

*ΚΕΝΤΡΑ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ: ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ*

Βασιλική Ρηγάκου¹ και Δημήτριος Πέτσας²

Βιβλιοθήκη Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

lvrigakou@aueb.gr

2dimitris@aueb.gr

Περίληψη

Τα Κέντρα Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης (ΚΕΤ) αποτελούν επίσημα θεσμοθετημένο δίκτυο πληροφόρησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής από το 1963 και τελούν σήμερα υπό την αιγίδα του δικτύου EUROPE DIRECT της Γενικής Διεύθυνσης Επικοινωνίας, με κύριο στόχο σύμφωνα με την ιδρυτική τους σύμβαση «...την προώθηση και την ενοποίηση της διδασκαλίας και της έρευνας στον τομέα της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης». Στο πλαίσιο αυτό το δίκτυο λαμβάνει, διαχειρίζεται και προωθεί την έντυπη και ηλεκτρονική εκδοτική παραγωγή της Ευρωπαϊκής Ένωσης την οποία διαθέτει τόσο στην ακαδημαϊκή κοινότητα όσο και στο ευρύ κοινό, υπηρετώντας με τον τρόπο αυτό τις αξίες και τις αρχές την Ενωμένης Ευρώπης και αποτελώντας πολύτιμη κληρονομιά για την ευρωπαϊκή κοινωνία.

Η προσφορά του δικτύου στο λαβύρινθο της ευρωπαϊκής γνώσης καταδεικνύεται και από την τελευταία αξιολόγηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Μάιος 2007), σύμφωνα με την οποία η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων χρηστών ΚΕΤ εκτιμά ως πολύ καλή τη συμβολή των Κέντρων στην προώθηση των ευρωπαϊκών σπουδών και της συναφούς έρευνας. Ως το πιο δυνατό όμως σημείο των ΚΕΤ θεωρείται η υποστήριξη που παρέχεται από το ανθρώπινο δυναμικό.

Ένα πολύτιμο δίκτυο επιστημόνων ευρωπαϊκής πληροφόρησης έχει αναπτυχθεί στα 27 κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η συνεργατική δράση του οποίου καλύπτει και τις τρεις λειτουργίες των ΚΕΤ - τεκμηρίωση, επικοινωνία, δικτύωση - και υλοποιείται μέσω ποικίλων δραστηριοτήτων που οργανώνονται με τη συνεργασία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, των Αντιπροσωπειών και των εθνικών συντονιστών: ετήσιες συναντήσεις, εκπαιδευτικά σεμινάρια, επισκέψεις στα θεσμικά όργανα, προγράμματα ανταλλαγών, intranet.

Το δυναμικά μεταβαλλόμενο περιβάλλον του χώρου της πληροφόρησης σε συνδυασμό με τις προτεραιότητες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για επικοινωνία και προσέγγιση του πολίτη σε όλα τα επίπεδα, έχει διαμορφώσει ένα νέο τοπίο για το δίκτυο των ΚΕΤ. Για να ανταποκριθούν με επιτυχία τα Κέντρα στις προκλήσεις της κοινωνίας της πληροφορίας απαιτείται ο συλλογικός σχεδιασμός και η από κοινού ανάπτυξη και εφαρμογή νέων εργαλείων πληροφόρησης και επικοινωνίας όπως αποθετήρια, συλλογικοί κατάλογοι, εικονικές πληροφοριακές υπηρεσίες, κά.

