

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ



ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ (BUSINESS PROCESSES)

Εργασία των φοιτητριών του Β' εξαμήνου του ΠΜΣ

Αγγελική Οικονόμου
Αφροδίτη Φράγκου

στο πλαίσιο του μαθήματος:

Τεχνολογίες της Πληροφορίας

Υπεύθυνη καθηγήτρια: κα Κατερίνα Τοράκη

Αθήνα

Ιούνιος 2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	- 2 -
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	- 3 -
ΛΕΞΕΙΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ	- 3 -
ABSTRACT	- 3 -
KEYWORDS	- 3 -
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	- 4 -
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	- 4 -
ΟΡΙΣΜΟΙ	- 5 -
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	- 5 -
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ - INTEGRATED SYSTEMS.....	- 5 -
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ - INTEGRATED LIBRARY SYSTEMS	- 6 -
Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	- 6 -
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....	- 6 -
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ - INTEGRATED LIBRARY SYSTEMS	- 11 -
ΧΡΗΣΗ ILS ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ	- 16 -
ΣΧΕΣΕΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ILS.....	- 17 -
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ	- 20 -
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	- 22 -
LIBRARY SOFTWARE MANIFESTO	- 22 -
<i>Δικαιώματα Καταναλωτή</i>	- 22 -
<i>Υπευθυνότητες του Καταναλωτή</i>	- 23 -
<i>Κοινές ευθύνες</i>	- 24 -
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	- 25 -

Περίληψη

Οι βιβλιοθήκες εκτός από φορείς πολιτισμού και έρευνας είναι και επιχειρήσεις. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα η λειτουργία τους να εμπεριέχει πολλές διοικητικές διαδικασίες που θυμίζουν αυτές των επιχειρήσεων. Αυτό καθιστά επιθυμητό το σχεδιασμό ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Βιβλιοθήκης (ILS) το οποίο θα μπορεί παράλληλα με τις βιβλιοθηκονομικές λειτουργίες που ικανοποιεί μέχρι σήμερα, να διαχειρίζεται και όλα αυτά τα αμιγώς διοικητικά θέματα που εμπίπτουν στην λειτουργία της. Η παρούσα εργασία ασχολείται με τις λειτουργίες που πρέπει να ενσωματωθούν στο ιδανικό ILS με σκοπό την διοίκηση της βιβλιοθήκης χωρίς την ανάγκη ύπαρξης βοηθητικών υπηρεσιών έξω από αυτή (π.χ. λογιστήριο οργανισμού κ.λπ.)

Λέξεις - Κλειδιά

Ολοκληρωμένα Συστήματα, Ολοκληρωμένα Συστήματα Βιβλιοθηκών, Διοικητικές λειτουργίες.

Abstract

Libraries apart from being cultural institutions and research foundations are enterprises as well. This has resulted in their operation's including a lot of administrative processes that remind us those of enterprises. It is thus desirable to design an integrated library system (ILS) which might along with library processes integrate all these purely business processes that emerge in its operation. This paper deals with the processes that should be integrated within the ideal ILS, in order to aim library administration without the need of existence of auxiliary services from outside (e.g. accounts department of the organization etc.)

Keywords

Integrated Systems, IS, Integrated Library Systems, ILS, Business processes.

Εισαγωγή

Η παρούσα εργασία εξετάζει τα Ολοκληρωμένα Συστήματα των Βιβλιοθηκών (Integrated Library Systems - ILS). Για την ακρίβεια, ασχολείται με την προσθήκη λειτουργιών αμιγώς διοικητικών σε ένα ILS. Στο άρθρο της [Ellen Bahr \(2007\)](#), ο Andrew Pace διατυπώνει την επιθυμία για τον σχεδιασμό συστημάτων για βιβλιοθήκες που θα ενσωματώνουν τέτοιες λειτουργίες προκειμένου να καλύπτονται περισσότερες διοικητικές ανάγκες και να αυτοματοποιούνται όσο το δυνατόν περισσότερες διαδικασίες. Με δεδομένο ότι η βιβλιοθήκες αποτελούν επιχειρήσεις, παρ' όλο που αυτό είναι μια αντίληψη η οποία ξενίζει κάπως γιατί δεν είναι συνήθως έτσι στο μυαλό των περισσότερων, θα γίνει μια παρουσίαση κάποιων ζητημάτων σχετικά με τις επιχειρήσεις και τη λειτουργία τους μέσω της οποίας θα αποδειχθεί η παραπάνω ρήση. Σκοπός της εργασίας είναι να εξετάσει ποιες από τις διοικητικές λειτουργίες των επιχειρήσεων έχουν εφαρμογή στο χώρο των βιβλιοθηκών και κυρίως για ποιες από αυτές συμπεριλαμβάνονται εφαρμογές στα ολοκληρωμένα συστήματα βιβλιοθηκών.

Μεθοδολογία

Για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας χρησιμοποιήθηκε σημαντικός αριθμός επιστημονικών άρθρων που παρουσίαζαν τις ενότητες που επελέγησαν να εξετασθούν καθώς και κάποιοι δικτυακοί τόποι που σχετίζονταν με το αντικείμενό της. Αρχικά, έγινε μια θεωρητική παρουσίαση του θέματος μέσω προβολής των σημαντικότερων όρων που απασχολούν την εργασία, μια περιγραφή των διοικητικών λειτουργιών που θα ήταν χρήσιμο να ενσωματωθούν στα συστήματα των βιβλιοθηκών και δόθηκαν κάποια στοιχεία σχετικά με τις επιχειρήσεις καθώς από εκεί δανειζόμαστε τις περισσότερες από τις λειτουργίες που απασχολούν αυτή την εργασία. Στη συνέχεια, εντοπίστηκαν συστήματα τα οποία παρέχουν κάποιες από τις δυνατότητες που περιγράφονται. Τέλος, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα στα οποία οδηγείται κανείς από τη μελέτη της βιβλιογραφίας.

Ορισμοί

Επιχείρηση

Επιχείρηση είναι μια οικονομική μονάδα διεπόμενη από την ιδέα του κέρδους

Μπουζέας Κ. (1985)¹

Επιχείρηση είναι ένα νομικό πρόσωπο που δραστηριοποιείται στο κοινωνικό σύνολο και αποτελεί ένα σύνολο πόρων τόσο έμψυχων όσο και άψυχων που έχει, συνήθως, ως κύριο στόχο τη επίτευξη κερδοφορίας. Η κερδοφορία αυτή αποδίδεται σε χρηματικές μονάδες. Οι έμψυχοι πόροι της επιχείρησης αποτελούν το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης, δηλαδή, τους εργαζόμενους της (εργάτες, υπαλλήλους και στελέχη). Όσον αφορά τους άψυχους πόρους, αυτοί συνίστανται στα μηχανήματα και τον εξοπλισμό της, στα κτίρια (εργοστάσια, καταστήματα, γραφεία κ.α.), στα άυλα περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης, όπως, π.χ., η επωνυμία, το εμπορικό σήμα (λογότυπο) και τέλος στα διάφορα άλλα στοιχεία που αποσκοπούν στην υποβοήθηση της λειτουργίας της επιχείρησης (π.χ. τεχνογνωσία, χρηματικά διαθέσιμα, αποθέματα κ.α.).

Η επιχείρηση προκειμένου να λειτουργήσει αποτελεσματικά χωρίζεται σε διάφορα τμήματα ανάλογα με τα κριτήρια που ομαδοποιούν τις λειτουργίες και τις δραστηριότητες της ή που επιτυγχάνουν την καλύτερη δυνατή οργάνωση της. Μία πολύ συνηθισμένη, απλή αλλά και λειτουργική τμηματοποίηση είναι η αυτή κατά λειτουργίες.

