόν καλύτερα τις ανάγκες της βιβλιοθήκης.

Υπάλληλος: Η νέα βιβλιογραφική βάση δεδομένων θα πρέπει να υποστηρίζεται από ένα σύγχρονο Σύστημα Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων (DBMS). Είναι πολύ σημαντικό να διατηρήσουμε την ανεξαρτησία των δεδομένων και να μπορούμε να έχουμε πρόσβαση σε αυτά, με την χρήση της γλώσσα SQL και άλλα προγραμματιστικά εργαλεία.

Αναλυτής: Χρησιμοποιείτε κάποιο σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων;

Υπάλληλος: Όχι.

Αναλυτής: Υπάρχει κάποιος κεντρικός υπολογιστής στον οποίο σκοπεύετε να εγκαταστήσετε το νέο σύστημα;

Υπάλληλος: Όχι. Σκοπεύουμε να αγοράσουμε τον απαιτούμενο εξοπλισμό.

Αναλυτής: Ωραία. Τι άλλο θεωρείτε σημαντικό;

Υπάλληλος: Όλες οι λειτουργίες του συστήματος θα πρέπει να είναι διαθέσιμες από ένα κεντρικό μενού επιλογών και να υπάρχει δυνατότητα διαβαθμισμένης πρόσβασης.

Κάθε υπάλληλος έχει πρόσβαση σε συγκεκριμένες λειτουργίες ανάλογα με το τμήμα στο οποίο ανήκει. Ωστόσο, συχνά οι υπάλληλοι ενός τμήματος καλύπτουν τις ανάγκες ενός άλλου τμήματος. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το γραφείο δανεισμού. Στην απογευματινή βάρδια συμμετέχουν όλοι οι υπάλληλοι εκ περιτροπής. Ακόμη και σε επίπεδο τμήματος δεν έχουν όλοι οι υπάλληλοι πρόσβαση στις ίδιες λειτουργίες. Επίσης στην βιβλιοθήκη κάνουν την πρακτική τους άσκηση τελειόφοιτοι του τμήματος βιβλιοθηκονομίας. Το έργο που επιτελούν είναι συγκεκριμένο και δεν πρέπει να έχουν πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες του συστήματος.

Αναλυτής: Το προσωπικό εκτελεί όλες τις λειτουργίες από τη βιβλιοθήκη ή εργάζεται και από χώρους εκτός, για παράδειγμα από το σπίτι του;

Υπάλληλος: Μόνο από τη βιβλιοθήκη και κατά το ωράριο της εργασίας. Σε αντίθεση οι χρήστες μας επιθυμούν να έχουν απομακρυσμένη πρόσβαση στον βιβλιογραφικό κατάλογο καθημερινά και σε εικοσιτετράωρη βάση. Μια που αναφέρθηκα στους χρήστες της βιβλιοθήκης, είναι πολύ σημαντικό το νέο σύστημα να είναι φιλικό και εύκολο στην χρήση του, τόσο για το προσωπικό αλλά κυρίως για τους χρήστες. Η διεπαφή των χρηστών θα πρέπει να είναι διαθέσιμη τόσο στα

ελληνικά όσο και στα αγγλικά. Η βιβλιοθήκη μας εξυπηρετεί φοιτητές από ξένες χώρες οι οποίοι φοιτούν στο πανεπιστήμιο μέσω του προγράμματος ERASMUS. Επίσης είναι σημαντικό οι χρήστες να μπορούν να αναζητούν ένα βιβλίο αμέσως μόλις αυτό καταχωρηθεί στον κατάλογο. Τα αποτελέσματα των αναζητήσεων θα πρέπει να εμφανίζονται γρήγορα, ανεξάρτητα από το μέγεθος του βιβλιογραφικού καταλόγου.

