

מיכון שירותי השאלה בין ספרייתית : השפעות על המשתמשים ועל הספרייה

לין פורת

מחלקות השאלה בין ספרייתית רבות עברו שינויים טכנולוגיים מרחיקי לכת בשנים האחרונות כתוצאה מהדרישה הגדלה והולכת לשירותי השאלה בין ספרייתית (השב"ס), וכתוצאה מהצורך באספקת מסמכים מהירים וזולים ללקוחות. יותר מכך, הצורך הגובר של הספרייה לצמצם הוצאות ולהפחית את מספר המשימות עתירות כוח האדם האיץ את המגמה הזאת. גורמים אלו ואחרים גרמו ליחידת ההשאלה הבין ספרייתית של הספרייה של אוניברסיטת חיפה לעבור תהליך שיטתי של מיכון.

יחידת ההשאלה הבין ספרייתית, משרתת את קהיליית האוניברסיטה כולה, סטודנטים לכל התארים ומרצים כאחת, וכמאה ספריות נוספות.

מאמר זה יתאר את תהליך המיכון של יחידת השב"ס, וינסה להעריך את תרומתו לשיפור השירות ללקוח. בנוסף, ינסה המאמר להציג את התועלת שהפיקה הספרייה מהתהליך.

מאז אמצע שנות ה-90, נרשם גידול קבוע בדרישה לאספקת מסמכים ולאספקת שירותי השב"ס, ובנוסף התעורר צורך למגוון שירותים נוספים. לכן החל מ-1997, היה הכרח במיכון התהליכים, ובספרייה החל תהליך שיטתי של מיכון, שנמשך גם היום, ומטרתו העיקרית היא שיפור השירות ללקוח. ראוי לציין, שהתהליך, כפי שיוצג במאמר, הוא יחידאי לספרייה באוניברסיטת חיפה, והוא היחיד שמאפשר מעקב מקיף וכולל אחרי מצב ההשאלה וההזמנות בספרייה.

שלבים בתהליך המיכון

הפיתוח כולל ארבעה גורמים:

1. הדפסות אוטומטיות של תשלומים במזומן עבור שירותי השב"ס; הדפסת דפי החשבון של תקציבי המחקר השונים; הדפסת הזמנות חדשות, מסודרות לפי מספרי מיון ושפה; הדפסה של בקשות השאלה עבור ספרים הנמצאים על מדפי הספרייה (לא מושאלים), מסודרות לפי מספרי מיון; הדפסת התחשבוניות עם ספריות אחרות; הדפסת תוויות כתובת למזמין מתוך נתוני המערכת, המבוססות על המידע הלקוח מקובץ הקוראים; הדפסת דוחות סטטיסטיים אוטומטיים, שעוקבים אחרי מספר הבקשות שנענו ואחרי זמן האספקה שלהן.

2. על מנת לאפשר העברה אוטומטית של הזמנות שהתקבלו מספריות אחרות באמצעות דואר אלקטרוני למודול השב"ס, נכתבה תוכנית שממירה את ההזמנות הנכנסות לפורמט של רשומות אל"ף. בנוסף, פותחה מערכת אוטומטית של השאלה/זיכוי, תזכורות והארכה של פריטים שסופקו לספרייה.

בשנת 1995 הותקנה תוכנת אריאלי שהיא התוכנה שתפקידה לשרת את השב"ס, וב-1997 התחילה הספרייה של אוניברסיטת חיפה להשתמש במודול השב"ס של מערכת אל"ף. עד אז השתמשו הספריות בישראל בפעולות הידניות או בשירותי השב"ס באמצעות תוכנות השאלה בין ספרייתיות אחרות, מכיוון שתוכנת אל"ף מטפלת רק בניהול הזמנות יוצאות. (פריטים שהוזמנו ע"י אוניברסיטת חיפה מספריות אחרות, לדוגמה)².

