



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ**  
**ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΔΙΠΛΩΜΑ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ**  
**ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ «ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ»**  
**ΣΤΙΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ**  
**ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ,**  
**ΕΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΚΤΟΣ ΤΗΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ.**  
**ΟΙ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΤΟΥ Α.Π.Θ.,**  
**ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ Α.Τ.Ε.Ι.Θ.**

**ΘΕΟΦΙΛΟΣ ΓΚΙΝΗΣ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:**

**ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΒΑΜΒΑΚΑΣ**

**ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ:**

**ΦΙΛΗΜΩΝ ΜΠΑΝΤΙΜΑΡΟΥΔΗΣ**

**ΠΑΤΡΑ, ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2012**

«Η υπηρεσία «Εκπαίδευσης Χρηστών» στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες για τον Πληροφοριακό Γραμματισμό του κοινού, εντός και εκτός της Ακαδημαϊκής Κοινότητας. Οι περιπτώσεις των Βιβλιοθηκών του Α.Π.Θ., του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και του Α.Τ.Ε.Ι.Θ.» Θεόφιλος Γκίνης

---

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Μεταξύ των υπηρεσιών που αναπτύσσουν οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, πρωτεύουσα θέση έχει η υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών ή Πληροφοριακής Παιδείας, η οποία αποτελεί φυσική προέκταση της εκπαιδευτικής διαδικασίας των προγραμμάτων σπουδών των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων. Ο ρόλος της είναι καθοριστικής σημασίας, διότι εκπαιδεύει τους φοιτητές έτσι ώστε από μόνοι τους να αντιλαμβάνονται πότε χρειάζεται να ξεκινήσουν έρευνα, να μάθουν πού και πώς να εντοπίζουν τις πληροφορίες και πώς να τις αξιοποιούν, εξασφαλίζοντας πληροφοριακή αυτονομία και αυτάρκεια, γεγονός απαραίτητο, όχι μόνο κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, αλλά και μετέπειτα στην επαγγελματική τους σταδιοδρομία.

Εξετάζεται το ιστορικό της υπηρεσίας, οι σκοποί και οι στόχοι της, τα μέσα και οι μέθοδοι διδασκαλίας, που έχουν χρησιμοποιηθεί ή πρόκειται να χρησιμοποιηθούν, οι μηχανισμοί προώθησής της και εξετάζεται η έννοια και ο ρόλος αξιολόγησής της.

Επιπλέον, μέσα στους στόχους ίδρυσης πολλών εκ των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών εντάσσεται και η παροχή υπηρεσιών προς το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Έτσι, η τοπική κοινότητα ενισχύεται σε σχέση με την ΚτΠΓ, αλλά και το κύρος και η προσφορά του Πανεπιστημίου κινούνται σε υψηλά επίπεδα. Κύριος χρηματοδότης των Ελληνικών Δημοσίων ΑΕΙ είναι οι Έλληνες πολίτες. Κατά πόσο θα μπορούσε να προσφερθεί η υπηρεσία Πληροφοριακής Παιδείας σε εξωτερικούς, μη ακαδημαϊκούς, χρήστες, που ενδιαφέρονται, όμως, για τεκμηριωμένη ακαδημαϊκή γνώση και έρευνα; Είναι κάτι που το θέλει η Ακαδημαϊκή Κοινότητα; Μπορούν οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες να ανταποκριθούν στο ρόλο αυτόν;

Για την απάντηση των παραπάνω ερωτημάτων επιχειρήθηκε μία προσέγγιση σε τρεις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της Θεσσαλονίκης, του Α.Π.Θ., του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. Παράλληλα, δείγμα αποτελούμενο από 107 φοιτητές και φοιτήτριες, που φοιτούν στα εν λόγω ιδρύματα, δίδουν απαντήσεις σχετικά με τη σχέση τους με τη βιβλιοθήκη και τη μετοχή τους στην υπηρεσία Πληροφοριακής Παιδείας, αλλά και τη διάθεσή τους να μοιραστούν την υπηρεσία αυτή με μη ακαδημαϊκούς συμπολίτες τους.

## ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Εκπαίδευση χρηστών, Βιβλιογραφική εκπαίδευση, Πληροφοριακή παιδεία, πληροφοριακός γραμματισμός, Πληροφοριακή κατάρτιση, Ανοικτή πρόσβαση, Βιβλιοθήκη Α.Τ.Ε.Ι.Θ., Βιβλιοθήκη Α.Π.Θ., Βιβλιοθήκη ΠΑ.ΜΑΚ.

## **ABSTRACT**

Among the services developed by academic libraries, the Library User Education or Information Literacy service has a primary position, and it is a natural extension of the educational process of the academic institution. Its role is crucial because it trains students to learn by themselves how to understand when to start an academic research, to learn where and how to locate information and how to use it, providing informational autonomy and self-sufficiency, which is so important for them, not only during their studies, but later in their careers.

Examining the history of the service, its goals and objectives, its terms and their meaning, with-Methods and media of instruction used or intended to be used, the promotion mechanisms, the meaning and role of assessment concern with the contents of this project.

Moreover, within the aims of the founding of many Academic Libraries is the rendering of services to the wider community, so that the local public to be information enhanced against the Information Society and Knowledge. At the same time, the prestige of the Academic Institutions must remain in high levels, as the main contributor to the Greek Public Universities are the Greek citizens. Whether could offer the User Education service to external non-academic users, who are interested in scholarly knowledge via the academic research? Is something that Academic Community need? Can academic libraries respond to this role?

To find answers to these questions attempted an approach to three Academic Libraries of Thessaloniki's: Aristotle University of Thessaloniki, University of Macedonia and Alexander Technological Educational Institute of Thessaloniki. Furthermore, a sample, consisting of 107 students, reveals useful elements about their relations with the libraries of their institutions and their point of view about sharing the service of Information Literacy with non-academic external users.

