

Ο ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΣ ΣΤΙΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ: ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ Ε.Μ.Π.

Διονύσης Κόκκινος
Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην εργασία αυτή περιγράφονται, με συντομία η έννοια και τα χαρακτηριστικά του διαδανεισμού, με σκοπό να γνωρίσει ο αναγνώστης το αντικείμενο. Ακολουθούν οι απόψεις και οι προβληματισμοί του συγγραφέα για την ανάγκη ύπαρξης του διαδανεισμού, τα οφέλη από την χρήση του, την συνεργασία των βιβλιοθηκών καθώς και τις μελλοντικές προοπτικές. Μετά από μια συνοπτική παρουσίαση της ελληνικής πραγματικότητας όπου αναφέρονται τα δεδομένα για το διαδανεισμό βασισμένα σε πληροφορίες προερχόμενες από το Δίκτυο Διαδανεισμού Ελληνικών Βιβλιοθηκών, ο συγγραφέας επικεντρώνεται στην περίπτωση της Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου. Παρατίθενται στατιστικά στοιχεία χρήσης του διαδανεισμού για τα έτη 1997, 1998 και 1999 με ιδιαίτερη έμφαση στα στατιστικά του τελευταίου έτους. Ειδικότερα, παρατίθενται στατιστικά για τον αριθμό των αιτήσεων - παραγγελιών από Ελλάδα και εξωτερικό καθώς και για τα ποσοστά επιτυχίας. Τέλος ακολουθούν παρατηρήσεις, συμπεράσματα αλλά και προτάσεις πάντα για την περίπτωση της Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.

ΛΕΞΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ

διαδανεισμός, υπηρεσίες βιβλιοθηκών, interlibrary loan (ILL), document delivery

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι βιβλιοθήκες στην σημερινή εποχή έχουν διευρύνει και επεκτείνει πάρα πολύ τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους. Είναι βέβαια γεγονός, ότι οι ανάγκες των χρηστών των βιβλιοθηκών έχουν επίσης με την σειρά τους αυξηθεί. Οι νέες και ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις των χρηστών, η παγκόσμια έκρηξη της εκδοτικής παραγωγής, ο καταρτισμός των πληροφοριών, αλλά και η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας, έχουν οδηγήσει τις βιβλιοθήκες σε μια άλλη, διαφορετική από ότι στο παρελθόν, δράση και ρόλο.

Η εμφάνιση και ανάπτυξη της τεχνολογίας και ειδικότερα της πληροφορικής έδωσε το έναυσμα στις βιβλιοθήκες να επωφεληθούν και να αναπτύξουν νέες υπηρεσίες πληροφόρησης.

Πέρα λοιπόν από την δυνατότητα μελέτης και την δυνατότητα δανεισμού των νοκουμένων που παραδοσιακά διέθεταν οι βιβλιοθήκες στους αναγνώστες τους, οι σημερινοί χρήστες μπορούν να ανατρέξουν σε βάσεις δεδομένων και να ανακτήσουν πληροφορίες και εκτός του στενού πλαισίου ενός κτιρίου-βιβλιοθήκης.

Στο κατώφλι του 21^{ου} αιώνα οι Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες¹ εκσυγχρονίζονται ακολουθώντας τους νέους δρόμους πληροφόρησης που ανοίγονται. Μια από τις εξαιρετικά χρήσιμες αναπτυσσόμενες υπηρεσίες είναι αυτή του Διαδανεισμού.

ΟΡΙΣΜΟΣ

Διαδανεισμός είναι η διαδικασία κατά την οποία διατίθεται βιβλιογραφικό υλικό από μία βιβλιοθήκη σε μία άλλη. Με τη διαδικασία του διαδανεισμού μία βιβλιοθήκη παρέχει στους χρήστες της ύστερα από αίτηση τους, υλικό που δεν μπορεί να βρεθεί στη συλλογή της.

1. Στις ακαδημαϊκές συγκαταλέγονται συνολικά οι βιβλιοθήκες 18 ΑΕΙ και 14 ΤΕΙ.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Ο Διαδανεισμός, είναι υπηρεσία ζωτικής σημασίας για τη λειτουργία κάθε βιβλιοθήκης, ειδικά στην σημερινή εποχή όπου η συνεργασία μεταξύ των βιβλιοθηκών, με την παράλληλη χρήση της νέας τεχνολογίας, κρίνεται επιβεβλημένη.

Αποτελεί συμπλήρωμα και όχι υποκατάστατο της ανάπτυξης της συλλογής της βιβλιοθήκης. Αν αναλογιστούμε το υψηλό κόστος των επιστημονικών περιοδικών, η ενεργοποίηση της υπηρεσίας διαδανεισμού και η αξιοποίηση της μπορεί να συμβάλει ριζικά στην κάλυψη των αναγκών των χρηστών της βιβλιοθήκης, χωρίς να απαιτείται η αγορά νέων τίτλων περιοδικών.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Μια τυπική διαδικασία που ακολουθείται για να διεκπεραιωθεί μια παραγγελία υλικού από τον χρήστη της βιβλιοθήκης στο πλαίσιο του διαδανεισμού είναι η παρακάτω:

- Παραλαβή αίτησης² από το προσωπικό της βιβλιοθήκης (Η αίτηση μπορεί να είναι έντυπη ή ηλεκτρονική).
- Προπληρωμή.
- Αναζήτηση (Ηλεκτρονικά περιοδικά, Δίκτυο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, British Library).
- Παραγγελία (on-line).
- Ενημέρωση αρχείων (Εσωτερικού - Εξωτερικού).
- Παρακολούθηση παραγγελίας.
- Παραλαβή άρθρου ή βιβλίου.
- Ενημέρωση αρχείων (ημερομηνία παραλαβής).
- Ειδοποίηση χρήστη.
- Παράδοση υλικού στον χρήστη.
- Αποπληρωμή.

ΑΝΑΓΚΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ

Στην σημερινή εποχή της κοινωνίας των πληροφοριών (Information Society), η τεχνολογική έκρηξη έχει δημιουργήσει μεγάλη ανάγκη για την αξιοποίηση νέων πηγών πληροφόρησης. Μια βιβλιοθήκη δεν μπορεί πλέον να βασίζεται στην δική της συλλογή για να μπορέσει να παράσχει πληροφόρηση. Είναι πολλοί οι παράγοντες εκείνοι που ωθούν τις σύγχρονες βιβλιοθήκες να στραφούν στην αναζήτηση υλικού από άλλες βιβλιοθήκες, συλλογές και υπηρεσίες πληροφόρησης όπως: το κόστος αγοράς του υλικού και ιδίως των επιστημονικών περιοδικών, ο όγκος του υλικού που μπορεί να συλλέγει μια βιβλιοθήκη κτλ.

Ο διαδανεισμός έρχεται να δώσει λύσεις, προσφέροντας στην ουσία πρόσβαση για τους τελικούς χρήστες σε υλικό που βρίσκεται εκτός της βιβλιοθήκης και πολλές φορές εκτός των ορίων μιας γεωγραφικής περιοχής, αλλά και ακόμη και εκτός των συνόρων της χώρας.

Ο χρήστης με την σειρά του αποκομίζει πολλαπλά οφέλη καθώς μπορεί να χρησιμοποιήσει και να αξιοποιήσει υλικό το οποίο χωρίς την μεσολάβηση της υπηρεσίας διαδανεισμού δεν θα μπορούσε να έχει στην διάθεση του. Ακόμα και αν είχε εντοπίσει το υλικό, θα ήταν ανέφικτο, είτε λόγω κόστους, είτε λόγω αποστάσεως, να μπορέσει να το επεξεργαστεί. Σε αυτό το σημείο πρέπει να σημειωθεί ότι ένα από τα βασικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ερευνητές κατά την διάρκεια της συγκέντρωσης του υλικού, είναι η διασπορά των πληροφοριών.

Λύσεις εν μέρει δίνονται βέβαια και μέσω της χρήσης του Διαδικτύου, όπου ο χρήστης - ερευνητής μπορεί μόνος, ή έστω με την καθοδήγηση των στελεχών μιας

2. Πρέπει να έχει προηγηθεί αναζήτηση με την βοήθεια του προσωπικού και με την χρήση των καταλόγων ώστε να είναι δεδομένο ότι το υλικό το οποίο θα ζητηθεί δεν βρίσκεται στις συλλογές του ιδρύματος.

υπηρεσίας πληροφόρησης, να βρει κάποιο από το υλικό που χρειάζεται για την ολοκλήρωση της εργασίας του. Ο συνδυασμός όμως χρήσης των επιτόπιων πηγών πληροφόρησης της βιβλιοθήκης, του Διαδικτύου αλλά και του διαδικανεισμού επιτυγχάνει μια διεξοδική κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών του ερευνητή.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ - ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

Με τα νέα δεδομένα που παρουσιάζονται στον χώρο των βιβλιοθηκών και όχι μόνο, η συνεργασία είναι μια λειτουργία που δείχνει ότι θα διαδραματίσει σημαντικό ρόλο. Θα πρέπει να θεωρείται αυτονόητο ότι μια βιβλιοθήκη δεν θα επιδιώκει να αποκτήσει όλο το υλικό που χρειάζεται, αλλά ότι ο στόχος της θα είναι η συνεργασία με τις άλλες βιβλιοθήκες με σκοπό την αξιοποίηση πολλαπλάσιου υλικού από αυτό που διαθέτει. Αν πάρουμε ως παράδειγμα τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες θα μπορούσαμε να πούμε ότι η συλλογή μιας από αυτές υποθετικά επεκτείνεται με την χρήση και αξιοποίηση 32 συλλογών όσα και τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της χώρας.

Επιπρόσθετα, στο άμεσο μέλλον οι βιβλιοθήκες θα κληθούν να συνεργασθούν με σκοπό την αποτελεσματικότερη οργάνωση και λειτουργία τους αρχικά σε εθνικό, αλλά μακροπρόθεσμα και σε διεθνές επίπεδο. Ειδικότερα η ανάπτυξη και ο συντονισμός των υπηρεσιών διαδικανεισμού θα αποτελέσει μια αποδοτική μορφή συνεργασίας των βιβλιοθηκών με ευεργετικό αποτέλεσμα στην αξιοποίηση των πηγών πληροφόρησης και στην διάδοση των πληροφοριών³.

Η συνεργασία των βιβλιοθηκών κρίνεται επιβεβλημένη μετά την δημιουργία και την διαμόρφωση των νέων αναγκών που παρουσιάζονται. Ήδη, οι Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες καλούνται να συντονίσουν την δράση τους και να δημιουργήσουν συλλογικό κατάλογο βιβλίων & περιοδικών.

Προϋπόθεση όμως για την συνεργασία των βιβλιοθηκών είναι η οργάνωση των βιβλιοθηκών σε τέτοιο βαθμό, ώστε να μπορεί να επιτευχθεί ομοιομορφία και συμβατότητα. Για παράδειγμα, η συγκρότηση του συλλογικού καταλόγου που θα αποτελεί το πρώτο βήμα συνεργασίας των βιβλιοθηκών, απαιτεί τη δημιουργία αυτοματοποιημένων καταλόγων των επιμέρους βιβλιοθηκών. Επομένως, οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να αυτοματοποιήσουν τον κατάλογο τους με τη βοήθεια σύγχρονων προγραμμάτων που να τηρούν τα διεθνή πρότυπα και να παρέχουν την δυνατότητα συνεργασίας και δικτύωσης.