Το ελληνικό δίκτυο ΚΕΤ, ανταποκρινόμενο στις νέες αυτές απαιτήσεις, έχει προχωρήσει στην υλοποίηση μίας κοινής για τα μέλη του υπηρεσίας ερωτήσεων - απαντήσεων που ονομάζεται ΜΙΤΟΣ και είναι προσβάσιμη από όλους τους Έλληνες πολίτες μέσω της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να διατυπώνουν on-line τις ερωτήσεις τους οι οποίες καταγράφονται στη βάση δεδομένων του συστήματος μαζί με τις σχετικές απαντήσεις και τις πηγές πληροφόρησης. Η τεκμηρίωση των ερωτήσεων - απαντήσεων και η θεματική τους ευρετηρίαση πραγματοποιείται με τη χρήση θησαυρού από τα στελέχη όλου του ελληνικού δικτύου ΚΕΤ με τη μελλοντική προοπτική συμμετοχής όλων των Ευρωπαϊκών Κέντρων, ώστε να αναπτυχθεί ένας

πανευρωπαϊκός εικονικός ΜΙΤΟΣ πληροφόρησης, πολύτιμος αρωγός στο οικοδόμημα της Ενωμένης Ευρώπης.

Λέξεις Κλειδιά: Ευρωπαϊκή Ένωση, Κέντρα Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης, Εικονική Υπηρεσία Πληροφόρησης, Δίκτυο Πληροφόρησης

Abstract

The European Documentation Centres (EDCs) constitute an official information relay created by the European Commission in 1963 that is now under the aegis of the EUROPE DIRECT network of the Directorate General Communication, aiming mainly according to their founding convention at "...the promotion and the unification of teaching and research in the sector of European integration". In this framework the network obtains, manages and promotes the printed and electronic publishing production of European Union which is available not only to the academic community but also to the general public, serving in this way the values and the principles of the United Europe and consisting invaluable heritage for the European society.

The network's offer in the labyrinth of European knowledge is also shown by the last evaluation by the European Commission (May 2007), according to which the overwhelming majority of the asked EDC users appreciates that the contribution of the Centres to the promotion of European studies and relevant research is very good. However the support that is provided by the EDC staff is considered to be the greatest advantage of the EDC network.

A precious network of information scientists has been developed in the 27 member-states of European Union which covers the three EDC functions - documentation, communication, networking - and is being fulfilled through various activities that are organized with the cooperation of the European Commission, the Representations and the national coordinators: annual meetings, educational seminars, visits in the EU institutions, exchange programs, intranet. The dynamically changing information environment in combination with the priorities posed by the European Commission, for communication and approach of the citizen in every level, has shaped a new landscape for EDC network. In order to successfully respond to the challenges of the information society the common planning and the joint development and application of new information and communication tools are required such as repositories, union catalogues, virtual reference services, etc. The Greek EDC network, responding to these new demands, has established an e-question reference service called MITOS which is accessible by every Greek citizen through the website of the Library of the Athens University of Economics and Business. The users can submit on-line their questions that are recorded in the system database with the relative answers and the information sources. Documentation and thesaurus-based subject indexing of questions - answers is being carried out by the whole Greek network. There is also the future prospect for the participation of all European Centres in order to develop a pan-European virtual reference service which can be an inestimable contribution to the building of the United Europe.

Keywords: European Union, European Documentation Centres, Virtual Reference Service, Information Network

1. Θεσμικό και λειτουργικό πλαίσιο KET

1.1 Σύντομη ιστορική επισκόπηση

Τα Κέντρα Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης (ΚΕΤ) αποτελούν **επίσημα θεσμοθετημένο δίκτυο πληροφόρησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής από το 1963**, την πρώτη δηλαδή δεκαετία ύπαρξης της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας (ΕΟΚ). Με σταθερά πρωταρχικό στόχο την υποστήριξη της διδασκαλίας και της έρευνας στα ευρωπαϊκά θέματα, τα ΚΕΤ **ιδρύονται κατόπιν σχετικής σύμβασης σε Πανεπιστήμια και ερευνητικά ιδρύματα** και λειτουργούν ως επί το πλείστον εντός των βιβλιοθηκών τους.

