

*Αγάπη - Σταμουλία Πολύζου*  
*Βιβλιοθηκονόμος Π. Ε., Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, Βόλος*  
*apolyzou@lib.uth.gr*

*Agapi - Stamoulia Polyzou*  
*Librarian, Library of the Thessaly University*  
*apolyzou@lib.uth.gr*

*Το άνοιγμα των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στις τοπικές κοινωνίες:  
το παράδειγμα του παραρτήματος της σχολής επιστημών του ανθρώπου  
της βιβλιοθήκης του πανεπιστημίου Θεσσαλίας*  
*The opening of academic libraries to local societies:  
the example of the faculty of humanities library Branch  
of the Library of The University of Thessaly*

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας ξεκίνησε τη λειτουργία της το 1988 και ένας από τους πρωταρχικούς στόχους της ήταν και είναι να προσφέρει τις Υπηρεσίες της σε όλους τους ενδιαφερόμενους πολίτες της περιοχής.

### **Το Παράρτημα της Σχολής Επιστημών του Ανθρώπου**

Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε ώστε ο πυρήνας αυτής της συλλογής να είναι ικανός να καλύψει σε μεγάλο βαθμό κάθε πληροφοριακή αναζήτηση ή αναγνωστικό ενδιαφέρον γύρω από όλα τα πεδία γνώσης. Ένα πολύ σημαντικό στοιχείο είναι ότι η συλλογή αναπτύσσεται πυρετωδώς μέσα στη δεκαετία του '90 γεγονός το οποίο έχει ιδιαίτερη σημασία για μια σύγχρονη επιστημονική βιβλιοθήκη. Οι παραπάνω παράγοντες σε συνδυασμό με:

- την αποτελεσματική διαχείριση των ανθρωπίνων και υλικών πόρων της Υπηρεσίας,
- το πλήθος του εξειδικευμένου προσωπικού,
- την αδιάκοπη ανανέωση της συλλογής,
- την καθ' όλο το χρόνο λειτουργία της Βιβλιοθήκης,
- την υλικοτεχνική υποδομή,
- την ελεύθερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο,
- την κομβική θέση της Βιβλιοθήκης

**προσελκύουν** ένα ποικίλο (από ηλικιακή, επαγγελματική, μορφωτική και κοινωνική άποψη) κοινό το οποίο απολαμβάνει ένα πλήθος από εξειδικευμένες και μη υπηρεσίες τις οποί-

ες χρησιμοποιεί για την εκπαίδευση, την μετεκπαίδευση, την εργασία του αλλά κυρίως για την δια βίου μάθηση του.

Από την αθρόα προσέλευση των πολιτών στο Παράρτημα της Σχολής Επιστημών του Ανθρώπου γίνεται αντιληπτό ότι η Βιβλιοθήκη του Ιδρύματός μας «κερδίζει» ένα σημαντικό κομμάτι πελατών από τις λοιπές τοπικές βιβλιοθήκες. Αυτό που δεν φαίνεται ωστόσο είναι ότι υπάρχει μια αμφίδρομη, συνεχής, φυσική, άτυπη αλλά ουσιαστική συνεργασία της Πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης με τις τοπικές βιβλιοθήκες.

Η πολυετής εμπειρία της Βιβλιοθήκης μας στην εξυπηρέτηση εξωτερικού κοινού μας απέδειξε ότι οι φόβοι πολλών Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών πως δεν είναι σε θέση να καλύψουν τις πληροφοριακές ανάγκες και των πολιτών πιστεύοντας ότι αυτό θα μειώσει ποσοτικά και ποιοτικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πρωταρχικούς πελάτες του ή πως οι Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες εξυπηρετώντας τους πολίτες υποβιβάζουν και αποδυναμώνουν έτσι το ρόλο των Τοπικών Βιβλιοθηκών είναι κατά το μάλλον ή ήττον αβάσιμοι

Κύριο μέλημα μας πρέπει να είναι η ίδρυση και η δραστηριοποίηση των Βιβλιοθηκών (οι οποίες διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο στην πολιτιστική και την επιστημονική ανάπτυξη της χώρας μας) καθώς και η προσεκτική χρήση της πείρας και της τεχνολογίας με στόχο την δίκαιη και χωρίς διακρίσεις και αποκλεισμούς διάδοση της γνώσης.

**Λέξεις - Κλειδιά: Ρόλος Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Τοπική Κοινωνία, Εξωτερικοί Χρήστες, Συνεργασίες Βιβλιοθηκών, Δια βίου Εκπαίδευση**

## ABSTRACT

---

*The Library of the University of Thessaly was set up in 1988. The objective of high priority was and still is it's utilization by all citizens of the Thessaly area.*

### **The Faculty of Humanities Library Branch**

*Special emphasis was given to the core of the collection, which should be capable of covering extensively all informational requests or reading interest around every field of knowledge. Established in the '90s, it is a contemporary and scientific library. All those factors mentioned above, along with:*

- The effective management of human and material recourses,*
- The abundance of specialized staff,*
- The continuing collection enrichment*
- The all year round operation,*
- The modern material and its technical infrastructure,*
- The free use of Internet and*
- Its city center location*

**attract** a number of unaffiliated clientele, of different age, profession, education and social characteristics. They have the privilege of using many specialized or non-specialized services, concerning their studies, post studies, their jobs and their long-life education.

