

ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΣΕ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΥ ΙΣΤΟΥ: ΜΙΑ ΠΡΩΤΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ

ΣΤΕΛΛΑ ΧΑΤΖΗΜΑΡΗ

Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας - ΤΕΙ Αθήνας

και

ΣΠΥΡΟΣ ΖΟΥΠΑΝΟΣ

Βιβλιοθηκονόμος

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα μελέτη εξετάζονται οι υπηρεσίες που προσφέρουν 60 ελληνικές επιστημονικές βιβλιοθήκες προς την κοινότητα των χρηστών μέσω των ιστοσελίδων τους στον Παγκόσμιο Ιστό. Ειδικότερα εξετάζονται οι ακόλουθοι άξονες: Συμμετοχή των βιβλιοθηκών σε συνεργατικά δίκτυα, παροχή πρόσβασης σε αυτοματοποιημένες πηγές πληροφόρησης, υπηρεσίες ενημέρωσης, εκπαίδευσης και πληροφόρησης, παροχή διασύνδεσης με άλλες πληροφοριακές υπηρεσίες. Εν συνεχεία εξάγονται συμπεράσματα για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται σήμερα προς τους απομακρυσμένους χρήστες και για τις προοπτικές δημιουργίας ενός αποτελεσματικού πληροφοριακού συστήματος αλληλεπίδρασης μεταξύ βιβλιοθηκών και χρηστών.

ΛΕΞΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ: Διαδίκτυο, Παγκόσμιος ιστός, υπηρεσίες πληροφόρησης, χρήστες, επιστημονικές βιβλιοθήκες, ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, ειδικές βιβλιοθήκες, υβριδικές βιβλιοθήκες.

SUMMARY

The paper examines the services offered by 60 Greek scientific libraries through their homepages on the WWW. The following issues are examined in more detail: Participation in collaborative networks, user access services to automated information sources, current awareness, advisory and training services, links to other information services. The objectives of the study were to investigate the current status of the user services offered through the WWW and the trends towards the creation of an interactive information system between the libraries and their remote users.

KEY-WORDS: Internet, world wide web, reference services, scientific libraries, academic libraries, special libraries, hybrid libraries, user services, remote users.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνιών επέφερε ριζικές αλλαγές στα συστήματα πληροφόρησης. Η ανάπτυξη του Διαδικτύου επηρεάζει όλους τους τομείς της βιβλιοθήκης και ιδιαίτερα τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους χρήστες με τη χρήση νέων εργαλείων και μεθόδων παροχής πληροφόρησης. Στα τέλη του 1998 το ποσοστό των ελληνικών βιβλιοθηκών που δεν είχαν πρόσβαση στο Διαδίκτυο υπερέβαινε το 95% και η πρόσβαση του κοινού τους στις υπηρεσίες τους ήταν σχεδόν μηδαμινή¹. Η εικόνα αυτή μεταβάλλεται με γρήγορους ρυθμούς. Είναι χαρακτηριστικό πως ένας από τους δείκτες που θα καθορίσουν την επιτυχία του προγράμματος "Κοινωνία των πληροφοριών" στην Ελλάδα,

αποτελεί και η αύξηση των χρηστών του Διαδικτύου στην τριτοβάθμια εκπαίδευση από το 40% στο 100%².

Η ραγδαία εξέλιξη του Παγκόσμιου Ιστού προσφέρει ένα πολυδύναμο μέσο για τις βιβλιοθήκες για σημαντικές αλλαγές στην ποιότητα και ποσότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς την κοινότητα των χρηστών τους. Η εκτεταμένη χρήση του Διαδικτύου διέυρνε τόσο τις μεθόδους που χρησιμοποιούσε κάθε βιβλιοθήκη για την παροχή των υπηρεσιών της όσο και την εξοικείωση των χρηστών με μεθόδους ανάκλησης πληροφοριών. Σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα διαθέσιμα στοιχεία το 63% όλων των Αμερικανών και το 83% εκείνων που έχουν πρόσβαση, έχουν θετική εικόνα για το Διαδίκτυο το οποίο θεωρούν κυρίως σαν πηγή πληροφόρησης. Συγκεκριμένα, το 45% το θεωρούν σαν μια βιβλιοθήκη σε σύγκριση με το 17% που το βλέπουν σαν ένα πολυκατάστημα³.

Σήμερα γίνεται λόγος για την υβριδική, την ηλεκτρονική και τη ψηφιακή βιβλιοθήκη: ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να επικοινωνεί αμφίδρομα με τη βιβλιοθήκη κάνοντας χρήση των υπηρεσιών που παρέχει η βιβλιοθήκη μέσω δικτύων. Έτσι, τον Ιούνιο του 1997 η Αμερικάνικη Ένωση Βιβλιοθηκονόμων εξέδωσε οδηγίες για την εισαγωγή ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης για τους χρήστες από τους υπεύθυνους των πληροφοριακών τμημάτων των βιβλιοθηκών⁴.

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Κοινός στόχος όλων των βιβλιοθηκών, ανεξάρτητα από το είδος τους και τις μεθόδους που χρησιμοποιούν, είναι να εξυπηρετούν τις ανάγκες των χρηστών ή να προσφέρουν υπηρεσίες προς τους χρήστες, "να καταστήσουν τους χρήστες ικανούς να αποκτήσουν πρόσβαση στις πληροφορίες που έχουν ανάγκη"⁵. Για να τους καταστήσουν όμως ικανούς προϋποτίθεται πως οι βιβλιοθήκες παρέχουν ένα σύνολο υπηρεσιών στους χρήστες που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις (ανάγκες, επιθυμίες, αιτήσεις) τους.

Υπάρχει μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών που παρέχουν οι βιβλιοθήκες και εξαρτάται κυρίως από το είδος, την πολιτική, τις οικονομικές δυνατότητες και από τα μέσα που έχουν στη διάθεσή τους, αλλά και από κοινωνικοπολιτικούς, τεχνολογικούς κ.ά. παράγοντες. Αυτές οι υπηρεσίες ενδεικτικά μπορούν να αφορούν στην αναζήτηση πηγών πληροφοριών, τον εντοπισμό τους, την αίτηση απόκτησής τους και τη μεταφορά τους στο χρήστη. Μπορούν να αναφέρονται στην εκπαίδευση του χρήστη ή στην πληροφόρησή του σε τρέχοντα θέματα της βιβλιοθήκης.

Με βάση το θεωρητικό πλαίσιο που περιέγραψε ο P. Brophy¹, η βιβλιοθήκη, ως οργανισμός παροχής υπηρεσιών, μεσολαβεί στη σύνδεση ενός δυνητικού χρήστη με το σύνολο των διαθέσιμων πληροφοριών. Επομένως, από ένα σύνολο δυνητικών χρηστών ένα υποσύνολό του θα αποτελέσει τους πραγματικούς χρήστες της βιβλιοθήκης.