## **KEYWORDS**

Library user education, Library Orientation, Library Instruction, Information Literacy, Bibliographic Instruction, Open Access, Alexandrian Technological Educational Institution of Thessaloniki, Aristotle University of Thessaloniki, University of Macedonia

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	3
ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ.....	3
ABSTRACT .....	4
KEYWORDS .....	4
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	5
ΠΡΟΛΟΓΟΣ .....	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	11
1. Χρειάζεται η Υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών; .....	11
2. Η διεθνής εμπειρία για την Εκπαίδευση Χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών ..	12
3. Σκοπός και στόχοι της διπλωματικής εργασίας.....	13
4. Μεθοδολογία έρευνας .....	15
5. Δομή της εργασίας .....	16
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	18
Α΄ ΜΕΡΟΣ: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ .....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 <sup>ο</sup> : Από την Εκπαίδευση Χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην Πληροφοριακή Παιδεία της Ακαδημαϊκής κοινότητας.....	19
1.1 Ιστορική αναδρομή .....	19
1.2 Συγγενείς όροι και έννοιες - Ορισμοί.....	21
1.2.1 Συγγενείς όροι και έννοιες .....	21
1.2.2 Ορισμοί.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο: Σκοποί και στόχοι της υπηρεσίας Εκπαίδευσης χρηστών στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, χτες και σήμερα.....	25
2.1 Εισαγωγικές έννοιες, θέσεις και απόψεις.....	25
2.1.1 Η έννοια της εκπαίδευσης .....	25
2.1.2 Ο κίνδυνος ύπαρξης βιβλιοθηκών που δε χρησιμοποιούνται (σωστά).....	25
2.1.3 Ανοιχτή πρόσβαση και Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.....	27
2.2 Σκοποί και στόχοι της Εκπαίδευσης χρηστών.....	29
2.2.1 Διαφορές συμπεριφορών και ενδιαφερόντων των εμπλεκόμενων μερών .....	30
2.2.2 Παραδείγματα ξένων Ειδικών, Φορέων και Πανεπιστημίων.....	32
Hutton 1942.....	32
ACRL 1975 .....	32

David F. Kohl 1995 .....	32
Evergreen State College, 1995 .....	33
Blandy και Libuti, 1995 .....	33
Πανεπιστήμιο του Texas .....	34
Πανεπιστήμιο Μελβούρνης.....	34
2.2.3 Επιλεκτικά παραδείγματα Ελληνικών Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων, σήμερα ...	35
2.3 Γενικότεροι προβληματισμοί για το σημερινό ρόλο της υπηρεσίας.....	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup> : Μέθοδοι και μέσα διδασκαλίας χτες και σήμερα.....	38
3.1 Παράγοντες που επηρεάζουν τη διαδικασία μάθησης .....	38
3.2 Μέθοδοι διδασκαλίας που χρησιμοποιήθηκαν στο <i>παρελθόν</i> .....	39
3.3 Σύγχρονες μέθοδοι και μέσα διδασκαλίας .....	40
3.3.1 Στο χώρο της βιβλιοθήκης.....	41
3.3.2 Σε απομακρυσμένους χρήστες μέσω τεχνολογιών του Παγκόσμιου Ιστού...42	
3.3.2.1 Το παράδειγμα του Ωρίωνα .....	44
3.3.3 Τα Εικονικά Περιβάλλοντα Μάθησης στην υπηρεσία ΑμεΑ .....	44
3.4 Σύγχρονες τάσεις επικοινωνίας και εκπαίδευσης .....	45
3.4.1 Ψηφιακό υλικό, ψηφιακές συλλογές, ψηφιακές βιβλιοθήκες .....	45
3.4.2 Κινητός ιστός και κινητή εκπαίδευση, εξέλιξη της ηλεκτρονικής .....	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup> : Μηχανισμοί προώθησης της υπηρεσίας εκπαίδευσης χρηστών.....	48
4.1 Προώθηση της υπηρεσίας στο χώρο του Ιδρύματος.....	49
4.2 Προώθηση της υπηρεσίας στον Παγκόσμιο Ιστό .....	50
4.2.1 Δικτυακοί τόποι των Βιβλιοθηκών .....	51
4.2.2 Μέσα από την αποστολή συλλογικών e-mail, newsletters .....	51
4.2.3 ΑΒ και πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης.....	52
4.3 Ενσωμάτωση της υπηρεσίας Εκπαίδευσης Χρηστών σε μαθήματα.....	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 <sup>ο</sup> : Αξιολόγηση σε ένα πρόγραμμα Εκπαίδευσης.....	54
5.1 Τι είναι η αξιολόγηση;.....	54
5.2 Ποιο το αντικείμενο της αξιολόγησης; .....	54
5.3 Μέθοδοι αξιολόγησης .....	55
Β΄ ΜΕΡΟΣ: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ – ΟΙ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ ΤΟΥ Α.Π.Θ., ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ Α.Τ.Ε.Ι.Θ.....	56
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο: Υπόβαθρο της μελέτης περίπτωσης.....	56
6.1 Διεθνείς και Εθνικές τάσεις.....	56
6.1.1 Δυνητικά σενάρια, στρατηγικός σχεδιασμός .....	57