From the growing number of non-academic visitors to this Branch of the University Library, it is clear that the Library is "gaining" an important share of clientele compared to the rest of Local Libraries. Nevertheless what is not obvious is also the lack of a bi-directional, constant, unofficial but essential collaboration between the University Library and the rest of Local Libraries.

The long experience and practice of the Thessaly University Library, contradicts a) the fears of many other Greek Academic Libraries, for qualitative and quantitative decrease in their services, in case they served also citizens besides academics, a task suitable only for local libraries according to their opinion, b) the belief that Academic Libraries when serving citizens are boycotting the function of local Libraries.

Our main concern must be the establishment and activation of Libraries (having an impact on the cultural and scientific development of our country) and the careful use of experience and technology towards a fair and without discriminations and exclusions spread of knowledge.

**Keywords: Academic Library Role, Local Society, Public User, External User, Library Cooperation, Lifelong Learning**

## A. ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας ξεκίνησε τη λειτουργία της το 1988 παράλληλα με την έναρξη της λειτουργίας και των πρώτων σχολών του Πανεπιστημίου. Έχει ως **αποστολή** την κάλυψη των αναγκών εκπαίδευσης και έρευνας του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, με την προσφορά υπηρεσιών πληροφόρησης υψηλού επιπέδου στα μέλη της Πανεπιστημιακής κοινότητας **καθώς και σε κάθε ενδιαφερόμενο πολίτη της περιφέρειας Θεσσαλίας.**

Η Βιβλιοθήκη κλήθηκε αρχικά να καλύψει θεματικά τις ανάγκες των νεοϊδρυθέντων Παιδαγωγικών Τμημάτων Δημοτικής και Προσχολικής Εκπαίδευσης ενώ σήμερα καλύπτει τις ανάγκες 4 σχολών (με σύνολο 11 Τμημάτων), 2 Ανεξάρτητων Τμημάτων, 3 Μεταπτυχιακών Τμημάτων και 3 Προγραμμάτων Σπουδών Επιλογής. Σημαίνων είναι ότι δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα έτσι ώστε ο βασικός πυρήνας της συλλογής να καλύπτει σε κάποιο επίπεδο όλα τα αναγνωστικά ενδιαφέροντα. Επίσης κάτι πολύ σημαντικό για τη συλλογή είναι ότι αναπτύχθηκε μέσα στη δεκαετία του '90 γεγονός που έχει ιδιαίτερη σημασία για μια σύγχρονη επιστημονική βιβλιοθήκη.

Σήμερα εγγεγραμμένοι στη Βιβλιοθήκη του Π. Θ. είναι 7295 μέλη, εκ των οποίων οι 4424 (61%) είναι το Εσωτερικό Κοινό και οι 2871 (39%) ανήκουν στην κατηγορία του Εξωτερικού Κοινού (εικόνα 1).

**Εικόνα 1:** Μέλη Βιβλιοθήκης Π. Θ.



#### **Α.1 ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΚΟΙΝΟ ΠΡΟΣΕΛΚΥΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ: ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΟΥ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ**

Από όλα τα Παραρτήματα της Υ.Β.Π. του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας εκείνο που συγκεντρώνει την προτίμηση του Εξωτερικού κοινού είναι το Παράρτημα της Σχολής Ανθρωπιστικών Επιστημών με έδρα το Βόλο. Υποστηρίζεται άμεσα από την Κεντρική Βιβλιοθήκη η οποία στεγάζεται στον ίδιο όροφο.

##### **Ποιοι όμως είναι οι κυριότεροι λόγοι οι οποίοι προσελκύουν το Εξωτερικό κοινό στην Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη;**

1. Η ποικιλία και η έκταση της θεματολογίας.
2. Η εγγραφή τους χωρίς χρηματική συνδρομή.
3. Η καθ' όλο το χρόνο ανοικτή Βιβλιοθήκη (12ωρη καθημερινή, συνεχής λειτουργία).
4. Η κομβική θέση της Βιβλιοθήκης, στην καρδιά της πόλης του Βόλου.
5. Το πλήθος του εξειδικευμένου προσωπικού
6. Η αδιάκοπη ανανέωση της συλλογής.
7. Η δωρεάν και ελεύθερη πρόσβαση στο Δία δίκτυο.
8. Η Υλικοτεχνική υποδομή.
9. Η φιλική και μεθοδική εξυπηρέτηση.
10. Το αναγνωστήριο της Βιβλιοθήκης το οποίο κατέχει την περισσότερη προνομιακή θέση στο χώρο.

