

«Διαδανεισμός βιβλίων - παρουσίαση της τρέχουσας πραγματικότητας στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες»

Δ. Κουής, Φ. Ευθυμίου, Β. Γκιούρδα

Ομάδα Υλοποίησης Συλλογικού Καταλόγου, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Αθήνα,
Ζωγράφου, Ελλάδα {kouis@telecom.ntua.gr, feuthim@central.ntua.gr, ftsimp@ucy.ac.cy,
vgiourda@central.ntua.gr}

1. Εισαγωγή

Η παρούσα αναφορά καταγράφει την κατάσταση στον τομέα του Διαδανεισμού Βιβλίων στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω της αποστολής ερωτηματολογίων σε όλες τις Βιβλιοθήκες-Μέλη του ΣΕΑΒ. Στις παραγράφους που ακολουθούν παρουσιάζονται με συνοπτικό τρόπο, τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου από τις 28 βιβλιοθήκες που απάντησαν. Όπου κρίθηκε σκόπιμο παρατίθενται και ενδιαφέροντα σχόλια.

2. Αποτελέσματα

Ερώτηση 1

1. Πραγματοποιεί η βιβλιοθήκη σας δια-δανεισμό βιβλίων;	
ΝΑΙ = 21	ΟΧΙ = 7
Ανωτάτη Σχολή Καλών Τεχνών Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο - Ε.Μ.Π. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Πανεπιστήμιο Αιγαίου Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων Πανεπιστήμιο Κρήτης Πανεπιστήμιο Κύπρου Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Πανεπιστήμιο Πάτρας Πανεπιστήμιο Πειραιά Πάντειο Πανεπιστήμιο Πολυτεχνείο Κρήτης ΤΕΙ Δυτικής Μακεδονίας ΤΕΙ Ηπείρου ΤΕΙ Καλαμάτας ΤΕΙ Μεσολογγίου ΤΕΙ Σερρών	Ακαδημία Αθηνών Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου ΤΕΙ Ιονίων Νήσων ΤΕΙ Κρήτης ΤΕΙ Πάτρας ΤΕΙ Πειραιά Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο

Οι ερωτήσεις που ακολουθούν αφορούν τις 21 Βιβλιοθήκες που απάντησαν ΝΑΙ στην Ερώτηση 1

Ερώτηση 2

2. Υπάρχει διακριτό τμήμα δια-δανεισμού στη βιβλιοθήκη σας;		
ΝΑΙ = 12		ΟΧΙ = 9
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΒΙΒΛ/ΜΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	Ανωτάτη Σχολή Καλών Τεχνών Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Πανεπιστήμιο Αιγαίου Πανεπιστήμιο Παισαδιά ΤΕΙ Αυτικής Μακεδονίας ΤΕΙ Ηπείρου ΤΕΙ Μεσολογγίου
Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας	4	
Πανεπιστήμιο Πάτρας	3	
ΤΕΙ Σερρών	3	
Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης	2	
Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο - Ε.Μ.Π.	2	
Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων	2	
Πανεπιστήμιο Κρήτης	2	
Πανεπιστήμιο Κύπρου	2	
ΤΕΙ Καλαμάτας	2	
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας	1	
Πάντειο Πανεπιστήμιο	1	
Πολυτεχνείο Κρήτης	1	

Ερώτηση 3

3. Από τις 21 Βιβλιοθήκες που απάντησαν ΝΑΙ στην Ερώτηση 1: Η βιβλιοθήκη σας έχει το ρόλο του δανειστή (προμηθευτής - supplier) ή του δανειζόμενου (πελάτης - client) σε σχέση με τον διαδανεισμό βιβλίων;		
Μόνο δανειστής (προμηθευτής - supplier)	Μόνο δανειζόμενος (πελάτης - client)	Και τους δύο ρόλους
1	1	19

Ερώτηση 4

4	Από τις 21 βιβλιοθήκες που πραγματοποιούν δια-δανεισμό βιβλίων ουσιαστικά οι 20 δήλωσαν ότι έχουν το ρόλο του δανειστή. Από αυτές οι 19 αναφέρουν ότι όταν η βιβλιοθήκη τους έχει το ρόλο του δανειστή (προμηθευτής – supplier) δέχεται αιτήματα δια-δανεισμού βιβλίων συχνότερα από τις ακόλουθες βιβλιοθήκες
(αναφέρονται 9 φορές)	Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης Πανεπιστήμιο Πάτρας
(αναφέρονται 6 φορές)	Πανεπιστήμιο Αιγαίου Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων Πάντειο Πανεπιστήμιο
(αναφέρονται 5 φορές)	Πανεπιστήμιο Κρήτης Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
(αναφέρονται 4 φορές)	Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας Πανεπιστήμιο Κύπρου
(αναφέρονται 3 φορές)	Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθήνας

Σημείωση: παραπάνω αναφέρονται μόνο οι βιβλιοθήκες που εμφανίζονται πιο συχνά στην απάντηση 4.