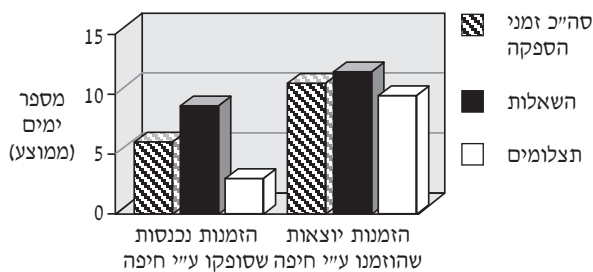
למרות זאת, יש למודול השב"ס כמה יתרונות בולטים: הוא מאפשר ניהול הזמנות, המשתמש יכול להעביר למחלקת השב"ס את ההזמנות באופן אלקטרוני, ניתן לעקוב באמצעותו בקלות אחרי מצב ההזמנות, ניתן ליצור דוחות סטטיסטיים וכן דוחות תזכורת תקופתיים. כמו כן, הוא כולל תוכנת השאלה שיוצרת רשומות זמניות בקטלוג.

על מנת לשפר את מודול השב"ס באל"ף וליצור בו גם את האפשרות לניהול הזמנות נכנסות, כלל השלב השני בתהליך המיכון פיתוח הפונקציות הבאות ע"י קבוצת הפיתוח בשנים 1997-2000.

לין פורת, ספרנית בכירה בספרייה של אוניברסיטת חיפה ואחראית על ההשאלה הבין ספרייתית.

השימוש בו. הזמנות מחו"ל מחירן קבוע ואינו תלוי בסדר הגודל של הזמנה או במהירות אספקתה. ולכן, משתמשים יכולים להזמין מאמרים ארוכים מחו"ל ולקבלם בתוך 24-48 שעות בלא תוספת מחיר.

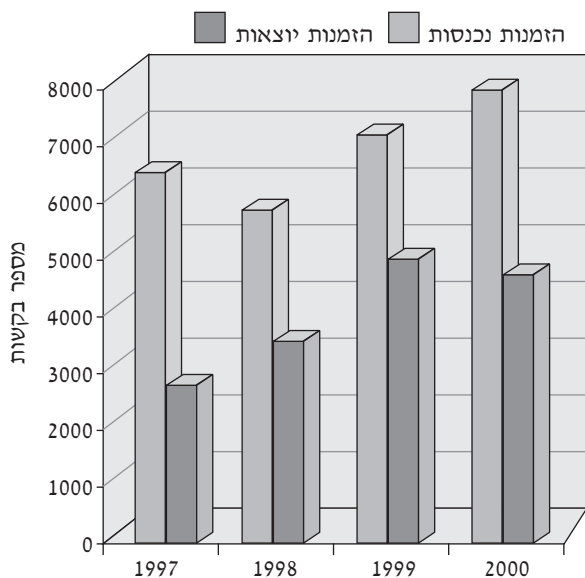
טבלה 1: זמני אספקה לשנת 2000



התועלת של תהליך המיכון לספרייה

- כדי לקבוע האם תהליך המיכון הועיל לספרייה, נבדקו:
- **טווח השירותים והעלויות הכרוכות בהם** - מאז הונסס המיכון הוצעו שירותים נוספים למשתמשים בלא עלות נוספת לספרייה, ועלויות כוח האדם צומצמו כתוצאה מהפניית המשתמשים לאמצעים הממוכנים.
 - **יוקרת הספרייה** - למיכון השפעה פסיכולוגית על המשתמש. הוא מגדיל את יוקרת הספרייה באופן כללי, ואת יוקרת יחידת ההשב"ס במיוחד.

טבלה 2: סה"כ הזמנות שטופלו 1997-2000



3. תוכנית נוספת מאפשרת חישוב אוטומטי של הסכומים שמגיעים עבור פריטים שסופקו, וכן את קליטתם של הסכומים הללו לתוך הרשומות המתאימות במודול ויצירת דוחות.
4. בימים אלו הושלמה הכנת ארכיון של כל פעולות ההשב"ס.