Οι ποικίλες, θεσμικές και άλλες, αλλαγές στο οικοδόμημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά το μισό περίπου αιώνα που ακολούθησε έκτοτε επηρέασαν άμεσα τη δομή και λειτουργία των Κέντρων Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης. Το **2001** μεταφέρονται από την εποπτεία της Γενικής Διεύθυνσης Εκπαίδευσης στις αρμοδιότητες της Γενικής Διεύθυνσης Επικοινωνίας (Μονάδα Β.2) προκειμένου να ανταποκριθούν στο αίτημα των Συνθηκών Μάαστριχτ και Άμστερνταμ για άνοιγμα της ευρωπαϊκής πληροφόρησης στον πολίτη. Το **2004** στα πλαίσια της νέας στρατηγικής επικοινωνίας και πληροφόρησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ενόψει της μεγάλης διεύρυνσης με την ένταξη 10 νέων κρατών-μελών, διατυπώνονται οι συστάσεις για τη δημιουργία ενός δεύτερης γενιάς δικτύου πληροφόρησης με έναν κοινό παρονομαστή που θα συμπεριλάβει όλο το ευρύ φάσμα κέντρων και δικτύων που δημιουργήθηκαν για να υποστηρίξουν την ευρωπαϊκή ιδέα.

Αποτέλεσμα μία νέα Σύμβαση για τα ΚΕΤ η οποία υπογράφεται το **2005** και θέτει τα Κέντρα υπό την αιγίδα του ευρύτερου δικτύου **EUROPE DIRECT** (Η Ευρώπη Απευθείας) διευκρινίζοντας εκ νέου τους στόχους τους αλλά και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τόσο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής όσο και του φορέα υποδοχής (host institution).

1.2 Στόχοι ΚΕΤ και δεσμεύσεις

Στόχοι

Μέσα στο νέο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας, τα ΚΕΤ καλούνται και στα 27 κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης να ανταποκριθούν στον εξής τριπλό στόχο:

- Να βοηθούν το φορέα στην προώθηση και ενοποίηση της διδασκαλίας και της έρευνας στον τομέα της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης (στόχος καθαρά εκπαιδευτικός).
- Να καθιστούν προσιτή στο κοινό, τόσο το πανεπιστημιακό όσο και το ευρύτερο, την πληροφόρηση που αφορά την Ευρωπαϊκή Ένωση και τις πολιτικές της (λειτουργικός στόχος).
- Να συμμετέχουν στις συζητήσεις σχετικά με την Ευρωπαϊκή Ένωση, μαζί ενδεχομένως με άλλα ευρωπαϊκά κέντρα αναμετάδοσης πληροφοριών (νέος στόχος, επικοινωνιακός).

Δεσμεύσεις

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανανεώνει τις δεσμεύσεις της για:

- Δωρεάν αποστολή της έντυπης και ηλεκτρονικής επίσημης εκδοτικής της παραγωγής.
- Δικτύωση και στήριξη των Κέντρων Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης με συνεχή κατάρτιση και ενημέρωση του προσωπικού τους.
- Ετήσια αξιολόγηση.
Συγκεκριμένα βρίσκεται σε εξέλιξη η αξιολόγηση των ΚΕΤ με συμπλήρωση ερωτηματολογίων, συνεντεύξεις και μελέτες περιπτώσεων σε εθνικό επίπεδο. Τα πορίσματα της αξιολόγησης αυτής θα ανακοινωθούν στο τέλος του 2007 και θα είναι καθοριστικά για τη μελλοντική δράση του Δικτύου.

Ο φορέας υποδοχής αναλαμβάνει να διαθέσει τα ακόλουθα μέσα:

- Ειδικό χώρο για τα ΚΕΤ, κατά προτίμηση εντός της βιβλιοθήκης.
- Προσωπικό εξειδικευμένο στην τεκμηρίωση και πληροφόρηση που θα διαχειριστεί το ΚΕΤ σε συνεργασία με ένα μέλος από την ακαδημαϊκή κοινότητα το οποίο ορίζεται ως επιστημονικός /ακαδημαϊκός υπεύθυνος του Κέντρου.