Βικιπαίδεια

Ολοκληρωμένα Συστήματα - Integrated Systems

Ολοκληρωμένο είναι το σύστημα στο οποίο διαφορετικά προγράμματα πραγματοποιούν χωριστές λειτουργίες με μεταξύ τους επικοινωνία και χρήση της ίδιας βάσης δεδομένων. Τέτοια συστήματα επιτρέπουν την ευελιξία στην προσθήκη,

¹ τ.1, σ. 192.

αναθεώρηση και διαγραφή ποικίλων λειτουργιών επεξεργασίας χωρίς να κωλύουν το συνολικό σύστημα.²

Ολοκληρωμένα Συστήματα Βιβλιοθηκών - Integrated Library Systems

Όταν αναφερόμαστε σε **Ολοκληρωμένα Προγράμματα Βιβλιοθηκών (Integrated Library System - ILS)**, εννοούμε το απαραίτητο λογισμικό (software) πρόγραμμα που απαιτείται για να πραγματοποιηθούν οι διοικητικές της λειτουργίες και οι υπηρεσίες αναζήτησης/ανάκτησης πληροφοριών (Shafique & Mahmood, 2006, σ. 767). Οι βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν τα λογισμικά αυτά πακέτα για να καταλογογραφήσουν και να δημιουργήσουν τις συλλογές τους καθώς επίσης για να κάνουν αυτές τους τις υπηρεσίες προσβάσιμες στους χρήστες τους (Neville & Riding, 2004, σ. 10).

Η Βιβλιοθήκη ως Επιχείρηση

Αν και, όπως εξηγήθηκε παραπάνω, οι επιχειρήσεις εξ' ορισμού αποσκοπούν στο κέρδος και από αυτή την άποψη διαφοροποιούνται αρκετά από μια βιβλιοθήκη, εντούτοις, εντοπίζεται μεγάλη ταύτιση μεταξύ αρκετών από τις διοικητικές λειτουργίες των βιβλιοθηκών με αυτές των επιχειρήσεων ώστε να εξετάζονται και οι πρώτες ως επιχειρήσεις. Εδώ κρίνεται σκόπιμο να γίνει παρουσίαση κάποιων ορισμών της έννοιας «επιχείρηση» καθώς και η παρουσίαση των λειτουργιών τους προκειμένου να προβούμε στον προαναφερθέντα παραλληλισμό.

Λειτουργίες μιας επιχείρησης

Λειτουργίες της επιχείρησης αποκαλούνται μεγάλα τμήματά της στα οποία εντάσσονται δραστηριότητες που διακρίνονται για την ομοιογένεια και τη μεταξύ τους συνάφεια. Κάθε κατηγορία λειτουργίας διαιρείται δυνητικά σε υπηρεσίες ή σε τμήματα με κριτήριο ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα προκειμένου να διευκολυνθεί η ανάπτυξη της κάθε λειτουργίας και η υλοποίηση του ρόλου της επιχείρησης και αναφέρεται στους ρόλους ενός οργάνου. (Κανελλόπουλος, 2000, σ. 289)

² http://www.pera.net/Tools/Glossary/Enterprise_Integration/Glossary_I.html

Οι επιχειρησιακές λειτουργίες θα μπορούσαν να παρασταθούν σαν αλυσίδα. Οι σημαντικότερες είναι η παραγωγική, η εμπορική και η οικονομική λειτουργία. Αυτές οι **βασικές** λειτουργίες δεν είναι αρκετές, όμως, για να ανταποκριθεί μία επιχείρηση στον έντονο ανταγωνισμό και να εξασφαλίσει τη βιωσιμότητά της. Η τεχνολογία σε συνδυασμό με το μάρκετινγκ ανατρέπουν τα δεδομένα κάνοντας επιτακτική την ανάγκη διάθεσης πόρων στην έρευνα και ανάπτυξη της επιχείρησης, στα νέα τεχνολογικά δεδομένα και στην επικοινωνία με το περιβάλλον της μέσω των δημοσίων σχέσεων. (Μπουραντάς [κ.ά.], 1999, σ. 30-34)

Έτσι εκτός από τις βασικές λειτουργίες, όπως φαίνεται και στο **Γράφημα 1**, υπάρχουν αρκετά δευτερεύουσες επιχειρησιακές λειτουργίες όπως οι "Προμήθειες", η "Έρευνα και Ανάπτυξη", οι "Δημόσιες σχέσεις" κ.τ.λ.

Οι **δευτερεύουσες λειτουργίες** έχουν συμπληρωματικό ρόλο ως προς τις βασικές. Το σύνολο αυτών των εργασιών ποικίλλει ανάλογα με τις διαφορετικές μορφές επιχείρησης.

➤ Η **παραγωγική λειτουργία** θεωρείται η πιο βασική λειτουργία μιας επιχείρησης καθώς αν δεν υπάρχει το προϊόν δεν υπάρχει άλλη δραστηριότητα.

Αυτή η λειτουργία αποτελείται από ένα σύνολο ενεργειών όπως:

- η επεξεργασία υλικών και πληροφοριών,
- η χρήση και συντήρηση των μέσων παραγωγής των προϊόντων ή των υπηρεσιών,
- ο έλεγχος ποιότητας των παραγόμενων αγαθών κ.ά.

➤ Η **εμπορική λειτουργία** είναι αυτή που περιέχει όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την διάθεση των προϊόντων ή υπηρεσιών στην αγορά, προκειμένου να φτάσει στους αγοραστές - καταναλωτές. Έτσι, τέτοιου είδους ενέργειες, όπως φαίνεται και από το γράφημα, είναι:

- η έρευνα των αναγκών,
- η προώθηση των προϊόντων,
- η πώληση και η διανομή τους.

Φυσικά, σε αυτές υπάρχουν και επιμέρους ενέργειες που μπορούν και πρέπει να γίνουν αλλά δεν αφορούν την παρούσα εργασία και γι' αυτό δε θα αναλυθούν.

➤ Η **οικονομική λειτουργία** συνεπάγεται την απόκτηση και χρήση του κεφαλαίου. Συμπεριλαμβάνει όλες τις οικονομικές συναλλαγές της επιχείρησης καθώς και διαδικασίες σχετικές με τη διαχείριση, τα λογιστικά και τις

φορολογικές υποχρεώσεις. Εδώ εντάσσεται η εύρεση κεφαλαίου που απαιτείται για την ίδρυση της επιχείρησης, η αξιοποίησή του με τον αποδοτικότερο τρόπο, οι διαχειριστικές και λογιστικές διαδικασίες για τη διεκπεραίωση και την καταγραφή συναλλαγών, η αντιμετώπιση των νομικών και φορολογικών υποχρεώσεων και, τέλος, η εξακρίβωση των αποτελεσμάτων της οικονομικής διαχείρισης.

➤ Η **λειτουργία των προμηθειών** αφορά ενέργειες που εξασφαλίζουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που η επιχείρηση έχει ανάγκη για την λειτουργία και την επίτευξη των στόχων της. Τέτοιες ενέργειες είναι:

- οικονομικότερη προμήθεια μηχανημάτων, πρώτων υλών και αναλωσίμων,
- έρευνα τιμών, αγορά και αποθήκευση όσων προαναφέρονται,
- παρακολούθηση αποθεμάτων για σωστό προγραμματισμό της παραγωγής και των στόχων της επιχείρησης.

➤ Η **έρευνα και η ανάπτυξη** αποσκοπεί στην ανεύρεση νέων τρόπων παραγωγής και βελτίωσης των υπαρχόντων, αξιολογώντας τις νέες τεχνολογίες και καινοτομίες ώστε να παραμένει η επιχείρηση ανταγωνιστική μέσω της δημιουργίας νέων προϊόντων και υπηρεσιών που θα καλύπτουν όλες τις νέες ανάγκες που αποκαλύπτει η λειτουργία της έρευνας αναγκών.