הכנסת השימוש בתוכנת ILL של OCLC³ ב-1998 היתה הצעד השלישי בתהליך המיכון והוא מאפשר ליחידת ההשב"ס להזמין בנוחות פריטים מספריות שונות ברחבי העולם. בנוסף, הוא מאפשר למשתמש לשלוח בקשה לפריט הנמצא בכל אחד ממאגרי המידע של Firstsearch ישירות ליחידת ההשב"ס, בלי צורך להדפיס, להקליד מחדש או למלא טפסים. החל מאותה שנה, ניתן להזמין באמצעות הרשת או בדואר אלקטרוני מ-British Library- BLDC⁴ הפריטים מתקבלים באמצעות אריאל או בדואר רגיל, אם יש צורך בתוך 48 שעות.

נגישות למאגרי טקסט מלא שנרכשה על ידי הספרייה באוניברסיטת חיפה ועל ידי המלמ"ד (המרכז למידע דיגיטלי), שינתה גם היא את תהליכי ההשב"ס ואת השיטות שבהן סופקו הפריטים. היא מאפשרת משלוח קבצי PDF ו-HTML בדואר אלקטרוני והדבר כפוף לחווי ההתקשרות עם הספקים השונים.

לבסוף, הפצת תוכנת Docview⁵ וכן תוכנות אחרות אפשרו למשתמשים ולספריות לקרוא מאמרים בפורמט Tiff שנסרקו באמצעות תוכנת אריאל והועברו בדואר אלקטרוני. בעתיד הקרוב, מתוכננת הפצתה של תוכנת Prospero⁶ שתאפשר ליחידת ההשב"ס להמיר קבצי Tiff ל-PDF ולאכסן אותם בשרת ציבורי שיהיה נגיש לכל קורא.

התועלת של תהליך המיכון עבור הלקוח

- על מנת לקבוע אם תהליך המיכון הועיל ללקוח ושיפר את יעילות השירות, נבדקו הנקודות הבאות:
- מהירות השירות - השימוש בדואר האלקטרוני ובאריאל ייעל את המערכות וקיצר את התהליכים.
 - שיעור הבקשות שנענו בחיוב - זמינותם של מאגרי המידע אפשרו מילוי יעיל יותר של טפסי ההזמנה, וכתוצאה מכך, יותר בקשות נענו.
 - מהות הקשר עם צוות ההשב"ס - מעקב אחרי מצב ההזמנות באמצעות מגוון נקודות גישה, כמו למשל, מספר הזהות של הקורא, שם המחבר או כותר הפריט המבוקש, ספק, או תאריך ההזמנה מיעל את התהליך.
 - מחיר השירות - מחיר שירות ההשב"ס מספריות בארץ מסובסד מאוד ע"י אוניברסיטת חיפה במטרה לעודד את

לצוות שאינו שייך ההשב"ס לדווח על מצב בקשות השב"ס ולתת שוברי תשלום כאשר צוות ההשב"ס אינו זמין.

♦ **סטטיסטיקה לניהול** - הדוחות הסטטיסטיים המופקים על ידי המערכת הממוכנת יכולים לשמש לחישוב צרכי כוח אדם, לשיפור השירות, לפיתוח האוסף, למימון, למעקב אחרי אופן הגשת השירות באמצעות המערכת.

סיכום

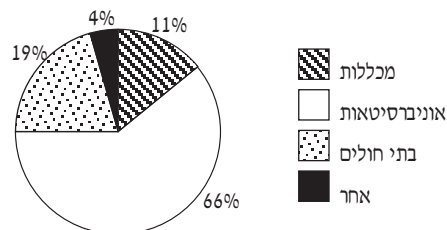
זמינות כתבי העת בטקסט מלא לא צמצמה את מספר הבקשות שמופנות להשב"ס, אולי מפני שהמשתמשים באוניברסיטת חיפה מזמינים חומר בעברית, ואינם רגילים לחפש את החומר ממאגרי טקסט מלא בעצמם. בנוסף, החומר הקיים בעברית הוא על פי רוב מודפס ואינו מופיע בצורה אלקטרונית. סיבה נוספת היא, שעצם החשיפה למספר גדול של מאמרים מגדיל את הביקוש לחומרים נוספים.