1.3 Λειτουργία ΚΕΤ

Λαμβάνοντας υπόψη τη σύνθετη αυτή δομή καθώς και τη συλλογική προσπάθεια των **370 ΚΕΤ - 11 στην Ελλάδα** - να ανταποκριθούν στις ραγδαία αυξανόμενες προκλήσεις της ψηφιακής εποχής παράλληλα με τις απαιτήσεις για ποιοτική και αξιόπιστη ευρωπαϊκή πληροφόρηση, η λειτουργία των Κέντρων μπορεί να σκιαγραφηθεί συνοπτικά ως εξής:

- **Τεκμηρίωση**
Τα Κέντρα οργανώνουν, καταγράφουν, ευρετηριάζουν και συντηρούν σε έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα τις πηγές πληροφόρησης που διαθέτουν (μονογραφίες, περιοδικές εκδόσεις, CD-ROMs, έγγραφα, Επίσημη Εφημερίδα, κ.λπ.) βάσει διεθνών βιβλιοθηκονομικών κανόνων και προτύπων.
- **Επικοινωνία**
Επιπροσθέτως ενισχύονται οι δράσεις επικοινωνίας και προώθησης των ΚΕΤ ώστε και αυτή καθεαυτή η πληροφόρηση να γίνει γνωστή σε κάθε ενδιαφερόμενο ευρωπαϊό πολίτη αλλά και να δημοσιοποιηθούν οι πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης σύμφωνα με τις επικοινωνιακές προτεραιότητες που θέτει για κάθε έτος η Ευρωπαϊκή Επιτροπή:
 - Εκδόσεις, οδηγοί, φυλλάδια.
 - Σεμινάρια και εκπαιδευτικό υλικό.
 - Παρουσιάσεις, ημερίδες, συνέδρια.
 - Διαφημιστικό υλικό.
- **Δικτύωση**
Η λειτουργία ενός πραγματικά δραστήριου και δυναμικού δικτύου ΚΕΤ πραγματώνεται με τη συνέργεια φορέων, Ευρωπαϊκής Επιτροπής και Αντιπροσωπειών της, εθνικών συντονιστών και φυσικά του ανθρώπινου δυναμικού των Κέντρων μέσω δράσεων και επαφών σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο:
 - Ετήσιες συναντήσεις, ομάδες εργασίας.

- Εκπαιδευτικά σεμινάρια και επισκέψεις στα θεσμικά όργανα.
- Προγράμματα ανταλλαγών.
- Mailing lists, EURODOC.
- Κοινές ιστοσελίδες.
- Intranet.

2. Συνεργατικές δράσεις και υπηρεσίες ΚΕΤ

Η ανωτέρω τρισδιάστατη λειτουργία των ΚΕΤ τα έχει καταστήσει πολύτιμα κέντρα καθοδήγησης και ανάλυσης όσον αφορά τον εντοπισμό και τη χρήση της πολύπλοκης και πολύμορφης ευρωπαϊκής πληροφόρησης. Το προσωπικό τους διεκδικεί επάξια τα πρωτεία σε όλη αυτήν τη διαδικασία όπως καταδεικνύουν και τα πρώτα πορίσματα της σχετικής αξιολόγησης.

Η νέα όμως τεχνολογία θέτει σήμερα την μεγαλύτερη πρόκληση για το Δίκτυο των ΚΕΤ προκειμένου συλλογικά να σχεδιάσει, αναπτύξει και εφαρμόσει νέα συνεργατικά εργαλεία πληροφόρησης και επικοινωνίας. Ήδη καταβάλλονται οι πρώτες προσπάθειες με την εθνική ή / και διεθνική συνεργασία Κέντρων:

- **Archidok**, κοινό αποθετήριο ηλεκτρονικών εκδόσεων Ευρωπαϊκής Ένωσης, πρωτοβουλία ΚΕΤ της Γερμανίας και της Αυστρίας με τη συμμετοχή έως τώρα ορισμένων ΚΕΤ από την Πορτογαλία, την Ιταλία, την Ελλάδα, την Κύπρο και τη Σλοβακία.
- **Συλλογικός κατάλογος ΚΕΤ Πορτογαλίας** με τη συμμετοχή όλων των φορέων που προωθούν την ευρωπαϊκή ολοκλήρωση.
- **ΜΙΤΟΣ**: συνεργατική online πληροφοριακή υπηρεσία ερωτήσεων - απαντήσεων επί ευρωπαϊκών θεμάτων των ελληνικών ΚΕΤ.

