

Η επίδραση του Internet στις πληροφοριακές υπηρεσίες και βιβλιοθηκονόμους των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών

Εμμανουήλ Γαρουφάλλου Ράνια Σιάτρη

1. Εισαγωγή

Οι πληροφοριακές υπηρεσίες πλέον παίζουν έναν πολύ σημαντικό ρόλο στις σύγχρονες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Το πληροφοριακό γραφείο, η εκπαίδευση των χρηστών, η τρέχουσα ενημέρωση, η επιλεκτική διάδοση πληροφοριών, η online έρευνα και άλλες υπηρεσίες αποτελούν αναπόσπαστα στοιχεία ενός πληροφοριακού τμήματος. Η ραγδαία ανάπτυξη της νέας τεχνολογίας κατά τη διάρκεια των τελευταίων 15 χρόνων επηρέασε και την πορεία εξέλιξης αυτών των υπηρεσιών. Ένα από τα πιο εντυπωσιακά επιτεύγματα τόσο στο χώρο της πληροφόρησης όσο και στο χώρο της νέας τεχνολογίας αποτελεί η χρήση του Internet ως προμηθευτή και διαθέτη πληροφοριών στο ακαδημαϊκό περιβάλλον. Το Internet χρησιμοποιείται καθημερινά από ένα συνεχώς αυξανόμενο αριθμό βιβλιοθηκονόμων, που πλέον το θεωρούν ως ένα ουσιαστικό κομμάτι της πληροφοριακής τους εργασίας. Αυτή η νέα τάξη πραγμάτων στο χώρο της πληροφόρησης έχει ως αποτέλεσμα την ανάγκη για μια άμεση αναθεώρηση του ρόλου και της εργασιακής φύσης του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου.

2. Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Σκοπός της εργασίας¹ ήταν να μελετήσει τους τρόπους με τους οποίους η χρήση του Internet έχει επηρεάσει τις πληροφοριακές υπηρεσίες και βιβλιοθηκονόμους των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

Οι επιμέρους στόχοι της έρευνας απέβλεπαν στο:

- να μελετήσει τους τρόπους με τους οποίους οι βιβλιοθηκονόμοι χρησιμοποιούν το Internet
- να καταγράψει το μέγεθος της χρήσης του Internet από τους βιβλιοθηκονόμους
- να παρουσιάσει μια ολοκληρωμένη εικόνα της επίδρασης που έχει η χρήση του Internet στις πληροφοριακές υπηρεσίες των βιβλιοθηκών

1. Emmanouel Garoufallou. *The impact of the Internet on reference services and reference librarians*. Dissertation submitted for the degree of Master of Arts. University of Northumbria, Department of Information and Library Management, 1996.

- να μελετήσει την επίδραση του Internet στην επικοινωνία και ανταλλαγή επιστημονικών γνώσεων στα πλαίσια της βιβλιοθηκονομικής κοινότητας.

3. Μεθοδολογία

Για να επιτευχθούν οι στόχοι της εργασίας χρησιμοποιήθηκε ένας συνδυασμός ερευνητικών μεθόδων, όπως ανασκόπηση βιβλιογραφίας, εξέταση της καταλληλότητας των πληροφοριακών πηγών του Internet, πραγματοποίηση συνεντεύξεων και διανομή ερωτηματολογίων.

Η κριτική ανασκόπηση της εξέλιξης των πληροφοριακών υπηρεσιών βοήθησε α) στην καλύτερη κατανόηση του ρόλου και της φύσης των υπηρεσιών στο περιβάλλον της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης και β) στην κατανόηση του εύρους της επίδρασης των νέων τεχνολογιών και ειδικότερα του Internet στις υπηρεσίες. Η εκτενής πλοήγηση στο Internet είχε ως στόχο τον εντοπισμό πηγών πληροφόρησης που μπορούν να χρησιμεύσουν στο βιβλιοθηκονόμο. Εξετάστηκαν διαφορετικές πηγές και έγινε προσπάθεια να απαντηθούν απλές καθημερινές ερωτήσεις που μπορεί να τεθούν σε ένα πληροφοριακό βιβλιοθηκονόμο.

Για τη συλλογή των δεδομένων απαιτήθηκε η πραγματοποίηση ενός περιορισμένου αριθμού συνεντεύξεων. Οι πληροφορίες από τις συνεντεύξεις χρησιμοποιήθηκαν για το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου, που αποτέλεσε και το κύριο μέσο συλλογής δεδομένων. Η αποτελεσματικότητα του κρίθηκε πρώτα με τη διανομή ενός δοκιμαστικού ερωτηματολογίου σε πληροφοριακούς βιβλιοθηκονόμους στα πανεπιστήμια του Northumbria και του Newcastle. Εκτός από το ερωτηματολόγιο δόθηκε στους βιβλιοθηκονόμους και μία φόρμα αξιολόγησης του ερωτηματολογίου. Μετά την επιστροφή των δοκιμαστικών ερωτηματολογίων έγινε ανάλυση των απαντήσεων και των παρατηρήσεων που είχαν καταγραφεί και πραγματοποιήθηκαν οι αναγκαίες διορθώσεις για την ομαλή διεξαγωγή της έρευνας. Το τελικό ερωτηματολόγιο αποτελείτο από σαραντατέσσερις ερωτήσεις και μοιράστηκε περίπου στο 20% των βρετανικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, που αντιπροσωπεύονταν από 70 βιβλιοθηκονόμους. Ένα 80% των βιβλιοθηκών και ένα 60% των βιβλιοθηκονόμων έλαβαν μέρος στην έρευνα.

4. Πληροφοριακές υπηρεσίες: σύντομη ιστορική ανασκόπηση

Ο σκοπός των πληροφοριακών υπηρεσιών είναι να βοηθήσουν την ομαλή ροή των πληροφοριών από τις πληροφοριακές πηγές σ' αυτούς που τις χρειάζονται. Χωρίς το βιβλιοθηκονόμο να φέρνει σε επαφή τους χρήστες με τις

πληροφοριακές πηγές, η ροή των πληροφοριών ή δε θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί ή θα ήταν ελλιπής².