6.1.2 Ο ρόλος των ΑΒ στην επικοινωνία Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων με το Κοινό..	60
6.1.2.1 Η περίπτωση του MIT .....	60
6.1.2.2 Η περίπτωση του Harvard .....	61
6.1.3 Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ανοικτή Πρόσβαση .....	61
6.1.3.1 Το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης .....	61
6.1.3.2 Η Πύλη OpenAccess.gr .....	62
6.2 Αποκλειστική χρηματοδότηση από τα προγράμματα Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ. ....	63
6.2.1 Βιβλιοθήκη του Α.Π.Θ. ....	64
6.2.2 Βιβλιοθήκη του ΠΑ.ΜΑΚ. ....	64
6.2.3 Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. ....	65
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο: Μεθοδολογία Έρευνας .....	66
7.1 Απαντήσεις των συνεντεύξεων των υπευθύνων των Βιβλιοθηκών .....	67
7.1.1 Η Βιβλιοθήκη του Α.Π.Θ. ....	67
7.1.1.1 Εισαγωγικά - Ιστορικά .....	67
7.1.1.2 Σχεδιασμός πολιτικής .....	68
7.1.1.3 Υλοποίηση .....	68
7.1.1.4 Έλεγχος – Αξιολόγηση .....	69
7.1.1.5 Προοπτικές .....	69
7.1.2 Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας .....	71
7.1.2.1 Εισαγωγικά - Ιστορικά .....	71
7.1.2.2 Σχεδιασμός πολιτικής .....	71
7.1.2.3 Υλοποίηση .....	72
7.1.2.4 Έλεγχος – Αξιολόγηση .....	73
7.1.2.5 Προοπτικές .....	73
7.1.3 Η Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. ....	74
7.1.3.1 Εισαγωγικά - Ιστορικά .....	74
7.1.3.2 Σχεδιασμός .....	75
7.1.3.3 Υλοποίηση .....	75
7.1.3.4 Αξιολόγηση .....	76
7.1.3.5 Προοπτικές .....	77
7.2 Το ερωτηματολόγιο και οι απαντήσεις των φοιτητών .....	78
7.2.1 Ερωτήσεις κλειστού τύπου .....	78
7.2.2 Ερωτήσεις ανοικτού τύπου .....	79
7.2.3 Οι απαντήσεις και τα στατιστικά .....	79

(α) Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος .....	80
(β) Ποια η σχέση του δείγματος με τη βιβλιοθήκη του ιδρύματος .....	81
(γ) Ποια η γνώση των φοιτητών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΑΒ .....	82
(δ) Ποια η γνώμη των φοιτητών για το προσωπικό των ΑΒ .....	83
(ε) Διαφοροποίηση των πηγών των ΑΒ από αυτές του Παγκόσμιου Ιστού .....	84
(στ) Η υπηρεσία «Εκπαίδευσης χρηστών» ή «Πληροφοριακής Παιδείας» .....	85
(ζ) Αναζήτηση σημείων επικοινωνίας μεταξύ χρηστών και ΑΒ .....	89
(η) Εξ αποστάσεως εκπαίδευση .....	90
(θ) Συστάσεις και Εθελοντισμός .....	91
ι) Η υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών των ΑΒ προς ευρύτερο κοινό .....	92
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8ο: Συμπεράσματα και Προτάσεις .....	95
8.1 Συμπεράσματα από την Πρωτογενή Έρευνα .....	95
8.1.1 Από τη συνέντευξη των υπευθύνων .....	95
8.1.2 Από τις απαντήσεις των φοιτητών .....	98
8.2 Γενικά συμπεράσματα - Τόπος για περαιτέρω έρευνα .....	100
8.3 Προτάσεις .....	102
8.3.1 Ενδοεπικοινωνιακός άξονας .....	102
8.3.2 Ηλεκτρονική παρουσία στον Παγκόσμιο ιστό .....	103
8.3.3 Πρόσωπο προς την ευρύτερη κοινωνία .....	104
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ .....	106
ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ .....	106
ΞΕΝΕΣ .....	113
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....	116
ΠΛΑΝΟ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΠΡΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ...	116
ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ .....	116
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ .....	116
ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ .....	117
ΕΛΕΓΧΟΣ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ .....	117
ONLINE ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΙΚΤΟΥ ΤΥΠΟΥ .....	120
ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΚΕΙΜΕΝΟ .....	120
ΣΩΜΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ .....	120



## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Έχοντας αποκτήσει διδακτική και επαγγελματική εμπειρία στο Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. και στη Βιβλιοθήκη του ιδρύματος, αντίστοιχα, είχα τη δυνατότητα να δω και να βιώσω δύο βασικές δεσπόζουσες θεωρήσεις της Ελληνικής εκπαιδευτικής πραγματικότητας: αυτήν που βασίζεται αποκλειστικά στην προσωπικότητα κάποιου εκπαιδευτικού και ενός έντυπου βοηθήματος (σημειώσεων ή κάποιου συγγράμματος) και από την άλλη πλευρά τις προοπτικές και τον πλούτο που μπορούν να εξασφαλίζουν στην εκπαιδευτική διαδικασία μια ευρύτερη σχέση των εκπαιδευτικών και των φοιτητών, τόσο σε προσωπικό, όσο και σε ομαδικό επίπεδο, με το υπάρχον υλικό και τις υπηρεσίες που έχουν αναπτύξει οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, τουλάχιστον στις δύο τελευταίες δεκαετίες στη χώρα μας.

Παρατηρείται, όμως, αρκετοί φοιτητές των Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων της Ελλάδας, αλλά και πολλών ξένων χωρών, να σπουδάζουν ένα αντικείμενο, με κύριο μέλημά τους να τελειώσουν τα μαθήματα το συντομότερο δυνατόν, αδιαφορώντας οι ίδιοι, αλλά και η περιρρέουσα ατμόσφαιρα, για την ποιότητα των σπουδών τους, παρουσιάζοντας ελλείψεις, απορίες και αδυναμίες,.