Ερώτηση 5

5	Από τις 21 βιβλιοθήκες που πραγματοποιούν δια-δανεισμό βιβλίων ουσιαστικά οι 20 δήλωσαν ότι έχουν το ρόλο του δανειζόμενου. Αυτές αναφέρουν ότι όταν η βιβλιοθήκη τους έχει το ρόλο του δανειζόμενου (πελάτης – client) καταθέτει αιτήματα διαδανεισμού βιβλίων συχνότερα στις ακόλουθες βιβλιοθήκες
(αναφέρεται 14 φορές)	Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
(αναφέρονται 8 φορές)	Πανεπιστήμιο Κρήτης Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
(αναφέρεται 7 φορές)	Πάντειο Πανεπιστήμιο
(αναφέρεται 6 φορές)	Πανεπιστήμιο Αιγαίου
(αναφέρονται 4 φορές)	Πανεπιστήμιο Πάτρας Πολυτεχνείο Κρήτης
(αναφέρονται 3 φορές)	Πανεπιστήμιο Κύπρου Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας

Σημείωση: παραπάνω αναφέρονται μόνο οι βιβλιοθήκες που εμφανίζονται πιο συχνά στην απάντηση 5.

Συμπέρασμα από συσχέτισμό αποτελεσμάτων ερώτησης 4 και 5

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που προκύπτουν από το συσχέτισμό των δύο αυτών ερωτήσεων οι δύο βιβλιοθήκες που πραγματοποιούν σε μεγαλύτερο βαθμό τη λειτουργία διαδανεισμού βιβλίων, τόσο ως πελάτες όσο και ως προμηθευτές, είναι κυρίως αυτή του Α.Π.Θ. και αυτή του Παντείου Πανεπιστημίου. Αυτό σημαίνει ότι τα δύο αυτά ιδρύματα θα πρέπει οπωσδήποτε να συμπεριληφθούν στην πιλοτική φάση της εφαρμογής του νέου κεντρικού συστήματος διαδανεισμού βιβλίων και ίσως

να αναλάβουν κυρίαρχο ρόλο συντονισμού των υπόλοιπων βιβλιοθηκών και περαιτέρω ανάπτυξης και αξιολόγησης του συστήματος.

Επιπλέον, η γεωγραφική τους θέση (στη Βόρεια Ελλάδα η πρώτη και στην Κεντρική Ελλάδα η δεύτερη) εξυπηρετεί αποτελεσματικότερα την ισομερή ανάθεση δράσεων για συνεργασία ανάμεσα στις βιβλιοθήκες.

Όσον αφορά την Νότια Ελλάδα ανάλογο ρόλο θα μπορούσε να αναλάβει το Πανεπιστήμιο Κρήτης που επίσης φαίνεται να εμπλέκεται συχνότερα από άλλες βιβλιοθήκες στη λειτουργία του διαδανεισμού βιβλίων.

Ως βιβλιοθήκη με το ρόλο του δανειζόμενου (πελάτης – client) από άλλες βιβλιοθήκες

Ερώτηση 6

6. Έχετε θέσει όριο στον αριθμό βιβλίων, καθώς και στον αριθμό των αιτήσεων που έχουν δικαίωμα οι χρήστες σας να καταθέσουν σε εσάς για διαδανεισμό βιβλίων από άλλες βιβλιοθήκες;	
Αριθμός Βιβλιοθηκών που απάντησαν στην ερώτηση	
Πόσες αιτήσεις και βιβλία ανά μήνα; Πόσες αιτήσεις και βιβλία ανά χρόνο;	3
ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΤΕΘΕΙ ΟΡΙΟ	15

Από τις 18 βιβλιοθήκες που απάντησαν στην ερώτηση 6, οι 15 δηλώνουν ότι δεν έχουν θέσει όριο στον αριθμό βιβλίων, καθώς και στον αριθμό των αιτήσεων που έχουν δικαίωμα οι χρήστες τους να καταθέσουν.