Από το τέλος του 19ου αιώνα έχουν γίνει πολλές προσπάθειες να δοθούν ορισμοί γύρω από τη σημασία και το περιεχόμενο των πληροφοριακών υπηρεσιών. Παρ' όλες τις διαφωνίες μεταξύ των διαφόρων συγγραφέων, οι περισσότεροι συμφωνούν ότι οι πληροφοριακές υπηρεσίες ξεκίνησαν το 1876, όταν η Αμερικάνικη Βιβλιοθηκονομική Ένωση (ALA) προώθησε συζητήσεις γύρω από την παρουσίαση νέων ιδεών, όπως των υπηρεσιών πληροφόρησης και της πληροφοριακής εργασίας. Στο πρώτο συνέδριο της ALA το 1876 ο Green³ για πρώτη φορά σχηματοποίησε το σκοπό των υπηρεσιών αποδεχόμενος την ανάγκη για βοήθεια προς τους χρήστες. Πρότεινε την υιοθέτηση μιας επίσημης πολιτικής στα τμήματα δανεισμού και πληροφόρησης. Πίστευε ότι η βοήθεια θα πρέπει να παρέχεται είτε σε μορφή καθοδήγησης ή συμβουλής στην επιλογή βιβλίων είτε ως απαντήσεις σε ερωτήσεις που σχετίζονται με την ανεύρεση συγκεκριμένων πληροφοριών.

Στις αρχές του 20ου αιώνα πολλές μεγάλες βιβλιοθήκες είχαν αρχίσει να δημιουργούν υπηρεσίες πληροφόρησης. Οι περισσότερες ήταν δημόσιες βιβλιοθήκες, που αυτό το διάστημα ήθελαν να παίξουν το ρόλο ενός σημαντικού εκπαιδευτικού παράγοντα στην εκπαίδευση της κοινότητας που εξυπηρετούσαν. Αυτό όμως σήμαινε ότι θα έπρεπε να δικαιολογήσουν το λόγο της ύπαρξης των νεοσύστατων τμημάτων και να αποδείξουν ότι οι χρήστες χρειάζονταν βοήθεια από επιστημονικά καταρτισμένο προσωπικό⁴. Στις πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες οι πληροφοριακές υπηρεσίες δημιουργήθηκαν αργότερα. Κύριοι λόγοι ήταν η έλλειψη χρημάτων, κατάλληλων χώρων για τη στέγαση του νέου τμήματος, η τότε νοοτροπία που ήθελε το μέγεθος της βιβλιοθήκης να αποτελεί ένδειξη ποιότητας και το γεγονός ότι υπήρχε έλλειψη σεβασμού στο επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου από την ακαδημαϊκή κοινότητα⁵. Ένας άλλος παράγοντας ήταν η ύπαρξη τμηματικών βιβλιοθηκών εκτός από την κεντρική βιβλιοθήκη, όπου η ποιότητα των υπηρεσιών διέφερε από τη μία στην άλλη. Επιπλέον η θεματική εξειδίκευση και έκδοση πληροφοριακού υλικού ξεκίνησε μετά το τέλος της δεύτερης και αρχές της τρίτης δεκαετίας του 20ου αιώνα.

Ανάμεσα στο 1900 και το 1945 έκαναν την εμφάνιση τους διάφορες θεωρίες που σχετίζονταν με τις πληροφοριακές υπηρεσίες και εργασίες. Αυτές ήταν η "συντηρητική θεωρία" (*conservative theory*), η οποία ήταν υπέρ της

2. Kenneth A. Whittaker. Towards a theory for reference and information service. *Journal of Librarianship*, 9(1), 1977, p.57.

3. Samuel Swett Green. Personal relations between librarians and readers. *Library Journal*, 1, 1876, p.74-81.

4. Samuel Rothstein. *The development of reference services through academic traditions, public library practice and special librarianship*. ACRL monographs no. 14. Association of College and Research Libraries, 1955.

5. Ibid., p.34.

όσο το δυνατό μικρότερης δυνατής βοήθειας στο χρήστη, η "φιλελεύθερη" (*liberal*), που ασπάζοταν την πλήρη παροχή πληροφοριακών υπηρεσιών στο χρήστη και τέλος η "μέση ή μετριοπαθής θεωρία" (*moderate*), η οποία προσέφερε μια συμβιβαστική λύση ανάμεσα στις δύο προηγούμενες ακραίες θεωρίες⁶.

Ο Bishop το 1915 όρισε την πληροφοριακή εργασία "ως την υπηρεσία η οποία προσφέρεται από ένα βιβλιοθηκονόμο για να βοηθήσει στην ολοκλήρωση μιας μελέτης ή έρευνας"⁷. Ο Bishop ασπάστηκε τη *συντηρητική θεωρία*, που έβλεπε το βιβλιοθηκονόμο ως το άτομο που θα οργανώσει αποτελεσματικά το υλικό της βιβλιοθήκης και θα καθοδηγήσει το χρήστη στο πώς θα χρησιμοποιήσει τις διάφορες υπηρεσίες, και όχι ως το υπεύθυνο άτομο για την ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών του χρήστη.

Ο McCombs⁸ καθώς επίσης και το σύνολο των βιβλιοθηκονόμων αυτής της περιόδου υποστήριζαν τη *μέση θεωρία*, διότι παρείχε μία μέση οδό ανάμεσα στην απλή καθοδήγηση και στην πλήρη παροχή υπηρεσιών. Ένας από τους πιο μεγάλους υποστηρικτές της *φιλελεύθερης θεωρίας* ήταν ο Wyer, ο οποίος ανέφερε ότι κάθε βιβλιοθήκη επιθυμεί να δώσει όσο το δυνατό μεγαλύτερη προσοχή και βοήθεια στις ανάγκες των χρηστών της. Αυτό σημαίνει ότι επιθυμεί να βρει τρόπους με τους οποίους να μπορεί να ικανοποιήσει κάθε πληροφοριακή ανάγκη τους⁹.

Κατά τη διάρκεια του 2ου Παγκοσμίου Πολέμου οι υπηρεσίες συνέχισαν να αναπτύσσονται ιδιαίτερα στις ΗΠΑ και την Ινδία. Ο Raganathan και ο Sundaram¹⁰ θεωρούν ότι οι πληροφοριακές υπηρεσίες αποτελούν ένα αναπόσπαστο κομμάτι των λειτουργιών μιας βιβλιοθήκης και οι χρήστες έχουν την ανάγκη προσωπικής βοήθειας από εξειδικευμένο προσωπικό.

Στη δεκαετία του 1950 οι υπηρεσίες στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες γνώρισαν μια άνθιση, ως αποτέλεσμα της δημιουργίας εξειδικευμένων θεματικά βιβλιοθηκών (*subject libraries*) και της πρόσληψης ειδικών βιβλιογράφων στις πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες. Σ' αυτή τη δεκαετία οι συλλογές των βιβλιοθηκών, οι κτηριακές εγκαταστάσεις και η παροχή υπηρεσιών ακμάζουν, ως αποτέλεσμα των οικονομικών, κοινωνικών και τεχνολογικών εξελίξεων. Την ίδια περίοδο παρατηρείται μια σημαντική αύξηση στον αριθμό

6. Cindy Fanes. Reference librarians in the information age: learning from the past to control the future. *Reference Librarian*, 43, 1994, p.9-28.