Το γεγονός ότι η συνεργασία των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην Ελλάδα είναι πλημμελής⁴, θα πρέπει να μας προβληματίσει ώστε να υπάρξει σύντομα εντατικοποίηση των ρυθμών συνεργασίας τους. Χαρακτηριστικό είναι ότι σε σχέση με την κατάσταση που επικρατούσε πριν 7-8 χρόνια δεν έχουν αλλάξει και πολλά πράγματα παρόλο, που οι βιβλιοθήκες είναι πλέον υποχρεωμένες να αναζητήσουν υλικό και από άλλες συλλογές του εσωτερικού και του εξωτερικού⁵.

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ

Οι βιβλιοθήκες του μέλλοντος σταδιακά διαφοροποιούνται από την σημερινή εικόνα των βιβλιοθηκών. Οι παραδοσιακές βιβλιοθήκες τείνουν να αποδεσμευτούν από τον φυσικό χώρο, το κτίριο και φαίνεται ότι αποκτούν άλλη μορφή.

Στο προσκήνιο εμφανίζονται νέες έννοιες⁶ όπως ιδεατή βιβλιοθήκη (virtual library)⁷, ψηφιακή βιβλιοθήκη (digital library)⁸ και ηλεκτρονική βιβλιοθήκη (electronic

3. Πρέπει να σημειωθεί ότι ένας από τους στόχους της Κοινοπραξίας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών είναι ηδημιουργία ενός ενιαίου συστήματος διαδικανεισμού.

4. Βλ. George Zachos, *Greek University Libraries in the European Context: a comparative evaluation*, Ioannina, 1999, pp. 242-247.

5. Βλ. Stella Korobilli, "Collection development and Interlibrary Loan in Greek Academic Libraries", *Academic Libraries in Greece: the present situation and future prospects*, New York, 1993, pp. 81-92.

6. Βλ. Σχετικά Εμμανουήλ Γαρουφάλλου, "Ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες: παρουσίαση μιας έρευνας που διεξάγεται στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες", *Πρακτικά 6^ο Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Αθήνα, 1997, σ. 430-434.

7. Ιδεατή βιβλιοθήκη είναι η βιβλιοθήκη χωρίς τοίχους (library without walls).

library)⁹. Ο όρος που φαίνεται να επικρατεί ως ο πιο κατάλληλος και ταυτόχρονα αρχίζει να αποκτά υπόσταση και στην Ελλάδα, είναι ο τελευταίος.

Συμπερασματικά θα λέγαμε ότι οι βιβλιοθήκες στο μέλλον θα αλλάξουν με την αυτοματοποίηση όλων των λειτουργιών τους χωρίς βέβαια η βιβλιοθήκη με το έντυπο υλικό να εξαφανιστεί. Παράγοντες όπως η ανάπτυξη της τεχνολογίας, η αύξηση του κόστους των εντύπων (ιδιαίτερα των επιστημονικών περιοδικών) και η αδυναμία συγκέντρωσης και αποθήκευσης της τεράστιας εκδοτικής παραγωγής οδηγούν με μαθηματική ακρίβεια στην τροποποίηση της μορφής των βιβλιοθηκών. Η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη είναι μόνο η αρχή.

Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Στην χώρα μας δεν υλοποιείται για την ώρα διαδανεισμός βιβλίων μεταξύ των βιβλιοθηκών, αλλά στην ουσία χρησιμοποιούμε τον συγκεκριμένο όρο για να δηλώσουμε την προμήθεια φωτοαντιγράφων που αφορούν συνήθως άρθρα επιστημονικών περιοδικών. Με συντονιστή το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης έχει αναπτυχθεί από το 1994 ένα Δίκτυο Διαδανεισμού Ελληνικών Βιβλιοθηκών (HILLnet: Hellenic ILL net), στο οποίο συμμετέχουν πλέον 120 βιβλιοθήκες, ενώ αξιοσημείωτο είναι ότι ο συλλογικός κατάλογος περιοδικών, ο οποίος χρησιμοποιήθηκε ως βάση για την υλοποίηση της λειτουργίας του δικτύου, συμπεριλαμβάνει περίπου 23.000 τίτλους περιοδικών από 230 ελληνικές βιβλιοθήκες. Με την χρήση του Δικτύου αυτού έχουν διεκπεραιωθεί συνολικά παραγγελίες για 100.000 άρθρα περιοδικών από πολλούς προμηθευτές σε πολλούς πελάτες.

ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ

Από τα παραπάνω συνοπτικά στοιχεία που αφορούν το Δίκτυο Διαδανεισμού, μπορούμε εύκολα να αντιληφθούμε πόσο έχουν ωφεληθεί οι ελληνικές βιβλιοθήκες. Τα 100.000 άρθρα που έχουν διακινηθεί με την χρήση του Δικτύου έχουν καλύψει σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες των βιβλιοθηκών σε υλικό με ικανοποιητική ταχύτητα και το σημαντικότερο με ελάχιστο κόστος. Αν αναλογιστούμε τα ποσά που θα είχαν ξοδέψει οι ελληνικές βιβλιοθήκες για να προμηθευτούν τα ίδια άρθρα από το εξωτερικό, μπορούμε αμέσως να συμπεράνουμε την ανάγκη ενίσχυσης και περαιτέρω εκμετάλλευσης του Δικτύου.

ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΜΕΤΣΟΒΙΟΥ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ

Η υπηρεσία ξεκίνησε έχοντας στην ουσία αναγνωριστικό χαρακτήρα το 1997. Σταδιακά επέκτεινε και εντατικοποίησε τις δραστηριότητες της για να φτάσει στην σημερινή της μορφή.