##### **Και τι προσφέρει σήμερα η μέση Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη που καλείται να το μοιραστεί με τους πολίτες της περιοχής της:**

- Δανεισμός

- Δια-δανεισμός (Παραγγελίες Άρθρων Περιοδικών και άλλων τεκμηρίων)
- Υπηρεσίες Πληροφοριακής Υποστήριξης (On-line Κατάλογος OPAC, On-line Ηλεκτρονικά Περιοδικά, Τράπεζες Δεδομένων)
- Βιβλιογραφική Αναζήτηση σε Βάσεις Δεδομένων
- Ψηφιακή Βιβλιοθήκη
- Κατάλογοι Περιοδικών (έντυπων και ηλεκτρονικών)

### **B.1 ΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ: ΠΟΣΟ ΑΝΟΙΚΤΕΣ ΕΙΝΑΙ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ; ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ**

Από τις ηλεκτρονικές σελίδες των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και όπου αυτό δεν ήταν εφικτό, με τηλεφωνήματα αντλήσαμε πληροφορίες σχετικές με τις βασικές παροχές των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών προς το Εξωτερικό κοινό. Προσπαθήσαμε να βρούμε απαντήσεις σε συγκεκριμένες ερωτήσεις:

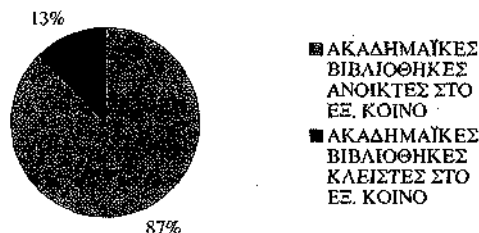
- 1) Εξυπηρετούν ή όχι Εξωτερικό Κοινό
- 2) Δίδουν ή όχι δικαιώματα δανεισμού

Τα ποσοστά δείχνουν ότι από τις 32 Υπηρεσίες Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών που λειτουργούν σήμερα στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά και Τεχνολογικά Ιδρύματα εξυπηρετούν τις ανάγκες Εξωτερικού Κοινού οι 28 από τις 32 (87%)- 14 από τα 18 Α.Ε.Ι. και όλα τα Τ.Ε.Ι.-(εικόνα 2).

Δικαίωμα δανεισμού δίνουν οι 13 από τις 32 (59%) Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες-7 από τα 18 ΑΕΙ, και 6 από τα 14 Τ.Ε.Ι.-(εικόνα 3).

Πολλές από τις Βιβλιοθήκες που δε δίνουν δικαιώματα δανεισμού επιτρέπουν την μελέτη στο χώρο των Βιβλιοθηκών και την φωτοτύπηση ή την εκτύπωση κειμένων που τους ενδιαφέρουν. Τέσσερις από τις 32 Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες δεν εξυπηρετούν σε κανένα επίπεδο το Εξωτερικό Κοινό.

**Εικόνα 2:** Α.Ε.Ι. - Τ.Ε.Ι. & Εξωτερικό Κοινό



**Εικόνα 3:** Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες & Δανεισμός

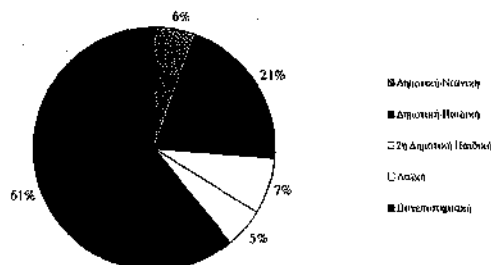


## Β.2 ΟΙ ΤΟΠΙΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ ΤΟΥ ΒΟΛΟΥ ΚΑΙ Η ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ: ΓΟΛΙΑΘ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΔΑΒΙΔ

Στο Βόλο εκτός από τα δύο Παραρτήματα της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης ανοικτές στο κοινό είναι οι Δημοτικές Βιβλιοθήκες: Δημοτικό και Ιστορικό Αρχείο, δύο Παιδικές (με 980 και 350 μέλη αντίστοιχα) και η Νεανική (με 260 μέλη), μία Λαϊκή Βιβλιοθήκη η οποία δανείζει ένα μέρος της συλλογής της (με 250 μέλη) και η θρησκευτική Βιβλιοθήκη «Τρεις Ιεράρχες» της οποίας η συλλογή δεν δανείζεται.

Σε σύνολο 4711 εγγεγραμμένων πολιτών σε Βιβλιοθήκες της πόλης του Βόλου το 61% είναι μέλη της Πανεπιστημιακής Βιβλιοθήκης ενώ το υπόλοιπο 39% των πολιτών είναι εγγεγραμμένοι στις άλλες τοπικές Βιβλιοθήκες (σημ.: πολλά από τα παραπάνω μέλη είναι πιθανό να είναι εγγεγραμμένα σε περισσότερες από μια Βιβλιοθήκες).

**Εικόνα 4:** Εγγεγραμμένα Μέλη σε Βιβλιοθήκες του Βόλου



## Γ.1 ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΟΙΝΟΥ - ΜΕΛΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Σήμερα η αυξημένη πρόσβαση στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση συνεπάγεται αυξημένο αριθμό αποφοίτων των οποίων η επιθυμία για δια βίου εκπαίδευση και η ανάγκη πρόσβασης σε επαγγελματικές πηγές τους επιβάλλει να κάνουν χρήση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Οι επεκτάσεις των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που προσφέρονται στην

Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, Ιδιωτική ή Δημόσια, τα διευρυμένα προγράμματα (μεταπτυχιακά, διδακτορικά, μεταδιδακτορικά) απαιτούν ευρύτερες αναγνωστικές συνήθειες.