7. William Warner Bishop. The theory of reference work. *American Library Association Bulletin*, 9, 1915.

8. Charles F. McCombs. The reference department. *Manual of library economy no. 22*. American Library Association, 1929.

9. James Ingersoll Wyer. *Reference work: a textbook for students of library work and librarians*. American Library Association, 1930, p.9.

10. S. R. Ranganathan and C. Sundaram. *Reference service and bibliography*. Madras Library Association, 1940/1. 2v.

των χρηστών και καλύτερευση στην ποιότητα των πληροφοριακών υπηρεσιών. Στη Βρετανία τόσο το θεωρητικό υπόβαθρο όσο και οι ίδιες υπηρεσίες βρίσκονται ακόμα σ' ένα αρχικό στάδιο. Το 1952 ο Fosket¹¹ στο βιβλίο του "Βοήθεια προς τους χρήστες δανειστικών βιβλιοθηκών" κάνει την πρώτη προσπάθεια στη Βρετανία να αναπτύξει ένα θεωρητικό πλαίσιο γύρω από τις πληροφοριακές υπηρεσίες.

Το 1961 ο Rothstein¹² ανέπτυξε περαιτέρω τη θεωρία του Wyer και κατέταξε την παροχή πληροφοριακών υπηρεσιών ως *ελάχιστη (minimum)*, *μέση (middling)* και *ανώτατη (maximum)*. Η *ελάχιστη* συμπεριλαμβάνει τη διδασκαλία της λειτουργίας της πληροφοριακής εργασίας με καθοδήγηση των χρηστών προς τη χρησιμοποίηση των βιβλιογραφικών πηγών. Η *μέση* και η *ανώτατη* σχετίζονται με τη μεταφορά των ειδικών σχετικών πληροφοριών στο χρήστη από το βιβλιοθηκονόμο¹³.

Στη δεκαετία του 1970 τα προγράμματα εκπαίδευσης χρηστών αποτελούσαν ένα κύριο μέρος των υπηρεσιών σε κολεγιακές και πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες. Ο Pugh¹⁴ αναφέρει ότι η εκπαίδευση χρηστών δεν είναι παγκοσμίως αποδεκτή ως μέρος των πληροφοριακών υπηρεσιών, ενώ η ανάπτυξη και συντήρηση της συλλογής μιας βιβλιοθήκης είναι. Η άποψη του Pugh διατηρείται και σήμερα, εφόσον στις ΗΠΑ η εκπαίδευση χρηστών συγκαταλέγεται στις πληροφοριακές υπηρεσίες, ενώ στη Βρετανία θεωρείται αυτόνομη υπηρεσία.

Ο Whittaker ήταν ο πρώτος που μελέτησε στη Βρετανία το σκοπό και τους στόχους των πληροφοριακών υπηρεσιών και τη σχέση τους με τις άλλες υπηρεσίες μιας βιβλιοθήκης. Σύμφωνα με τον Whittaker υπάρχουν τρία βασικά στοιχεία που συνιστούν την ύπαρξη των πληροφοριακών υπηρεσιών και είναι: αυτοί που ψάχνουν πληροφορίες, οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι και οι πληροφοριακές πηγές⁵. Πιστεύει ότι οι πληροφοριακές υπηρεσίες χρειάζονται και πρέπει να προσφέρονται σε όλα τα τμήματα μιας βιβλιοθήκης και όχι μόνο στα πληροφοριακά. Βασισμένος σ' αυτό συνεχίζει λέγοντας ότι η χρήση του παραδοσιακού όρου πληροφοριακή υπηρεσία (reference service) δεν είναι ικανοποιητική, γιατί τις περισσότερες φορές χρησιμοποιείται απλά για να υποδηλώσει μια συγκεκριμένη εργασία του βιβλιοθηκονόμου στο πληροφοριακό γραφείο (απάντηση σε πληροφοριακές ερωτήσεις), που αποτελεί ένα μόνο μέρος των πληροφοριακών υπηρεσιών.

11. D. J. Foskelt. Assistance to readers in lending libraries. J. Clarke, 1952.

12. Samuel Rothstein. *Reference service: the new dimension in librarianship*. op. cit.

13. Donald Davinson. *Reference service*. Clive Bingley, 1980.

14. A. G. Pugh. Toward a science of reference work: basic concepts. *RQ*, 14(4), 1975, p.293-299.

15. Kenneth A. Whittaker. Towards a theory for reference and information service, op. cit., p.58-59.

Προτείνει την αντικατάσταση του όρου *reference services* με τον όρο *information services*¹⁶.

Το 1979 η Αμερικάνικη Ένωση Βιβλιοθηκονόμων προετοίμασε μια "Δέσμευση στις Υπηρεσίες Πληροφόρησης"¹⁷, στην οποία αναφερόταν ότι η παροχή πληροφοριακών υπηρεσιών σε μια βιβλιοθήκη πρέπει να αναγνωρίζεται ως ένα σημαντικό κομμάτι στη διαδικασία ικανοποίησης των πληροφοριακών αναγκών της κοινότητας μιας βιβλιοθήκης.

Καθ' όλη τη διάρκεια της ιστορικής εξέλιξης των πληροφοριακών υπηρεσιών υπήρχαν και συνεχίζουν να υπάρχουν διαφωνίες όσον αφορά τον ορισμό και το περιεχόμενο της πληροφοριακής εργασίας. Όμως παρ' όλες τις διαφωνίες, με το πέρασμα των χρόνων κατάφεραν να κερδίσουν μια αξιολογική θέση και να αποδείξουν τη χρησιμότητα του ρόλου τους στην ολοκληρωμένη λειτουργία μιας βιβλιοθήκης. Τα προγράμματα εκπαίδευσης χρηστών και η χρήση της νέας τεχνολογίας, και ειδικότερα του Internet, βοήθησε στην αλλαγή και καλύτερευση της εικόνας των βιβλιοθηκονόμων. Επίσης έδωσε τη δυνατότητα στην ακαδημαϊκή κοινότητα να συνειδητοποιήσει ότι η ύπαρξη αυτών των υπηρεσιών και των βιβλιοθηκονόμων αποτελεί ένα αναπόσπαστο κομμάτι της διαδικασίας παροχής σωστών υπηρεσιών.