Το αντικείμενο του γραφείου διαδανεισμού (στο διοικητικό μοντέλο του Ε.Μ.Π. υπάρχει γραφείο δανεισμού, δια-δανεισμού και κρατήσεων υπαγόμενο στο Τμήμα Υπηρεσιών προς τους Χρήστες) είναι η υλοποίηση της διαδικασίας με την οποία η Κεντρική Βιβλιοθήκη ζητά ή προμηθεύει βιβλιογραφικό υλικό από και προς άλλες βιβλιοθήκες αντίστοιχα. Το υλικό το οποίο ζητείται, όπως είναι προφανές, δεν υπάρχει στην Κεντρική Βιβλιοθήκη και στους τομείς του Ε.Μ.Π.

Η υπηρεσία αυτή παρέχεται μέχρι στιγμής δωρεάν σε όλα τα μέλη της Πολυτεχνειακής Κοινότητας με κάποιους εύλογους περιορισμούς. Το υλικό που ζητείται και παραγγέλλεται είναι συνήθως άρθρα περιοδικών, ανακοινώσεις από πρακτικά συνεδρίων, αλλά και αποσπάσματα βιβλίων και διδακτορικών διατριβών.

Η Κεντρική Βιβλιοθήκη, ως μέλος του Δικτύου Επιστημονικών και Τεχνολογικών Βιβλιοθηκών, έχει τη δυνατότητα να προμηθεύεται άρθρα περιοδικών από άλλες βιβλιοθήκες μέλη. Παράλληλα, έχει την υποχρέωση να παρέχει αντίστοιχο υλικό στις συνεργαζόμενες βιβλιοθήκες που έχουν ενταχθεί στο εν λόγω δίκτυο. Για υλικό που δεν μπορεί να βρεθεί στην Ελλάδα, η Κεντρική Βιβλιοθήκη συνεργάζεται από το 1997 με την British Library ως προς την χρήση των υπηρεσιών της και την παραγγελία υλικού από τις συλλογές της. Πιο συγκεκριμένα η

8. Στην ψηφιακή βιβλιοθήκη οι πληροφορίες ψηφιοποιούνται και αποθηκεύονται σε ηλεκτρονική ψηφιακή μορφή (digital electronic format).
9. Η επεξεργασία και η αποθήκευση των πληροφοριών γίνεται σε ηλεκτρονική μορφή.

Κεντρική Βιβλιοθήκη κάνει χρήση των υπηρεσιών του Document Supply Center της British Library (Lexicon Service, Patent Express...). Για τον σκοπό αυτό, έχει δημιουργηθεί ένας λογαριασμός (deposit/billing account) με την βοήθεια του οποίου αγοράζονται κουπόνια (units), τα οποία χρησιμοποιούνται για την πληρωμή των άρθρων που στέλνει η British Library στην Βιβλιοθήκη.

Το υλικό που ζητά η Κεντρική Βιβλιοθήκη από την British Library είναι είτε άρθρα περιοδικών, είτε αποσπάσματα από μονογραφίες και πρακτικά συνεδρίων. Σε ορισμένες περιπτώσεις ζητούνται πατέντες, αναφορές (technical reports), και πρακτικά συνεδρίων που μπορεί να είναι φωτοτυπημένα αντίγραφα ή microfiches.

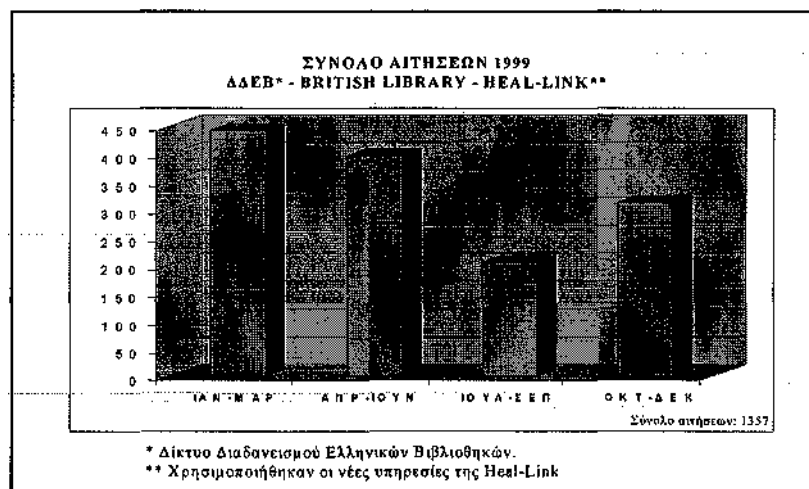
Η φύση των προσφερόμενων υπηρεσιών του γραφείου διαδανεισμού, όπως άλλωστε και του γραφείου δανεισμού, δίνει τη δυνατότητα της άμεσης επαφής με τους χρήστες και κατά συνέπεια της προβολής της λειτουργικότητας της βιβλιοθήκης στο κοινό. Επισύρει όμως και τις ευθύνες ως προς την καλή οργάνωση και λειτουργία του. Κάτω από αυτήν την οπτική, ο σχεδιασμός της ανάπτυξης του γραφείου διαδανεισμού, η υλοποίησή του και η άμεση επίλυση των προβλημάτων που συχνά αντιμετωπίζονται, καθώς και ο διαχωρισμός των αρμοδιοτήτων και η ενίσχυση σε προσωπικό, πρέπει να είναι από τις άμεσες προτεραιότητες της διοίκησης της βιβλιοθήκης.

Έτσι, η έλλειψη προσωπικού μας κάνει επιφυλακτικούς στην προβολή των υπηρεσιών του γραφείου, με αποτέλεσμα πολλοί χρήστες να μην γνωρίζουν την ύπαρξη του, θεωρώντας το ίσως ως μία από τις ελλείψεις της βιβλιοθήκης μας. Σχετικά με το ζήτημα αυτό επισημαίνουμε ότι με τους τρόπους ενημέρωσης του κοινού έχουμε ήδη ασχοληθεί υποβάλλοντας συγκεκριμένες προτάσεις (αναφέρονται επιγραμματικά παρακάτω), οι οποίες θα υλοποιηθούν όταν επιλυθούν τα λειτουργικά προβλήματα του γραφείου.