Προχωρώντας ένα βήμα παραπέρα, η βιβλιοθήκη έχει τη δυνατότητα, για την καλύτερη λειτουργία της, να διακρίνει το κοινό της σε ομάδες, παραχωρώντας σε κάθε ομάδα διαφορετικά δικαιώματα στη χρήση των υπηρεσιών που παρέχει. Για την ομαλή λειτουργία αυτού του συστήματος η βιβλιοθήκη αναπτύσσει μεθόδους πιστοποίησης της ταυτότητας των χρηστών (αναγνώριση της IP διεύθυνσης του χρήστη, χρήση κωδικού πρόσβασης, κ.ά.).

Από την άλλη, δεν είναι δυνατό κάθε βιβλιοθήκη να έχει πρόσβαση σε όλο το σύνολο των διαθέσιμων πληροφοριών. Ως εκ τούτου, η βιβλιοθήκη επιλέγει από το σύνολο των διαθέσιμων πηγών πληροφόρησης το υποσύνολο εκείνο που θεωρεί ότι ανταποκρίνεται στις ανάγκες των χρηστών της.

Προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι ο χρήστης έχει πρόσβαση στις πηγές πληροφόρησης ή στις ίδιες τις πληροφορίες τις οποίες έχει ανάγκη, η βιβλιοθήκη οργανώνει τις πηγές

πληροφόρησης με διάφορες μεθόδους με τρόπο ώστε ο χρήστης να οδηγηθεί όσο το δυνατόν ευκολότερα και γρηγορότερα στην πληροφορία που τον ενδιαφέρει.

Έχοντας προκαθορίσει "ποιος θα εξυπηρετηθεί και τι υπάρχει να προσφερθεί", η βιβλιοθήκη δημιουργεί ένα περιβάλλον διεπαφής μεταξύ αυτής και του χρήστη και μεταξύ αυτής και των πληροφοριακών πηγών. Στην παραδοσιακή βιβλιοθήκη το περιβάλλον επικοινωνίας χρήστη - βιβλιοθήκης είναι συνήθως το πληροφοριακό τμήμα, ενώ στην ηλεκτρονική βιβλιοθήκη η ιστοσελίδα της. Έτσι, το τι και πώς προσφέρεται σήμερα μέσα από τις ιστοσελίδες, αποτελεί κυρίαρχο στοιχείο ποιοτικής αποτίμησης των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης.

Το γενικό αυτό θεωρητικό πλαίσιο που παρουσιάζει τις σχέσεις ανάμεσα στο χρήστη, τη βιβλιοθήκη και τις πληροφορίες, απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα (με σκίαση φαίνονται οι περιοχές και λειτουργίες προς διαχείριση εκ μέρους της βιβλιοθήκης).

1. Γενικό μοντέλο των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών [Brophy, P. 2000 p. 180]						
		Συμβουλευτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες			Διατήρηση	
Δυνητικοί χρήστες	Πραγματικοί χρήστες	Διεπαφή με χρήστες	Διαδικασίες πρόσβασης και χρήσης πληροφοριών	Διεπαφή με πηγές	Σύνολο πληροφοριών	Πληροφορίες
	Ομάδες χρηστών				Μετα-δεδομένα πηγών	

Στο πλαίσιο αυτό μπορούμε να προσθέσουμε έναν ακόμη παράγοντα: τις διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα για την πρόσβαση και τη χρήση των πληροφοριών από το χρήστη. Οι διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα στην ηλεκτρονική βιβλιοθήκη αποτελούνται από τα εξής βήματα: Διατύπωση ερωτήματος από το χρήστη, Ανεύρεση πηγών πληροφόρησης, Εντοπισμός πηγών πληροφόρησης, Αίτηση απόκτησής τους, Παράδοση-απόκτησή τους και Επιστροφή-απελευθέρωση θέσης.

Η παρουσίαση βέβαια των υπηρεσιών των ηλεκτρονικών βιβλιοθηκών θα είναι ελλιπής αν δεν αναφέρουμε δύο ακόμα στοιχεία: αφενός το πλήθος των πληροφοριακών στοιχείων που μπορεί να παρέχει η βιβλιοθήκη για την οργάνωση και λειτουργία της (ώρες λειτουργίας, προσωπικό, κανονισμός, είδος συλλογής, κ.ά.), αφετέρου τη βοήθεια ή/και εκπαίδευση, που παρέχει στο χρήστη για τον εντοπισμό και την αποτελεσματική χρήση των κατάλληλων πηγών (π.χ. τεχνικές αναζήτησης σε βάσεις δεδομένων, συμβουλές).

Το μοντέλο που περιγράφηκε μας βοηθά:

- Στην αποτίμηση της απόδοσης των ηλεκτρονικών και υβριδικών βιβλιοθηκών
- Στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών με τη δικτύωση των βιβλιοθηκών και την εξυπηρέτηση διανεμημένων κοινοτήτων χρηστών
- Στις απαιτήσεις της δια βίου εκπαίδευσης και την ενσωμάτωση των βιβλιοθηκών σε νέου τύπου περιβάλλον μάθησης (είναι χαρακτηριστικό πως η βιβλιογραφία για "μάθηση από απόσταση" διπλασιάστηκε την τρέχουσα πενταετία⁶)
- Στην προώθηση από τις βιβλιοθήκες της δυνατότητας πρόσβασης στις πληροφορίες για όλους τους πολίτες.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Με βάση την παραπάνω θεωρητική προσέγγιση σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε βάση δεδομένων σε Microsoft ACCESS προκειμένου να εξετασθούν οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι ελληνικές επιστημονικές βιβλιοθήκες προς την κοινότητα των απομακρυσμένων χρηστών τους μέσω των ιστοσελίδων τους στον Παγκόσμιο Ιστό (World Wide Web). Τα στοιχεία που διερευνήθηκαν παρουσιάζονται στο Παράρτημα.

Στην παρούσα έρευνα εξετάζονται οι βιβλιοθήκες 60 οργανισμών μεταξύ των οποίων οι κεντρικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και οι βιβλιοθήκες που ανήκουν στα ελληνικά επιστημονικά και τεχνολογικά ιδρύματα.

Από τους 60 αυτούς οργανισμούς οι 59 διαθέτουν ιστοσελίδα (έναντι 56 που διέθεταν ιστοσελίδα το 2000⁷), μέσω των οποίων παρουσιάζεται το έργο 44 βιβλιοθηκών (74%). Κατά συνέπεια, τα συμπεράσματα για τις υπηρεσίες, προκύπτουν από τη μελέτη των 44 αυτών βιβλιοθηκών.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα:

• 1. Συμμετοχή των βιβλιοθηκών σε συνεργατικά δίκτυα.