Την Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη χρησιμοποιεί ένα πολύ ευρύ κοινό από την άποψη της ενασχόλησης και των ενδιαφερόντων του.

Αναλυτικότερα το μεγαλύτερο μέρος του Εξωτερικού Κοινού της Θεσσαλικής Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης είναι κάτοικοι των Θεσσαλικών νομών. Τα μέλη είναι σχεδόν αποκλειστικά έλληνες πολίτες, σπουδαστές, φοιτητές ή πτυχιούχοι σχολών (συναφών με τις σχολές του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας) άλλων Ανώτερων και Ανώτατων Ιδρυμάτων της Ελλάδας και του Εξωτερικού, μεταπτυχιακοί φοιτητές σπουδαστές Ιδρυμάτων όπως Δημόσια και Ιδιωτικά ΙΕΚ,ΣΕΛΕΤΕ, μαθητές Τεχνικών, Ενιαίων Λυκείων και Γυμνασίων καθώς και φοιτητές του Ανοικτού Πανεπιστημίου και της Μαρασλείου Ακαδημίας.

Ο αριθμός και η ποικιλία επαγγελματικής ιδιότητας του Εξωτερικού Κοινού παρατηρήθηκε ότι μεταλλάσσεται σημαντικά κάθε φορά που έχουμε την ίδρυση ενός νέου Τμήματος στο Πανεπιστήμιο μας. Αυτό σημαίνει ότι τη λειτουργία ενός νέου Τμήματος ακολουθεί ο εμπλουτισμός της Βιβλιοθήκης με εξειδικευμένο υλικό για την επιστήμη αυτή. Έτσι επιστήμονες με συνάφεια τίτλου σπουδών οι οποίοι δρουν στην περιοχή μας θα επισκεφτούν τη Βιβλιοθήκη και θα εγγραφούν σ' αυτή για να κάνουν χρήση του νέου υλικού.

Ένα μεγάλο μέρος του Εξωτερικού Κοινού είναι απόφοιτοι των σχολών του Πανεπιστημίου μας οι οποίοι επιθυμούν να παραμείνουν μέλη της Βιβλιοθήκης μας.

Κατά καιρούς η βιβλιοθήκη καλύπτει τις ανάγκες των υποψηφίων εξεταζομένων σε διαγωνισμούς όπως αυτός που διενεργείται από τον ΑΣΕΠ για τους εκπαιδευτικούς.

Ακόμα η Βιβλιοθήκη καλύπτει πλήρως όσους πολίτες θέλουν να συμμετάσχουν σε διαγωνισμούς κατατακτηρίων εξετάσεων για Τμήματα του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Εκτός από τους ενήλικους πολίτες η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη εξυπηρετεί και τις ανάγκες των μαθητών.

Οι αλλαγές που γίνονται τα τελευταία χρόνια στο πρόγραμμα σπουδών της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ιδίως σε ότι αφορά τις επιστήμες και ειδικότερα, την τεχνολογία σε συνδυασμό με την παρότρυνση των παιδιών από γονείς και καθηγητές για ευρύτερη μόρφωση και εγκυρότερη ενημέρωση φέρνουν τους μαθητές στην Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη σε αναζήτηση πιο εξειδικευμένων πληροφοριών και νέων πηγών. Τα παιδιά δείχνουν επίσης ζωνηρό ενδιαφέρον στη χρήση των νέων τεχνολογιών και του δια δικτύου.

### **Γ.2.1 ΠΩΣ ΩΦΕΛΕΙΤΑΙ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΚΟΙΝΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ**

Εκτός από τα λιγότερο έμπρακτα πλεονεκτήματα που προσφέρει η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη δίδοντας το δικαίωμα χρήσης της στα μέλη της δίδεται η δυνατότητα να έχουν μια πραγματική εξοικονόμηση χρημάτων:

1. Εξοικονομώντας χρήματα από αγορές τεκμηρίων που θα έκαναν εάν δεν έβρισκαν τα τεκμήρια που θέλανε σε μια δανειστική βιβλιοθήκη.
2. Εξοικονομώντας χρόνο και χρήματα από πιθανές μετακινήσεις που θα κάνανε αναζητώνταςνα καλύψουν τις ανάγκες τους σε άλλα πληροφοριακά κέντρα.
3. Εξοικονομώντας χρόνο και χρήματα χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες του Δια δικτύου το οποίο επιτρέπει την άμεση και πολλές φορές χωρίς κόστος εξυπηρέτηση πληροφοριακών αναγκών.

Ο πολίτης δεν αισθάνεται απομονωμένος από την πληροφόρηση κατοικώντας στην επαρχία και συνάμα κινούμενος μέσα στους χώρους του Ιδρύματος γίνεται πομπός και δέκτης διαφόρων ερεθισμάτων (εκδηλώσεις, διαλέξεις κ.λ.π.).