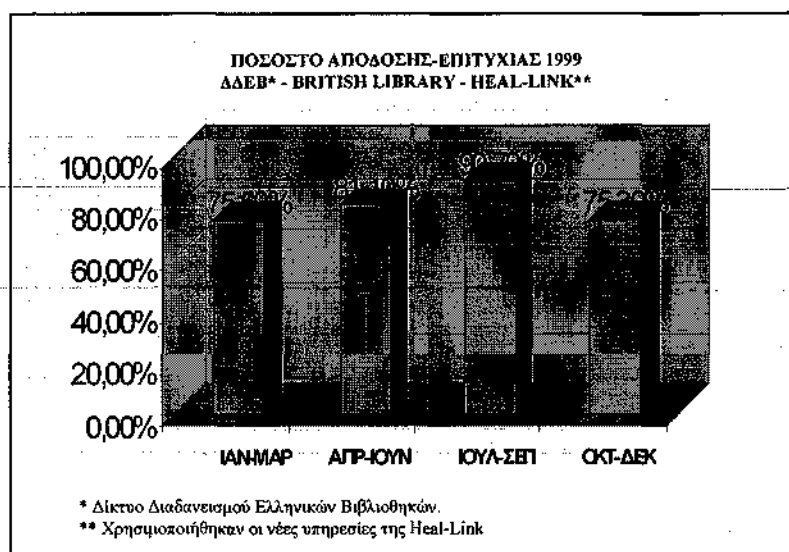
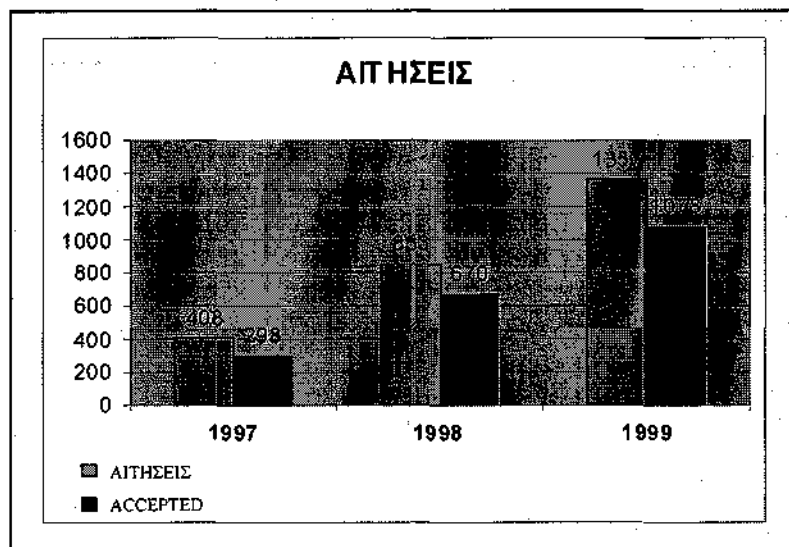
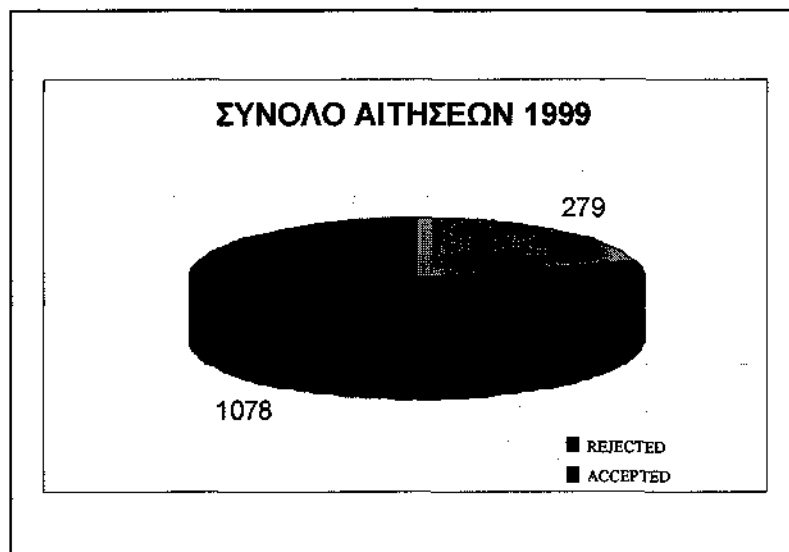
Ωστόσο, παρ' όλες τις αντιξοότητες που αναφέρθηκαν παραπάνω, θεωρούμε ότι το γραφείο ανταποκρίθηκε απολύτως ικανοποιητικά τόσο στην εξυπηρέτηση των χρηστών, όσο και στους χρόνους εξυπηρέτησης. Σημειώνουμε ενδεικτικά ότι ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης είναι 7-10 ημέρες και τις περισσότερες φορές εξαρτάται από τις δυνατότητες απόκτησης της πληροφορίας από τις πηγές μας¹⁰. Παράλληλα το γραφείο προσπαθεί να ανταποκρίνεται στα αιτήματα που θέτουν οι άλλες βιβλιοθήκες-μέλη του δικτύου και να παρουσιάζει καλή εικόνα στην συνεργασία του με αυτές, παρά το δεδομένο πρόβλημα με τις επιμέρους συλλογές των τομέων του ΕΜΠ.