- 53 βιβλιοθήκες συμμετέχουν στο Δίκτυο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (HEAL-Link)
- 32 βιβλιοθήκες συμμετέχουν στο Δίκτυο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων (GUNet)
- 28 βιβλιοθήκες συμμετέχουν στο Εθνικό Δίκτυο Επιστημονικών και Τεχνολογικών Βιβλιοθηκών (ΕΔΕΤΒ)
- 4 βιβλιοθήκες δεν συμμετέχουν σε κανένα δίκτυο.

Με βάση τα παραπάνω στοιχεία διαφαίνεται η καθιέρωση του HEAL-Link στο χώρο των ακαδημαϊκών κύρια βιβλιοθηκών, ενώ υπάρχουν 4 οργανισμοί που δεν συμμετέχουν σε κανένα δίκτυο.



Αναλυτικά στους 59 οργανισμούς που ερευνήθηκαν (σχεδιάγραμμα 2):

- 18 βιβλιοθήκες συμμετέχουν ταυτόχρονα και στα τρία προαναφερθέντα δίκτυα
- 14 βιβλιοθήκες συμμετέχουν ταυτόχρονα στο HEAL-Link και στο GUNet.
- 13 βιβλιοθήκες συμμετέχουν αποκλειστικά στο HEAL-Link.
- 8 βιβλιοθήκες συμμετέχουν ταυτόχρονα στο HEAL-Link και το ΕΔΕΤΒ.
- 2 βιβλιοθήκες συμμετέχουν αποκλειστικά στο ΕΔΕΤΒ.

2. Παροχή πρόσβασης σε πηγές πληροφόρησης μέσω του Παγκόσμιου Ιστού

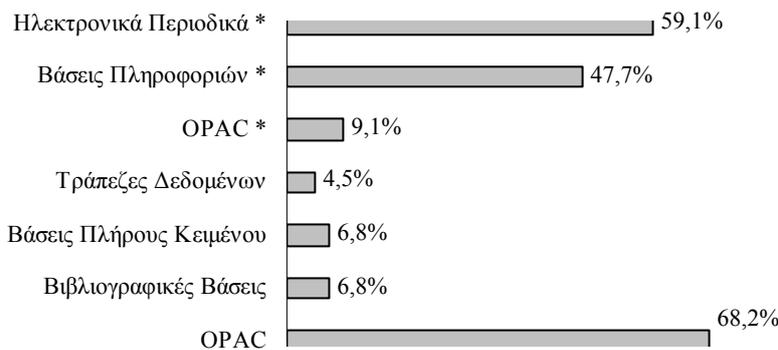
Οι πηγές πληροφόρησης ταξινομήθηκαν σε δύο κατηγορίες:

- Αυτοματοποιημένες πηγές πληροφόρησης από τις συλλογές των οργανισμών: Δημόσιοι Κατάλογοι (OPAC), Βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων, Τράπεζες δεδομένων και Βάσεις δεδομένων πλήρους κειμένου.
- Αυτοματοποιημένες πηγές πληροφόρησης από εξωτερικές υπηρεσίες: Δημόσιοι Κατάλογοι (OPAC), Βάσεις πληροφοριών, Βάσεις δεδομένων πλήρους κειμένου, Ηλεκτρονικά περιοδικά.

Οι πηγές αυτές είτε ανήκουν στη συλλογή της βιβλιοθήκης είτε στη συλλογή άλλων βιβλιοθηκών. Στη δεύτερη περίπτωση είτε διατίθενται ελεύθερα στο Διαδίκτυο, είτε οι βιβλιοθήκες είναι συνδεδεμένες μεταξύ τους ηλεκτρονικά και παρέχουν από κοινού πρόσβαση στις συλλογές τους κατόπιν συμφωνίας. Σε αυτήν την περίπτωση, οι βιβλιοθήκες συνήθως, είτε προμηθεύονται αντίγραφα των βάσεων αυτών από το διαθέτη τους, είτε αποκτούν, μερικές φορές κατόπιν συμφωνίας, πρόσβαση στον Εξυπηρετητή της βάσης για λογαριασμό των χρηστών τους.

Με βάση τα αποτελέσματα, από τις 44 βιβλιοθήκες που διαθέτουν ιστοσελίδα (σχ/μα 3):

3. Πρόσβαση σε πηγές πληροφόρησης μέσω των ιστοσελίδων 44 βιβλιοθηκών



2.1. Όσον αφορά την παροχή πρόσβασης σε αυτοματοποιημένες πηγές πληροφόρησης προερχόμενες από τις συλλογές τους:

- 30 (68,18%) βιβλιοθήκες παρέχουν πρόσβαση στο Δημόσιο κατάλογο της συλλογής τους
- 3 (6,82%) βιβλιοθήκες παρέχουν πρόσβαση σε βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων
- 3 (6,82%) βιβλιοθήκες παρέχουν πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων πλήρους κειμένου
- 2 (4,55%) βιβλιοθήκες παρέχουν πρόσβαση σε τράπεζες δεδομένων

2.2. Όσον αφορά την παροχή πρόσβασης σε αυτοματοποιημένες πηγές πληροφόρησης που προέρχονται από εξωτερικές υπηρεσίες (στο σχεδιάγραμμα σημειώνονται με αστερίσκο):

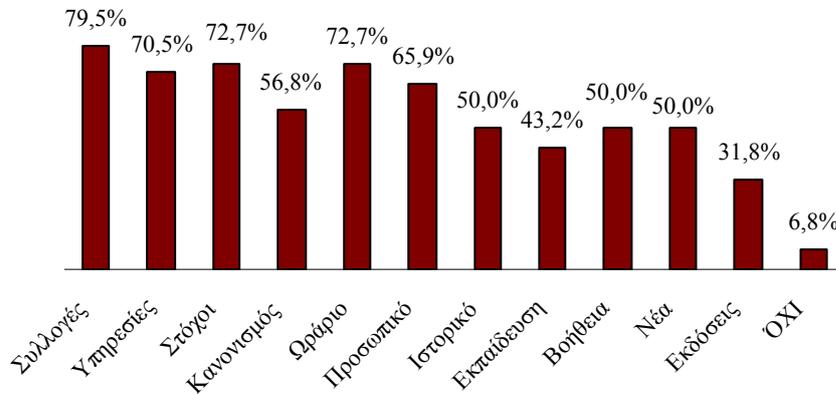
- 26 (59,09%) βιβλιοθήκες παρέχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά ή σε υπηρεσίες πρόσβασης σε ηλεκτρονικά περιοδικά
- 21 (47,73%) βιβλιοθήκες παρέχουν πρόσβαση σε βάσεις πληροφοριών (βιβλιογραφικές, τράπεζες δεδομένων) άλλων οργανισμών
- 4 (9,09%) βιβλιοθήκες παρέχουν πρόσβαση στο Δημόσιο κατάλογο άλλων βιβλιοθηκών

Οι περισσότερες βιβλιοθήκες παρέχουν ελεύθερη πρόσβαση στο Δημόσιο κατάλογο της συλλογής τους, ενώ η πρόσβαση σε άλλες βάσεις πληροφοριών ποικίλει, δηλαδή για μερικές βάσεις είναι ελεύθερη και για άλλες μόνο για εξουσιοδοτημένους χρήστες.