בעתיד הקרוב ייערך סקר שתפקידו להעריך את ההשפעות של כתבי העת בטקסט מלא על ההשב"ס ואת מידת שביעות רצונם של המשתמשים.

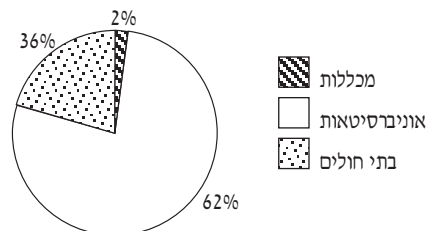
המיכון צמצם את תהליכי ההשב"ס כמו גם את עלותם, וכתוצאה מכך, ניכר שיפור ברמתו של שירות ההשב"ס, והדבר מועיל גם ללקוחות הספרייה וגם לספרייה כמסוד.

תודה מיוחדת לפרופ' ברוך קיפניס, מנהל הספרייה, ולצוות המחשוב: אורן וינברג, אביבה שיחור, יפעה מן, יוסף ברנס, נעמי גרדינגר וזוהר ירוסלב.

טבלה 3: חלוקת ההזמנות הנכנסות לפי סוג ספרייה בשנת 2000



טבלה 4: חלוקת ההזמנות היוצאות לפי סוג ספרייה בשנת 2000



בעיני הלקוחות, יחידת השב"ס ממוכנת:

"is seen to be better organized, more reliable, and technically knowledgeable"⁷

זמן החזרה מופחת ואיכות משופרת גורמים ל:
Increasing of customer confidence in the ILL process⁸.

♦ **נגישות לעומת בעלות** - הזמנות באמצעות שירות ההשב"ס

הן חלופה למינויים על כתבי עת ולרכישת ספרים יקרים.

♦ **נוחות השימוש** - המיכון הפך את כל עסקאות ההשב"ס

זמינות בצורה מקוונת לכל צוות הספרייה, ובכך אפשר

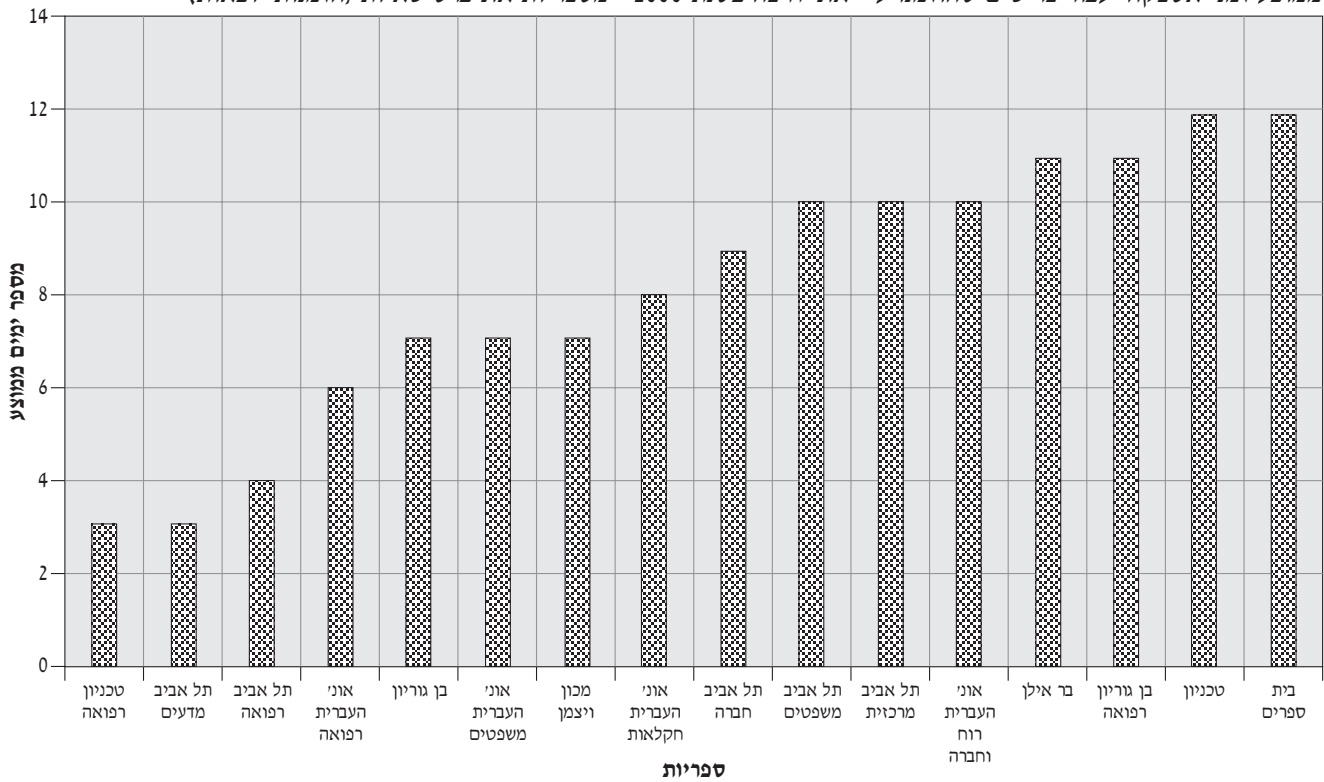
הערות:

1. **Ariel**: <http://www.rlg.org/ariel/index.html>
2. **Aleph**: <http://www.exlibris.co.il/>
3. **OCLC Interlibrary Loan Service**: <http://www.oclc.org/oclc/promo/4127opi/4127.htm>
4. **British Library Document Supply Centre**: <http://www.bl.uk/services/bsds/dsc/>
5. **Docview**: <http://archive.nlm.nih.gov/proj/docview/distrib/download.htm>
6. **Prospero**: <http://bones.med.ohio-state.edu/prospero/>
7. Miido, H., (1996) "Library Users: How They Adapt to Changing Roles", **Online Information 96**, (ED411808).
8. Kriz, H.M., (1999) "Benefits of Automating ILL/Document Delivery" **ILL-L**, 23 November.

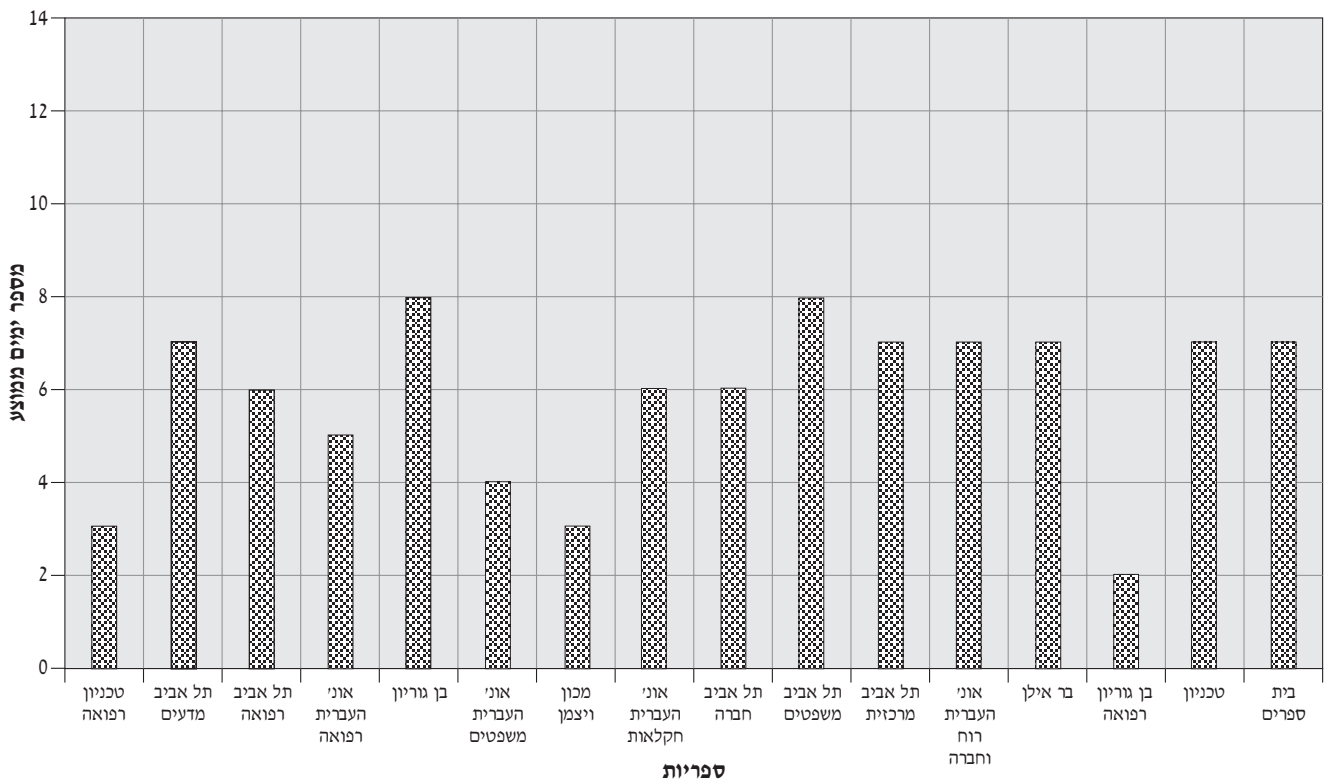
- ❖ Ensor, P. (1992), "Automating Document Delivery: A Conference Report" **Computers in Libraries**. Vol.12 No. 11, pp. 34-37.
- ❖ Ferrault, A. and Arseneau, M. (1995), "User Satisfaction and Interlibrary Loan Services: A study at Louisiana State University" **RQ**. Vol. 35 No 1, pp. 90-101.
- ❖ Ford, G. (1983), **Inter-library Lending Practice, Politics, and Prospects: Proceedings of a Seminar of the Library and Information Research Group**. London, Rosendale.
- ❖ IBM (1996), "IBM's ILL software utilizes the Internet for Library Communication" **Information Today**. Vol. 13 No. 3, pp. 47-48.
- ❖ Jackson, M. (1998) "Loan Stars: ILL Comes of Age" **Library Journal**. Vol. 123 No. 2, pp. 44-47.