➤ Η **λειτουργία της πληροφόρησης** αξιοποιείται στην εύρεση, δημιουργία και αξιοποίηση πληροφοριών, ιδιαίτερα σήμερα που η πληροφοριακή έκρηξη κάνει τη λήψη αποφάσεων και την υλοποίησή τους πολύπλοκη και απαιτητική διαδικασία. Συμπεριλαμβάνει τις ακόλουθες δραστηριότητες:

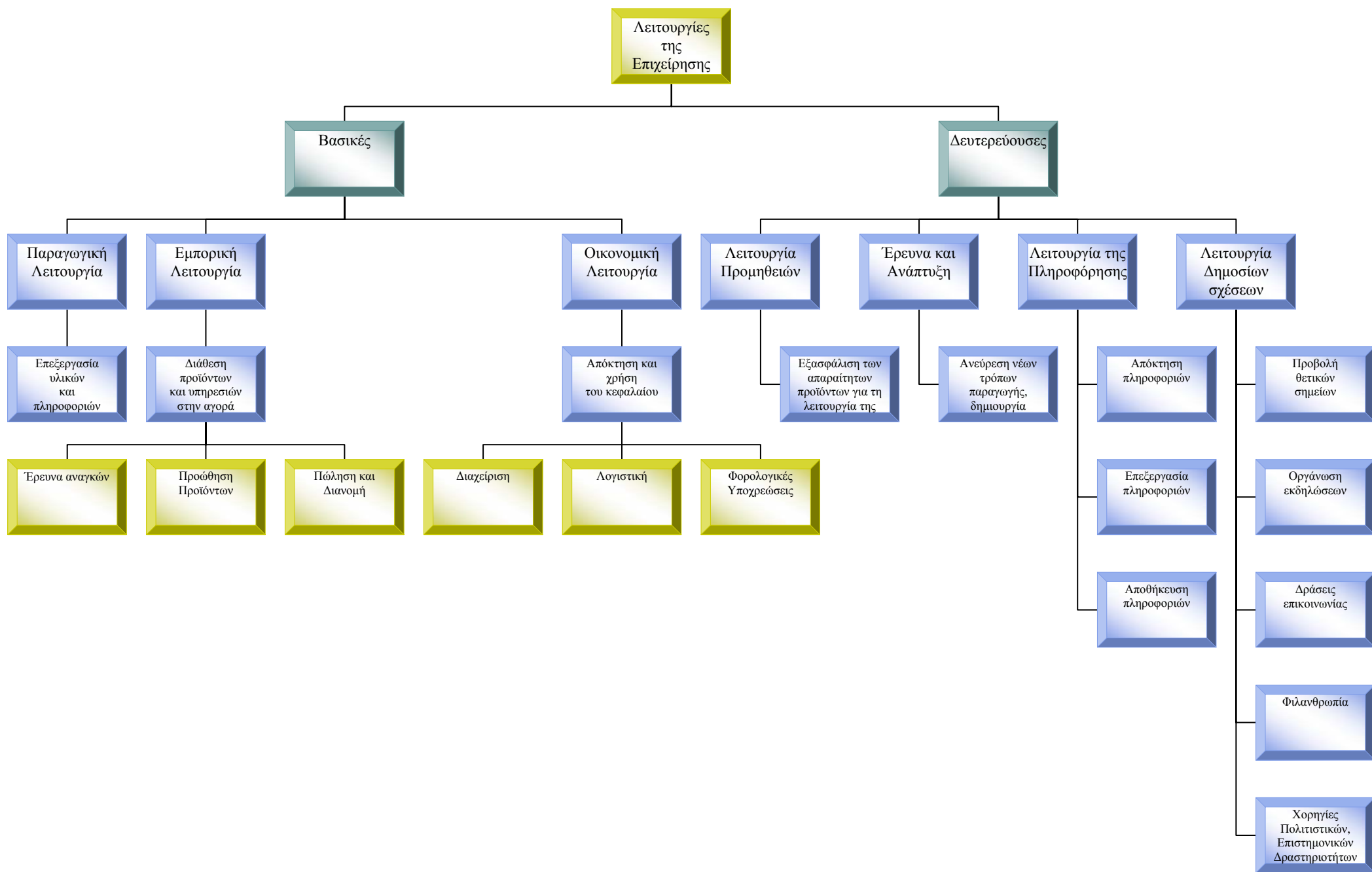
- απόκτηση,
- επεξεργασία,
- αποθήκευση,
- διανομή και
- υλοποίηση των απαραίτητων πληροφοριών.

➤ Η **λειτουργία των δημοσίων σχέσεων** για κάθε επιχείρηση είναι αυτή που προβάλλει την εικόνα της επιχείρησης προς τα έξω, εξασφαλίζει την καλή σχέση της με άλλες επιχειρήσεις, οργανισμούς, άτομα ή ομάδες επιδιώκοντας την εκτίμηση, το σεβασμό και τη θετική τους εντύπωση. Αυτό επιτυγχάνεται με τις ακόλουθες μεθόδους:

- Προβολή θετικών σημείων

- Οργάνωση εκδηλώσεων και άλλων δράσεων επικοινωνίας
- Επεξεργασία πληροφοριών
- Αποθήκευση πληροφοριών

Παρατηρώντας τις λειτουργίες της επιχείρησης που προαναφέρθηκαν, δεν είναι δύσκολο να διαπιστωθεί πως όλες βρίσκουν εφαρμογή και στο χώρο των βιβλιοθηκών. Μπορεί να μην υπάρχει ταύτιση του σκοπού, καθώς, συνήθως, ο στόχος των βιβλιοθηκών δεν είναι το κέρδος, όμως η πληροφορία είναι προϊόν. Ως τέτοιο, έχει κόστος παραγωγής, που ποικίλλει ανάλογα με τη μορφή αλλά το βασικότερο όλων είναι ότι είναι προϊόν προστιθέμενης αξίας. Η προστιθέμενη αξία αποκτάται καθώς διασυνδέεται, συντίθεται με άλλες, διαφοροποιείται η αρχική παρουσίαση, αναδιευθετείται το περιεχόμενό της, αναδιατάσσεται, αναταξινομείται, αλλάζει το μορφότυπο της κ.ά. (Τσιμπόγλου, 2005) και συνεπώς μπορεί να αποφέρει και οικονομικά οφέλη. Ίσως η αντιμετώπιση των βιβλιοθηκών ως επιχειρήσεων να μην είναι κάτι με το οποίο οι περισσότεροι είναι εξοικειωμένοι, δεδομένου, όμως, του αντικειμένου και του ρόλου της πρέπει να αντιμετωπιστεί ως τέτοια.



Γράφημα 1. Οι λειτουργίες της επιχείρησης

Ολοκληρωμένα Συστήματα Βιβλιοθηκών - Integrated Library Systems

Ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Βιβλιοθήκης (ILS) είναι ένα Σύστημα Προγραμματισμού των Επιχειρηματικών Πόρων (**Enterprise Resource Planning**) μιας βιβλιοθήκης που χρησιμοποιείται για τον έλεγχο της συλλογής της, των οικονομικών λειτουργιών της και την κυκλοφορία του υλικού της. Ένα τυπικό Σύστημα Προγραμματισμού Επιχειρηματικών Πόρων³ επιχειρεί την προσαρμογή των διαφορετικών δεδομένων και λειτουργιών μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού ώστε να επιτύχει τη δημιουργία ενός ενιαίου λογιστικού συστήματος. Ένα βασικό συστατικό των περισσότερων τέτοιων συστημάτων είναι η χρήση μιας ενοποιημένης βάσης δεδομένων για την αποθήκευση των στοιχείων από τις διάφορες ενότητες υπολογιστικών συστημάτων. Μια κοινή βάση δεδομένων είναι το σύστημα που επιτρέπει σε κάθε τμήμα μιας βιβλιοθήκης να αποθηκεύσει και να ανακτήσει τις πληροφορίες της σε πραγματικό χρόνο. Η χρησιμοποίηση μιας τέτοιας κοινής βάσης δεδομένων επιτρέπει στις πληροφορίες να είναι πιο αξιόπιστες και προσιτές. Ένα ILS αποτελείται συνήθως από μια σχεσιακή βάση δεδομένων (relational database), ένα λογισμικό σύστημα και δύο γραφικά περιβάλλοντα διεπαφών (graphical user interface), ένα για το προσωπικό της βιβλιοθήκης και ένα για τους χρήστες.