3. Υπηρεσίες ενημέρωσης, εκπαίδευσης και πληροφόρησης.

Από το σύνολο των 44 βιβλιοθηκών, 41 περιλαμβάνουν στις ιστοσελίδες τους πληροφοριακά στοιχεία (σχεδιάγραμμα 4):

4. Παροχή πληροφοριών από τις ιστοσελίδες 44 βιβλιοθηκών



3.1. Πληροφορίες για τις βιβλιοθήκες και τις συλλογές τους

- 35 (79,55%) βιβλιοθήκες αναφέρουν στοιχεία σχετικά με τις συλλογές τους
- 32 (72,73%) βιβλιοθήκες αναφέρουν στοιχεία σχετικά με το σκοπό, τους στόχους και τα πλαίσια δράσης τους.
- 32 (72,73%) βιβλιοθήκες αναφέρουν στοιχεία σχετικά με το ωράριο λειτουργίας τους.
- 31 (70,45%) βιβλιοθήκες αναφέρουν στοιχεία σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν.
- 29 (65,90%) βιβλιοθήκες αναφέρουν στοιχεία σχετικά με το προσωπικό τους.
- 25 (56,81) βιβλιοθήκες αναφέρουν στοιχεία σχετικά με τον κανονισμό που διέπει τη λειτουργία τους.
- 22 (50%) βιβλιοθήκες αναφέρουν στοιχεία σχετικά με το ιστορικό τους.

3.2. Παροχή βοήθειας προς τους χρήστες

- 22 (50%) βιβλιοθήκες αναφέρουν στοιχεία σχετικά με γενικότερη βοήθεια και απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις (FAQ).
- 19 (43,18%) βιβλιοθήκες παρέχουν στοιχεία σχετικά με την εκπαίδευση του χρήστη (κυρίως βοήθεια για την έρευνα του Δημόσιου κατάλογου).

3.3. Υπηρεσίες συνεχούς ενημέρωσης και επικοινωνίας

- 22 (50%) βιβλιοθήκες αναφέρουν στοιχεία σχετικά με νέα, ειδήσεις και εκδηλώσεις τους.
- 14 (31,82%) βιβλιοθήκες αναφέρουν στοιχεία σχετικά με τις εκδόσεις τους.

Παρατηρήθηκε ότι η πιο συχνή εμφανιζόμενη πληροφορία σχετίζεται με την αναφορά στις συλλογές της βιβλιοθήκης. Ακολουθούν οι αναφορές στο ωράριο και στους στόχους, τους σκοπούς, τα πλαίσια δράσης και τα μελλοντικά σχέδια της βιβλιοθήκης, όπου παρατηρείται αύξηση (32 βιβλιοθήκες έναντι 27 το 2000⁸). Αναφορές στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης έρχονται τρίτες. Η παρουσίαση του προσωπικού της βιβλιοθήκης έρχεται τέταρτη σε συχνότητα εμφάνισης και αμέσως μετά ακολουθούν στοιχεία που αφορούν στον κανονισμό της λειτουργίας της βιβλιοθήκης. Στοιχεία σχετικά με το ιστορικό της βιβλιοθήκης, την παροχή γενικότερης βοήθειας για τη χρησιμοποίηση της ιστοσελίδας ή των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, και στοιχεία για τις εκδόσεις της βιβλιοθήκης εμφανίζονται πιο σπάνια σε σχέση με τα υπόλοιπα στις ιστοσελίδες των βιβλιοθηκών.

Από τις 14 βιβλιοθήκες που αναφέρουν στοιχεία σχετικά με τις εκδόσεις της βιβλιοθήκης 9 βιβλιοθήκες παρέχουν το κείμενο των εκδόσεών τους on line.

3.4. Όσον αφορά στην αυτόματη επικοινωνία των χρηστών με τη βιβλιοθήκη:

- 31 βιβλιοθήκες παρέχουν τη δυνατότητα στο χρήστη να επικοινωνήσει με αυτές μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- 7 βιβλιοθήκες παρέχουν τη δυνατότητα στο χρήστη να κάνει ηλεκτρονική αίτηση στη βιβλιοθήκη για αναζήτηση βιβλιογραφίας.
- 2 βιβλιοθήκες παρέχουν τη δυνατότητα στο χρήστη να επικοινωνήσει με αυτές για να προτείνει on line την αγορά τεκμηρίων.

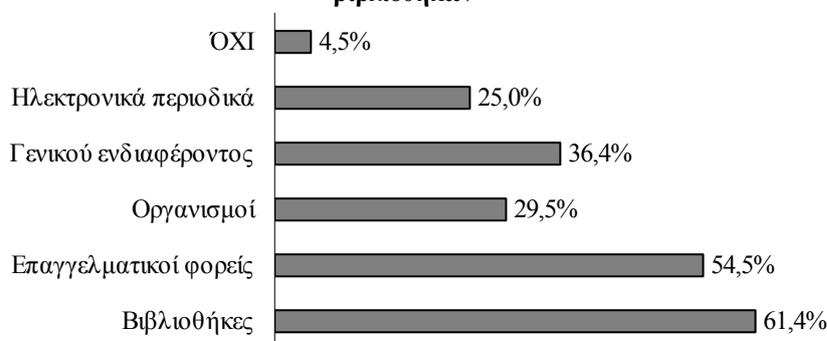
Από τις τρεις αυτές τελευταίες υπηρεσίες, η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι ευρύτατα διαδεδομένη. Δυνατότητα όμως online πρότασης για αγορά τεκμηρίων παρέχουν ελάχιστες, όπως αντίστοιχα συμβαίνει και με τη δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης για αναζήτηση βιβλιογραφίας.