4. Internet

Στις αρχές του 1980 το Internet παρουσιάστηκε στην ακαδημαϊκή κοινότητα ως ένα δίκτυο που θα έδινε πρόσβαση σε ποικίλες υπηρεσίες και πηγές πληροφοροφόρησης. Στη δεκαετία του 1990 το Internet είχε ήδη καθιερωθεί στην ακαδημαϊκή κοινότητα ως ένα σημαντικό εργαλείο στην ανεύρεση και παροχή πληροφοριακών πηγών. Η πληθώρα και ποικιλία των πηγών, όπως βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά, κατάλογοι βιβλιοθηκών, συλλογές ερευνητικών αναφορών, και άλλες σε συνδυασμό με την επικαιρότητα των πηγών και τη δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας ανά τον κόσμο αποτελούν τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα της χρήσης του Internet. Βέβαια, πολλές φορές ο βιβλιοθηκονόμος έχοντας να αντιμετωπίσει τη φτωχή οργάνωση όλου αυτού του υλικού ή την αμφισβητήσιμη εγκυρότητα κάποιας πληροφορίας, λόγω έλλειψης κεντρικού ελέγχου του Internet, μπορεί να χάσει πολύτιμο χρόνο χωρίς αποτέλεσμα. Παρ' όλη την ύπαρξη αυτών των σοβαρών μειονεκτημάτων, το Internet κατάφερε να καθιερωθεί και είναι αδιαμφισβήτητη η επιρροή του στην εργασία των ακαδημαϊκών πληροφοριακών βιβλιοθηκονόμων. Κατά τη διάρκεια των τελευταίων χρόνων η ολοένα αυξανόμενη χρήση του Internet οδήγησε στην πραγματοποίηση πολλών

16. Ibid., p.59.

17. American Library Association. Reference and Adult Services Division. Standards Committee. A Commitment to Information Services: Development Guidelines. *RQ*, 18(3), 1979, p.275-278.

ερευνών που μελετούσαν την επίδραση του στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και στην ακαδημαϊκή κοινότητα γενικότερα.

6. Αποτελέσματα της έρευνας

6.1. Εισαγωγή

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε, όλες οι βιβλιοθήκες παρείχαν πρόσβαση στο Internet και στις περισσότερες περιπτώσεις οι βιβλιοθηκονόμοι είχαν πρόσβαση από κάποιο τερματικό στο γραφείο τους ή από το πληροφοριακό γραφείο. Οι περισσότεροι (55%) εργάζονταν ως υπεύθυνοι θεματικών συλλογών κάποιας σχολής ή τμήματος, ενώ ένα 36% στο γενικό πληροφοριακό γραφείο. Όλοι οι βιβλιοθηκονόμοι είχαν γνώση χειρισμού του Internet και ένα 93% το χρησιμοποιούσαν καθημερινά. Είναι φανερό ότι η χρήση του Internet αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινής εργασίας σε μία βιβλιοθήκη είτε για την πρόσβαση σε πληροφοριακές πηγές είτε για την επικοινωνία με άλλους συναδέλφους.

Το 62% των βιβλιοθηκονόμων που πήραν μέρος στην έρευνα είχαν λιγότερο από δέκα χρόνια προϋπηρεσία. Αυτοί οι βιβλιοθηκονόμοι ξεκίνησαν την καριέρα τους περίπου το ίδιο χρονικό διάστημα με την εμφάνιση του Internet στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Το 68% από αυτούς έλαβε κάποια μορφή επίσημης εκπαίδευσης πάνω στο Internet όπως σεμινάρια ή ημερίδες που οργανώθηκαν από τη βιβλιοθήκη, κλπ. Το 24% είχε πάνω από είκοσι χρόνια προϋπηρεσίας, που σήμαινε ότι στη μέση της επαγγελματικής τους καριέρας είχαν να μάθουν να χειρίζονται το Internet. Από αυτούς το 70% δεν έλαβε καμιά εκπαίδευση επίσημης μορφής γύρω από το Internet. Η ενημέρωσή τους επιτεύχθηκε με τη χρήση εγχειριδίων και ασκήσεων πάνω στο Internet, καθώς επίσης με συμβουλές και βοήθεια από άλλους συναδέλφους και πολλή προσωπική δουλειά.

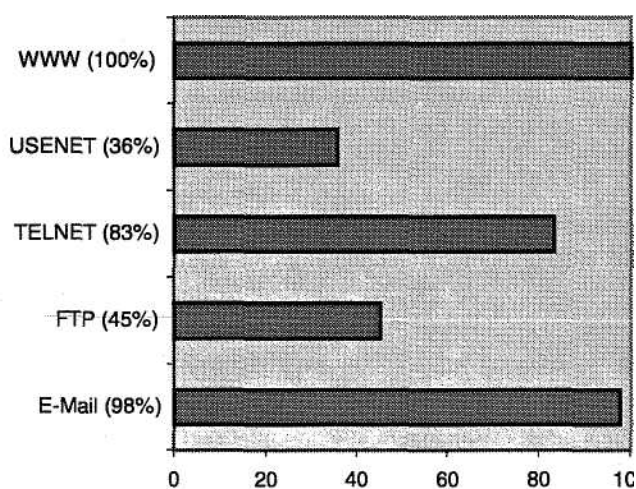
6.2. Υπηρεσίες του Internet

Η πιο δημοφιλής υπηρεσία του Internet που χρησιμοποιείται καθημερινά από όλους τους βιβλιοθηκονόμους είναι το World Wide Web (WWW). Ακολουθεί το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) και το Telnet (διάγραμμα 1). Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο χρησιμοποιείται από το 98% των ερωτηθέντων από τους οποίους το 93% το χρησιμοποιεί καθημερινά. Αυτό σημαίνει ότι οι βιβλιοθηκονόμοι αφιερώνουν αρκετές ώρες ημερησίως στην επικοινωνία με συναδέλφους, προμηθευτές, κλπ., χωρίς να σκέφτονται το κόστος ή την απόσταση.