Τα ILS αποτελούν στοιχείο των λειτουργιών μιας βιβλιοθήκης από τις αρχές της δεκαετίας του 1980, (Richardson & Hopkins 2004). Μέχρι πρόσφατα, αυτά τα αυτοματοποιημένα συστήματα βιβλιοθηκών, αναφέρονταν στην επεξεργασία δεδομένων που προέκυπταν μέσω ενός υπολογιστικού συστήματος από τις παρακάτω λειτουργίες:

- ✚ Βιβλιογραφική επεξεργασία και καταλογογράφηση (cataloguing) υλικού
- ✚ Κυκλοφορία (circulation) υλικού, δηλαδή, δανεισμός και επιστροφή
- ✚ Δημόσιος κατάλογος (Online Public Access Catalogue- OPAC)
- ✚ Προσκτήσεις (acquisitions) υλικού
- ✚ Διαχείριση περιοδικών (serials check-in)

³ Περισσότερες πληροφορίες στο http://en.wikipedia.org/wiki/Enterprise_resource_planning

Διαδανεισμός (interlibrary loan- ILL)

Με την πάροδο του χρόνου και εξαιτίας των εξελίξεων της διαδικτυακής τεχνολογίας, οι προμηθευτές των ILS φρόντισαν να αναπτύξουν τα προσφερόμενα πακέτα των προγραμμάτων τους ώστε να ανταποκρίνονται στις αυξανόμενες ανάγκες των βιβλιοθηκών – πελατών τους. Ο Felstead (2004, σ. 90) ισχυρίζεται ότι οι αλλαγές αυτές μπορούν να συνοψιστούν στα ακόλουθα:

APIs = Application Programmer Interfaces (Διεπαφή Προγραμματισμού Εφαρμογών)

Τα νέα προγράμματα επιτρέπουν στο εξειδικευμένο προσωπικό μιας βιβλιοθήκης να τροποποιεί το αποκτημένο σύστημα και να το προσαρμόζει στις τοπικές του ανάγκες. Επίσης, η εφαρμογή τέτοιων υπηρεσιών επιτρέπει και την γρηγορότερη αναβάθμιση του προγράμματος.

Εμπλουτισμένο περιεχόμενο

Το περιεχόμενο των online καταλόγων εμπλουτίστηκε με νέες δυνατότητες περιγραφής του υλικού, όπως πίνακες περιεχομένων, εικόνες εξωφύλλων βιβλίων, abstracts και βιβλιοκριτικές. Επιπλέον, παρέχεται η πρόσβαση και σε άλλες επιλεγμένες Ιστοσελίδες μέσω του online καταλόγου βοηθώντας στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών πληροφόρησης.

Εικονικές υπηρεσίες πληροφόρησης

Τα νεότερα ILS έχουν εντάξει υπηρεσίες, όπως αυτή του “Ask a Librarian”, όπου οι χρήστες μπορούν να επικοινωνούν με το προσωπικό της βιβλιοθήκης σε πραγματικό ή όχι χρόνο (π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) ώστε να καλύψουν γρηγορότερα τις πληροφοριακές τους ανάγκες.

Διαλειτουργικότητα ILS

Η διαλειτουργικότητα μεταξύ των ILS και των άλλων εξωτερικών πληροφοριακών συστημάτων ενός οργανισμού συμβάλλει στην ομαλή λειτουργία του. Έτσι, π.χ. σε ένα ακαδημαϊκό περιβάλλον, η δυνατότητα επικοινωνίας του συστήματος της βιβλιοθήκης με τα μητρώα των φοιτητών και με το συνολικό

σύστημα οικονομικής διαχείρισης του πανεπιστημίου βοηθάει στην εξασφάλιση της αναγκαίας εύρυθμης λειτουργίας όλου του οργανισμού εξοικονομώντας ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους.

Η βιβλιογραφική έρευνα αποδεικνύει ότι οι βιβλιοθήκες αυτοματοποίησαν τις διοικητικές και βιβλιοθηκονομικές λειτουργίες είτε με την ανάπτυξη ενός δικού τους πληροφοριακού συστήματος (in-house system) είτε με την απόκτηση ενός ειδικού εμπορικού πληροφοριακού συστήματος. Οι προμηθευτές αυτών των συστημάτων ήταν και παραμένουν επιφορτισμένοι με την ανάπτυξή τους ώστε να ανταποκρίνονται στις επιθυμητές λειτουργίες της κάθε πλευράς των παραπάνω διαδικασιών και ειδικότερα εκείνων που αφορούν τις τεχνικές υπηρεσίες. Μέχρι πρόσφατα, όμως, η εμπορική αγορά των Ολοκληρωμένων Συστημάτων Βιβλιοθηκών παρέμενε χωρίς ιδιαίτερες προκλήσεις από πλευράς των προμηθευτών. Η προμήθεια, όμως, ενός πληροφοριακού συστήματος αποτελεί μια ιδιαίτερος σημαντική επένδυση για κάθε βιβλιοθήκη. Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι, σύμφωνα με σχετική έρευνα, οι βιβλιοθήκες στην Αμερική κατά το έτος 2002 ξόδεψαν περίπου 530 εκατομμύρια δολάρια για την αγορά συστημάτων βιβλιοθηκών (Breeding & Roddy, 2003, σ. 52). Για τις βιβλιοθήκες, το ILS αποτελεί κατεξοχήν επιχειρησιακό (corporate) σύστημα και η επιτυχία της εφαρμογής του αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την αξιόπιστη θεμελίωση της διαχείρισης της συλλογής της (Maquignaz & Miller, 2004). Καθώς επομένως, το περιβάλλον των υπηρεσιών πληροφόρησης, όπως αυτό των βιβλιοθηκών, έχει δραματικά αλλάξει τις τελευταίες δεκαετίες είναι εύλογο ότι και ο ρόλος των ILS χρειάζονταν να προσαρμοστεί στις νέες απαιτήσεις, τόσο του προσωπικού των βιβλιοθηκών όσο και των χρηστών τους. Η ανάκτηση πληροφοριών, παραδείγματος χάριν, δεν περιορίζεται πια στις ελεγχόμενες πηγές πληροφόρησης που προσφέρουν οι online καταλόγοι των βιβλιοθηκών. Οι φοιτητές-χρήστες, επίσης, τείνουν να προτιμούν την πρόσβαση στην πληροφορία μέσω των γενικών μηχανών αναζήτησης, όπως τη Google (Οικονόμου & Φράγκου 2008, σ. 18), παρά μέσω του καταλόγου της βιβλιοθήκης. Από την άλλη μεριά, οι βιβλιοθήκες αναγνωρίζουν την ανάγκη της επεξεργασίας του εφήμερου ηλεκτρονικού υλικού και οι προμηθευτές του πληροφοριακού υλικού (π.χ. βιβλίων, ηλεκτρονικών περιοδικών) δημιουργούν και προσφέρουν MARC εγγραφές τεκμηρίων, οι οποίες μπορούν άμεσα να ενσωματωθούν στους online καταλόγους.