### **Γ.2.2 ΜΟΝΟ ΟΦΕΛΗ ΠΑΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΚΟΙΝΟ; ΜΗΠΩΣ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ;**

1. Η Βιβλιοθήκη επιτρέπει στο εξωτερικό κοινό να απολαμβάνει όλες τις αποδιδόμενες και στο εσωτερικό κοινό υπηρεσίες εκτός από μία : το δικαίωμα να καθορίσει και να διαμορφώσει ένα μέρος της συλλογής στα μέτρα του. Έτσι το κοινό πρέπει να διαμορφώνει τις ανάγκες του σε σχέση με το προσφερόμενο υλικό.
2. Ένα ακόμη πρόβλημα είναι ότι οι περισσότεροι πολίτες δυσχεραίνονται στην χρήση των νέων τεχνολογιών. Αυτό σημαίνει ότι για τις αναζητήσεις τους επαφείονται σχεδόν αποκλειστικά στη βοήθεια που μπορεί να τους προσφέρει το προσωπικό της Βιβλιοθήκης (σημ.: σπάνια παρίστανται στα εκπαιδευτικά σεμινάρια που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη μας). Το προσωπικό ωστόσο δεν έχει στη διάθεση του πάντα τον απαραίτητο χρόνο για να επιδεικνύει αναλυτικά στον κάθε χρήστη πώς να κάνει τις αναζητήσεις του. Έτσι είναι πιθανό ότι οι χρήστες πολλές φορές αποχωρούν από τη βιβλιοθήκη παίρνοντας μαζί τους μόνο ένα μέρος από το σύνολο των πληροφοριών που η Υπηρεσία θα μπορούσε να τους διαθέσει.

### **Γ.3 ΟΙ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΙ: ΠΟΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠ'Ο ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΟΙΝΟΥ**

Εξωτερικό κοινό είναι εκείνο που αλλάζει συνεχώς, που χαρακτηρίζεται από ηλικιακές



διαφορές, διαφορετικό βαθμό βασικών ικανοτήτων, δεξιοτήτων, και διαφορετικά ενδιαφέροντα.

Είναι γνωστό σε όλους μας ότι οι ερωτήσεις που γίνονται από το εξωτερικό κοινό χρειάζονται περισσότερο χρόνο για να εξυπηρετηθούν. Είναι επίσης γνωστό ότι το προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες σπάνια επαρκεί για να καλύψει τις ποικίλες και ανόμοιες εργασίες που προκύπτουν καθημερινά: εξυπηρέτηση, δανεισμός, κρατήσεις, ανανεώσεις, πρόστιμα, φωτοτυπικό, βιβλιο-θέτηση, βιβλιογραφική εκπαίδευση, επίδειξη χρήσης ηλεκτρονικών και ψηφιακών πηγών. Η γραμμή η οποία ορίζει πόση εξυπηρέτηση μπορούμε να παράσχουμε συχνά τραβιέται για μας εξαιτίας της έλλειψης των πηγών, της έλλειψης προσωπικού και της έλλειψης χρόνου. Οι πιέσεις μεταξύ των αναγκών του κοινού και των ικανοτήτων του προσωπικού δημιουργούν προσωπικό και οργανωτικό άγχος.

Εκτός από τα προβλήματα που δημιουργούνται από την καθημερινή πίεση του χρόνου στη διάρκεια της εξυπηρέτησης των χρηστών προβλήματα ξεπηδούν και από τους παρακάτω λόγους:

1. από την εξάντληση της συλλογής από το υλικό που δανείζεται στο εξωτερικό κοινό και
2. από την χαλαρή τήρηση των κανονισμών της Βιβλιοθήκης

Ακόμη όμως και τα παραπάνω προβλήματα μπορούν να λυθούν με σωστή πρόβλεψη, με κρατήσεις και με πολλά τηλεφωνήματα. Το θέμα είναι ότι όσο άξια και αν προσπαθεί ο-η βιβλιοθηκονόμος να χειριστεί τη συλλογή και τους χρήστες, όλα τα παραπάνω προβλήματα συμβάλλουν -χωρίς να μπορεί να το αποτρέψει- στην επαγγελματική και συναισθηματική του εξουθένωση.

Το κοινό βέβαια της Βιβλιοθήκης τις περισσότερες φορές εκφράζοντας την ευχαρίστηση και την ικανοποίηση του για την εξυπηρέτηση που δέχτηκε μπορεί να σηκώσει λίγο από το βάρος της εξάντλησης του -της βιβλιοθηκονόμου.

Ωστόσο πρέπει να προβλεφθούν ικανότεροι τρόποι για να σηκώσουν το τεράστιο βάρος από τους υπαλλήλους της εξυπηρέτησης όπως:

- η δημιουργία on-line μεθόδων εκπαίδευσης χρηστών
- η τακτική εναλλαγή υπαλλήλων στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Κοινού
- ο πολυμερισμός εργασιών
- διαφορετική κατανομή των εργασιών ανάλογα με την περίοδο του χρόνου

Τα οφέλη της Βιβλιοθήκης και κατ' επέκταση του Ιδρύματος από την Εξυπηρέτηση Εξωτερικού Κοινού είναι:

- Η έμπρακτη συμβολή της στην αναβάθμιση της πνευματικής και πολιτιστικής ζωής του τόπου και
- Η προαγωγή της θετικής εικόνας του Ιδρύματος, μέσω της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης, προς την Τοπική Κοινωνία.