Μία από τις σπουδαιότερες υπηρεσίες, που αναπτύχθηκαν τις τελευταίες δεκαετίες στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και συγκεκριμένα η υπηρεσία «Εκπαίδευσης Χρηστών», στοχεύει στην ενίσχυση του Πληροφοριακού Γραμματισμού (αλφαριθμητισμού), ή της Πληροφοριακής Παιδείας - όπως αλλιώς λέγεται - της Ακαδημαϊκής Κοινότητας, με σκοπό την υποστήριξη των μελών της και την ισχυροποίησή τους σε ακαδημαϊκό, επαγγελματικό και πολιτισμικό επίπεδο.

Παράλληλα δε, σε αυτήν τη δύσκολη περίοδο και στην προσπάθειά τους να προβάλλουν το έργο τους, τόσο οι ΑΒ, όσο και τα ιδρύματα, στα οποία ανήκουν και λειτουργούν, επιθυμούν να διατηρήσουν και να μεγιστοποιήσουν το κύρος τους στις συνειδήσεις της τοπικής κοινωνίας, ώστε και αυτήν να ενθαρρύνουν, αλλά και τη βιωσιμότητά τους να εξασφαλίσουν.

Σε ένα τέτοιο σενάριο, η υπηρεσία «Εκπαίδευσης χρηστών» φαίνεται να είναι αυτή που καλείται να παίξει πρωταγωνιστικό ρόλο σε τομείς ενημέρωσης και εκπαίδευσης, καλώντας τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας, αλλά και εξωτερικούς χρήστες, να μετάσχουν ενεργά στις πολιτισμικές μεταβολές, που έχει προκαλέσει η Κοινωνία της Πληροφορίας και της Γνώσης, μέσα από τη διαμόρφωση της Πληροφοριακής τους Παιδείας.

Ποια η αποδοχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας από πλευράς φοιτητών; Η υπηρεσία αυτή θα μπορούσε να επεκτείνει τις αρμοδιότητές της και εκτός Ακαδημαϊκής κοινότητας, σε διάφορους δυναμικούς χρήστες, ενισχύοντας πολιτισμικά την τοπική κοινότητα, ή και την Παγκόσμια, μέσα από τα τεχνολογικά εργαλεία που διαθέτει η Κοινωνία της Πληροφορίας και της Γνώσης;

Είναι θετικό ένα τέτοιο βήμα για την Ακαδημαϊκή Κοινότητα; Πώς το αντιμετωπίζουν οι υπεύθυνοι της υπηρεσίας αυτής στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες των τριών μεγαλύτερων Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων της Βόρειας Ελλάδας και συγκεκριμένα του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης;

Και όλα αυτά δεδομένου ότι ένα κοινό με Πληροφοριακή Παιδεία αποτελεί και το όραμα κάθε Βιβλιοθήκης, πολύ περισσότερο μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης, καθώς τη θέτει πρωταγωνίστρια μέσα στο επιστημονικό και πολιτισμικό γίνεσθαι των χρηστών της.

Σε όλα αυτά θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά όλους όσους με βοήθησαν ποικιλοτρόπως για την εκπόνηση της εργασίας αυτής:

Συγκεκριμένα, πάνω από όλους ευχαριστώ το Θεό, διότι δίχως τη βοήθειά Του δε θα έφτανα ποτέ στη θέση αυτή. Εξέχουσα θέση έχει και ο Πνευματικός μου Πατέρας, του οποίου οι προσευχές στάθηκαν ουσιαστικές για την ολοκλήρωση τούτου του πονήματος.

Στη συνέχεια θα ήθελα να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στο πρόσωπο του κ. Βαμβακά Βασιλείου, ο οποίος έχοντας το ρόλο του Επιβλέποντος Καθηγητή, με βοήθησε ποικιλοτρόπως, μέσα από την πατρική του αυστηρότητα, την ακαδημαϊκή του αρτιότητα και τη διδακτική του διάκριση, να εντοπίσω λάθη και ελλείψεις και να προχωρήσω στην ουσιαστική αντιμετώπισή τους.

Δε θα μπορούσα να παραλείψω να ευχαριστήσω τις κκ. Τσοκτουρίδου Δέσποινα, Μάλιαρη Αφροδίτη και Κοεμτζή Νίκη, από τη Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ., τις κκ. Εμμανουηλίδου Ευφροσύνη και Αλεξανδρίδου Σοφία, από τη Βιβλιοθήκη του Α.Π.Θ. και την κ. Πολυμεράκη Φωτεινή, από τη Βιβλιοθήκη του ΠΑ.ΜΑΚ. για τις συνεντεύξεις που μου παραχώρησαν και όχι μόνο, καθώς και σε όλες τις φοιτήτριες και τους φοιτητές, που μπήκαν στον κόπο να απαντήσουν στο σύνολο των ερωτήσεων, αλλά και να καλέσουν κι άλλους συναδέλφους τους να πράξουν το ίδιο.

Ξεχωριστή μνεία οφείλω στην αγαπητή φίλη και συνάδερφο από το ΕΑΠ, κ. Κουτσουνίδου Ζωή, για την πολύτιμη συμβολή της στην τεκμηρίωση του θέματος της Διπλωματικής εργασίας, αλλά και στο φίλο και συνάδερφο, από τη Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ., Μηχανικό Πληροφορικής, κ. Παρασκευόπουλο Κωνσταντίνο για τις πολύτιμες συμβουλές του πάνω σε θέματα τεχνικής φύσεως.

Τέλος, αφιερώνω την εργασία αυτήν στην αρραβωνιαστικιά μου κ. Τζίκα Ελισάβετ και την οικογένειά μου, που στάθηκαν δίπλα μου όλο αυτό το διάστημα.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1. Χρειάζεται η Υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών;

Μία κινέζικη παροιμία αναφέρει το εξής:

*«Εάν δώσεις σε κάποιον ένα ψάρι,*

*θα έχει φαγητό για μία μέρα.*

*Αν τον διδάξεις πώς να ψαρεύει,*

*θα έχει φαγητό για μια ζωή»* (Αντωνάτου, 2010, σ.1).