Αναλυτής: Δυνατότητα αναζήτησης στον βιβλιογραφικό κατάλογο έχουν μόνο τα μέλη της βιβλιοθήκης ή όλη η πανεπιστημιακή κοινότητα;

Υπάλληλος: Δυνατότητα έρευνας του καταλόγου θα πρέπει να έχει οποιοσδήποτε. Φοιτητές και ερευνητές άλλων Πανεπιστημίων πρέπει να μπορούν να κάνουν αναζητήσεις στον κατάλογο της βιβλιοθήκης. Οι υπόλοιπες υπηρεσίες όπως π.χ. ο δανεισμός και κράτηση υλικού είναι διαθέσιμες μόνο για τα μέλη της βιβλιοθήκης.

Αναλυτής: Οι συνάδελφοί σας σχεδόν από όλα τα τμήματα εξέφρασαν την αναγκαιότητα παραγωγής ενημερωτικών και στατιστικών αναφορών, με ταυτόχρονη δυνατότητα εκτύπωσης και αποθήκευσης αυτών για περαιτέρω επεξεργασία. Μπορείτε να προσδιορίσετε τους επιθυμητούς τύπους αρχείων για την αποθήκευση των αναφορών;

Υπάλληλος: Πράγματι υπάρχει μεγάλη ανάγκη για παραγωγή ενημερωτικών και στατιστικών αναφορών σχετικά με όλες τις λειτουργίες της βιβλιοθήκης. Είναι από τις απαιτήσεις που καλύπτω περιστασιακά.

Όσον αφορά τις ενημερωτικές αναφορές θεωρώ ότι η κατάλληλη μορφή αποθήκευσής τους είναι σε αρχεία word. Σχετικά με τις στατιστικές αναφορές ενδείκνυται η μορφή αρχείων excel.

Εξαίρεση αποτελούν οι αναφορές με βιβλιογραφικές εγγραφές σε μορφή UNIMARC, οι οποίες θα πρέπει να αποθηκεύονται σε αρχεία ASCII όπως προβλέπεται από το αντίστοιχο πρότυπο ώστε να είναι δυνατή η φόρτωση τους σε αντίστοιχα συστήματα.

Επιπλέον σε κάθε περίπτωση πρέπει να υπάρχει δυνατότητα εκτύπωσης όλων των αναφορών.

Αναλυτής: Ως μελλοντικός διαχειριστής ενός τέτοιου συστήματος τι άλλο θα θέλατε να τονίσετε;

Υπάλληλος: Θα ήταν χρήσιμο να υπάρχει ένα ολοκληρωμένο υποσύστημα από το οποίο ο διαχειριστής του συστήματος να έχει πρόσβαση σε όλες τις διαχειριστικές λειτουργίες. Κύριο μέλημα αποτελεί η ασφάλεια του συστήματος, οπότε θεωρώ μεταξύ άλλων απαραίτητη την ύπαρξη κατάλληλων εργαλείων για την δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας. Επίσης η παραμετρικότητα του συστήματος είναι ιδιαίτερα σημαντική. Πρέπει να υπάρχει ο απαιτούμενος βαθμός παραμετρικότητας για τις λειτουργίες κάθε υποσυστήματος, ώστε να καλύπτονται όσο το δυνατόν καλύτερα οι απαιτήσεις των χρηστών. Τέλος η υποστήριξη του προτύπου UNIMARC για την ανταλλαγή εγγραφών, καθώς επίσης και του πρωτοκόλλου Z39.50 για την πρόσβαση στο βιβλιογραφικό κατάλογο, αποτελούν σημαντικές απαιτήσεις διαλειτουργικότητας.

Επιγραμματικά θα έλεγα ότι ένα πληροφοριακό σύστημα με τα παραπάνω χαρακτηριστικά, το οποίο θα καλύπτει τις λειτουργικές απαιτήσεις της βιβλιοθήκης σχετικά με την επεξεργασία του υλικού και την εξυπηρέτηση των χρηστών, θα συμβάλει σημαντικά στην αναβάθμιση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης τόσο σε λειτουργικό, όσο και σε διοικητικό επίπεδο.