Αυτό εκφράζει περισσότερο την έλλειψη πολιτικής στον συγκεκριμένο τομέα, και λιγότερο το ότι οι βιβλιοθήκες δε χρειάζεται να θέσουν όριο εξαιτίας του ότι η υπηρεσία διαδανεισμού βιβλίων δεν είναι ακόμα ευρέως διαδεδομένη ανάμεσα στους χρήστες τους. Κάτι που αποδεικνύεται και από το γεγονός ότι οι 3 βιβλιοθήκες που φαίνεται να έχουν κάποια πολιτική, δεν εμφανίζονται ανάμεσα σε αυτές που πραγματοποιούν τη λειτουργία του διαδανεισμού συχνότερα από άλλες (βλέπε ερωτήσεις 4 και 5).

Ωστόσο, θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι οι βιβλιοθήκες δεν θέτουν κανένα όριο προκειμένου να ενθαρρύνουν τη χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Ερώτηση 7

7. Για πόσο χρόνο <u>συνήθως</u> δανείζεται το βιβλίο από άλλες βιβλιοθήκες ο χρήστης;		
1	1 εβδομάδα	2
2	15 μέρες	6
3	Άλλο (π.χ. εξαρτάται από τη βιβλιοθήκη που μας προμηθεύει το βιβλίο) :	12

Από τις 20 βιβλιοθήκες που απάντησαν στην ερώτηση 7, οι 12 δηλώνουν ότι το διάστημα για το οποίο δανείζεται ο χρήστης το βιβλίο από άλλες βιβλιοθήκες ουσιαστικά ορίζεται από τη βιβλιοθήκη που τους προμηθεύει το βιβλίο. 2 βιβλιοθήκες δήλωσαν ότι ο χρήστης δανείζεται το βιβλίο για 1 εβδομάδα και 6 βιβλιοθήκες δήλωσαν ότι ο χρήστης δανείζεται το βιβλίο για 15 ημέρες. Ουσιαστικά αυτές οι 8 βιβλιοθήκες θέτουν οι ίδιες το όριο άσχετα με τη διαθεσιμότητα της προμηθεύτριας βιβλιοθήκης. Μέσα από αυτή την πρακτική διαφαίνεται περισσότερο η διάθεση να θέσουν συγκεκριμένους άξονες συνεργασίας με τις άλλες βιβλιοθήκες και ίσως λιγότερο η διάθεση να εξυπηρετούν τους χρήστες *on the fly* (με όλα τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που έχει μία τέτοια πρακτική).