Η αντικατάσταση της σωματικής τροφής, που απεικονίστηκε στην παροιμία με το ψάρι, με τη γνωστική-πνευματική τροφή, που αφορά στην πληροφορία, ως εκπαιδευτικό και πολιτιστικό αγαθό<sup>1</sup>, είναι το ζητούμενο της υπηρεσίας «Εκπαίδευσης χρηστών», την οποίαν ανέπτυξαν οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, σε μία προσπάθεια ενημέρωσης και εκπαίδευσης της Ακαδημαϊκής κοινότητας, προς γνώση και αξιοποίηση της υπάρχουσας συλλογής (βιβλίων και περιοδικών), των διαθέσιμων ηλεκτρονικών πηγών και των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και την εκμάθηση των κατάλληλων εργαλείων, με τα οποία οι φοιτητές, από μόνοι τους, θα μπορούν να εντοπίζουν πιο αξιόπιστες και ποιοτικές πληροφορίες, από αυτές που διακινούνται ελεύθερα και κατά χιλιάδες στον Παγκόσμιο Ιστό. Η αξιοπιστία και η ποιότητα έγκειται στο γεγονός ότι οι πληροφορίες, οι οποίες προκύπτουν από έρευνα στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, βασίζονται σε επιστημονικές μελέτες και δεδομένα, ικανά να καλύψουν τις πληροφοριακές ανάγκες της κοινότητας και κυρίως των φοιτητών. Αντίθετα, τα ομοίμορφα, τυποποιημένα και μαζικά μηνύματα που διακινούνται ανεξέλεγκτα στον Παγκόσμιο Ιστό, από άγνωστους πομπούς, με σκοπό να εξυπηρετήσουν άγνωστους προσωπικούς τους στόχους, μπορούν να επιφέρουν αμφίβολες συνέπειες για τα εκατομμύρια των μοναχικών ατόμων που λειτουργούν ως αποδέκτες όλων αυτών των μηνυμάτων (Καστόρας, 2002, σ.23). Τα εργαλεία αναζήτησης, ανάκτησης και αποτίμησης πληροφοριών, που προσφέρουν οι ΑΒ, ενισχύουν τους φοιτητές, όχι μόνον κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, αλλά και στη διαβίωση εκπαίδευσή τους, απαραίτητη πλέον για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία και την ευρύτερη πολιτιστική τους ανάπτυξη.

---

<sup>1</sup> Η Ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη παράγει υπηρεσίες και αγαθά, τα οποία απευθύνονται στους χρήστες τους, δηλαδή στην κοινωνία, με σκοπό να ενισχύσουν την εκπαιδευτική και πολιτιστική της ανάπτυξη (Καραμήτρος, 2010, σσ.15-16).

## **2. Η διεθνής εμπειρία για την Εκπαίδευση Χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών**

Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες των Ανεπτυγμένων χωρών και κυρίως στις Η.Π.Α., στον Καναδά και στη Δυτική Ευρώπη, κάνουν λόγο για την υπηρεσία «Εκπαίδευσης χρηστών των Βιβλιοθηκών», από πολύ νωρίς, θεωρώντας την ως βασικό κομμάτι της δια βίου εκπαίδευσης. Οι Betty L. Hacker και Joel S. Rutstein, στο έργο τους “Educating large numbers of users in University Libraries”, το 1978, κάνουν λόγο για την πρώτη κίνηση εκπαίδευσης των βιβλιοθηκών γύρω στο 1870 (Renford και Hendrickson, 1980, σ.121). Αξιοσημείωτη, όμως, είναι και η αναφορά στο διασωθέντα ετήσιο απολογισμό του Πανεπιστημίου της Columbia, εν έτει 1883, στον οποίον ο τότε Πρόεδρος του ιδρύματος συνέστησε την ύπαρξη μικρής, αλλά συστηματικής, εκπαίδευσης, ικανής να παρέχει, στους φοιτητές του ιδρύματος, τις κατάλληλες μεθόδους έρευνας στις βιβλιοθήκες, για άμεση και ποιοτική πληροφόρηση, ανά πάσα στιγμή και για όλη τη διάρκεια της σταδιοδρομίας τους (Fjallbrant & Malley, 1984, σ.7).

Στη συνέχεια - και λόγω της εποχής της Πληροφορίας και της Τεχνολογικής ανάπτυξης - η υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών γνώρισε τέτοια άνθιση, που οδήγησε, μεταξύ άλλων, το 1971, μετά την «Πρώτη Ετήσια Διάσκεψη για την Εκπαίδευση χρηστών», στην ίδρυση του LOEX. Ο LOEX (Library Orientation Exchange) αποτελεί ανεξάρτητο, μη κερδοσκοπικό εκπαιδευτικό κέντρο διαλογής ζητημάτων, που αφορούν στην εκπαίδευση των βιβλιοθηκών και στην Πληροφοριακή Παιδεία, ενώ απαριθμεί ως μέλη του πάνω από 600 ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες (Η.Π.Α., Καναδά, Ευρώπη, Αυστραλία και Νέα Ζηλανδία) (LOEX, 2011).