#### **Δ. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΛΙΣΗ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ Ή ΑΛΛΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ : ΠΑΡΟΝ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝ**

Η ηλεκτρονική ανάπτυξη, η παροχή ηλεκτρονικών πηγών και η εμφάνιση των βάσεων δεδομένων τη δεκαετία του '80, το Δια-δίκτυο τη δεκαετία του '90 επέτρεψαν στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες να προσφέρουν σήμερα τις πιο εκτεταμένες υπηρεσίες και συλλογές. Για άλλη μια φορά οι Τοπικές Βιβλιοθήκες βρίσκονται πίσω τεχνολογικά και συμπεραίνουμε με ευκολία ότι πολλών πολιτών οι πληροφοριακές ανάγκες δεν θα μπορούσαν να εξυπηρετηθούν εάν οι ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες δεν ήταν ανοικτές στο κοινό.

Οι Russel, Robison, Prather και Carlson υποστήριξαν ότι **οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες έγιναν θύμα της ίδιας τους της επιτυχίας**. Συγκρινόμενες με τις Τοπικές Δημοτικές Βιβλιοθήκες οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες είναι δυνατές, οι εγκαταστάσεις προσβάσιμες ακόμα και από άτομα με ειδικές ανάγκες, οι online βιβλιογραφικές βάσεις είναι προσβάσιμες από όλους.

Κοιτώντας ξανά τη βιβλιογραφία βλέπουμε ότι πολλοί είναι εκείνοι οι οποίοι υποστήριξαν ότι η πρακτική των ανοικτών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην Εξωτερική Κοινότητα είναι μια πλάνη, μιας και οι προσφερόμενες υπηρεσίες δεν είναι δωρεάν και έχουν κάποιο κόστος. Έχει επίσης επανειλημμένως συζητηθεί η πρόσβαση του Εξωτερικού Κοινού στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες ως θέμα που είναι άμεσα συσχετισμένο με την κατάρτιση, την διεύρυνση ή την εξάντληση των συλλογών τους όπως επίσης και με την έλλειψη επικέντρωσης στους κυρίως πελάτες τους που είναι οι σπουδαστές και οι διδάσκοντες. Πολλές είναι εκείνες οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες οι οποίες διστάζουν να διαφημίζουν ότι η Βιβλιοθήκη είναι ανοικτή για πρόσβαση και από τους κατοίκους μιας περιοχής έτσι ώστε να αποφεύγουν την μεγάλη εισροή Εξωτερικού Κοινού όπως πολλές είναι και εκείνες οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες οι οποίες αποφάσισαν να αποσύρουν διακριτικά τις υπηρεσίες τους από το Εξωτερικό Κοινό χρησιμοποιώντας διαφορετικές δικαιολογίες.

Τα μεγάλα αστικά Πανεπιστήμια (ωστόσο) δεν χρειάζεται να ανησυχούν τόσο για την εισροή εξωτερικού κοινού στους κόλπους τους μιας και τόσο πολυπληθείς ομάδες μπορούν να απαιτούν και να συντηρούν Δημόσιες Βιβλιοθήκες για να καλύψουν τις ανάγκες τους. Εξάλλου οι αποστάσεις στις μεγάλες πόλεις επιβάλουν στους πολίτες να χρήσιμο-

ποιούν τις γειτονικές τους Βιβλιοθήκες και σπάνια σκέπτονται να χρησιμοποιήσουν τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες ιδίως την τελευταία δεκαετία όπου τα Ακαδημαϊκά Ιδρύματα χτίζονται ή αναπτύσσονται μακριά από το κέντρο της πόλης. Ακόμα και αν όλες οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες δίνανε το δικαίωμα δανεισμού στους πολίτες φανταστείτε πόσο δύσκολο θα ήταν οι τελευταίοι μέσα στο άγχος και τις καθημερινές υποχρεώσεις να πρέπει να επιστρέψουν εμπρόθεσμα το δανεισμένο υλικό στην Βιβλιοθήκη.

Ωστόσο δεν συμβαίνει το ίδιο σε επαρχιακές περιοχές όπου εδρεύουν Πανεπιστήμια και Τεχνολογικά Ιδρύματα. Συνήθως οι επαρχιακοί Δήμοι οι οποίοι συντηρούν Βιβλιοθήκες μπορούν να προσφέρουν υλικό κυρίως για διάβασμα αναψυχής και όχι εξειδικευμένο υλικό και ακριβά πληροφορικά βιβλία και όπως είναι γνωστό εξακολουθούν να έχουν μειωμένη πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφοριακές πηγές. Έτσι οι πολίτες αναγκάζονται να στραφούν στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες για να καλύψουν περισσότερο εξειδικευμένες ανάγκες.