3. Εικονικές υπηρεσίες πληροφόρησης: ΜΙΤΟΣ

3.1 Εικονικές υπηρεσίες πληροφόρησης

Τα τελευταία χρόνια ολοένα και περισσότερες βιβλιοθήκες αναπτύσσουν εικονικές υπηρεσίες πληροφόρησης (online / digital / virtual reference service). Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται είτε από μεμονωμένες βιβλιοθήκες είτε από κοινοπραξίες βιβλιοθηκών. Εικονική υπηρεσία πληροφόρησης είναι η παροχή πληροφόρησης μέσω του Διαδικτύου με τη μεσολάβηση ειδικών επιστημόνων, με άλλα λόγια είναι ένας μηχανισμός μέσω του οποίου οι χρήστες μπορούν να υποβάλουν ερωτήματα και να λάβουν απαντήσεις από το προσωπικό της βιβλιοθήκης μέσω κάποιου ηλεκτρονικού μέσου (e-mail, chat, κ.ά.) και όχι με προσωπική επαφή ή μέσω τηλεφώνου. Οι εικονικές υπηρεσίες πληροφόρησης μπορούν να διακριθούν σε δύο ευρείς κατηγορίες, στις ασύγχρονες και στις σύγχρονες υπηρεσίες πληροφόρησης (Berube, 2003). Οι ασύγχρονες υπηρεσίες, στις οποίες μεσολαβεί μια χρονική καθυστέρηση ανάμεσα στην ερώτηση και στην απάντηση, υλοποιούνται μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και με φόρμες υποβολής ερωτήσεων στον Ιστό (web forms). Στις σύγχρονες υπηρεσίες πληροφόρησης η επικοινωνία πραγματοποιείται σε πραγματικό χρόνο, η απάντηση στο ερώτημα που τίθεται είναι άμεση. Η σύγχρονη επικοινωνία υλοποιείται μέσω chat, instant messaging, voice over IP, video over IP, κ.ά.

Σε όλες αυτές τις υπηρεσίες πληροφόρησης η βασική ιδέα είναι απλή: ουσιαστικά ο χρήστης υποβάλει ένα ερώτημα και λαμβάνει την απάντηση από τον επιστήμονα της πληροφόρησης. Δύο είναι τα βασικά συστατικά στοιχεία μιας εικονικής υπηρεσίας

πληροφόρησης: α) ότι είναι βασισμένη στο Διαδίκτυο και β) ότι είναι σχεδιασμένη για να συνδέει τους χρήστες με τους ειδικούς.

Ακόμη κι αν ο ενδιαφερόμενος μπορεί να αναζητήσει την πληροφορία που επιθυμεί στο Διαδίκτυο, στην πραγματικότητα ο τεράστιος όγκος δεδομένων καθιστά δύσκολο τον εντοπισμό της επιθυμητής πληροφορίας μέσω μιας μηχανής αναζήτησης. Σύμφωνα με την έρευνα ικανοποίησης του NDP Group New Media το 2000 το 18,6% ενός τυχαίου δείγματος 3.300 χρηστών του Ιστού αναφέρουν ότι συναντούν δυσκολία να βρουν αυτό που επιθυμούν τις περισσότερες φορές ή πάντοτε. Σε μια άλλη μελέτη από το WebTop το 2001 το 71% των χρηστών αναφέρουν ότι απογοητεύτηκαν αναζητώντας πληροφορία στον Ιστό (Coffman, 2003).