Οι παραπάνω εξελίξεις αποτελούν συνέπεια των νέων τεχνολογικών αλλαγών που οδήγησε η ανάπτυξη των διαδικτυακών εφαρμογών και της σημαντικής

συνεισφοράς του Διαδικτύου στο τομέα της αναζήτησης και ανάκτησης πληροφορίας. Με στόχο την αναζήτηση νέων πελατών ή την κάλυψη νέων αναγκών των παλαιότερων πελατών τους, οι εμπορικές εταιρείες παροχής ILS ακολουθούν δύο συμπληρωματικούς τρόπους για να το επιτύχουν. Ο πρώτος τρόπος αφορά στην προφορά νέων λειτουργικών συστημάτων μέσα στα υπάρχοντα ILS των πελατών τους και ο δεύτερος στην ανάπτυξη και συνέχιση της βελτίωσης νέων προϊόντων που αναπληρώνουν τα παραδοσιακά ILS, (Felstead, σ. 89). Σύμφωνα με αυτά, οι νέες ανάγκες που χρειάζεται να καλυφθούν από τα παραδοσιακά ILS είναι οι ακόλουθες:

- Η ενσωμάτωση των υπηρεσιών Διαδανεισμού μέσα στο σύστημα της κυκλοφορίας του υλικού (παρέχεται π.χ. από την εταιρεία SirsiDynix⁴).
- Η ηλεκτρονική διαχείριση των περιοδικών με τη χρήση της μεθόδου EPS (Electronic Packing Slip), δηλαδή, τη χρήση ενός XML τεκμηρίου, το οποίο θα «φορτώνει» (download) στο τοπικό σύστημα μιας βιβλιοθήκης το νέο τεύχος του περιοδικού συμπεριλαμβάνοντας και το νέο URL του τεύχους των ηλεκτρονικών περιοδικών (π.χ. της εταιρείας Innovative Interfaces⁵ - Millennium Serials E-Check in).
- Η χρήση ειδικής τηλεφωνικής υπηρεσίας ενσωματωμένης σε ηλεκτρονικό υπολογιστή για την αποστολή υπενθυμίσεων και πληροφόρησης για τις κρατήσεις των χρηστών. Αυτή η υπηρεσία δίνει, επίσης, τη δυνατότητα στους χρήστες να πραγματοποιούν συναλλαγές, όπως, ανανεώσεις βιβλίων, έλεγχο των δανεισθέντων βιβλίων τους ή/και κρατήσεις μέσω τηλεφώνου (π.χ. της εταιρείας SirsiDynix - Telephone Messaging).
- Η χρήση της τεχνολογίας RFID⁶ (Radio Frequency Identification), δηλαδή της Ασύρματης Ταυτοποίησης Αντικειμένου μέσω ραδιοσυχνοτήτων για τον έλεγχο, την απογραφή, τη κυκλοφορία και την ασφάλεια της συλλογής. Με τη τεχνολογία αυτή αντικαθίστανται η παραδοσιακή χρήση των ετικετών barcode και των μαγνητικών ταινιών από RFID ετικέτες (π.χ. της εταιρείας VTLS⁷ - FASTRAC).

⁴ Περισσότερες πληροφορίες στο <http://www.sirsi.com/>

⁵ <http://www.iii.com/mill/serials.shtml><http://www.sirsi.com/>

⁶ <http://el.wikipedia.org/wiki/RFID>

⁷ http://www.vtls.com/about_us

- Η πρόσβαση στον OPAC της βιβλιοθήκης των χρηστών μέσω φορητών συσκευών (mobile devices), όπως οι Προσωπικοί Ψηφιακοί Βοηθοί (Personal Digital Assistants - PDAs) και τα κινητά τηλέφωνα (π.χ. της εταιρείας Innovative Interfaces - Interfaces' AirPAC).

Παράλληλα, οι εταιρείες μέσα από τις ιστοσελίδες τους επιδεικνύουν εφαρμογές που εστιάζουν σε επιμέρους διοικητικές λειτουργίες μιας βιβλιοθήκης, όπως:

- Διανομή δανειζόμενων βιβλίων στο σπίτι ή στο γραφείο (π.χ. της εταιρείας SirsiDynix – Books by mail).
- Πιστώσεις χρηστών, όπου οι χρήστες μπορούν να προπληρώνουν πρόστιμα ή χρεώσεις για υπηρεσίες βιβλιοθήκης μέσω πιστωτικών καρτών (π.χ. της εταιρείας SirsiDynix – Patron credits), ενισχύοντας τις εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου (E-commerce).
- Χρήση φορητών συσκευών για εφαρμογή καθημερινών λειτουργιών κυκλοφορίας υλικού από το προσωπικό της βιβλιοθήκης, όπως δανεισμούς ή (π.χ. της εταιρείας SirsiDynix – PocketCirc).
- Υπηρεσίες αυτόματου δανεισμού και επιστροφής υλικού (π.χ. η εταιρεία Auto-Graphics⁸ – Self Checkout Devices and Services).
- Ανίχνευση σε πραγματικό χρόνο λανθασμένων στοιχείων υλικού ή υλικού που δεν θα πρέπει να είναι στα ράφια (π.χ. η εταιρεία Library World⁹).
- Παροχή αυτοματοποιημένης λίστας των επικείμενων νέων τευχών ανά τίτλο περιοδικού (π.χ. η εταιρεία Library World).
- Εξατομικευμένες υπηρεσίες για την αποδοτικότητα του προσωπικού με τη χρήση διαγραμμάτων ροής (workflow), βασισμένες σε καλές πρακτικές (best practices) της βιομηχανικής παραγωγής (π.χ. η εταιρεία Ex Libris Group¹⁰).
- Εξατομικευμένες υπηρεσίες με την παροχή δίγλωσσης διεπαφής, όπως στη γαλλική γλώσσα (π.χ. η εταιρεία Inmagic¹¹).
- Δυνατότητες δημιουργίας οικονομικού προϋπολογισμού και εμφάνιση, αποθήκευση ή εκτύπωση του τρέχοντος υπολοίπου (π.χ. η εταιρεία Mandarin Library Automation¹²).

⁸ Περισσότερες πληροφορίες στο <http://www4.auto-graphics.com/>

⁹ <http://libraryworld.net/>

¹⁰ <http://www.exlibrisgroup.com/>

¹¹ <http://www.inmagic.com/>

- Παρακολούθηση των παραγγελιών και δημιουργία αποδείξεων πληρωμών (π.χ. η εταιρεία Mandarin Library Automation).
- Δημιουργία αρχείου και αποστολή γραμμάτων υπενθύμισης ή διαμαρτυρίας προς τους προμηθευτές για εκπρόθεσμες παραγγελίες ή αποστολές νέων τευχών (π.χ. η εταιρεία Mandarin Library Automation).
- Αυτοματοποιημένο σύστημα για αποστολή υπενθυμίσεων προς τους χρήστες για καθυστερήσεις επιστροφής υλικού ή άλλων ειδοποιήσεων μέσω καρτών, αλληλογραφίας ή/και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) (π.χ. η εταιρεία CyberTools for Libraries¹³).
- Δυνατότητα εμφάνισης της φωτογραφίας (όταν παρέχεται) του χρήστη κατά τη διαδικασία του δανεισμού ή / και του εξωφύλλου του βιβλίου (π.χ. η εταιρεία Surpass System¹⁴).