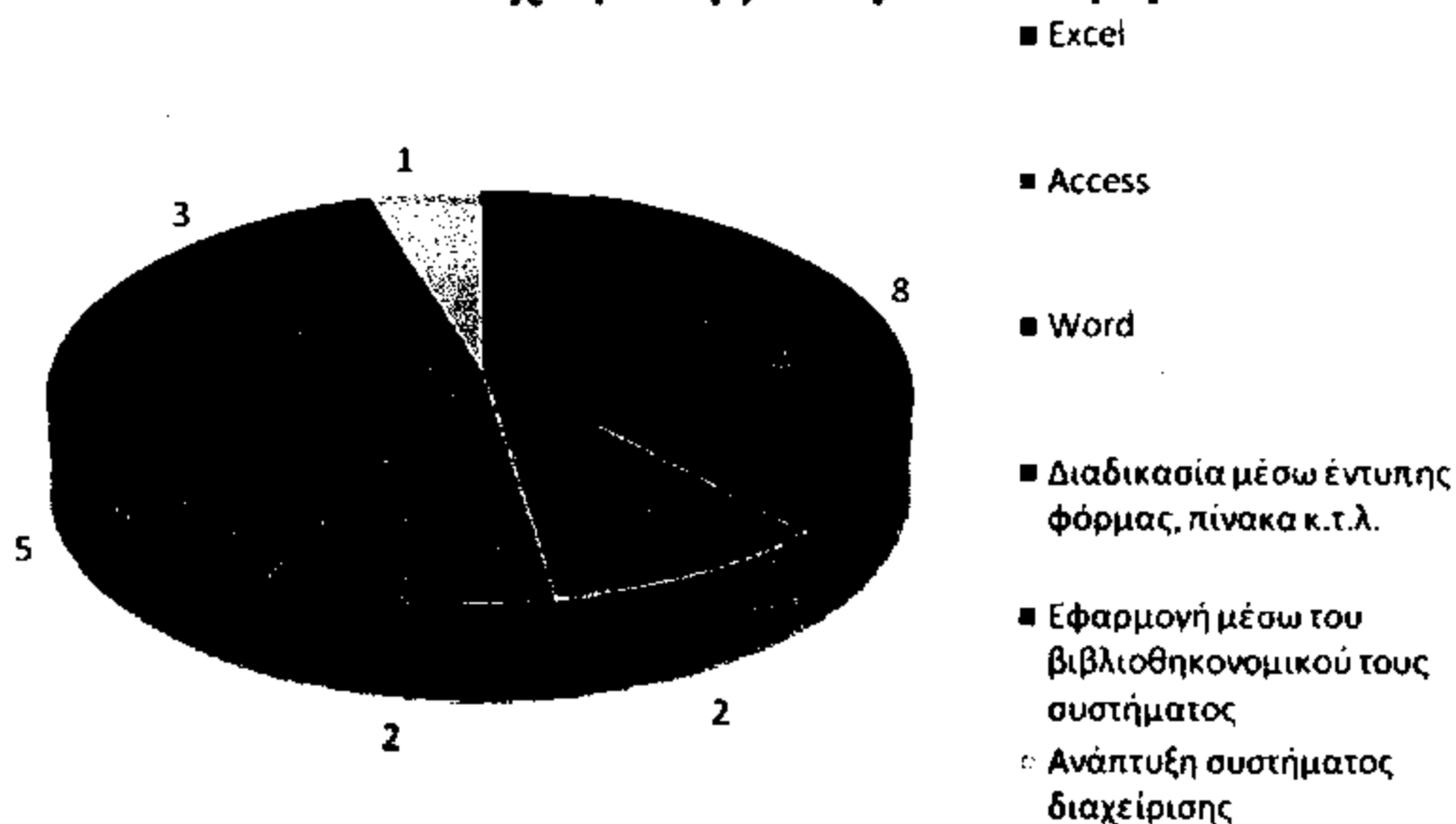
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ 8, 9, 10 και 18, 19, 20

Στις ερωτήσεις: «Χρησιμοποιείτε μια αυτοματοποιημένη διαδικασία για τη διαχείριση αιτήσεων διαδανεισμού βιβλίων που κατατίθενται στη βιβλιοθήκη σας από τους χρήστες της, και για τη διαχείριση αιτήσεων διαδανεισμού βιβλίων που κατατίθενται στη βιβλιοθήκη σας από άλλες βιβλιοθήκες (πχ. εξειδικευμένο software) ή κάποια πρακτική χειρωνακτική μέθοδο (π.χ. καταγραφή μέσω Excel);» ουσιαστικά και οι 21 βιβλιοθήκες που απάντησαν εφαρμόζουν περισσότερο ή λιγότερο χειρωνακτικές μεθόδους.

Οι περισσότερες από αυτές τις μεθόδους αποτελούν ένα συνδυασμό δύο βασικών πραγμάτων: Το πρώτο πράγμα είναι ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη μιας πολιτικής για τη διαχείριση των αιτήσεων διαδανεισμού που στις περισσότερες περιπτώσεις, σύμφωνα με τις απαντήσεις των βιβλιοθηκών, βασίζεται στην κοινή λογική. Το δεύτερο πράγμα είναι η εφαρμογή αυτής της πολιτικής κυρίως μέσω εργαλείων του office.