- ❖ Jackson, M. (1997) "Measuring the Performance of Interlibrary Loan and Document Delivery Services", **ARL: A Bimonthly Newsletter of Research Library Issues and Actions** Vol. December p. 195.
- ❖ Kriz H.M. (1999) "Benefits of Automating ILL/Document Delivery" **ILL-L**. 23 November.
- ❖ Miido, H. (1996) "Library Users: How They Adapt to Changing Roles" **Online Information 96**, (ED411808).
- ❖ Nitecki, D.A. "Online Interlibrary Services: An Informal Comparison of Five Systems" **RQ**. Vol. 21 No. 1, pp. 7-14.
- ❖ Stone, S. (1984) "Quality Control in Inter-Library Loan Services: Some User Perspectives" In: Ford, C. (Ed.), **Interlibrary Lending: Practice, Politics, and Prospects**. London, Rosendale, pp. 53-73.
- ❖ Taler, I. and Klapper, P. (1982) "Automated and Manual ILL: Time Effectiveness and Success Rate" **Information Technology & Libraries**. Vol. 1, pp. 277-280.
- ❖ Taylor, S. (1999) "LAMDA; The Electronic Document Delivery Service" In: **Future Directions of Resource Sharing in the UK, Europe and Globally**.
- ❖ Weaver-Meyers, P. L. and Stolt, W. A. (1996) "Delivery Speed, Timeliness and Satisfaction: Patrons' Perceptions about ILL Service" **Journal of Library Administration**. Vol. 23 No. 1/2 , pp. 23-42.
- ❖ Wessling, J.E. (1989) "Benefits from Automated ILL Borrowing Records: Use of ILLRKS in an Academic Library", **RQ**, Vol. 29 No.2, pp. 209-218.