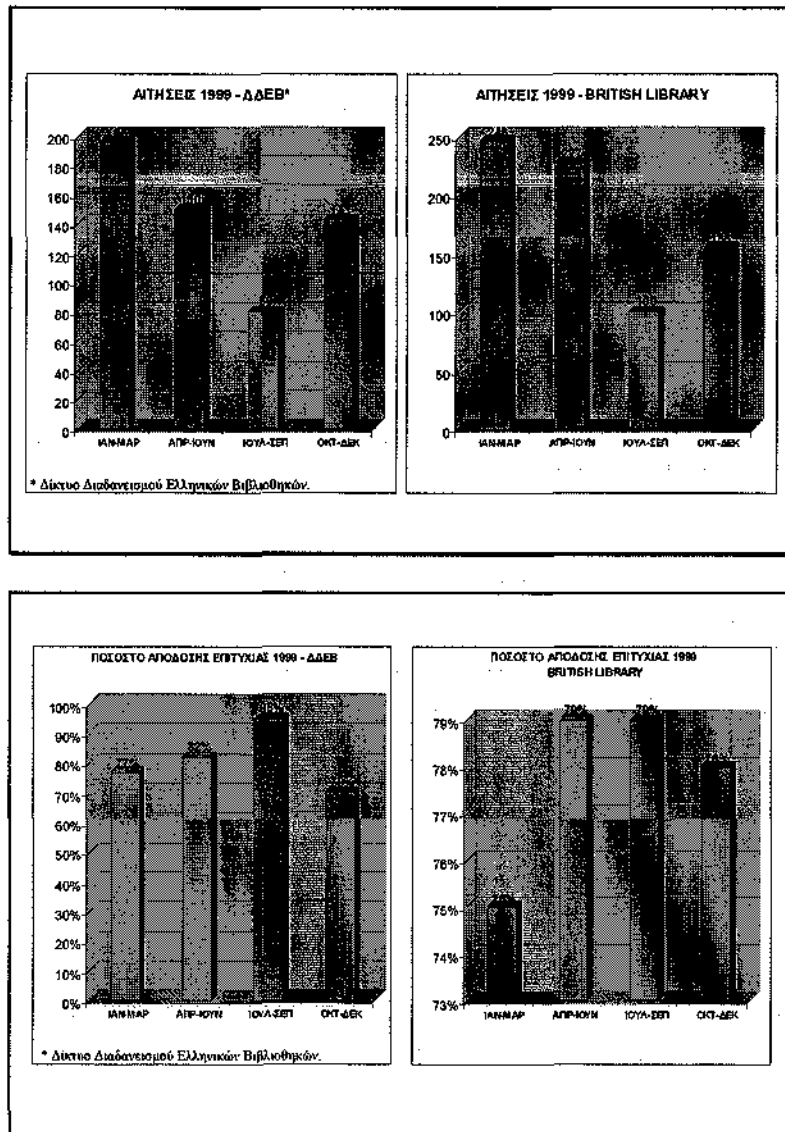
Από το αρχείο μας φαίνεται ότι οι κυριότεροι χρήστες της υπηρεσίας διαδανεισμού είναι μεταπτυχιακοί φοιτητές, λιγότερα μέλη ΔΕΠ που ενδεχομένως εξυπηρετούνται και μέσω των προηγούμενων και λίγοι προπτυχιακοί φοιτητές (ποσοστό περίπου 10%). Σε σπάνιες περιπτώσεις εξυπηρετούνται και εργαζόμενοι του ιδρύματος.

Η κίνηση του γραφείου διαδανεισμού φαίνεται από τα διαγράμματα που ακολουθούν:



10. Ο χρόνος απόκτησης του υλικού εξαρτάται από την ανταπόκριση των άλλων βιβλιοθηκών, και την ύπαρξη αντικειμενικών δυσχερειών, (τεχνικά προβλήματα, ελλείψεις συλλογών κτλ.) που διαμορφώνουν τον χρόνο εξυπηρέτησης αλλά και τα ποσοστά επιτυχίας γενικότερα.





ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από τα παραπάνω διαγράμματα προκύπτουν συμπερασματικά τα παρακάτω:

1. Ο όγκος - αριθμός των αιτήσεων που υποβλήθηκαν προς το γραφείο διαδανεισμού αυξήθηκε σημαντικά για το πρώτο τρίμηνο του 1999 και σταδιακά σταθεροποιήθηκε σε χαμηλότερα επίπεδα (αρκετά υψηλότερα, πάντως, από τις προηγούμενες χρονιές) ύστερα από την διάδοση των προσφερόμενων υπηρεσιών που παρέχονται από την Κοινοπραξία Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών HEAL-LINK.
2. Οι αιτήσεις που αφορούν αναζητήσεις από το εξωτερικό είναι πάντα περισσότερες από αυτές που αφορούν παραγγελίες από το Δίκτυο Διαδανεισμού Ελληνικών Βιβλιοθηκών.
3. Τα ποσοστά απόδοσης - επιτυχίας των υπηρεσιών μας είναι σε υψηλά επίπεδα με σταθερές τιμές ανεξάρτητα από την ποσότητα των αιτήσεων. Έτσι, είναι προφανές ότι ο φόρτος εργασίας δεν αντιστοιχεί με την πτώση των ποσοστών απόδοσης, αλλά αντίθετα συνοδεύεται από αύξηση της παραγωγικότητας.
4. Συγκριτικά με το προηγούμενο έτος, το ποσοστό αύξησης των αιτήσεων είναι σημαντικό και φτάνει το 50 %. Παρόμοιο ποσοστό αύξησης εμφανίζεται και στις ολοκληρωμένες με επιτυχία παραγγελίες.