Χρήση ILS από το προσωπικό των βιβλιοθηκών

Τα ILS, ως χρηστικά εργαλεία της λειτουργίας των βιβλιοθηκών, συχνά εξετάζονται και αξιολογούνται με στόχο να ελεγχθεί μεταξύ άλλων η αποτελεσματικότητά τους στην υποστήριξη των παραδοσιακών και σύγχρονων υπηρεσιών των βιβλιοθηκών. Οι σύγχρονες αυτές υπηρεσίες αναπτύσσονται μέσα σε ένα ψηφιακό περιβάλλον και το οποίο θα πρέπει να ληφθεί υπόψη στους παραγωγούς των ILS. Αλλά, ακόμα και εάν το έкаστο ILS μιας βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται στις αυξημένες νέες απαιτήσεις, δεν σημαίνει ότι το προσωπικό εκμεταλλεύεται πλήρως όλες τις λειτουργίες του. Έχει καταγραφεί μάλιστα ότι, το προσωπικό κάνει χρήση μόνο ορισμένων λειτουργιών και ότι ομοειδής (σε μέγεθος και στόχους) βιβλιοθήκες μπορεί να χρησιμοποιούν το ίδιο ILS αλλά να επιτυγχάνουν διαφορετικής ποιότητας αποτελέσματα υπηρεσιών, (Skretas, 2005, σ. 140). Χαρακτηριστικά, σε σχετική έρευνα του γαλλικού Υπουργείου Πολιτισμού, το 1998, αναφέρεται ότι μεταξύ δημοσίων βιβλιοθηκών:

¹² <http://www.mlasolutions.com/>

¹³ <http://cybertoolsforlibraries.com/>

¹⁴ <http://www.surpasssoftware.com/>

- ❖ 26% μόνο του προσωπικού τους κάνει χρήση των ειδικών λειτουργιών της επεξεργασίας των περιοδικών των ILS,
- ❖ 50% δεν χρησιμοποιούν τις λειτουργίες των παραγγελιών και των προσκλήσεων,
- ❖ 90,2% δεν χρησιμοποιεί το σύστημα Διαδανεισμού.

Η χρήση ή η μειωμένη εφαρμογή όλων των δυνατικών λειτουργιών ενός ILS αποδίδεται από τους ερευνητές σε διάφορους παράγοντες. Συγκεκριμένα, ο Schuyler (2004), υποστηρίζει ότι, ο πιο σημαντικός παράγοντας είναι το ίδιο το προσωπικό, αλλά δίνει επίσης και τους εξής άλλους:

- ✓ Ελλιπής εκπαίδευση του προσωπικού,
- ✓ Θέληση ή άρνηση του προσωπικού να υιοθετήσει και να αλλάξει τον τρόπο εργασίας του,
- ✓ Υποστήριξη ή πλημμελής υποστήριξη του προμηθευτή προς το προσωπικό,
- ✓ Ανταπόκριση ή μη του προγράμματος να καλύψει τις ανάγκες της κάθε βιβλιοθήκης,
- ✓ Επαρκής ή μη χρόνος εφαρμογής του προγράμματος,
- ✓ Υπάρχουσα ή όχι εξειδίκευση του προσωπικού και
- ✓ Συνεργασία ή όχι με άλλους χρήστες που χρησιμοποιούν το ίδιο ILS.

Οι λόγοι, επίσης, της μη πλήρους χρήσης τους, αναφέρει ο Skretas, μπορεί να έχουν σχέση και με την έλλειψη ισχυρής διοίκησης σε μια βιβλιοθήκη, η οποία δεν καταφέρνει να θεσπίσει όρους και πολιτικές, με αποτέλεσμα ο κάθε υπάλληλος να μην δεσμεύεται στις καθημερινές του πρακτικές. Ακόμη, μπορεί ο μικρός αριθμός του προσωπικού να επιβάλλει μειωμένη αξιοποίηση όλων των εφαρμογών ενός ILS καθώς θα απαιτείται επιπλέον χρόνος δουλειάς. Τέλος, το ίδιο το ILS μπορεί να παρουσιάζει δυσκολίες κατά τη χρήση του από το προσωπικό, π.χ. να έχει ξενόγλωσση ή δύσχρηστη διεπαφή.

Σχέσεις βιβλιοθηκών και προμηθευτών ILS

Η βιομηχανία των προμηθευτών Ολοκληρωμένων Συστημάτων Βιβλιοθηκών έχει αναπτυχθεί σε μεγάλο βαθμό ώστε να χαρακτηρίζεται από τους ερευνητές ως

«πολυσχιδής», (Rogers, 2008). Η ιστορία του αυτοματισμού βιβλιοθηκών¹⁵ αναφέρει μία σειρά από μεγάλους βεληνεκούς εμπορικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ευρώπη και στην Αμερική. Μάλιστα, το 2007 υπήρξαν αρκετές εσωτερικές αναταραχές με οικονομικές συνέπειες, όπως συγχωνεύσεις εταιρειών, ενοποιήσεις προϊόντων αλλά και έντονο ενδιαφέρον για τα αυτοματοποιημένα συστήματα ανοικτού κώδικα (open source automation systems). Σε έρευνα, επίσης, που πραγματοποιήθηκε μεταξύ 47 χώρων (ΗΠΑ, Καναδάς, Ηνωμένο Βασίλειο) υποδηλώνεται και μια δυσαρέσκεια για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρουν οι εταιρείες αυτές από τη πλευρά των καταναλωτών-βιβλιοθηκών, (Breeding, 2008). Παρατηρείται, επίσης, ότι τα προϊόντα μιας από τις μεγαλύτερες εταιρείες και γνωστής στον ελληνικό χώρο, όπως, η SirciDynix (Horizon και Unicorn), παρουσιάζουν χαμηλό βαθμό ικανοποίησης μεταξύ του προσωπικού των βιβλιοθηκών (Πίνακας 1.). Μάλιστα, εκφράστηκε μέσω της έρευνας και η έντονη δυσαρέσκεια του προσωπικού για την απόφαση της εταιρείας να παύσει τη διανομή του Horizon, γεγονός το οποίο αντιλήφθηκε ως ένα είδος ασυνέπειας της εταιρείας προς τους πελάτες της.

Εταιρεία	Αριθμός Ερωτηθέντων	Βαθμός ικανοποίησης
Polaris	64	9
Circulation Plus	63	9
Millennium	328	8
Winnebago	65	7
Spectrum		
ALEPH 500	87	7
Library.Solution	66	7
Unicorn	287	7
Voyager	109	7

¹⁵ Βλ. <http://www.librarytechnology.org/automationhistory.pl?SID=20080527192199707>

Horizon	272	7
Athena	40	5

Πίνακας 1. Βαθμός ικανοποίησης από το υπάρχον ILS.

Αρ. Ερωτηθέντων = μεμονωμένες απαντήσεις προσωπικού

Βαθμός ικανοποίησης = σε κλίματα από 0-9

Απάντηση στο Ερώτημα: Πόσο ικανοποιημένη είναι η βιβλιοθήκη σας από το τρέχον ILS;

ALEPH 500	87	4
Voyager	109	7

Επιπλέον, καταγράφεται και μια σχετικά δυσχερής επικοινωνία με τα αντίστοιχα Τμήματα Εξυπηρέτησης Πελατών των διαφόρων προμηθευτών (Πίνακας 2.). Γενικότερα, διακρίνεται από την έρευνα ότι οι σχέσεις, με λίγες εξαιρέσεις, του προσωπικού και των προμηθευτών των ILS δεν είναι ιδιαίτερα θερμές. Από τα σχόλια τους προκύπτει ένα αίσθημα αβεβαιότητας παρά εμπιστοσύνης. Πολλές βιβλιοθήκες

Εταιρεία	Αριθμός Ερωτηθέντων	Βαθμός ικανοποίησης
Polaris	64	9
Library.Solution	66	7
Circulation Plus	63	9
Millennium	328	7
Horizon	272	7
Unicorn	287	7
Winnebago	65	8
Spectrum		
Athena	40	3

εκφράζουν παράπονα, επίσης, για το υψηλό κόστος αγοράς των αυτοματοποιημένων συστημάτων καθώς οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να το πληρώσουν σε ένα περιβάλλον γενικότερης οικονομικής στενότητας με τους προϋπολογισμούς των βιβλιοθηκών συνεχώς να περικόβονται.