נספח:

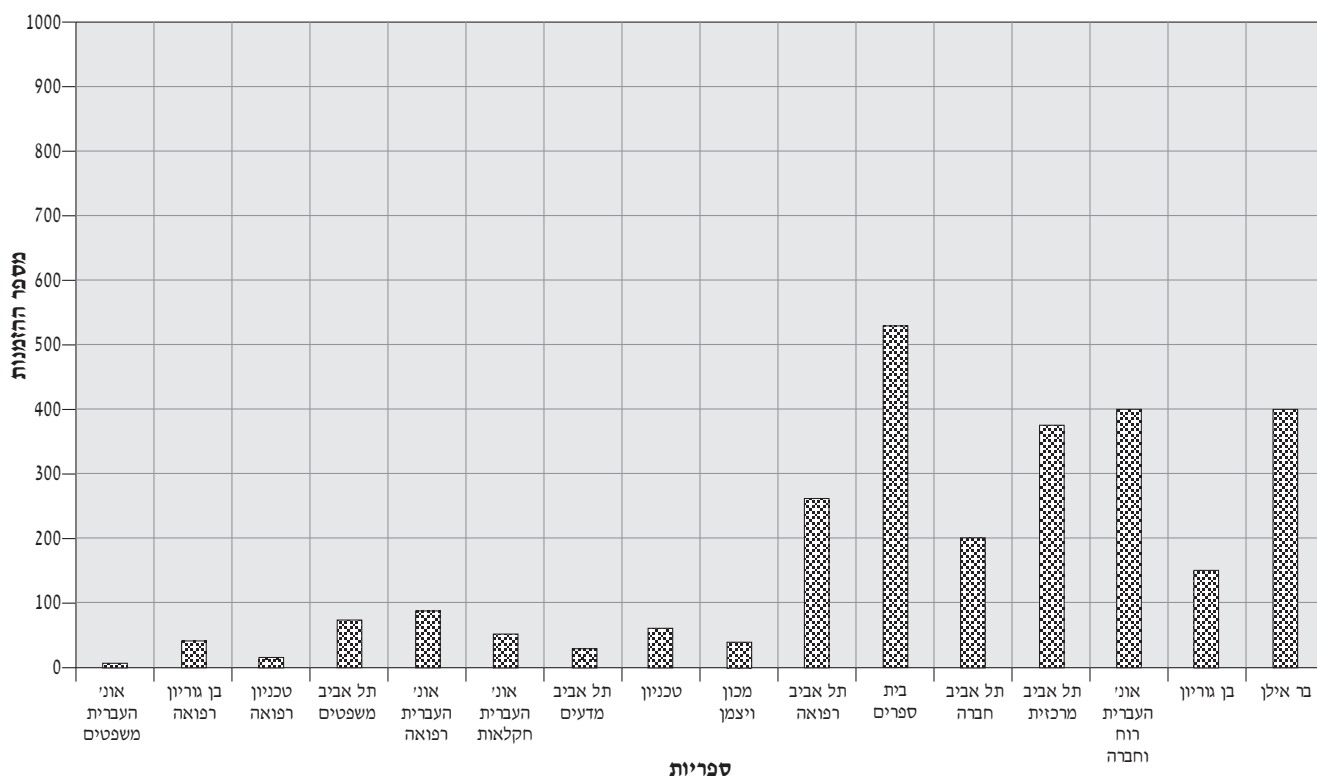
ממוצע זמני אספקה עבור פריטים שהוזמנו ע"י אוני' חיפה בשנת 2000 - מספריות אוניברסיטאיות (הזמנות יוצאות)



ממוצע זמני אספקה עבור פריטים שסופקו ע"י אוני' חיפה בשנת 2000 - לספריות אוניברסיטאיות (הזמנות נכנסות)



סה"כ ההזמנות שהוזמנו ע"י אוני חיפה בשנת 2000 - מספריות אוניברסיטאיות (הזמנות יוצאות)



סה"כ ההזמנות שסופקו ע"י אוני חיפה בשנת 2000 - לספריות אוניברסיטאיות (הזמנות נכנסות)