Έτσι για όλους τους λόγους που αναφέραμε παραπάνω η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη επιβάλλεται να είναι ανοικτή στην εξωτερική κοινότητα της και είναι σαφές ότι **έρχεται να ενισχύσει και να βοηθήσει και όχι να επικαλύψει το έργο των Δημοτικών και άλλων Τοπικών Βιβλιοθηκών και πρέπει να λειτουργεί σαν γέφυρα ανάμεσα στην Κοινότητα και το Ίδρυμα.**

Σήμερα τις Βιβλιοθήκες και τους / της βιβλιοθηκονόμους που δρουν στην ίδια περιοχή δεν συνδέουν παρά εθιμοτυπικές σχέσεις. Κοινός τόπος τους όμως είναι η προσπάθεια που κάνουν αμφότεροι οι Φορείς και οι εργαζόμενοι να εξυπηρετήσουν αξιοπρεπώς τον πολίτη ασχέτως με την ιδιότητα την οποία φέρει.

Εκεί όμως που υπάρχει το κενό συνεργασίας των Φορέων και των ιδρυμάτων μπορεί να αναπτυχθεί ουσιαστική συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων. Οι βιβλιοθηκονόμοι των Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων οι οποίοι εργάζονται σε θέσεις εξυπηρέτησης χρηστών και επιθυμούν να προσανατολίσουν τον χρήστη στην κατάλληλη πηγή πρέπει να αναπτύξουν στενή επαφή με τις υπόλοιπες Τοπικές Βιβλιοθήκες και τους συναδέλφους τους ώστε με άνεση να συνεργάζονται όταν αυτό απαιτείται. Συμβαίνει συχνά πολίτες να έρχονται στην Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη για να βρουν πληροφορίες που θα έπρεπε να αναζητήσουν σε άλλη Βιβλιοθήκη όπως επίσης τυχαίνει η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη να μην μπορεί να καλύψει κάποιες ανάγκες των μελών της και να τους παραπέμψει σε άλλη Τοπική Βιβλιοθήκη.

Σε καμιά περίπτωση οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες δεν πρέπει να λειτουργούν δεσποτικά προς τις άλλες Τοπικές Βιβλιοθήκες αλλά και προς τον πολίτη. Δεν πρέπει δηλαδή να αποφασίζουμε ούτε να καθορίζουμε εμείς πότε ο χρήστης έχει ολοκληρώσει την έρευνα του.

Αντιθέτως πρέπει -χωρίς διάθεση επιβολής- να προτείνουμε και την επίσκεψη του στις άλλες βιβλιοθήκες (των οποίων είναι πιθανόν να μην γνωρίζει την ύπαρξη τους).

Γι' αυτό περισσότερο από θεμιτή είναι η ανταλλαγή επισκέψεων των βιβλιοθηκονόμων στις βιβλιοθήκες της περιοχής τους, για λόγους όπως:

- η ενημέρωση τους για την έκταση και τις δυνατότητες της συλλογής της κάθε Βιβλιοθήκης και
- η ανταλλαγή απόψεων και εμπειριών μεταξύ συναδέλφων

Ένα άλλο στάδιο συνεργασίας μεταξύ βιβλιοθηκών μιας περιοχής θα μπορούσε να είναι η από κοινού διοργάνωση -σε τοπικό επίπεδο- σεμιναρίων για τους εργαζόμενους σε αυτές.

Η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη πρέπει να στοχεύσει στην ουσιαστική συνεργασία με άλλες τοπικές Βιβλιοθήκες έτσι ώστε να επιτευχθεί:

- **η δίκαιη και ισόρροπη κατανομή των χρηστών**
- **η αναβάθμιση των μη προνομιούχων Βιβλιοθηκών**
- **η γνωριμία του προσωπικού**
- **η καλύτερη αξιοποίηση του υλικού των βιβλιοθηκών**

Είδαμε μέσα από ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα ανοικτής στους πολίτες επαρχιακής Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης ότι το Κοινό που ζητά να εξυπηρετηθεί ολοένα και μεγαλώνει. Γι' αυτό και πρέπει έγκαιρα να προβλέψουμε που θα οδηγήσει αυτή η αυξημένη ζήτηση εξυπηρέτησης από τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες πριν χρειαστεί να διαπιστώσουμε ότι η εξυπηρέτηση των πολιτών υπερβαίνει τις δυνάμεις μας και λειτουργεί εις βάρος των κυρίων πελατών μας.