Να σημειωθεί ότι αρκετές βιβλιοθήκες στις επιτόπιες υπηρεσίες που προσφέρουν παρέχουν τη δυνατότητα να κάνει αίτηση ο χρήστης ώστε η βιβλιοθήκη να εντοπίσει για λογαριασμό του σχετική βιβλιογραφία. Αυτό επιτυγχάνεται κυρίως με τη συμπλήρωση έντυπων δηλώσεων. Το περιεχόμενο των έντυπων αυτών δηλώσεων παρέχεται στις ιστοσελίδες ορισμένων βιβλιοθηκών, δεν παρέχεται όμως η δυνατότητα να συμπληρωθεί online και να αποσταλεί ηλεκτρονικά.

• **4. Παροχή διασύνδεσης σε άλλες πληροφοριακές πηγές.**

Από τις 44 βιβλιοθήκες 42 παρέχουν υπερσυνδέσμους προς επαγγελματικούς και επιστημονικούς φορείς, προς βιβλιοθήκες και άλλους οργανισμούς (σχεδιάγραμμα 5):

5. Παροχή υπερσυνδέσμων μέσω των ιστοσελίδων 44 βιβλιοθηκών



- 27 (61,36%) βιβλιοθήκες παρέχουν υπερσυνδέσμους προς άλλες βιβλιοθήκες ή υπηρεσίες πληροφόρησης.
- 24 (54,55%) βιβλιοθήκες παρέχουν υπερσυνδέσμους προς επαγγελματικούς ή επιστημονικούς φορείς που ενδιαφέρουν τους χρήστες της βιβλιοθήκης.
- 16 (36,36%) βιβλιοθήκες παρέχουν υπερσυνδέσμους προς ιστοσελίδες γενικού ενδιαφέροντος.
- 13 (29,55%) βιβλιοθήκες παρέχουν υπερσυνδέσμους προς άλλους οργανισμούς ή φορείς που δεν εντάσσονται στις δύο παραπάνω κατηγορίες.
- 11 (25%) βιβλιοθήκες παρέχουν υπερσυνδέσμους προς ηλεκτρονικά περιοδικά ελεύθερης πρόσβασης.

Η παροχή υπερσυνδέσμων προς άλλες βιβλιοθήκες είναι η κατηγορία που εμφανίζεται πιο συχνά στις ιστοσελίδες των βιβλιοθηκών. Με ελάχιστη διαφορά ακολουθούν οι υπερσύνδεσμοι προς επαγγελματικούς ή/και επιστημονικούς φορείς. Υπερσύνδεσμοι προς

άλλους οργανισμούς ή φορείς έχουν και αυτοί τη θέση τους στις ιστοσελίδες βιβλιοθηκών, και όπως φαίνεται δεν απουσιάζουν οι υπερσύνδεσμοι προς άλλες ιστοσελίδες, οι οποίες είναι κυρίως μηχανές αναζήτησης. Οι υπερσύνδεσμοι προς ηλεκτρονικά περιοδικά ελεύθερης πρόσβασης βρίσκεται στην τελευταία θέση.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ένα από τα πιο ενθαρρυντικά αποτελέσματα της έρευνας απετέλεσε το υψηλό ποσοστό βιβλιοθηκών που συμμετέχουν σε συνεργατικά δίκτυα, αν συγκριθεί μάλιστα με το 1/3 μόνο των επιστημονικών βιβλιοθηκών που είχαν συνεργασία το 1987⁹ με άλλες ελληνικές βιβλιοθήκες για την αξιοποίηση των συλλογών τους. Η λειτουργία του ΕΔΕΤΒ καθώς και η εξέλιξη της τεχνολογίας έχουν θετικά συμβάλλει προς αυτήν την κατεύθυνση.

Παρατηρήθηκε ότι οι ιστοσελίδες των βιβλιοθηκών χρησιμοποιούνται κατά κύριο λόγο για την παροχή πληροφοριακών στοιχείων. Είναι ευνόητο η παροχή πληροφοριών να κατέχει την πρώτη θέση στις υπηρεσίες που παρέχουν οι βιβλιοθήκες μέσω των ιστοσελίδων τους, καθώς είναι μία υπηρεσία που δημιουργείται με ελάχιστο κόστος σε χρήμα και χρόνο. Το διαδίκτυο απετέλεσε προωθητική δύναμη για τη δημοσιότητα των υπηρεσιών βιβλιοθηκών. Σε έρευνα του Νοεμβρίου 1987 που περιλάμβανε 98 επιστημονικές βιβλιοθήκες μόνο το 31,6% είχαν δημοσιευμένο υλικό για τη βιβλιοθήκη, μολονότι το 68,2% των 503 χρηστών που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν πως δεν έχουν εκπαιδευθεί στη χρήση των πληροφοριακών εργαλείων¹⁰. Δέκα χρόνια αργότερα, στην καταγραφή του 1998 όλων των ελληνικών βιβλιοθηκών, μόνο το 19,2% είχε δημοσιευμένο πληροφοριακό υλικό¹¹, δείγμα της εσωστρέφειας που χαρακτήριζε τις ελληνικές βιβλιοθήκες.

Πρώτη σε συχνότητα υπηρεσία ανεύρεσης πηγών πληροφόρησης είναι η πρόσβαση στον Δημόσιο Κατάλογο της συλλογής της βιβλιοθήκης. Η εύρεση και ο εντοπισμός του υλικού της, είναι ζωτικής σημασίας για την αποδοτική λειτουργία της και φαίνεται ότι έχει γίνει κοινή συνείδηση σε αρκετές βιβλιοθήκες. Από τη στιγμή που το υλικό μιας βιβλιοθήκης έχει καταγραφεί σε ηλεκτρονική μορφή, το επόμενο βήμα είναι η δημοσίευσή του στον Παγκόσμιο Ιστό.

Ακολουθεί κατά σειρά η πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά ή υπηρεσίες πρόσβασης σε ηλεκτρονικά περιοδικά. Τέτοιου είδους υπηρεσίες πρόσβασης προσφέρουν οι SwetsNet, OCLC, κ.ά. Ο αρκετά υψηλός αριθμός βιβλιοθηκών που παρέχουν τέτοιες υπηρεσίες σε σχέση με το υψηλό κόστος αυτών των υπηρεσιών, έγκειται στο γεγονός ότι οι βιβλιοθήκες που εξετάστηκαν στη συντριπτική τους πλειοψηφία είναι μέλη του δικτύου HEAL-Link.

Η πρόσβαση σε βάσεις πληροφοριών που έχουν δημιουργηθεί από φορείς εκτός της βιβλιοθήκης που τις χρησιμοποιεί, έρχεται τρίτη σε συχνότητα εμφάνισης.