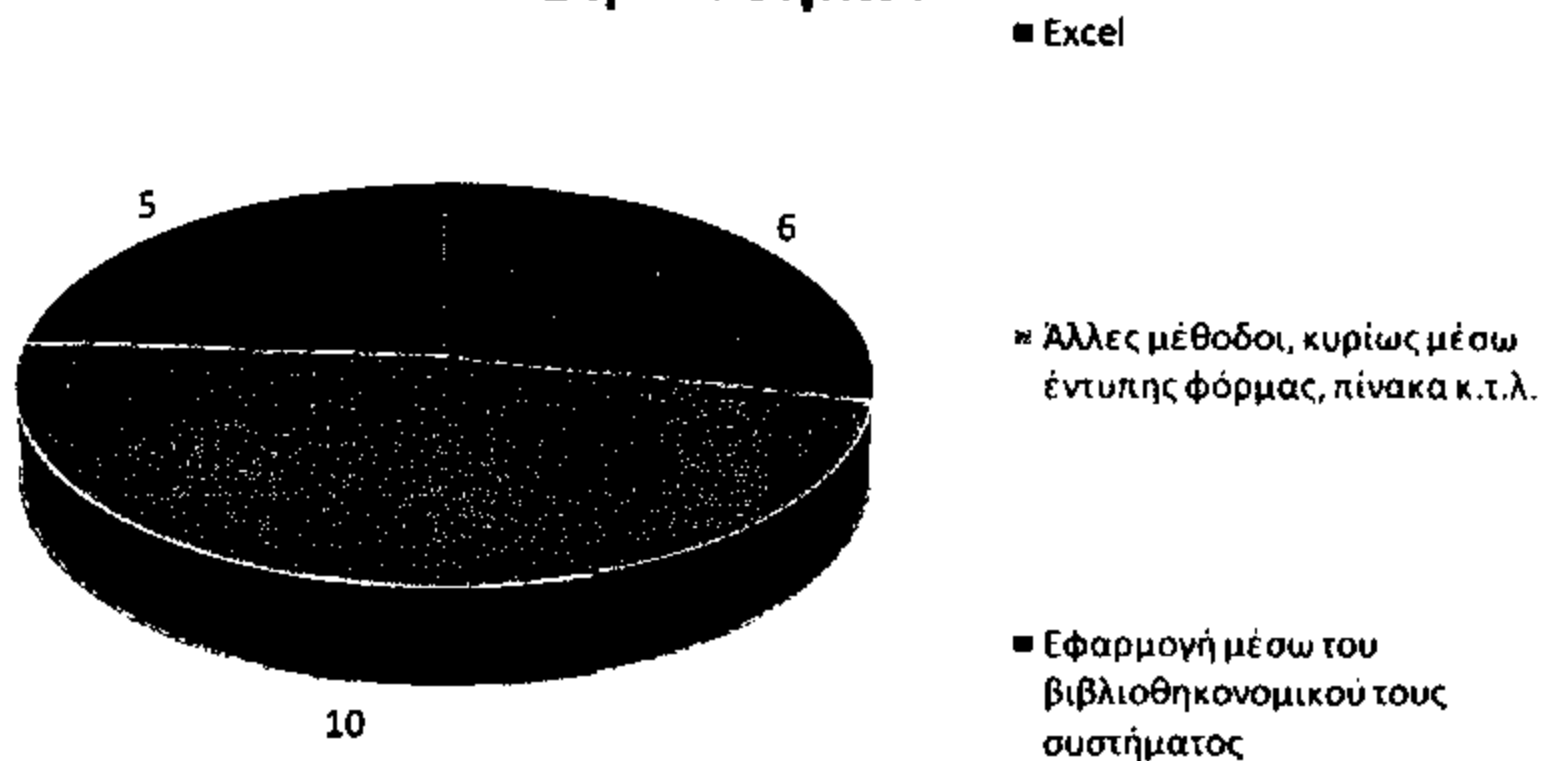
Για τη διαχείριση αιτήσεων διαδανεισμού βιβλίων που κατατίθενται στη βιβλιοθήκη από τους χρήστες της μόνο 3 βιβλιοθήκες βρίσκονται στο μεταβατικό στάδιο της προσπάθειας να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που τους προσφέρει το τοπικό τους βιβλιοθηκονομικό σύστημα στη διαχείριση των αιτήσεων διαδανεισμού. Τέλος, μία βιβλιοθήκη δηλώνει ότι έχει αναπτύξει ένα σύστημα διαχείρισης διαδανεισμού το οποίο όμως δεν αποτελεί ολοκληρωμένο λογισμικό, άλλα περισσότερο μια πιο αναπτυγμένη πολιτική. Δείτε το παρακάτω σχήμα:

Μέθοδοι Διαχείρισης Αιτήσεων Χρηστών



Για τη διαχείριση αιτήσεων διαδανεισμού βιβλίων που κατατίθενται στη βιβλιοθήκη από άλλες βιβλιοθήκες, 5 βιβλιοθήκες βρίσκονται στο μεταβατικό στάδιο της προσπάθειας να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που τους προσφέρει το τοπικό τους βιβλιοθηκονομικό σύστημα. Οι περισσότερες βιβλιοθήκες ακολουθούν άλλες μεθόδους, κυρίως μέσω έντυπης φόρμας, πίνακα κ.τ.λ. Δείτε το παρακάτω σχήμα:

Μέθοδοι Διαχείρισης Αιτήσεων μεταξύ Βιβλιοθηκών



Η μέχρι τώρα έλλειψη χρήσης κοινού κεντρικού συστήματος διαδανεισμού βιβλίων, οδηγεί τις βιβλιοθήκες σε αποσπασματικές λύσεις που χαρακτηρίζονται αναγκαστικά θα λέγαμε, από εσωστρέφεια, χωρίς αυτό όμως να σημαίνει ότι υπάρχει έλλειψη διάθεσης για συνεργασία.