Πιθανά μέτρα που θα μπορούσαν να ληφθούν για να περιοριστεί η πρόσβαση του κοινού στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες είναι:

- ο περιορισμός πρόσβασης σε ορισμένες Υπηρεσίες
- η στέρηση της δυνατότητας δανεισμού
- η επιβολή εγγραφής και ετήσιας συνδρομής
- η ακριβότερη -πέραν του κόστους- χρέωση ορισμένων ήδη παρεχόμενων υπηρεσιών

Πριν όμως υποχρεωθούμε να υιοθετήσουμε ένα ή όλα αυτά τα μέτρα είναι θεμιτό τα

Ακαδημαϊκά Ιδρύματα να ενημερώσουν το Υπουργείο Παιδείας για την θεαματική αύξηση ζήτησης εξυπηρέτησης και προσέλευσης πολιτών στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες ώστε από κοινού να εξεταστεί το θέμα των μέτρων που πρέπει να ληφθούν για την κάλυψη των αναγκών τους. Είναι φυσικό πως οι συνήθεις τακτικές επιχορηγήσεις και το τακτικό προσωπικό των βιβλιοθηκών δεν θα μπορεί για καιρό να αντεπεξέρχεται στις ανάγκες ενός κοινού που μεγαλώνει ανησυχητικά.

Έτσι για να αποτραπεί ο κίνδυνος περιορισμού του εξωτερικού κοινού στην Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη πρέπει να επανεξεταστεί:

- Ο ρόλος των Σχολικών βιβλιοθηκών
- Ο ρόλος των Δημοτικών Βιβλιοθηκών
- Ο ρόλος των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών καθώς και
- Ο ρόλος όλων των τύπων Δημοσίων Βιβλιοθηκών

Κάθε Βιβλιοθήκη εφόσον επαναπροσδιορίσει τους σκοπούς και τους στόχους της πρέπει να αναπτύξει και την διαδικασία με την οποία θα αναλάβει να φέρει σε πέρας την αποστολή της.

Η ιδέα της ελεύθερης πρόσβασης εξακολουθεί να υπάρχει. Κάποιοι πιστεύουν ότι οι κάτοικοι μιας περιοχής ως φορολογούμενοι πολίτες έχουν το δικαίωμα στην ελεύθερη πρόσβαση στις δημόσιες Βιβλιοθήκες. Κάποιοι πρότειναν *Συνεργατική Διαχείριση* των βιβλιοθηκών που ανήκουν σε μια γεωγραφική περιοχή όπως επίσης κοινούς καταλόγους περιοδικών εκδόσεων και κοινά κέντρα αποθήκευσης υλικού.

Ωστόσο τίποτε από τα παραπάνω δεν μπορεί να συμβεί πριν από την ισόρροπη τεχνολογική αναβάθμιση των Βιβλιοθηκών, την στελέχωση τους με ικανό σε αριθμό και προσόντα προσωπικό και φυσικά χωρίς τη διάθεση των αντίστοιχων φορέων. Έως ότου καταφέρουμε να δημιουργήσουμε ένα *Εθνικό Πληροφοριακό Σύστημα* τα ακαδημαϊκά ιδρύματα πρέπει να είναι πρόθυμα να διαθέτουν ισότιμα τις πηγές τους και να προβλεφθεί και στην Ελλάδα οι υπηρεσίες των Βιβλιοθηκών να αφορούν και να δίδονται σε όλους τους πολίτες **σαν στόχος εθνικής σημασίας.**

**Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι τα Ακαδημαϊκά Ιδρύματα δεν είναι απομονωμένο από την υπόλοιπη κοινότητα. Το ακαδημαϊκό Ίδρυμα χρειάζεται όλα τα μέρη και τις Υπηρεσίες μιας πόλης για να ανθίσει π.χ. το Μουσείο, τα σχολεία (για τις έρευνες) κ.ο.κ. Πώς λοιπόν μπορεί κανείς να απαιτεί ανοικτές τις πόρτες τις κοινωνίας και να κλείνει τις δικές του;**

## E. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

---

- Schneider, Tina M. "Academic Libraries and Regional Library Systems: How do they Stand Today?" *The Journal of Academic Librarianship* 28, no. 3 (May 2002): 141-46.
- Courtney, Nancy. "Barbarians at the Gates: A Half-Century of Unaffiliated Users in Academic Libraries." *The Journal of Academic Librarianship* 27, no. 6 (November 2001): 473-80.
- McCabe, Gerald B. ed. *Academic Libraries in Urban and Metropolitan Areas: a management handbook*. New York: Greenwood Press, 1992.
- Spencer, John S. and Dorsey Luene. "Assesing Time Spent on Reference Questions at an Urban University Library" *The Journal of Academic Librarianship* 24, no.4 (July 1998): 290-94.
- Martin, Rebecca R. "The Paradox of Public Service: Where Do We -Draw the Line?" *College & Research Libraries* 51 (January 1990): 19-26.
- Schneider, Tina M. "The Regional Campus Library and Service to the Public" *The Journal of Academic Librarianship* 27, no.2 (March 2001): 122-27.
- Johnson, Brenda L "A case study in closing the Universaity library to the public" *College & Research Libraries* 45 (September 1984): 404-407.
- Payther, David M. "Building Libraries, Building Community: the Wilmington Experience." *Public Libraries* Jan/Feb 2001 : 38-42.
- Weingand, Darlene E. *Administration of the Small Public Library*. 3rd ed. Chicago: American Library Association, 1992.
- Watters, Carolyn. *Dictionary of Information Services and Technology*. Boston: Academic Press, 1992.
- Ηλεκτρονικές Σελίδες Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών από <http://www.uth.gr/help/internet/internet.html> (visited 30/7/02).