Πίνακας 2. Βαθμός ικανοποίησης από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της κάθε εταιρείας.

Αρ. Ερωτηθέντων = μεμονωμένες απαντήσεις προσωπικού

Βαθμός ικανοποίησης = σε κλίματα από 0-9

Απάντηση στο Ερώτημα: Πόσο ικανοποιημένη είναι η βιβλιοθήκη σας από το τρέχον Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών;

Σε αντιδιαστολή με τα προηγούμενα η έρευνα, ανέδειξε το ισχυρό ενδιαφέρον του προσωπικού για τις πρωτοποριακές νέες διεπαφές των προϊόντων.

Οι σχέσεις του προσωπικού και των εταιρειών παραγωγής ILS φαίνεται ότι, χρειάζονται επαναπροσδιορισμό ώστε να υπάρξει αμοιβαία εμπιστοσύνη και κατανόηση μεταξύ των δύο πλευρών. Για το λόγο αυτό, ο Tennant Roy¹⁶ από την OCLC έχει συντάξει ένα ειδικό Μανιφέστο όπου προσδιορίζει τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα και των δύο πλευρών και το οποίο διατίθεται από το προσωπικό του blog¹⁷.

Προβληματισμοί

Η βιβλιογραφική έρευνα της νεότερης αρθρογραφίας για τα Ολοκληρωμένα Προγράμματα Βιβλιοθηκών μαρτυρεί ότι βρίσκονται σε σημαντικό επίπεδο ανάπτυξης. Η ραγδαία ανάπτυξη των διαδικτυακών εφαρμογών φαίνεται ότι συνετέλεσε προς αυτή την κατεύθυνση αλλά και παράλληλα προσέφερε τις αναγκαίες υπηρεσίες ώστε οι βιβλιοθήκες να μπορούν αναπτύξουν τις υπηρεσίες τους προς όφελος και με βάση τις ανάγκες των χρηστών τους. Εντούτοις, θεωρείται απαραίτητη

¹⁶ Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα του <http://roytennant.com/dayjob.html>

¹⁷ Μανιφέστο Λογισμικού Βιβλιοθηκών (Library Software Manifesto)
<http://techessence.info/manifesto/>

η θέσπιση ολοκληρωμένων σχέσεων εμπιστοσύνης και αμοιβαίας αλληλοκατανόησης μεταξύ του προσωπικού των βιβλιοθηκών και των προμηθευτών των ILS ώστε τα συστήματα αυτά να μπορέσουν να ενσωματωθούν πλήρως στις καθημερινές ρουτίνες των βιβλιοθηκών και να καλύψουν τις διοικητικές ή άλλες ανάγκες τους. Η νεότερη γενιά των βιβλιοθηκονόμων με τις εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις τους είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των σύγχρονων αυτών υπολογιστικών συστημάτων ώστε να κάνουν την εργασία τους καλύτερα, γρηγορότερα και με ακόμη μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα.

Ο ελληνικός χώρος των βιβλιοθηκών και ειδικότερα οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχουν τα τελευταία χρόνια προνοήσει για την αγορά σύγχρονων συστημάτων βιβλιοθήκης ώστε να μπορούν να προσφέρουν αναβαθμισμένες υπηρεσίες στους χρήστες τους. Ακόμη και εάν οι βιβλιοθήκες δεν κάνουν πλήρη χρήση τους, είναι στο χέρι τους να τα καταφέρουν προς κέρδος των ιδίων αλλά και συνολικότερα. Ας τολμήσουμε να συνεργαστούμε για την αντιμετώπιση οποιουδήποτε τεχνικού ή άλλου προβλήματος, τόσο μεταξύ μας όσο και με τους προμηθευτές μας γιατί τελικά η πολυδάπανη αγορά αυτών των συστημάτων δεν πρέπει να παραμένει ανεκμετάλλευτη ή / και μερικώς εκμεταλλεύσιμη.

Παράρτημα 1

Library Software Manifesto

By Roy Tennant - Posted on November 12th, 2007

Αυτό προσφέρεται σε μία προσπάθεια να ειπωθεί ορθολογικά η σχέση μεταξύ των προμηθευτών συστημάτων βιβλιοθηκών και των βιβλιοθηκών, η οποία είναι προς το παρόν νοσεί. Ενθαρρύνω τα σχόλια άμεσα σε αυτήν την ανάρτηση (δείτε κατωτέρω) ή [στείλτε](#) μήνυμα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail).

Δικαιώματα Καταναλωτή

Library Software Manifesto

By Roy Tennant - Posted on November 12th, 2007

This is offered in an attempt to rationalize the relationship between libraries and vendors which is presently unhealthy. I encourage comments directly to the author.

Consumer Rights

- I have a right to know what exists now and what is potential. Vendors should not tout a new product or a new version of a product until it is available to receive if I buy the product today.
- I have a right to use what I buy. — For example, it should not restrict my data.
- I have a right to the API if I've bought the product. — An API is simply a structured way for one application to communicate with another software program to send a structured query to another application. Using the API for a product I've bought should not incur an additional charge.
- I have a right to complete and accurate documentation.
- I have a right to my data. — This includes the ability to bring my data back (for example, how many times a book was checked out) and to use it for increasingly important for relevance ranking and other purposes.
- I have a right to have read-only access to the database.

Έχω το δικαίωμα να ξέρω τι υπάρχει τώρα και ποια είναι η πιθανή μελλοντική λειτουργία. - Το αντικείμενο του μάρκετινγκ μπορεί να προωθεί ένα νέο προϊόν ή μια νέα έκδοση ενός προϊόντος, αλλά έχω το δικαίωμα να ξέρω τι θα λάβω εάν αγοράσω το προϊόν σήμερα.

Έχω το δικαίωμα να χρησιμοποιήσω αυτό που αγοράζω. - Παραδείγματος χάριν, δεν πρέπει να κοστίζει επιπλέον η δημιουργία ενός άλλου ευρετηρίου

των δεδομένων μου.

Έχω το δικαίωμα στο API εάν έχω αγοράσει το προϊόν. - Μια διεπαφή εφαρμογής προγράμματος (API) είναι απλά ένας δομημένος τρόπος για την επικοινωνία μιας εφαρμογής με μια άλλη. Με άλλα λόγια, η δυνατότητα ενός προγράμματος λογισμικού να στείλει ένα δομημένο ερώτημα σε μια άλλη εφαρμογή και να παραλάβει μια δομημένη απάντηση. Η χρησιμοποίηση του API για ένα προϊόν που έχω αγοράσει δεν πρέπει να επιφέρει πρόσθετη δαπάνη.

Έχω το δικαίωμα στην πλήρη και ακριβή τεκμηρίωση.

Έχω το δικαίωμα στα δεδομένα μου. - Αυτό περιλαμβάνει τη δυνατότητα να μεταβληθούν όχι μόνο τα αρχεία μου, αλλά και τα στοιχεία χρήσης (παραδείγματος χάριν, πόσες φορές δανείστηκε ένα βιβλίο), δεδομένου ότι τέτοιες πληροφορίες θα είναι όλο και περισσότερο σημαντικές για κατατάξεις συνάφειας και άλλους σκοπούς.