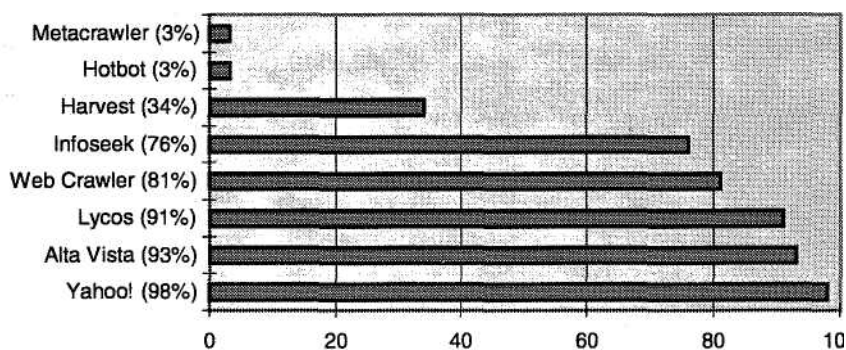
Το WWW αποτελεί την πιο διαδεδομένη πηγή πληροφοριών στο Internet-χρησιμοποιείται πολύ συχνά από το 97% και συχνά από το 3% των βιβλιοθηκονόμων. Η εμφάνισή του βοήθησε στην απλούστευση του τρόπου πλοήγησης στο Internet και σε συνδυασμό με το γεγονός ότι προσφέρει ποικίλες πληροφορίες, όπως για άλλους οργανισμούς, ιδρύματα και βιβλιοθήκες, που

μπορούν να χρησιμοποιηθούν από το βιβλιοθηκονόμο για πληροφοριακούς σκοπούς, είχε ως αποτέλεσμα να κερδίσει αμέσως την προτίμησή τους. Η πιο δημοφιλής μηχανή αναζήτησης πληροφοριών στο δίκτυο ήταν το Yahoo! (98%), ακολουθούμενο από το AltaVista (93%) και το Lycos (91%) (διάγραμμα 2).

Διάγραμμα 1. Χρήση των υπηρεσιών του Internet



Διάγραμμα 2. Μηχανές αναζήτησης πληροφοριών (search engines) στο Δίκτυο



Το Telnet χρησιμοποιείται από το 83% των βιβλιοθηκονόμων από τους οποίους το 33% το χρησιμοποιεί πολύ συχνά και ένα 29% συχνά. Το FTP χρησιμοποιείται μόνο από ένα μικρό ποσοστό βιβλιοθηκονόμων (45%), γιατί οι περισσότεροι δε γνωρίζουν καλά πώς να χρησιμοποιήσουν αυτήν την υπηρεσία. Ένας λόγος μπορεί να είναι το γεγονός ότι πολλοί βιβλιοθηκονό-

μοι δεν καταφέρνουν να βρουν χρήσιμο υλικό για μεταφορά, με αποτέλεσμα να έχουν κατατάξει χαμηλά στη λίστα προτεραιοτήτων τους τη χρήση του FTP. Επίσης μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι για την αποτελεσματική χρήση του FTP απαιτείται από τους χρήστες επιπλέον γνώση, αλλά οι βιβλιοθηκονόμοι δεν είναι προετοιμασμένοι να διαθέσουν τον απαιτούμενο χρόνο για την εκμάθησή του.

Τέλος το Usenet χρησιμοποιείται από το 36%. Η χαμηλή χρήση του οφείλεται κύρια στο ότι οι Βρετανοί βιβλιοθηκονόμοι τείνουν να χρησιμοποιούν λίστες συζητήσεων που παρέχονται από το Mailbase, που δημιουργήθηκε για τις ανάγκες των χρηστών στη Βρετανία, σε αντίθεση με το Usenet που δημιουργήθηκε στις ΗΠΑ.

6.3. Πλοήγηση στο Internet

Οι βιβλιοθηκονόμοι χρησιμοποιούν τέσσερις browsers για την πλοήγηση στο Internet: Το Netscape, το Lynx, το Mosaic και το Internet Explorer. Το πιο δημοφιλές είναι το Netscape, το οποίο χρησιμοποιείται απ' όλους τους βιβλιοθηκονόμους. Η δημοτικότητα του Netscape απορρέει από την ευρεία χρήση του WWW, από το γεγονός ότι είναι το πιο ολοκληρωμένο πακέτο, από το ότι προσφέρει περισσότερες δυνατότητες στο χρήστη και τέλος λόγω της φιλικότητας του προγράμματος του. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η χρήση του Mosaic μόλις ανέρχεται στο 7%, όταν το 1995 ήταν το δημοφιλέστερο γραφικό browser στο Internet. Η κατακόρυφη μείωση της χρήσης του οφείλεται στην εμφάνιση του Netscape.

Οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι (78.5%) πιστεύουν ότι η πλοήγηση στο Internet είναι εύκολη, αλλά ανέφεραν τη συνάντηση κάποιων δυσκολιών στην ανάκτηση χρήσιμων πληροφοριών. Ένα 86% εντόπισε ως το πιο σημαντικό μειονέκτημα του Internet τις χρονοβόρες έρευνες, οι οποίες σε συνδυασμό με το χρόνο που ξοδεύεται για τον εντοπισμό των κατάλληλων πηγών πληροφόρησης (74%), αποτελούν τις δύο μεγαλύτερες δυσκολίες που συναντούν οι βιβλιοθηκονόμοι στη χρήση του. Μια άλλη δυσκολία είναι ότι οι βιβλιοθηκονόμοι δε γνωρίζουν πού βρίσκονται οι πληροφορίες (43%), καθώς επίσης και το γεγονός ότι η δομή του Internet αλλάζει διαρκώς (34%). Πολλοί βιβλιοθηκονόμοι ανέφεραν ότι δε γνωρίζουν πολύ καλά το Internet (12%) και αυτός είναι ο πιθανός λόγος που αντιμετωπίζουν δυσκολίες. Κάποια άλλα σχόλια που έκαναν ήταν ότι οι διευθύνσεις στο WWW αλλάζουν πολύ γρήγορα και ότι δεν υπάρχει κανένας ποιοτικός έλεγχος των πληροφοριών, επειδή ο καθένας έχει τη δυνατότητα να εισάγει πληροφορίες στο WWW.

6.4. Πληροφοριακό γραφείο

Όλες οι βιβλιοθήκες παρείχαν πρόσβαση στο Internet από το πληροφοριακό γραφείο. Αυτό έδινε τη δυνατότητα στους βιβλιοθηκονόμους να το χρησι-