Πιο πρόσφατη έρευνα, η οποία πραγματοποιήθηκε, το 2008, από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, με θέμα «Εναλλακτικές Στρατηγικές για τη δια βίου Εκπαίδευση», προσδιορίζει τέσσερις μορφές άτυπης μάθησης (Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, 2011, σ.26):

- (α) αυτομόρφωση: κάνοντας χρήση έντυπου υλικού
- (β) μάθηση βασισμένη σε χρήση Η/Υ: συγχρονισμένη εκπαίδευση μέσω Διαδικτύου
- (γ) χρήση εκπαιδευτικών ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών εκπομπών ή ασύγχρονων προγραμμάτων (πάλι μέσω Διαδικτύου) και
- (δ) χρήση εκπαιδευτικών υποδομών: βιβλιοθήκες και κέντρα μάθησης

Ως γνωστόν, οι Ακαδημαϊκές συστάθηκαν για να υποστηρίξουν την τυπική εκπαίδευση, τουλάχιστον στην τριτοβάθμια βαθμίδα της. Εδώ, όμως, διαφαίνεται, έντονα, η ανάγκη στήριξης και της άτυπης μάθησης, που αφορά σε ευρύτερα πληθυσμιακά και ηλικιακά πλαίσια,

δηλαδή πριν ακόμα την τριτοβάθμια εκπαίδευση, αλλά και πέραν αυτής, καθώς γίνεται λόγος για δια βίου μάθηση.

Επιπλέον, οι ΑΒ μπορούν να συνεισφέρουν σε όλες τις μορφές, που αναδεικνύει η έρευνα, διότι κατ' αντιστοιχία:

(α) έντυπο υλικό διακινείται, οργανωμένα, σ' αυτές και είναι διαθέσιμο στο κοινό,

(β) ήδη υπάρχουν περιπτώσεις, σε αρκετές βιβλιοθήκες, σύγχρονης επικοινωνίας πληροφοριακού, άρα εκπαιδευτικού, χαρακτήρα, μέσω ηλεκτρονικών πλατφορμών επικοινωνίας (π.χ. τύπου skype) με το βιβλιοθηκονόμο, σε πραγματικό χρόνο (real time),

(γ) όπως φαίνεται και στη συνέχεια της παρούσας εργασίας, υπάρχουν χιλιάδες video, ή άλλου είδους, tutorials<sup>2</sup>, τα οποία αποτελούν ασύγχρονες μεθόδους διδασκαλίας-μάθησης και

(δ) οι ΑΒ διαθέτουν τεχνογνωσία, χώρους, εξειδικευμένο προσωπικό και εξοπλισμό ικανά να αναλάβουν δράση προς την κάλυψη των τρεχουσών αυτών αναγκών.

### 3. Σκοπός και στόχοι της διπλωματικής εργασίας

Κύριος σκοπός του πονήματος αυτού είναι αφενός να αναδείξει το ρόλο και τα οφέλη της υπηρεσίας Εκπαίδευσης χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και της καταλυτικής της συνεισφοράς στην ενίσχυση της Πληροφοριακής Παιδείας ή του Πληροφοριακού Γραμματισμού της Ακαδημαϊκής κοινότητας, αφετέρου να εξετάσει την περίπτωση προσφοράς της υπηρεσίας σε δυνητικό<sup>3</sup>, μη ακαδημαϊκό κοινό, όπως π.χ. η τοπική κοινότητα, ώστε να συνεισφέρει στην πολιτιστική της ανάπτυξη.

Το τελευταίο φαίνεται να υποστηρίζεται και από το Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, το οποίο, τα τελευταία χρόνια, έχει ξεκινήσει τη χάραξη Εθνικού προγράμματος δια βίου μάθησης και αναφέρεται, δια του Ν.3879/2010 και συγκεκριμένα στο άρθρο 14 (Υπουργείο Παιδείας δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, 2010, σ.3414), μεταξύ άλλων πολιτιστικών φορέων, στις βιβλιοθήκες ως δυνητικούς φορείς υλοποίησης διαφόρων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και υπηρεσιών δια βίου μάθησης για νέους, για ενήλικες και για άτομα τρίτης ηλικίας (Υπουργείο Παιδείας δια βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, 2011, σ.33).

---

<sup>2</sup> Ψηφιακά μαθήματα, φροντιστηριακού χαρακτήρα, τα οποία χαρακτηρίζονται από τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι τεχνολογίες Διαδραστικών Πολυμέσων, αλλά και η δυνατότητα παρακολούθησής τους βάσει των εξατομικευμένων χαρακτηριστικών και ρυθμών πρόσληψης της πληροφορίας για κάθε χρήστη.

<sup>3</sup> Δυνητικός είναι αυτός που μπορεί να γίνει ή να μη γίνει (Βαρμάζης, 1981, σσ.236-237).

Επιμέρους στόχοι της εργασίας είναι:

- Η βιβλιογραφική έκθεση της εμπειρίας άλλων ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και οργανισμών που πρωτοστάτησαν σε Ευρώπη και Αμερική μερικές δεκαετίες νωρίτερα, αναφορικά με την υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών.
- Η ανάδειξη της υπηρεσίας σε τρεις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της Θεσσαλονίκης και συγκεκριμένα του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης και του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και οι σύγχρονες τάσεις και ανησυχίες που αντιμετωπίζουν οι υπεύθυνοί της.
- Η παρουσίαση της σημερινής κατάστασης αναφορικά με τη γνώση, ενημέρωση ή ενδιαφέρον που επιδεικνύουν ή δεν επιδεικνύουν οι φοιτητές για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.
- Η παρουσίαση των υπάρχουσών πολιτικών προώθησης της υπηρεσίας και η πρόταση νέων
- Η παρουσίαση των τρεχουσών μεθόδων και μέσων διδασκαλίας, αλλά και αυτών που προηγήθησαν στο παρελθόν, καθώς και η πρόταση νέων μεθόδων για το μέλλον, μέσα από σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία που παρέχει η ΚτΠΓ.
- Η εξέταση σεναρίου εξωστρεφούς κίνησης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών προς ένα εκτενέστερο, δυνητικό, μη ακαδημαϊκό κοινό, με σκοπό την πολιτιστική προσφορά στην τοπική κοινότητα και όχι μόνο, σύμφωνα και με τις νέες τάσεις και καινοτόμες πρωτοβουλίες, όπως αυτή του MIT και του Harvard να ξεκινήσουν την προσφορά δωρεάν και εξ αποστάσεως προγραμμάτων σπουδών σε όλον τον κόσμο, μέσα από τεχνολογίες που προσφέρει ο Παγκόσμιος Ιστός.