Έχω το δικαίωμα να έχω πρόσβαση στη βάση δεδομένων μόνο για ανάγνωση (read-only). - Υπάρχουν πολλοί καλοί λόγοι για τους οποίους στους πελάτες πρέπει να εμποδιστούν να γράψουν απευθείας σε μια ελλοχεύουσα βάση δεδομένων,

αλλά δεν υπάρχει κανένας σοβαρός λόγος για τον οποίο να μην είναι σε θέση να διαβάσει μόνο από τη βάση δεδομένων.

Έχω το δικαίωμα να μην περιπλέξω τα απλά πράγματα χωρίς λόγο.

Έχω το δικαίωμα να ξέρω την πορεία και χρονοδιάγραμμα της ανάπτυξης για ένα προϊόν που έχω αγοράσει.

Έχω το δικαίωμα να κάνω τις τεχνικές ερωτήσεις σε προσωπικό ικανό να τις καταλάβει και να τις απαντήσει.

Έχω το δικαίωμα να μην είμαι ένας ακούσιος ελεγκτής της β' φάσης του ελέγχου λογισμικού.

Έχω το δικαίωμα να συντηρήσω την εργασία μου με για τις τοπικές παραμετροποιήσεις και τις ρυθμίσεις στις αναβαθμίσεις.

Υπευθυνότητες Καταναλωτή

Έχω την ευθύνη να ξέρω τις ανάγκες των χρηστών μου.

Έχω την ευθύνη να βάλω τις ανάγκες των χρηστών μου πριν από τις δικές μου.

Έχω την ευθύνη να διατυπώσω τις ανάγκες μου σαφώς και συγκεκριμένα.

Έχω την ευθύνη να διευκρινίσω αν οι αυξημένες απαιτήσεις που υποβάλλω είναι πραγματικά αυτό που θέλω.

Έχω την ευθύνη να ορίσω τις πρόσθετες προτεραιότητες δίκαια. – Δε χρειάζεται κάθε πρόσθετο αίτημα να είναι υψηλής προτεραιότητας.

Έχω την ευθύνη να συνειδητοποιήσω ότι δεν είμαι κάτι ιδιαίτερο. - Επομένως, πρέπει να προσπαθήσουμε να έρθουμε σε συμφωνία για το πώς να κάνουμε τα ίδια πράγματα έτσι ώστε να ελαχιστοποιήσουμε την επένδυση στην εγγραφή λογισμικού για να βοηθηθούμε στο να το κάνουμε.

Έχω την ευθύνη να επιλέξω το λογισμικό χρησιμοποιώντας μια δίκαιη και λογική διαδικασία. - Συγκεκριμένα, μπορεί εμείς όλοι να συμφωνήσουμε να σταματήσει τον πόνο της διαδικασίας RFP; Σας παρακαλώ;

Έχω την ευθύνη να αναφέρω αναπαραγόμενα απλοποιημένα λογότυπα ώστε με αυτό τον τρόπο να διευκολύνεται η αναπαραγωγή τους.

Έχω την ευθύνη να εκθέσω τα μη αναπαραγόμενα απλοποιημένα λογότυπα με όση λεπτομέρεια μπορώ να παρέχω.

Έχω την ευθύνη να δω οποιεσδήποτε τροποποιήσεις για να προκαθορίσω τις ρυθμίσεις αυστηρά.

Κοινές ευθύνες

Μοιραζόμαστε την ευθύνη να αρχίσουμε από μια θέση αμοιβαίου σεβασμού.

- Μόνο αφού ο ένας συμβαλλόμενος γελοιοποιηθεί θα μπορέσουμε να είμαστε ελεύθεροι να κάνουμε σχόλια δυσφήμισης γι' αυτόν.

Μοιραζόμαστε την ευθύνη της καλής επικοινωνίας.

Μοιραζόμαστε την ευθύνη τη καθιέρωσης και διατήρησης μιας λογικής διαδικασίας αυξήσεων.

Μοιραζόμαστε την ευθύνη να κρατήσουμε τις ανάγκες του κυρίαρχου - τελικού χρήστη.

Μοιραζόμαστε την ευθύνη να αισιοδοξήσουμε και να διασκεδάσουμε! - Εννοώ, κανένας δεν πεθαίνει στις βιβλιοθήκες. Ας αποκτήσουμε κάποια προοπτική.

Σημείωση: Οι ουσιαστικές συνεισφορές σε αυτό το μανιφέστο έγιναν από το Thomas Dowling και τον Carl Grant. Αυτό δημοσιοποιήθηκε αρχικά στη διάσκεψη 2007 CODI στο Πίτσμπουργκ, PA, 8 Νοεμβρίου 2007.

Βιβλιογραφία

- Bahr, E. (2007), "Dreaming of a better ILS", *Computers in Libraries*, Oct. 2007.
- Breeding, M., (2008), "Perceptions 2007: An International Survey of Library Automation", Ανάκτηση 25 Μαΐου 2008, από <http://www.librarytechnology.org/lgt-displaytext.pl?RC=12968>
- Breeding, M. and Roddy, C. (2003), "The competition heats up", *Library Journal*, April 1, σ. 52- 64.
- Felstead A. (2004), "The library systems market: a digest of current literature", *Program: electronic library and information system*, vol. 38, no. 2, σ. 88-96.
- Maquignaz L. and Miller J. (2004), "The centrality of the Integrated Library Management System: a strategic view of information management in an e-service environment", *VALA Conference Proceedings 2004*, Ανάκτηση 24 Μαΐου 2008, από <http://www.vala.org.au/vala2004/2004pdfs/02MaqMil.PDF>
- Neville S. and Riding E. (2004), "Standards: Perspectives of an Integrated Library Systems Vendor", *Serials Review*, vol. 30, no. 1, σ. 10-14.
- Richardson J., Hopkins P. (2004), "Selecting an ILMS for a future you can't imagine", *VALA Conference Proceedings 2004*. Ανάκτηση 24 Μαΐου 2008, από <http://www.vala.org.au/vala2004/2004pdfs/47RicHop.PDF>
- Rogers M. (2008), "ILS Vendors and Librarians Grapple with Their Relationship", *Library Journal*, Ανάκτηση 25 Μαΐου 2008, από <http://www.libraryjournal.com/article/CA6523455.html>
- Shafique F., Mahmood K. (2006), "Librarians' opinions about library software: a survey of libraries in Lahore", *The Electronic Library*, vol. 25, no. 6, σ. 766-777.
- Skretas G., (2005), "Factors affecting the full use of the library and information management systems by the library personnel", *Program electronic library and information systems*, vol. 39, no. 2, σ. 139-146.
- Κανελλόπουλος, Χ. Κ., "Εισαγωγή στην οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων", Αθήνα: [χ.ό.], 2000.
- Μπουζέας, Κ., "Λεξικό του πολιτισμού", Αθήνα: Αττικός, 1985.
- Μπουραντάς, Λ. [κ.ά.], " Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων " , Αθήνα: ΟΕΔΒ, 1999
- Οικονόμου, Α. και Φράγκου, Α. "Πληροφοριακοί πόροι: Ποιότητα της πληροφορίας και Διαδίκτυο", Αθήνα: Ιόνιο Πανεπιστήμιο, 2008. Ανάκτηση 31/5/2008 από: http://www.ionio.gr/~toraki/infosci_met/infosci_met0708_ergasies/2_Resources_Oikonomou_Fragkou.pdf
- Τσιμπόγλου, Φ. (2005) Αξιοποιώντας τις ιδιότητες της ψηφιακής πληροφορίας σε συστήματα ηλεκτρονικής μάθησης. Ο ρόλος της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης. In *Proceedings ICODL 2005 (3rd International Conference on Open and Distance Learning), Applications of Pedagogy and Technology, Hellenic Open University, Hellenic Network of Open & Distance Education*, Πάτρα (GR), Ανάκτηση 28 Μαΐου 2008, από http://eprints.rclis.org/archive/00005694/01/Tsimpoglou_ICODL3.pdf