Στις τελευταίες θέσεις της κατάταξης βρίσκονται οι υπηρεσίες πρόσβασης σε βάσεις πληροφοριών όλων των ειδών (βιβλιογραφικές, τράπεζες δεδομένων, πλήρους κειμένου) που αναφέρονται στο υλικό της βιβλιοθήκης. Είναι χαρακτηριστικό ότι οι υπηρεσίες αυτές έχουν αναπτυχθεί κατά κύριο λόγο από βιβλιοθήκες οι οποίες πρωτοπορούν, κατά κάποιον τρόπο, στα ελληνικά βιβλιοθηκονομικά δρώμενα.

Το γενικότερο συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται πιο συχνά από τις ιστοσελίδες των βιβλιοθηκών είναι αυτές οι οποίες είτε είναι πιο εύκολο να υλοποιηθούν (παροχή πληροφοριακών στοιχείων και πρόσβαση στο δημόσιο κατάλογο) είτε η παροχή τους είναι ζωτικής σημασίας για την κοινότητα που εξυπηρετούν και η ανάπτυξη συνεργασιών μειώνει το υψηλό κόστος (πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά). Οι υπηρεσίες αυτές εμφανίζονται σαφώς ενισχυμένες σε σύγκριση με τα στοιχεία του 1999 που αφορούν στην πρόσβαση μέσω των ιστοσελίδων των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων στους Δημόσιους

Κατάλογους (44,8%), σε εξωτερικές βάσεις δεδομένων (32%) και σε ηλεκτρονικά περιοδικά (37,9%).

Η βοήθεια σε τεχνικές αναζήτησης, η απάντηση σε συχνές ερωτήσεις χρηστών και η εκπαίδευση του χρήστη εμφανίζονται σε μικρότερο ποσοστό από τα προηγούμενα στοιχεία. Ο τομέας αυτός της υποστήριξης των χρηστών εμφανίζεται πολύ αδύναμος, λαμβάνοντας υπόψη και το χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης στις πηγές πληροφόρησης στη χώρα μας. Αν συγκριθεί αυτό το αποτέλεσμα με το 62% των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων των οποίων οι βιβλιοθήκες προσέφεραν προγράμματα εκπαίδευσης χρηστών το 1999¹², συνάγεται καταρχήν το συμπέρασμα ότι τώρα αρχίζουν οι βιβλιοθήκες να προσανατολίζουν την εκπαιδευτική πολιτική τους και μέσω του διαδικτύου, δραστηριότητα που έχει προοπτικές για γρήγορη ανάπτυξη αν συνυπολογισθεί ότι το 32,6% του συνόλου των ελληνικών βιβλιοθηκών συμμετέχουν σε εκδηλώσεις στα πλαίσια των τοπικών κοινοτήτων¹³.

Ο Wilson¹⁴ αναλύοντας τη διασύνδεση των χρηστών και του προσωπικού της βιβλιοθήκης, τονίζει πως η (ακαδημαϊκή) βιβλιοθήκη χρειάζεται να συγκεντρώνει για τους χρήστες 4 βασικές δραστηριότητες: πρόσκτηση υλικού, επεξεργασία υλικού και πηγών δικτυωμένων ηλεκτρονικών πληροφοριών, διάχυση πληροφοριών, υπηρεσίες πρόσβασης και αξιοποίησης πληροφοριακών πηγών.

Εξάλλου, η συμμετοχή των βιβλιοθηκών στον κόσμο των συστημάτων πληροφόρησης είναι αποφασιστικός παράγοντας που εγγυάται ότι οι χρήστες θα έχουν πρόσβαση στη μεγαλύτερη δυνατή ποικιλία πηγών πληροφόρησης. Έτσι, στην εισαγωγή της Έκθεσης με τα στατιστικά στοιχεία 1998-99 των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, πολύ σωστά κατά τη γνώμη μας αναφέρεται ότι *"η μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη δεν προτείνεται μόνο για τοπικές υπηρεσίες αλλά και για τις υπηρεσίες που προσφέρονται για τους απομακρυσμένους χρήστες"*¹⁵. Ο προσανατολισμός για την ανάπτυξη στο Διαδίκτυο αποτελεσματικών υπηρεσιών πληροφόρησης προς τον απομακρυσμένο χρήστη προϋποθέτει:

- Κριτική εξέταση των θεμάτων διαχείρισης και διοίκησης των πληροφοριών και των πηγών τους, με τη στελέχωση των βιβλιοθηκών με ειδικευμένο προσωπικό στην αξιολόγηση και εγκατάσταση ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης.
- Καλή γνώση των αναγκών και των προσδοκιών των χρηστών με τον κατάλληλο σχεδιασμό για εκπαιδευτικά προγράμματα, δημοσιότητα και συνεχή αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών που τους προσφέρονται. Σημαντική βοήθεια για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών βιβλιοθηκών, προσφέρουν οι δείκτες που έχουν αναπτυχθεί στα πλαίσια του προγράμματος EQUINOX¹⁶ και οι οποίοι προτείνεται να συμπεριληφθούν στα στοιχεία που συγκεντρώνει η Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
- Προσαρμογή και/ή ανάπτυξη νέων πολιτικών και διαδικασιών των ίδιων των συλλογών των βιβλιοθηκών. Η ανάπτυξη ψηφιακών βιβλιοθηκών αποτελεί ιδανικό κίνητρο για την αποθήκευση, οργάνωση και χρήση της γνώσης στην παγκόσμια κοινωνία των πληροφοριών, γιατί η ψηφιακή βιβλιοθήκη δημιουργεί ένα *"περιβάλλον στο οποίο συνενώνονται συλλογές, υπηρεσίες και άνθρωποι για να υποστηρίξουν τον πλήρη κύκλο της δημιουργίας, διάχυσης, χρήσης και διατήρησης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσης"*¹⁷.

Η ανάπτυξη τέτοιων υπηρεσιών θα συμβάλλει αποφασιστικά στην οικοδόμηση κοινών δυναμικών συνεργατικών υπηρεσιών που θα απευθύνονται στους χρήστες για την ικανοποίηση των αιτημάτων τους. Έτσι, θα μπορούν να αντιμετωπίζονται ενιαία η διαχείριση και διάθεση ολοκληρωμένης πρόσβασης στις υβριδικές πηγές και ο χρήστης δεν θα χρειάζεται να επικοινωνεί χωριστά και ανεξάρτητα με κάθε υπηρεσία κάθε φορά. Αυτή η

επιθυμία των χρηστών απετέλεσε ένα από τα βασικά συμπεράσματα μιας μεγάλης έρευνας που διεξήχθη το χειμώνα του 1998 στα πλαίσια του προγράμματος HeadLine¹⁸ σύμφωνα με την οποία οι χρήστες επιθυμούν συγκεντρωμένες υπηρεσίες, δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης, πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης, εκπαίδευσης και καθοδήγησης.