#### 4. Μεθοδολογία έρευνας

Η μεθοδολογία προσέγγισης του θέματος της εργασίας χωρίζεται σε δύο άξονες.

(α) Ο πρώτος αφορά στη θεωρητική προσέγγιση, η οποία βασίζεται στην υπάρχουσα βιβλιογραφία, Ελληνική και ξένη.

(β) Ο δεύτερος άξονας, βασιζόμενος στην εμπειρική προσέγγιση, χαρακτηρίζεται από τη μελέτη τριών περιπτώσεων υπηρεσιών «Εκπαίδευσης χρηστών» σε ισάριθμες Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, ενώ η προσέγγιση των περιπτώσεων αυτών πραγματοποιήθηκε μέσω:

(i) μίας δομημένης συνέντευξης, απευθυνόμενης στους υπευθύνους της υπηρεσίας Εκπαίδευσης χρηστών των προαναφερθεισών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών αναφορικά με το παρελθόν, το παρόν και το μέλλον-προοπτικές της υπηρεσίας, και

(ii) ενός ερωτηματολογίου, μεικτού τύπου, το οποίο απαντήθηκε από ένα δείγμα 107 φοιτητών, που φοιτούν στα ιδρύματα, στα οποία ανήκουν οι υπό έρευνα βιβλιοθήκες. Οι φοιτητές αποτελούν τους αρχικούς και κυριότερους αποδέκτες της εξεταζόμενης υπηρεσίας, καθώς αποτελούν το πιο άμεσο εξωτερικό περιβάλλον των ΑΒ (καθώς οι φοιτητές είναι μέλη της Ακαδημαϊκής Κοινότητας). Άλλωστε, σκοπό του ελέγχου και της ανάλυσης του εξωτερικού περιβάλλοντος αποτελεί ο εντοπισμός των περιβαλλοντικών τάσεων, που αφορούν στην Πληροφοριακή Παιδεία των μελών της Ακαδημαϊκής Κοινότητας<sup>4</sup>, ώστε να αξιοποιηθούν οι θετικές και περιοριστούν οι αρνητικές (Hill O'Sullivan και O'Sullivan, 2007, σ.281).

(iii) την προσωπική εμπειρία και παρατήρηση του συγγραφέα της εργασίας αυτής, καθώς διετέλεσε μέλος του Εκπαιδευτικού Προσωπικού του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. και της Βιβλιοθήκης του.

Οι δύο πρώτες μέθοδοι έρευνας άπτονται της υπάρχουσας κατάστασης της υπηρεσίας στις εν λόγω ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, ενώ τίγονται ερωτήματα που αφορούν στην προοπτική εξωστρεφούς παρουσίας τους προς ένα ευρύτερο (όχι απαραίτητα ακαδημαϊκό) κοινό, βάσει των νέων τάσεων και προβληματισμών που διέπουν την ΚτΠΓ.

---

<sup>4</sup> Γεγονός που σχετίζεται άμεσα με τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, αλλά και την υπηρεσία «Εκπαίδευσης χρηστών» που έχουν αναπτύξει και η οποία εξετάζεται στην παρούσα εργασία.

## 5. Δομή της εργασίας

Η δομή του πονήματος αυτού χωρίζεται σε δύο μέρη και έχει ως εξής:

Το πρώτο Μέρος, αφορά στη βάση της θεωρητικής προσέγγισης, υποστηρίζεται από βιβλιογραφικές πηγές και χωρίζεται σε πέντε κεφάλαια. Το δεύτερο μέρος, αποτελούμενο από τρία κεφάλαια, αφορά στην εμπειρική προσέγγιση του θέματος, μέσα από την άντληση πρωτογενών πληροφοριών. Συγκεκριμένα:

Στο 1ο κεφάλαιο πραγματοποιείται μία σύντομη ιστορική αναδρομή της υπηρεσίας Εκπαίδευσης χρηστών και στη συνέχεια γίνεται λόγος για τους συγγενείς όρους που συναντώνται σε Ελληνική και Αγγλόφωνη Βιβλιογραφία, εστιάζοντας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. Πότε και πού πρωτοεμφανίστηκε η υπηρεσία αυτή; Ποιοι συγγενείς όροι την πλαισιώνουν και ποιες οι διαφορές τους (αν υπάρχουν). Στη συνέχεια τίθενται οι ορισμοί.

Στο 2ο κεφάλαιο εκτίθενται σκοποί και στόχοι που έχουν τεθεί από ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, κυρίως της Αμερικής και της Ευρώπης (συμπεριλαμβανομένης και της χώρας μας, τουλάχιστον για την τρέχουσα περίοδο), εξετάζοντας κυρίως το δεύτερο μισό του 20ού αιώνα μέχρι τις μέρες μας, ενώ προηγούνται σημαντικές διευκρινήσεις αναφορικά με τις βασικές έννοιες «εκπαίδευσης», «ορθής χρήσης των βιβλιοθηκών» και «ανοικτής πρόσβασης στην πληροφορία». Στο ίδιο κεφάλαιο τίθενται προβληματισμοί για τις εξελίξεις στην τεχνολογία και την πολυεπίπεδη παγκόσμια κρίση.

Στο 3<sup>ο</sup> κεφάλαιο αναφέρονται οι διδακτικές μέθοδοι και τα μέσα διδασκαλίας που χρησιμοποιήθηκαν για την υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών, ενώ γίνεται λόγος για καινοτόμες πλατφόρμες και μέσα επικοινωνίας και εκπαίδευσης που μπορούν να απαντήσουν στις τρέχουσες τάσεις τεχνολογίας και επικοινωνίας.