Ο επιστήμονας της ευρωπαϊκής πληροφόρησης μπορεί να συνεισφέρει σημαντικά στην εύρεση της απάντησης σε ένα ερώτημα μέσω του Διαδικτύου ή άλλων πηγών (έντυπες πηγές, βάσεις δεδομένων κ.ά.) ή με το συνδυασμό των παραπάνω. Ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου στις εικονικές υπηρεσίες πληροφόρησης είναι να ενεργεί ως ενδιάμεσος, ως μεσολαβητής ανάμεσα στο χρήστη και στις πληροφοριακές πηγές. Η καλή γνώση των μεθόδων αναζήτησης και η πολύτιμη εμπειρία των επιστημόνων της πληροφόρησης αποτελούν τα δυνατά σημεία τους. Οι εικονικές υπηρεσίες πληροφόρησης παρέχουν ένα σημαντικό κρίκο στην πληροφοριακή αλυσίδα ανάμεσα στους χρήστες και στις συλλογές.

3.2 ΜΙΤΟΣ: μια εικονική υπηρεσία ευρωπαϊκής πληροφόρησης

Λαμβάνοντας υπόψη τις τεχνολογικές δυνατότητες, τις προκλήσεις της εποχής και τη δυναμικότητα του δικτύου των ΚΕΤ, το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ) ως συντονιστής του ελληνικού δικτύου Κέντρων Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης ανέλαβε την υλοποίηση - στο πλαίσιο του ΕΠΕΑΕΚ II - μιας online υπηρεσίας πληροφόρησης για θέματα που αφορούν στην ευρωπαϊκή πληροφόρηση. Η υπηρεσία αυτή ονομάστηκε «Μίτος» – κάνοντας ένα παραλληλισμό με το μίτο της Αριάδνης που βοήθησε το Θησέα να βγει από το λαβύρινθο – αφού προσδοκία των δημιουργών της υπηρεσίας αυτής είναι να βοηθήσει τους χρήστες να μη χαθούν στο λαβύρινθο της ευρωπαϊκής γνώσης αλλά να βρουν τον επιθυμητό στόχο, την απάντηση που τους ενδιαφέρει.

Αφετηρία για τη δημιουργία του «Μίτου» υπήρξε η ιδέα δημιουργίας μιας βάσης δεδομένων ερωτήσεων και απαντήσεων για ευρωπαϊκά θέματα προκειμένου να είναι διαθέσιμη στο χρήστη και στο βιβλιοθηκονόμο καθώς πολλές φορές οι ίδιες ερωτήσεις επαναλαμβάνονται και η εκ νέου έρευνα για την ίδια απάντηση κοστίζει σε χρόνο και μέσα. Μάλιστα το γεγονός ότι ορισμένες γεωγραφικές περιφέρειες της Ελλάδας δεν καλύπτονται από κανένα ΚΕΤ έκανε ακόμη πιο επιτακτική την ανάγκη ύπαρξης μιας τέτοιας υπηρεσίας για τους απομακρυσμένους χρήστες. Ο «Μίτος» βρίσκεται στην τελική φάση υλοποίησής του και σύντομα θα είναι διαθέσιμος στο ευρύ κοινό.

Ο «Μίτος» διαθέτει μια φόρμα υποβολής ερωτημάτων στην οποία ο χρήστης μπορεί να θέσει την ερώτησή του. Η απάντηση θα δίνεται εντός ενός χρονικού διαστήματος, π.χ. 2 εργάσιμες ημέρες, και θα καταγράφεται στη βάση δεδομένων. Με αυτό τον τρόπο δημιουργείται ένα αρχείο ερωτήσεων - απαντήσεων ανοικτό στο ευρύ κοινό που θα αποτελέσει πολύτιμο εργαλείο για κάθε ενδιαφερόμενο για ευρωπαϊκά θέματα. Υπάρχει η δυνατότητα επεξεργασίας των απαντήσεων ώστε αργότερα να μπορούν να προστεθούν και άλλες πληροφορίες. Επίσης, μπορούν να καταγράφονται