Σημειώνεται ότι σε κάποιες από τις παρακάτω ερωτήσεις οι περισσότερες βιβλιοθήκες έδωσαν παραπάνω από μία απάντηση.

Ερώτηση 11

11. Ποια διαδικασία ακολουθείτε για τον εντοπισμό των βιβλίων σε άλλες βιβλιοθήκες ;		
1	Με την βοήθεια εξειδικευμένου software (metasearch, ILL κτλ.)	0
2	Μεσω συλλογικών καταλόγων (πχ. Ζέφυρος, Συλλογικός Κατάλογος, Αργώ, LC, BL)	19
3	Άπευθείας αναζήτηση σε OPAC συγκεκριμένης βιβλιοθήκης	8

Ερώτηση 12

12. Σε περίπτωση που το βιβλίο βρεθεί σε πολλές βιβλιοθήκες με ποιο κριτήριο επιλέγετε την βιβλιοθήκη για αποστολή του αιτήματος διαδανεισμού ;		
1	Εγγύτητα βιβλιοθήκης	6
2	Με βάση τη σχέση συνεργασίας με τη βιβλιοθήκη	16
3	Με βάση το κόστος	2
4	Με βάση την ταχύτητα εξυπηρέτησης	3

Από τα πιο πάνω φαίνεται καθαρά πόσο άμεση σχέση έχει η διαδικασία διαδανεισμού βιβλίων με τους συλλογικούς καταλόγους, αφού οι βιβλιοθηκονόμοι στη συντριπτική τους πλειοψηφία χρησιμοποιούν αυτούς για τον εντοπισμό των τεκμηρίων, ελλείψει βέβαια ενός εξειδικευμένου software. Ωστόσο τα εξειδικευμένα software συνήθως έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης με συλλογικούς καταλόγους, πράγμα που διευκολύνει και αναβαθμίζει ακόμα περισσότερο τη λειτουργία του διαδανεισμού.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ερώτησης 12 υπογραμμίζεται πόσο σημαντικό ρόλο παίζει η σχέση συνεργασίας ανάμεσα στις βιβλιοθήκες, πράγμα που ενισχύεται και από την απάντηση 4 ή οποία μπορεί να θεωρηθεί συναφής με την απάντηση 2. Ενώ ίσως κανείς θα περίμενε η γεωγραφική εγγύτητα της βιβλιοθήκης και το κόστος να αποτελούν πιο σημαντικά κριτήρια επιλογής.

Αυτό το στοιχείο θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη από όλους τους εμπλεκόμενους μια κι εδώ διαφαίνεται η τάση που επικρατεί για καλή συνεργασία μεταξύ των βιβλιοθηκών.

Ερώτηση 13

13. Πως κάνετε την συναλλαγή με την βιβλιοθήκη - δανειστή όπου αποστέλλετε το αίτημα διαδανεισμού βιβλίου;		
1	Τηλεφωνικά	6
2	Μέσω Email	19
3	Με Fax	2
4	Άλλο :	

Ερώτηση 14

14. Πως ενημερώνονται/ειδοποιούνται οι χρήστες σχετικά με το αν το αίτημα τους για διαδανεισμό βιβλίων εκπληρώθηκε ή όχι;		
1	Τηλεφωνικά	18
2	Μέσω Email	14
3	Με Fax	3
4	Προσωπική επαφή	3
5	SMS	0
6	Άλλος τρόπος: 1 «Πρόγραμμα "Question Point" που υπάρχει στην ιστοσελίδα του συστήματος Βιβλιοθηκών του Α.Π.Θ. www.lib.auth.gr »	

Ερώτηση 15

15. Σε πόσο χρόνο κατά μέσο όρο η βιβλιοθήκη σας ενημερώνει / ειδοποιεί τους χρήστες της σχετικά με το αν το αίτημα τους για διαδανεισμό βιβλίων εκπληρώθηκε ή όχι;		
1	1 ημέρα	8
2	3 ημέρες	8
3	5 ημέρες	1
4	Άλλο :1	