Ενδεικτικά αναφέρονται δύο προγράμματα τέτοιας συνεργασίας βιβλιοθηκών στο εξωτερικό:

- Ask a Librarian (Πρόγραμμα EARL): Πληροφοριακή υπηρεσία στη Βρετανία που βασίζεται στις συλλογές και υπηρεσίες 62 δημοσίων βιβλιοθηκών. Η υπηρεσία αυτή που έχει τον υπότιτλο “bringing the resources of UK public libraries to your home desktop/φέρνοντας τις συλλογές των βρετανικών δημοσίων βιβλιοθηκών στον προσωπικό σου Η/Υ” απαντά το αργότερο σε 2 εργάσιμες ημέρες στα ερωτήματα που υποβάλλονται από τον απομακρυσμένο χρήστη ηλεκτρονικά. Η ερώτηση αυτόματα κατευθύνεται σε μία από τις συνεργαζόμενες βιβλιοθήκες η οποία απαντά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον χρήστη¹⁹. Αντίστοιχο πρόγραμμα στις ΗΠΑ έχει δημιουργήσει η Internet Public Library με την επωνυμία Ask a Reference Librarian.
- Collaborative Digital Reference Service (Library of Congress): Παρέχει πληροφοριακές υπηρεσίες από τις ψηφιακές συλλογές διαφόρων βιβλιοθηκών. Συνεργάτες είναι οι OCLC, Reference and Users Services Association (ALA), Library Systems and Services (LSSI) και Virtual Reference Desk (VRD)²⁰.

Καθοριστικό ρόλο σε αυτή την προοπτική παίζει η ύπαρξη ισχυρού οράματος για το ρόλο των βιβλιοθηκών στην κοινωνία των πληροφοριών και η αντιμετώπιση των αλλαγών που συντελούνται σε διάφορα επίπεδα της κοινωνίας σα μεγάλη πρόκληση για τη σύγχρονη βιβλιοθήκη. Η συμβολή όμως, των βιβλιοθηκών στην ανάπτυξη της κοινωνίας μας εξακολουθεί να μην έχει κατανοηθεί στη χώρα μας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτού είναι η έλλειψη αναφοράς στο ρόλο και τη συμβολή των βιβλιοθηκών στο πρόγραμμα "Κοινωνία των Πληροφοριών" για την Ελλάδα.

Κλείνοντας, θα θέλαμε να αναφέρουμε τους νέους βιβλιοθηκονομικούς νόμους όπως διατυπώθηκαν από τον Michael Gorman στο American Libraries, 9/95²¹:

- Οι βιβλιοθήκες υπηρετούν την ανθρωπότητα
- Σεβασμός σε όλες τις μορφές με τις οποίες μεταδίδεται η γνώση
- Έξυπνη χρήση της τεχνολογίας για τη διεύρυνση των υπηρεσιών
- Προστασία της ελεύθερης πρόσβασης στη γνώση
- Σεβασμός στο παρελθόν και δημιουργία του μέλλοντος

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

¹ **Μπόκος, Γ.** Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα: Μια απόπειρα τεκμηριωμένης αποτίμησης του τοπίου. *Τεκμήριον*, αρ. 2: σ.202, 2000.

² **Stathoulia, T.** The Information Society Programme in Greece (2000 to 2006). *Cultivate Interactive*, no. 2 (16 Oct.), 2000. URL: <<http://www.cultivate-int.org/issue2/greece/>> [27/92001].

³ **Markle Foundation.** *American public favors new approaches to provide greater online protections and responsiveness.* Markle releases major study on governing the internet-July 10, 2001. URL: <http://markle.org/news/_news_pressrelease_071001.stm> [16/7/2001].

⁴ **American Library Association.** *Guidelines for the introduction of electronic information resources to users.* URL: <http://www.ala.org/rusa/stdn_electron.html> (17/4/2001).

-
- ⁵ **Brophy, P.** Towards a generic model of information and library services in the information age. *Journal of Documentation*, 56 (2) 2000: 173.
- ⁶ **Slater, A. L.** Keynote address-international trends and issues in library services for distance learning: present and future. In: *Libraries without walls-3; the delivery of library services to distant users*/ed. by P. Brophy, S. Fischer and Z. Clarke. London: Library Association, 2000.
- ⁷ **Ζουπάνος, Σ.** Οι υπηρεσίες των ελληνικών επιστημονικών και τεχνολογικών βιβλιοθηκών μέσω Διαδικτύου: Πτυχιακή διατριβή. Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας ΤΕΙ Αθήνας, 2001.σ.52.
- ⁸ **Ζουπάνος, Σ.** Οι υπηρεσίες των ελληνικών επιστημονικών και τεχνολογικών βιβλιοθηκών μέσω Διαδικτύου: Πτυχιακή διατριβή. Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας ΤΕΙ Αθήνας, 2001.σ.56.
- ⁹ **Χατζημαρή Σ.** Πληροφοριακές ανάγκες χρηστών και νέες τεχνολογίες στην Έρευνα και Τεχνολογία. *Νέες τεχνολογίες και ελληνικές βιβλιοθήκες: Πρακτικά του Πανελληνίου Συνεδρίου Βιβλιοθηκάρων*, 22-23 Νοεμβρίου 1990. σ. 83.
- ¹⁰ **Χατζημαρή Σ.** Πληροφοριακές ανάγκες χρηστών και νέες τεχνολογίες στην Έρευνα και Τεχνολογία. *Νέες τεχνολογίες και ελληνικές βιβλιοθήκες: Πρακτικά του Πανελληνίου Συνεδρίου Βιβλιοθηκάρων*, 22-23 Νοεμβρίου 1990. σ. 81, 84.
- ¹¹ **Μπόκος, Γ.** Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα: Μια απόπειρα τεκμηριωμένης αποτίμησης του τοπίου. *Τεκμήριον*, αρ. 2: σ. 208, 2000.
- ¹² **Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.** *Στατιστικά στοιχεία ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών 1998-99/ επιμ. Γ. Ζάχος*. Ιωάννινα: Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, σ. 38, 1999. URL: <<http://www.lib.uoi.gr/mopab/pubs.htm>> [30/9/2001].
- ¹³ **Μπόκος, Γ.** Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα: Μια απόπειρα τεκμηριωμένης αποτίμησης του τοπίου. *Τεκμήριον*, αρ. 2: σ.207, 2000
- ¹⁴ **Wilson, T. D.** Redesigning the university library in the digital age. *Journal of Documentation*, 54(1): 15-27, 1998.
- ¹⁵ **Νικολοπούλου, Β** Εισαγωγή. *Στατιστικά στοιχεία ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών 1998-1999/ Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*. Ιωάννινα: Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, σ.10, 1999. URL: <<http://www.lib.uoi.gr/mopab/pubs.htm>> [30/9/2001].
- ¹⁶ **Clarke, Z. and M. Brinkley.** Management information for the delivery of high quality services to distant users in the hybrid library environment. In: *Libraries without walls-3; the delivery of library services to distant users*/ed. by P. Brophy, S. Fischer and Z. Clarke. London: Library Association, 266-275, 2000.
- ¹⁷ **Peters, C. and C. Thanos.** DELOS: A network of excellence for digital libraries promoting and sustaining digital library research and applications in Europe. *Cultivate Interactive*, no 1 (3 July) 2000. URL: <<http://www.cultivate-int.org/issue1/delos/>> [27/92001].
- ¹⁸ **What do users want from the hybrid library?** *HeadLine Newsletter*, Spring 1999. URL: <<http://www.headline.ac.uk>> [20/7/2000].
- ¹⁹ **EARL.** *Ask a librarian; bringing the resources of UK public libraries to your home desktop*. URL: <<http://www.ask-a-librarian.org.uk/>> (24/8/2001).
- ²⁰ **Library of Congress.** *Collaborative Digital Reference Service; delivering answers to your desktop now, when you need them*. <<http://lcweb.loc.gov/rr/digiref/>> [16/7/2001].
- ²¹ **IFLA.** *Quotations about libraries and librarians; subject list; definitions*. URL: <<http://www.ifla.org/I/humour/humour.htm>> [21/6/2001].