ερωτήσεις που γίνονται με άλλο τρόπο – π.χ. μέσω τηλεφώνου ή προσωπικά – και οι απαντήσεις τους για τον εμπλουτισμό της βάσης δεδομένων. Αν και ο χρήστης θα πρέπει να εγγράφεται πριν υποβάλει για πρώτη φορά ένα ερώτημα στο «Μίτο», οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις θα καταγράφονται στη βάση δεδομένων χωρίς τα προσωπικά του στοιχεία. Η τεκμηρίωση των ερωτήσεων θα γίνεται με τη χρήση θησαυρού, στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα.

Μια πολύ σημαντική παράμετρος, που πρέπει να ληφθεί υπόψη, είναι η προώθηση της υπηρεσίας αυτής. Μπορεί να σχεδιαστεί το καλύτερο σύστημα εικονικής πληροφόρησης, να στελεχωθεί με το πιο έμπειρο προσωπικό και με τα πιο σύγχρονα εργαλεία όμως αν δε δοθεί η δέουσα σημασία στο μάρκετινγκ, τότε η υπηρεσία αυτή είναι δεν θα έχει την προσδοκώμενη επιτυχία.

Υπάρχει η μελλοντική προοπτική διεύρυνσης του Μίτου με δυνατότητες σύγχρονης επικοινωνίας καθώς και με τη συμμετοχή όλων των ευρωπαϊκών κέντρων.

4. Επίλογος

Όραμα των ΚΕΤ είναι να αποτελέσει η υπηρεσία αυτή ένα πανευρωπαϊκό εικονικό συλλογικό εργαλείο πληροφόρησης, πολύτιμο βοήθημα και μέσο στη διάθεση όλων των ευρωπαίων πολιτών. Τα Κέντρα Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης με τις βέλτιστες πρακτικές τους και την αгаστή τους συνεργασία υπηρετούν για περίπου 50 χρόνια τις αξίες και αρχές και Ενωμένης Ευρώπης προσφέροντας «άριστη» ευρωπαϊκή πληροφόρηση και αποτελώντας με τον τρόπο αυτό ανεκτίμητη κληρονομιά για το μέλλον της.

Βιβλιογραφία:

Bailey, B. (2005) Virtual reference: alive & well. **Library Journal**. January pp. 46-47.

Berube, L. (2004). Collaborative digital reference: an Ask a Librarian (UK) overview. **Program: electronic library and information systems**. 38 (1), pp. 29-41.

Berube, L. (2003) **Digital reference overview**. Διαθέσιμο στο: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/> (Ημερομηνία πρόσβασης: 15/08/2007).

Coffman, S. (2003). **Going live: starting & running a virtual reference service**. Chicago: American Library Association.

Davies, E. (2000). **EU information: past, present and future**. Διαθέσιμο στο: http://www.eia.org.uk/InfoPol/Info_policy_EU_information_past_present_future.doc (Ημερομηνία πρόσβασης: 05/09/2007)

European Commission. Directorate-General Communication. Representations and Networks. Communication Relays and Networks. (2005). **European Documentation Centre Activity Report 2005**.

Jane, K. and McMillan, D. (2003). Online in real-time? Deciding whether to offer a real-time virtual reference service. **The Electronic Library**. 21 (3) pp. 240 –246.

Kibbee, J. (2006). Librarians without borders? Virtual reference service to unaffiliated users. **Journal of Academic Librarianship**. 32 (5) pp. 467-473.

Moyo, L. (2002). Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State. **The Electronic Library**. 20 (1) pp. 22-28.

Watson, M. (2007). **Co-operation between EDCs on the national level – examples from the United Kingdom.**

Διαθέσιμο στο: http://www.eia.org.uk/Info_policy_Cooperation_between_EDCs_UK.doc (Ημερομηνία πρόσβασης: 10/09/2007)