5. Ως προς τις αιτήσεις για υλικό, για τις οποίες η Κεντρική Βιβλιοθήκη λειτουργεί ως προμηθευτής, εμφανίζονται μεγάλες αποκλίσεις και διαφορές στο ποσοστό εξυπηρέτησης, οι οποίες οφείλονται στο γεγονός ότι πολλοί τίτλοι περιοδικών βρίσκονται σε τομείς με αποτέλεσμα τα περιοδικά αυτά να μην είναι ουσιαστικά προσπελάσιμα. Από τον Νοέμβριο του 1999 όμως και μετά την αναβάθμιση του Δικτύου Διαδανεισμού Ελληνικών Βιβλιοθηκών, δεν μπορούν πια να υποβάλλονται αιτήσεις προς την Κεντρική Βιβλιοθήκη για υλικό που δεν ανήκει σε αυτήν, αιτήσεις οι οποίες ήταν καταδικασμένες να απορριφθούν.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

1. Αύξηση του αριθμού των αιτήσεων και επομένως των παραγγελιών. Η αύξηση κατά την εκτίμηση του γραφείου αποδίδεται στις περικοπές των περιοδικών, στις προσπάθειες ενημέρωσης των χρηστών, στην άρτια λειτουργία του γραφείου, αλλά και στην γενικότερη καλή εικόνα που δίνει η βιβλιοθήκη με αποτέλεσμα να προσελκύει νέους χρήστες.
2. Αξιοποίηση ηλεκτρονικών περιοδικών και πηγών διαδικτύου, κυρίως με την χρήση των υπηρεσιών της Κοινοπραξίας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών HEAL-LINK. Το αποτέλεσμα ήταν να μειωθούν οι αιτήσεις προς τις άλλες βιβλιοθήκες του εσωτερικού και του εξωτερικού και κατά συνέπεια και το κόστος.
3. Μείωση του χρόνου παραλαβής του υλικού που παραγγέλλεται και επομένως εξυπηρέτησης των χρηστών. Η επίτευξη της μείωσης επήλθε από την αξιοποίηση της δυνατότητας δωρεάν χρήσης International Courier για το υλικό που προέρχεται από την British Library, καθώς επίσης και λόγω της αναβάθμισης του Δικτύου Διαδανεισμού Ελληνικών Βιβλιοθηκών¹¹
4. Δημιουργήθηκε αρχείο με τα ονόματα των χρηστών της υπηρεσίας καθώς και αρχείο στατιστικών στοιχείων το οποίο μπορεί να συμβάλει στην αξιολόγηση της υπηρεσίας και στην εν γένει εύρωστη λειτουργία της.
5. Αποκτήθηκε μηχάνημα ανάγνωσης και εκτύπωσης για microfiches, microfilms με σκοπό να αξιοποιηθεί το υλικό που υπήρχε και εξακολουθεί να έρχεται στην βιβλιοθήκη κυρίως από την British Library. Παράλληλα το γραφείο διαδανεισμού, έχει τη δυνατότητα να ζητά την αποστολή υλικού που έχει μικροφωτογραφηθεί όπου απαιτείται. Πρόκειται συνήθως για πρακτικά συνεδρίων, τεχνικές αναφορές και σπάνια βιβλία, τα οποία πολλές φορές δεν είναι διαθέσιμα σε άλλη μορφή.
6. Παρατηρείται επικάλυψη των αρμοδιοτήτων με αυτές του γραφείου εξυπηρέτησης χρηστών. Πολλές φορές, μια και δεν υπάρχει σαφής διαχωρισμός των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης το γραφείο διαδανεισμού υποκαθιστά το γραφείο εξυπηρέτησης χρηστών (reference) δίνοντας πληροφορίες για το υλικό της βιβλιοθήκης αλλά και τον εντοπισμό υλικού από άλλες πηγές. Αποτέλεσμα είναι η επιβάρυνση του γραφείου με επιπλέον εργασίες.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ - ΣΤΟΧΟΙ

1. Αύξηση των αιτήσεων αλλά και των επιτυχημένων αναζητήσεων και παραγγελιών με την ταυτόχρονη πλήρη αξιοποίηση των ηλεκτρονικών περιοδικών (3.500 περίπου τίτλοι είναι διαθέσιμοι με βάθος χρονικού ορίζοντα 4-5χρόνια) και των πηγών διαδικτύου γενικότερα.
2. Στελέχωση του γραφείου με προσωπικό για να μπορέσει το γραφείο να επεκτείνει την λειτουργία του και να παρέχει περισσότερες και ταχύτερες υπηρεσίες.
11. Νέο περιβάλλον εργασίας και διαδικασία χρήσης του δικτύου (Web - Oracle). Οι παραγγελίες και η διαχείρισή τους, γίνεται πλέον εξ' ολοκλήρου σε περιβάλλον Web.