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Περιγραφή της βάσης δεδομένων και της κωδικοποίησης των στοιχείων

A. Γενικά στοιχεία της βιβλιοθήκης

- Επωνυμία
- Είδος/κατηγορία: λαϊκή, ακαδημαϊκή, σχολική, ειδική (ερευνητικών ιδρυμάτων, νοσοκομείων, δημόσιων ή ιδιωτικών οργανισμών, τραπεζών, πολιτιστικών ιδρυμάτων, εκκλησιαστικές, φυλακών)
- Διεύθυνση
- Τηλέφωνα
- Τηλεομοιοτυπία (φαξ)
- Συμμετοχή σε δίκτυα (ΕΔΕΤΒ, HEAL-Link, GUnet, κ.ά.)
- Παρατηρήσεις, σχόλια και άλλες σημειώσεις.

B. Στοιχεία σχετικά με την ιστοσελίδα τους

- Ηλεκτρονική διεύθυνση της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Γλώσσες της ιστοσελίδας
- Ρυθμός ανανέωσης και εμπλουτισμού του περιεχομένου της ιστοσελίδας
- Ημερομηνία πρόσβασης στην ιστοσελίδα και μελέτη της

2. Υπηρεσίες πρόσβασης σε πηγές πληροφόρησης.

A. Υπηρεσίες από τις πηγές της συλλογής της:

- Πρόσβαση στον δημόσιο κατάλογο της (OPAC)
- Πρόσβαση σε βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων
- Πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων πλήρους κειμένου
- Πρόσβαση σε τράπεζες δεδομένων

B. Υπηρεσίες από πηγές άλλων βιβλιοθηκών ή οργανισμών

- Πρόσβαση σε δημόσιους καταλόγους (OPAC)
- Πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων (βιβλιογραφικές, τράπεζες δεδομένων)
- Πρόσβαση σε Ηλεκτρονικά περιοδικά
- Πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων πλήρους κειμένου.
- Πρόσβαση σε γενικότερες υπηρεσίες άλλων φορέων (π.χ. ARTEMIS)

B1. Ηλεκτρονικά Περιοδικά

- Μέθοδος εύρεσης περιοδικού (Θεματική αναζήτηση, αλφαβητική με τον τίτλο, κατά εκδότη, υπηρεσία ανεύρεσης παραπομπών, ύπαρξη μηχανής αναζήτησης, υπερσύνδεσμοι, παραπομπή προς HEAL-Link)
- Παροχή πληροφοριών για το περιεχόμενο του περιοδικού ή της βάσης δεδομένων στην οποία έχει καταχωρηθεί το περιοδικό, για το format στο οποίο διατίθεται το περιοδικό (pdf, html), για την παροχή πλήρους κειμένου, τα δικαιώματα πρόσβασης των χρηστών.

Γ. Είδος και επίπεδο πρόσβασης

- Είδος της πρόσβασης (ελεύθερη, περιορισμένη, συνδυασμός)
- Επίπεδο της πρόσβασης (ανεύρεση, εντοπισμός, αίτηση -διαδανεισμός, δανεισμός τεκμηρίου, παραγγελία φωτοτυπίας, κράτηση του ντοκουμέντου, online χρήση της ηλεκτρονικής πληροφορίας, και μεταφορά -ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεομοιοτυπία,

ταχυδρομική αποστολή, on line, κατέβασμα/downloading της πληροφορίας, άλλος τρόπος μεταφοράς, κόστος της μεταφοράς, δυνατότητα κατεβάσματος λογισμικού και είδη του).

3. Υπηρεσίες ενημέρωσης, εκπαίδευσης και πληροφόρησης

A. Είδος πληροφοριών που προσφέρει η βιβλιοθήκη:

- Εκδόσεις της βιβλιοθήκης (π.χ. ενημερωτικό δελτίο)
- Νέα, ειδήσεις, ανακοινώσεις, εκδηλώσεις
- Σκοπός, στόχος, πλαίσια δράσης, μελλοντικά σχέδια
- Ιστορικό της βιβλιοθήκης
- Κανονισμός λειτουργίας
- Προσωπικό
- Υπηρεσίες που προσφέρει
- Ωράριο λειτουργίας
- Συλλογές
- Εκπαίδευση του χρήστη σε τεχνικές αναζήτησης
- Παροχή βοήθειας σε διάφορα θέματα / συχνές ερωτήσεις(FAQ)

B. Online παροχές της βιβλιοθήκης:

- Παρουσίαση του περιεχομένου των εκδόσεών της
- Πρόταση αγοράς τεκμηρίων
- Επικοινωνία με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Αίτηση για αναζήτηση βιβλιογραφίας

Γ. Δυνατότητα διαρκούς ενημέρωσης σε:

- Επιστημονικά θέματα
- Επαγγελματικά θέματα

Δ. Δυνατότητα on-line σύνδεσης με ιστοσελίδες άλλων οργανισμών:

- Επαγγελματικοί και επιστημονικοί φορείς
- Βιβλιοθήκες και υπηρεσίες πληροφόρησης
- Άλλοι οργανισμοί
- Ιστοσελίδες γενικού ενδιαφέροντος
- Ύπερσύνδεσμοι προς ηλεκτρονικά περιοδικά ελεύθερης πρόσβασης, περιορισμένης πρόσβασης, προς συλλογές περιοδικών άλλων βιβλιοθηκών

E. Άλλες υπηρεσίες - σχόλια.