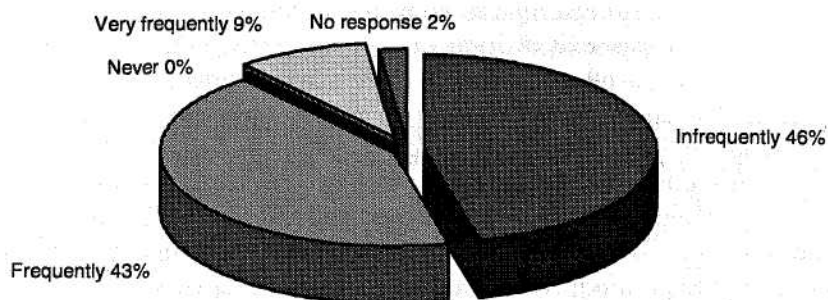
μοποιούν ανά πάσα στιγμή σαν πληροφοριακό εργαλείο. Η πλειοψηφία (84%) χρησιμοποιεί το Internet για να απαντήσει σε πληροφοριακές ερωτήσεις, ενώ το 16% δεν το χρησιμοποιεί. Το Internet χρησιμοποιείται για να απαντηθούν ποικίλα ερωτήματα, όπως ερωτήσεις γενικής φύσεως που σχετίζονται με μία θεματική ενότητα (π.χ. τρέχοντα γεγονότα, όπως συνέδρια, ημερίδες), που συνήθως απαντώνται μέσω του θεματικού ευρετηρίου του BUBL (31%), ερωτήσεις αναφορικά με σελίδες οργανισμών στο WWW για την ανεύρεση διευθύνσεων, περαιτέρω πληροφορίες, κλπ. (20%) ή σχετικά με τον εντοπισμό και την καταγραφή των βιβλιογραφικών στοιχείων υλικού μέσω άλλων online καταλόγων δημοσίας πρόσβασης (17%). Πολλοί επίσης χρησιμοποιούν το Internet για να απαντήσουν σε ερωτήματα που σχετίζονται με την Ευρωπαϊκή Κοινότητα, με επίσημα κυβερνητικά έγγραφα, τοπικές πληροφορίες, προκηρύξεις θέσεων εργασίας και τρέχουσα ειδησεογραφία.

Όσοι δεν κάνουν χρήση του Internet ως πληροφοριακού εργαλείου ανέφεραν ως λόγους είτε τη δυσκολία ανάκτησης των κατάλληλων πληροφοριών είτε την αμφισβητήσιμη ποιότητα των ανακτηθέντων πληροφοριών. Επίσης το Internet πολλές φορές μπορεί να είναι πολύ αργό. Αυτό επηρεάζει την κίνηση στο πληροφοριακό γραφείο με το σχηματισμό ουρών αλλά πολλές φορές και την αποδοτικότητα του βιβλιοθηκονόμου, καθώς η αυξημένη κίνηση μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία άγχους.

Όταν ρωτήθηκαν πόσο συχνά ανακτούν τις απαιτούμενες πληροφορίες από το Internet, το 9% απάντησε πολύ συχνά, το 43% απάντησε συχνά και το 46% σπάνια (διάγραμμα 3). Από τις απαντήσεις έγινε φανερό ότι η συχνότητα της επιτυχίας στην ανάκτηση πληροφοριών εξαρτάται από το βαθμό δυσκολίας, τη φύση της ερώτησης καθώς επίσης και από το χρόνο αναμονής για την απάντηση. Γενικά οι βιβλιοθηκονόμοι (66%) δείχνουν ικανοποιημένοι από τα αποτελέσματα των ερευνών τους. Επίσης φαίνεται ότι όταν οι βιβλιοθηκονόμοι χρησιμοποιούν το Internet για τον εντοπισμό δικών τους πληροφοριακών ερωτήσεων, έχουν θετικά αποτελέσματα πολύ πιο συχνά. Αυτό πιθανόν να οφείλεται στην έλλειψη χρονικής πίεσης και στο ότι δεν έχουν το άγχος της πιθανής απογοήτευσης του χρήστη.

Κάποιες βιβλιοθήκες στην προσπάθειά τους να στηρίξουν και να αποσυμφορήσουν το πληροφοριακό τους γραφείο δημιούργησαν ηλεκτρονικές διευθύνσεις (31%). Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα, όπου και αν βρίσκονται, εντός ή εκτός πανεπιστημίου, να θέτουν ερωτήσεις και να λαμβάνουν απαντήσεις, χωρίς να πρέπει να επισκεφτούν τη βιβλιοθήκη. Έτσι δίνεται στους βιβλιοθηκονόμους ο απαιτούμενος χρόνος να επεξεργαστούν τις ερωτήσεις παρουσιάζοντας θετικότερα αποτελέσματα στους χρήστες, ενώ παράλληλα δίνεται η δυνατότητα δημιουργίας ενός ηλεκτρονικού αρχείου πληροφοριακών ερωτήσεων για μελλοντική χρήση.

Διάγραμμα 3. Συχνότητα επιτυχημένης ανάκτησης πληροφοριών από το Internet



Παρ' όλη την ύπαρξη δυσκολιών, υπάρχει η τάση και η διάθεση εκ μέρους των βιβλιοθηκονόμων να χρησιμοποιούν το Internet για την απάντηση πληροφοριακών ερωτήσεων. Επειδή η χρήση του Internet από τους πληροφοριακούς βιβλιοθηκονόμους βρίσκεται ακόμα σε αρχικό στάδιο, δεν είναι δυνατή η σύγκριση του ως πληροφοριακού εργαλείου με τη χρήση έντυπου πληροφοριακού υλικού.

Στην ερώτηση κατά πόσον το Internet προσφέρει έγκυρες πηγές πληροφόρησης για πληροφοριακούς βιβλιοθηκονόμους, οι περισσότεροι (53%) πιστεύουν ότι παρέχει εγκυρότητα στις πληροφορίες του, ένα 43% διαφωνεί και το 4% δεν είχε άποψη. Επεξηγώντας την απάντηση τους αυτοί που πιστεύουν ότι το Internet προσφέρει έγκυρες πληροφορίες ανέφεραν ότι οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να είναι επιλεκτικοί (30%) και να κάνουν χρήση των πληροφοριών προσεκτικά (10%). Επίσης μεγάλο ρόλο παίζει ο τρόπος διεξαγωγής και η δομή της έρευνας (15%). Κάποιοι άλλοι πιστεύουν ότι η εγκυρότητα της πληροφορίας σχετίζεται με την επιστήμη (7%). Για παράδειγμα "στον τομέα της διοίκησης επιχειρήσεων για την απόκτηση έγκυρων πληροφοριών είναι ακόμη αναγκαία η συνδρομή σε κάποιον προμηθευτή".

Στην ερώτηση ποια είναι τα πλεονεκτήματα της χρήσης του Internet για τους βιβλιοθηκονόμους, απάντησαν: η ποικιλία των πηγών που διατίθεται παγκοσμίως (57%), η επικαιρότητα των πληροφοριών (33%), η άμεση πρόσβαση σε Web σελίδες διεθνών οργανισμών (11%) και η άμεση επικοινωνία ανά τον κόσμο δια μέσου του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των γκρουπ συζητήσεων (11%). Το 1992 οι Ladner και Tillman¹⁸ σε έρευνα που πραγματοποίησαν στις ΗΠΑ είχαν βρει ότι το 93% των βιβλιοθηκονόμων θεωρούσε ως το πιο σημαντικό πλεονέκτημα του Internet τη χρήση της ηλε-

18. Sharyn J. Ladner and Hope N. Tillman. Using the Internet for reference. *Online*, 17(1), 1993, p.45-51.

κτρονικής επικοινωνίας. Από το παραπάνω φαίνεται ότι ενώ το Internet θεωρούνταν κυρίως ένα αποτελεσματικό μέσο άμεσης επικοινωνίας από τους βιβλιοθηκονόμους, άρχισε πλέον να καθιερώνεται και ως ένας πολύτιμος διαθέτης πληροφοριών παγκοσμίως.