Ερώτηση 16

16. Πόσα αιτήματα διαδανεισμού βιβλίων έλαβε η βιβλιοθήκη σας από τους χρήστες της κατά τα παρακάτω έτη;		
	2005	Σύνολο από 19 βιβλιοθήκες : 1970, Μ.Ο. ~104
	2004	Σύνολο από 19 βιβλιοθήκες : 1515, Μ.Ο. ~80

Ερώτηση 17

17. Πόσα από τα αιτήματα διαδανεισμού βιβλίων της προηγούμενης ερώτησης έχει διεκπεραιώσει επιτυχώς η βιβλιοθήκη σας;		
	2005	Ικανοποιημένα αιτήματα 1475, 74,8 %
	2004	Ικανοποιημένα αιτήματα 1475, 75,1 %

Ερώτηση 21

21. Πόσα αιτήματα διαδανεισμού βιβλίων έλαβε η βιβλιοθήκη σας από άλλες βιβλιοθήκες κατά τα παρακάτω έτη;		
1	2005	Σύνολο από 19 βιβλιοθήκες : 1138, Μ.Ο. ~60
	2004	Σύνολο από 19 βιβλιοθήκες : 893, Μ.Ο. ~47

Ερώτηση 22

22. Πόσα από αυτά τα αιτήματα διαδανεισμού βιβλίων της προηγούμενης ερώτησης έχει διεκπεραιώσει επιτυχώς η βιβλιοθήκη σας;		
1	2005	Ικανοποιημένα αιτήματα 1058, 93 %
2	2004	Ικανοποιημένα αιτήματα 836, 93,5 %

Ερώτηση 23

23. Σε πόσο χρόνο κατά μέσο όρο η βιβλιοθήκη σας απαντά σε μια βιβλιοθήκη ότι διαθέτει ή όχι το βιβλίο που ζητήθηκε και ότι πρόκειται να ικανοποιήσετε ή όχι το αίτημα της		
1	1 ημέρα	10
2	3 ημέρες	9
3	5 ημέρες	1
4	Άλλο :	

Ερώτηση 25

24. Ποιο είναι το κόστος λειτουργίας διαδανεισμού βιβλίων για τη βιβλιοθήκη σας το τελευταίο έτος (προσεγγιστικά);		
1	Μηδενικό (καλύπτεται εξ' ολοκλήρου από το χρήστη)	19
	(* Αν μη μηδενικό κόστος συνεχίστε με τις παρακάτω ερωτήσεις)	Ποσό
2	Μη μηδενικό (αναφέρατε εκτιμώμενο κόστος που επιβαρύνετε η βιβλιοθήκη σας αποκλειστικά)	
	Ανάλυση Κόστους	Ποσό
	Ως βιβλιοθήκη δανειζόμενη (πελάτης – client) αναλαμβάνω εξολοκλήρου τα έξοδα παραλαβής του βιβλίου από άλλη βιβλιοθήκη και αποστολής του ξανά στη βιβλιοθήκη μέσω Courrier, ή μέσω ταχυδρομείου.	
	Η βιβλιοθήκη δανειστής (προμηθευτή-supplier) αναλαμβάνει εκείνη τα έξοδα αποστολής του βιβλίου στη δικιά μου βιβλιοθήκη μέσω Courrier, ή μέσω ταχυδρομείου κι εγώ αναλαμβάνω τα έξοδα αποστολής του βιβλίου πίσω στη βιβλιοθήκη.	
	Άλλα έξοδα (συμπεριλαμβάνεται το κόστος απασχόλησης προσωπικού)	

Με εξαίρεση το Πανεπιστήμιο Κύπρου (το οποίο δήλωσε έξοδα γύρω στα 1500 ευρώ κατά το έτος 2005), οι υπόλοιπες βιβλιοθήκες προσφέρουν την υπηρεσία διαδανεισμού βιβλίων χωρίς κάποια χρέωση, καλύπτοντας έξοδα μεταφοράς.