3. Συνεργασία με άλλες βιβλιοθήκες στον τομέα του διαδανεισμού (Υπάρχει συνεργασία για την ώρα με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και την Ανώτατη Σχολή Καλών Τεχνών) αλλά και σε δυνατότητες αξιοποίησης πηγών πληροφόρησης.
4. Ένταξη της βιβλιοθήκης των Αρχιτεκτόνων στο Δίκτυο Διαδανεισμού Ελληνικών Βιβλιοθηκών, με σκοπό να μπορούν να εξυπηρετούνται καλύτερα οι φοιτητές και οι καθηγητές του τμήματος, οι οποίοι εξυπηρετούνται από την Κεντρική Βιβλιοθήκη.
5. Αξιολόγηση άλλων προμηθευτών ιδίως από το εξωτερικό¹² και συνεργασία με αυτούς που θα επιλεγούν, ώστε κάθε φορά να μπορεί να αναζητείται και να παραγγέλνεται υλικό από τον κατάλληλο προμηθευτή λαμβάνοντας υπόψη τις δυνατότητες που παρέχουν και το κόστος που αναλογεί. (Αυτή τη στιγμή υπάρχει μόνο ένας προμηθευτής η British Library).
6. Σταδιακή χρέωση των προσφερομένων υπηρεσιών¹³ σε συνάρτηση με τις κατηγορίες χρηστών (Ως παράδειγμα μπορεί να χρησιμοποιηθεί η διαδικασία επιβολής προστίμων για τις καθυστερημένες επιστροφές βιβλίων που χρησιμοποιήθηκε από το γραφείο δανεισμού).
7. Προβολή της υπηρεσίας, με την αξιοποίηση της ιστοσελίδας της Κεντρικής Βιβλιοθήκης (δημιουργία ιστοσελίδας που να παρέχει τις κατευθυντήριες γραμμές για την χρήση της υπηρεσίας), με τη δημιουργία mailing list για ενημέρωση και ανταλλαγή απόψεων, ενημερωτικά φυλλάδια, σεμινάρια χρηστών κτλ.
8. Συνεργασία με το γραφείο εξυπηρέτησης χρηστών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των μελών της Πολυτεχνειακής Κοινότητας σε σχετικά αιτήματα όπως: επιβεβαίωση βιβλιογραφικών στοιχείων, εύρεση αναφορών, σύνταξη βιβλιογραφιών, instructions for authors κτλ. Τα αιτήματα αυτά καταγράφονται και συγκεντρώνονται με σκοπό την εύρεση λύσεων για την ικανοποίησή τους με τρόπο αποδοτικό.
9. Δημιουργία βάσης δεδομένων - ηλεκτρονικού αρχείου με τα επιστημονικά άρθρα και γενικότερα το υλικό που αναζητείται και αποκτά το γραφείο.
10. Διαχωρισμός των γραφείων δανεισμού και κρατήσεων - διαδανεισμού, πράγμα που θεωρείται απαραίτητο μια και είναι ανέφικτη η επίβλεψη των δύο γραφείων από τον ίδιο άνθρωπο. Άλλωστε η συγγένεια των γραφείων, μάλλον περιορίζεται στην ονομασία τους και την γειτνίαση τους χωροταξικά. Διαχωρισμός επίσης προτείνεται να υπάρχει και εσωτερικά στο γραφείο διαδανεισμού, με διάκριση σε τμήμα εσωτερικού (για τον διαδανεισμό και την προμήθεια υλικού από την Ελλάδα) και εξωτερικού (για την προμήθεια υλικού από το εξωτερικό).

Εκτιμάται ότι με την υλοποίηση των παραπάνω προτάσεων, το γραφείο θα μπορεί απρόσκοπτα να παρέχει αποτελεσματικές υπηρεσίες προς τους χρήστες της Κεντρικής Βιβλιοθήκης και παράλληλα να παρουσιάζει την καλύτερη δυνατή εικόνα, αναβαθμίζοντας έτσι την εν γένει παρουσία της βιβλιοθήκης στην Πολυτεχνειακή Κοινότητα και όχι μόνο. Θα πρέπει μόνο να τονιστεί ότι το γραφείο διαδανεισμού αποτελεί και κατά μια έννοια και γραφείο δημοσίων σχέσεων μια και συνεργάζεται με βιβλιοθήκες και ιδρύματα ανά την Ελλάδα και τον κόσμο.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Hunt Jim, "(CARL) UnCover as a substitute for or supplement to Interlibrary Loan", *College & Undergraduate Libraries*, vol.5, no.1 (1995), p. 45-55.
2. Korobilli Stella, "Collection development and Interlibrary Loan in Greek Academic Libraries", *Academic Libraries in Greece: the present situation and future prospects*, New York, 1993, p. 81-92.
3. Shipman Jean, "Document delivery suppliers web page", *Journal of Interlibrary Loan, Document delivery & Information Supply*, vol.9, no.2 (1998), p. 1-62.

12. Uncover, DBI-Link, INIST, TU DELFT είναι ορισμένοι προμηθευτές (suppliers) που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν.
13. Με την χρέωση της υπηρεσίας επιτυγχάνεται κάλυψη μέρους των εξόδων το οποίο είναι αρκετά υψηλό ειδικά για την προμήθεια υλικού από το εξωτερικό αλλά ταυτόχρονα γίνεται και αξιολόγηση του υλικού που αιτείται από τον χρήστη.

4. Svane-Mikkelsen Jorgen, *The library system in Denmark*, Copenhagen, 1997, p.62-67.
5. Zachos George, *Greek University Libraries in the European Context: a comparative evaluation*, Ioannina, 1999.
6. Γαρουφάλλου Εμμανουήλ, "Ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες: παρουσίαση μιας έρευνας που διεξάγεται στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες", *Πρακτικά 6^{ου} Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Αθήνα, 1997, σ. 427-437.
7. Γεωργίου Παναγιώτης, Μαρίνα Κορφιάτη, "Οργάνωση διαδικασιών συστήματος διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών", *Πρακτικά 7^{ου} Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Βόλος, 1998,σ.85-106.
8. Καρανικόλας Ν.Ν., Περρή Α., "Ο θεσμός του διαδανεισμού στις Πανεπιστημιακές Βιβλιοθήκες", *Πρακτικά 6^{ου} Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Αθήνα, 1997, σ. 149-165.
9. Σκανδάλη Α. Αλκμήνη, *Υπηρεσίες Τεκμηρίωσης*, Αθήνα, 1990.
10. Τσιμπόγλου Φίλιππος, *Διαδανεισμός (παρουσίαση στο πλαίσιο των σεμιναρίων για βιβλιοθηκονόμους ΕΠΕΑΕΚ 2000)*, Αθήνα, 2000.
11. Τσιμπόγλου Φίλιππος, "Δίκτυο Διαδανεισμού Ελληνικών Βιβλιοθηκών; Στατιστικά χρήσης 1994-1999" (Ανακοίνωση στην διημερίδα «Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών»), *Οριζόντια Δράση Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Ιωάννινα 19-20/11/1999.
12. Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, *Κανόνες Διαδανεισμού*, Ιωάννινα, 1999.
13. Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο. Κεντρική Βιβλιοθήκη, *Ετήσια Έκθεση του Τμήματος Υπηρεσιών προς τους Χρήστες*, Αθήνα, 1999. (Αδημοσίευτη Έκθεση).