6.5. Ανταλλαγή επιστημονικής γνώσης σε ηλεκτρονικό περιβάλλον

Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των γκρουπ συζητήσεων αποτελεί μια από τις υπηρεσίες του Internet που κέρδισε αμέσως την υποστήριξη της επιστημονικής κοινότητας. Το 84% των βιβλιοθηκονόμων χρησιμοποιεί τόσο το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο όσο και γκρουπ συζητήσεων, ενώ το 14% χρησιμοποιεί μόνο το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, γιατί πιστεύει ότι η εγγραφή και παρακολούθηση ενός γκρουπ είναι χάσιμο χρόνου. Το 30% των βιβλιοθηκονόμων αφιερώνουν κάτω από μια ώρα την εβδομάδα, ενώ το 50% χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική επικοινωνία μία με τρεις ώρες την εβδομάδα. Από έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στις ΗΠΑ προκύπτει ότι οι αμερικανοί βιβλιοθηκονόμοι ξοδεύουν το διπλάσιο χρόνο στην ηλεκτρονική επικοινωνία¹⁹.

6.5.1. Λίστες και γκρουπ συζήτησης

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (72%) ενημερώνεται από λίστες συζήτησης σε καθημερινή βάση και το 57% είναι εγγεγραμμένοι σε μία με δύο λίστες (πίνακας 2). Οι υπόλοιποι βιβλιοθηκονόμοι τείνουν να χρησιμοποιούν τρεις με έξι λίστες. Οι πιο δημοφιλείς λίστες είναι το LIS-LINK (77%), το LIS-INFOSKILLS (37%) και το LIS-SCITECH και LIS-ELIB με 26% (πίνακας 1).

Κάποιες βιβλιοθήκες στην προσπάθειά τους να στηρίξουν και να αποσυμφορήσουν το πληροφοριακό τους γραφείο δημιούργησαν ηλεκτρονικές διευθύνσεις (31%). Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα όπου και αν βρίσκονται, εντός ή εκτός πανεπιστημίου, να θέτουν ερωτήσεις και να λαμβάνουν απαντήσεις χωρίς να πρέπει να επισκεφτούν τη βιβλιοθήκη. Έτσι δίνεται στους βιβλιοθηκονόμους ο απαιτούμενος χρόνος να επεξεργαστούν τις ερωτήσεις παρουσιάζοντας θετικότερα αποτελέσματα στους χρήστες, ενώ παράλληλα δίνεται η δυνατότητα δημιουργίας ενός ηλεκτρονικού αρχείου πληροφοριακών ερωτήσεων για μελλοντική χρήση.

19. Donna E. Cromer and Mary E. Johnson. The impact of the Internet on communication among reference librarians. *The Reference Librarian*, 41/42, 1994, p.139-157.

Πίνακας 1. Δημοφιλείς λίστες

Λίστες συζήτησης	Χρήση %
ARLIS-L	6
LIS-IIS	15
LIS-SOCIALSCIENCE	17
LIS-INFO SKILLS	37
LIS-LINK	77
LIS-LAW	6
LIS-SCITECH	26
LIS-ELIB	26

Πίνακας 2. Συνδρομές σε λίστες

Συνδρομές σε λίστες	Χρήση %
1 λίστα	20
2 λίστες	37
3 λίστες	14
4 λίστες	17
5 λίστες	9
6 λίστες	3
	100%

Από τους βιβλιοθηκονόμους που χρησιμοποιούν τα γκρουπ συζήτησης το 57% πιστεύει ότι αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι της πληροφοριακής εργασίας, γιατί τους βοηθάει να επικοινωνήσουν, τους κρατάει ενήμερους για τις τρέχουσες εξελίξεις, τους δίνει τη δυνατότητα να ζητήσουν τη βοήθεια ή την άποψη άλλων συναδέλφων πάνω σε πληροφοριακές ερωτήσεις, κλπ. Τα αποτελέσματα δείχνουν μία θετική στάση των πληροφοριακών βιβλιοθηκονόμων απέναντι στη χρήση ηλεκτρονικής επικοινωνίας για εργασιακούς λόγους. Από τα σχόλια τους διαφαίνεται να πιστεύουν ότι μελλοντικά η χρήση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας θα παίξει έναν ακόμα πιο σημαντικό ρόλο στην πληροφοριακή εργασία.

6.5.2. Ηλεκτρονικά Περιοδικά

Το 55% των ερωτηθέντων διαβάζει ηλεκτρονικά περιοδικά και ειδήσεις μέσω του Internet· από αυτούς το 65% αφιερώνει λιγότερο από μία ώρα την εβδομάδα για την ανάγνωση τους. Ο κυριότερος λόγος γι' αυτόν το φαινόμενο μικρό χρόνο είναι το ότι συνήθως τα ηλεκτρονικά βιβλιοθηκονομικά περιοδικά εκδίδονται ανά μήνα ή τριμηνία. Τα πιο πολυδιαβασμένα βιβλιοθηκονομικά περιοδικά είναι το Ariadne, το Internet Resources Newsletter, το PACS Review και το Newsletter on Serials Pricing Issues. Πολλοί βιβλιοθηκονόμοι διαβάζουν πολύ συχνά περιοδικά και εφημερίδες εκτός του αντικειμένου της επιστήμης τους, όπως η E-Telegraph, το PC-Magazine, το Personal Computer World, κλπ. Όσον αφορά βιβλιοθηκονομικά περιοδικά, τα οποία εκδίδονται σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, είναι σαφής η προτίμηση τους για τη χρήση της έντυπης μορφής. Η έρευνα αυτή μελέτησε την επίδραση του Internet και σε μια σειρά άλλων θεμάτων, όπως στο σχεδιασμό των πληροφοριακών υπηρεσιών, στην εκπαί-

δευση των χρηστών, στη χρήση online βάσεων δεδομένων και δημόσιων καταλόγων μέσω του Internet. Όμως δεν είναι δυνατή η παρουσίαση αυτών των αποτελεσμάτων λόγω των χρονικών περιθωρίων που έχουν τεθεί.