Ερώτηση 25

25. Πως Θα χαρακτηρίζατε την υπηρεσία διαδανεισμού βιβλίων της βιβλιοθήκη σας ως προς την εξυπηρέτηση των χρηστών σας και των άλλων βιβλιοθηκών;		
1	Πολύ καλή	6
2	Ικανοποιητική	12
3	Ανεπαρκής	3

Ερώτηση 26

26. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιείτε (αυτοματοποιημένο ή χειρωνακτικό σύστημα) σας ικανοποιεί;		
1	ΝΑΙ	7
2	ΟΧΙ	14

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα σχόλια σχετικά με τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι Βιβλιοθήκες μέλη με τα υπάρχοντα «συστήματα» διαχείρισης του διαδανεισμού βιβλίων. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Μη δυνατότητα συλλογής στατιστικών στοιχείων.
- Καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση του χρήστη.
- «θα μπορούσε να γίνει μια σύμβαση με εταιρεία courier για χαμηλότερο κόστος για τους χρήστες.»
- «Δεν έχω πλήρη εικόνα του πόσα βιβλία έχουμε δανείσει σε άλλες βιβλιοθήκες σε δεδομένη χρονική στιγμή και τότε είναι να επιστραφούν.»
- «Δεν διαθέτουμε ικανό αριθμό προσωπικού ώστε να λειτουργήσει η υπηρεσία δια-δανεισμού βιβλίων»
- «Η προσπάθεια αλλαγής ήδη διαμορφωμένων νοσοτροπιών και προσαρμογής τους σε ένα σύστημα που η εφαρμογή είναι πλήρως συναρτώμενη με την πολιτική του, σίγουρα αποτελεί σοβαρή πηγή δυσκολιών, οι οποίες με συστηματική διαχείριση θα ξεπεραστούν.»
- «Δεν παρέχει αυτόματη ενημέρωση στις καθυστερήσεις των βιβλίων από και προς τη βιβλιοθήκη.»
- «Δεν υπάρχει κατοχύρωση ότι η Βιβλιοθήκη έχει δανειστεί το τεκμήριο γιατί γίνεται άτυπα εκτός συστήματος.»
- «Δεν υπάρχει κεντρική διαχείριση»
- «Δυσκολία συντονισμού Κεντρικής Βιβλιοθήκης με τα παρατήματά της. (Εδεσσα - Νάουσα)»
- «Δυσκολία συλλογής και επεξεργασίας στατιστικών στοιχείων του Τμήματος Διαδανεισμού»
- «Δυσκολία ενημέρωσης χρήστη σε όλα τα στάδια της διαδικασίας»
- «Δυσκολία διαχείρισης του όγκου των αιτημάτων»
- «Δυσκολία εξαγωγής στατιστικών στοιχείων»
- «Θα επιθυμούσαμε την άμεση, αυτόματη και on-line ενημέρωση του χρήστη για το στάδιο στο οποίο βρίσκεται το αίτημά του, π.χ. μέσω η-ταχυδρομεί»
- «Αυτόματο έλεγχο κονδυλίων και υπολοίπου για κάθε ακαδημαϊκό τμήμα ή άτομο»
- «Αποστολή και αποδοχή on-line αιτημάτων μεταξύ χρηστών και βιβλιοθηκών μέσω ειδικού διαχειριστικού συστήματος»
- «Το χειρωνακτικό σύστημα λόγω της αύξησης του όγκου των διαδανεισμών όσο αφορά τις εργατοώρες»
- «Η συνεννόηση με τους χρήστες ή τις βιβλιοθήκες θα ήταν χρήσιμη μια συναλλαγή μέσω Internet»

Οι επόμενες ερωτήσεις αφορούν τις 7 βιβλιοθήκες που δεν πραγματοποιούν διαδανεισμό βιβλίων (Ακαδημία Αθηνών, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, ΤΕΙ Ιονίων Νήσων, ΤΕΙ Κρήτης, ΤΕΙ Πάτρας, ΤΕΙ Πειραιά, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο). Είναι αξιοσημείωτο ότι και οι 7 Βιβλιοθήκες-Μέλη απάντησαν θετικά ως προς την ανάγκη για έναρξη της υπηρεσίας διαδανεισμού βιβλίων προς τα μέλη τους

Ερώτηση 28

28. Υπάρχουν αιτήματα για διαδανεισμό βιβλίων από τους χρήστες σας;		
1	Πολλά	3
2	Λίγα	4
3	Καθόλου	0

Ερώτηση 29

29. Υπάρχουν αιτήματα για διαδανεισμό βιβλίων από άλλες βιβλιοθήκες;		
1	Πολλά	1
2	Λίγα	5
3	Καθόλου	1

Ερώτηση 30

30. Σκέφτεστε να υλοποιήσετε στο μέλλον υπηρεσία διαδανεισμού βιβλίων;		
1	ΝΑΙ	7
2	ΟΧΙ	0