7. Επίλογος

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι όλοι οι Βρετανοί βιβλιοθηκονόμοι γνωρίζουν και χρησιμοποιούν το Internet καθημερινά. Παρόλο που οι περισσότεροι θεωρούν ότι η πλοήγηση του Internet είναι γενικά εύκολη, οι χρονοβόρες έρευνες και η πτωχή οργάνωση των πληροφοριών αποτελούν τις περισσότερες φορές πηγή εκνευρισμού και χάσιμο χρόνου. Οι βιβλιοθηκονόμοι τείνουν να χρησιμοποιούν το Internet ως πληροφοριακό εργαλείο κυρίως για την ανεύρεση πληροφοριών, που σχετίζονται με διευθύνσεις και σελίδες στο WWW διαφόρων οργανισμών, με τον εντοπισμό υλικού και βιβλιογραφικών στοιχείων μέσω των OPACs (Online Public Access Catalogues / Online κατάλογοι δημόσιας πρόσβασης), κλπ. Ένα από τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα της χρήσης του Internet θεωρείται η ηλεκτρονική επικοινωνία η οποία έχει διευκολύνει την άμεση ενημέρωση και ανταλλαγή επιστημονικών γνώσεων στη βιβλιοθηκονομική κοινότητα.

Η πραγματοποίηση αυτής της έρευνας έδειξε ότι υπάρχει δυνατότητα μελλοντικά το Internet να αποτελέσει ένα σημαντικό πληροφοριακό εργαλείο για τους ακαδημαϊκούς βιβλιοθηκονόμους. Η ραγδαία εξέλιξη του Internet απαιτεί μια συνεχή προσπάθεια από την πληροφοριακή κοινότητα, με στόχο να πετύχει την έγκυρη ενημέρωση, παρακολούθηση και μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας του ως διαθέτη πληροφοριών. Η συγκρότηση οδηγών που θα εντοπίζουν, καταγράφουν και αξιολογούν πληροφοριακές πηγές που παρέχονται μέσω του Internet θα πρόσφερε σημαντική βοήθεια στον πληροφοριακό βιβλιοθηκονόμο. Στη Βρετανία τέτοιοι οδηγοί ήδη έχουν δημιουργηθεί σε κάποιες θεματικές ενότητες, όπως π.χ. το ADAM (Art Design Architecture Media), που καλύπτει θέματα τέχνης, σχεδίου, αρχιτεκτονικής και μέσων μαζικής ενημέρωσης, το SOSIG (Social Science Information Gateway), που συλλέγει πηγές σε θέματα κοινωνικών επιστημών, το OMNI (Organising Medical Networked Information), που καλύπτει θέματα ιατρικής, βιολογίας, βιοχημείας, κλπ.

Είναι γεγονός ότι το Internet έχει κάνει την εμφάνιση του στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Η επίδραση του στις ελληνικές βιβλιοθήκες και βιβλιοθηκονόμους θα γίνει αντιληπτή και θα είναι δυνατό να προσδιοριστεί μετά το πέρασμα μερικών χρόνων, διότι οι περισσότερες βιβλιοθήκες μας είναι σε ένα στάδιο αναδιοργάνωσης και εκσυγχρονισμού λόγω του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης. Οποιαδήποτε λοιπόν προσπάθεια καταγραφής αυτής της επίδρασης, αυτή τη χρονική περίοδο, δε θα παρήγαγε μια ολοκληρωμένη εικόνα της χρήσης του Internet στις ελληνικές βιβλιοθήκες. Μας δίνεται όμως η ευκαιρία να εκμεταλλευτούμε αυτήν την περίοδο αναδιοργάνωσης των βιβλιοθηκών μας, με σκοπό να δημιουργήσουμε ολοκληρωμένες

υπηρεσίες πληροφόρησης με τη χρήση νέων τεχνολογιών και του Internet, έτσι ώστε οι βιβλιοθήκες μας να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις μελλοντικές προκλήσεις.

Βιβλιογραφία για περαιτέρω διάβασμα

Basu Geetali. Using Internet for reference: myths vs. realities. *Computers in Libraries*, 15(2), 1995, p.38-40.

Cramer, Donna E. and Mary E. Johnson. The impact of the Internet on communication among reference librarians. *The Reference Librarian*, 41/42, 1994, p.139-157.

Faries, Cindy. Reference librarians in the information age: learning from the past to control the future. *Reference Librarian*, 43, 1994, p.9-28.

Ladner, Sharyn J. and Hope N. Tillnan. *The Internet and special librarians: use, training and the future*. Special Libraries Association, 1993.

Librarians on the Internet: impact on reference services. The Haworth Press, 1994.

Owen, Tim. *Success at the inquiry desk: successful enquiry answering -every time*. Library Association, 1996.

Salony, Mary F. The history of bibliographic instruction: changing trends from books to the electronic world. *The Reference Librarian*, 51/52, 1995, p.31-51.

Schiller, Nancy. Internet training and support academic libraries and computer centers: who's doing what? *Internet Research*, 4(2), 1994, p.35-47.

Schloman, Barbara F. Managing reference services in an electronic environment. *Reference Librarian*, 39, 1993, p.99-109.

Sluss, Sara B. Evaluating the reference librarian. *The Reference Librarian*, 14, 1986, p.85-96.

Summerhill, Craig A. Internetworking: new opportunities and challenges in resource sharing. *Resource Sharing of Information on Networks*, 8(1), 1992, p.105-125.

Tenopir, Carol and Ralf Neufang. The impact of electronic reference on reference librarians. *Online*, 16(3), 1992, p.54-60.

Χρήσιμες διευθύνσεις στο WWW

1. Γενικές πληροφοριακές πηγές

Θεματικό ευρετήριο του BUBL:	http://bubl.ac.uk/link/
OPACs:	http://www.cam.ac.uk/Hytelnet/sites1.html
Ευρωπαϊκή κοινότητα:	http://www.europarl.eu.int/sg/tree/en
Ευρετήρια με λίστες συζήτησης	
Mailbase:	http://www.mailbase.ac.uk
Liszt:	http://www.liszt.com/

2. Θεματικοί κατάλογοι πηγών στο Internet

Μηχανική:	http://www.eevl.ac.uk/
Ιατρική:	http://omni.ac.uk/
Ιστορία:	http://ihr.sas.ac.uk/
Τέχνη:	http://adam.ac.uk
Διοίκηση:	http://bized.ac.uk/
Κοινωνικές επιστήμες:	http://sosig.ac.uk/

3. Ηλεκτρονικά περιοδικά

Ariadne:	http://www.ariadne.ac.uk/
Internet Resources Newsletter:	http://www.hw.ac.uk/libWWW/irn.html
Newsletter on Serial Pricing Issues:	http://www.libunc.edu/prices/
PACS Review:	http://www.fis.utoronto.ca/ejournals/pacs.html
PC Magazine:	http://www1.zdnet.com/pcmaguk/
PC World:	http://www.pcworld.com/house/index.html