Στο 4<sup>ο</sup> κεφάλαιο γίνεται λόγος για μηχανισμούς προώθησης που χρησιμοποίησαν οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, ώστε να προσεγγίσουν το κοινό τους. Πολυεπίπεδη προσέγγιση, τόσο στο χώρο του Ιδρύματος με αναλογικά, παραδοσιακά μέσα, όσο και με τη χρήση τεχνολογιών του Παγκόσμιου Ιστού, ώστε να διευρυνθεί το δικαίωμα πρόσβασης και σε απομακρυσμένους ή εξωτερικούς χρήστες.

Στο 5<sup>ο</sup> κεφάλαιο, που είναι και το τελευταίο του πρώτου μέρους, γίνεται λόγος για την αξιολόγηση των προγραμμάτων Εκπαίδευσης Χρηστών, μέσα από την οποία μπορούν να αντληθούν χρήσιμες πληροφορίες, με σκοπό να αναλυθούν και να προκύψουν συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στη λειτουργία λήψης αποφάσεων (σχεδιασμό) των παρεχόμενων εκπαι-



δευτικών προγραμμάτων. Θα συνεχίσει να υφίσταται ως έχει, θα γίνουν κάποιες διορθωτικές κινήσεις για την καλύτερη αποτελεσματικότητα διεξαγωγής τους ή θα διακοπούν;

Στο 6<sup>ο</sup> κεφάλαιο, το οποίο είναι και το πρώτο του εμπειρικού μέρους, αναφέρονται δύο διεθνή φαινόμενα, τα οποία αφορούν σε μελλοντικούς σχεδιασμούς και σε τρέχουσες καινοτόμες δράσεις, καθώς και στην προώθηση της Ανοικτής πρόσβασης από Εθνικό φορέα. Στο ίδιο κεφάλαιο επισημαίνεται ο καταλυτικός ρόλος των χρηματοδοτήσεων από τα Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ. Ι και ΙΙ για τη σημερινή παρουσία των Ελληνικών ΑΒ.

Στο 7<sup>ο</sup> κεφάλαιο καταγράφονται οι απαντήσεις των εκπροσώπων των εξεταζόμενων ΑΒ οι οποίοι ρωτήθηκαν σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές ενός δομημένου πλάνου συνέντευξης, όπως επίσης κατατίθενται οι απαντήσεις 107 φοιτητών και φοιτητριών, συνολικά, - και από τα τρία ιδρύματα - ανταποκρινόμενοι σε online ερωτηματολόγιο μεικτού τύπου, εκφράζοντας ανώνυμα τις προσωπικές τους απόψεις.

Τέλος, στο 8<sup>ο</sup> κεφάλαιο, απαριθμούνται τα συμπεράσματα της έρευνας και κατατίθενται προτάσεις για το μέλλον.

## ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

<b>ΑΒ</b>	Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη ή Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες
<b>Α.Π.Θ.</b>	Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
<b>Α.Τ.Ε.Ι.Θ.</b>	Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης
<b>ΑμεΑ ή ΑΜΕΑ</b>	Άτομα με Αναπηρία (και όχι Άτομα με Ειδικές Ανάγκες) Το αντίστοιχο στα αγγλικά: People with disabilities
<b>Γ.Π.Α.</b>	Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
<b>ΕΚΤ</b>	Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης
<b>Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ.</b>	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης"
<b>ΕΣΠΑ</b>	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
<b>ΕΤΠΑ</b>	Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης
<b>Η/Υ</b>	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής ή Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές
<b>ΚΕΣ</b>	Κέντρο Ελληνικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Harvard (Ναύπλιο)
<b>Κ.Π.Σ.</b>	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
<b>ΚτΠ</b>	Κοινωνία των Πληροφοριών (ή της Πληροφορίας)
<b>ΚτΠΓ</b>	Κοινωνία των Πληροφοριών (ή της Πληροφορίας) και της Γνώσης
<b>ΠΑ.ΜΑΚ.</b>	Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
<b>ΠΕ</b>	Πακέτο Εργασίας
<b>σ.</b>	Σελίδα, π.χ. σ.2, σημαίνει σελίδα 2
<b>σσ.</b>	Σελίδες πχ. σσ.2-10, σημαίνει από σελίδα 2 έως σελίδα 10
<b>ΣΕΑΒ ή Σ.Ε.Α.Β.</b>	Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
<b>ACRL</b>	Association of College and Research Libraries (Ενωση Κολεγιακών και Ερευνητικών Βιβλιοθηκών)
<b>BOAI</b>	Budapest Open Access Initiative (Πρωτοβουλία Ανοικτής Πρόσβασης της Βουδαπέστης)
<b>IR</b>	Institutional Repositories (Ιδρυματικά Καταθετήρια ή Αποθετήρια)
<b>ISO</b>	International Standard Organization (Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης)
<b>LOEX</b>	Library Orientation Exchange (Οργανισμός διαχείρισης πληροφοριών που αφορούν στη Γνωριμία και Εκπαίδευση των Βιβλιοθηκών)
<b>MIT</b>	Massachusetts Institute of Technology (Ινστιτούτο Τεχνολογίας της Μασαχουσέτης)
<b>OA</b>	Open Access (Ανοιχτή πρόσβαση στην Πληροφορία)
<b>OO</b>	OpenOffice (Σουίτα εφαρμογών γραφείου Ανοικτού λογισμικού)
<b>OPAC</b>	Online Public Access Catalogue (Δημόσιος κατάλογος της συλλογής μιας βιβλιοθήκης, προσβάσιμος μέσω Παγκόσμιου Ιστού)
<b>p. και p.p.</b>	Βλέπε: σ. και σσ., αντίστοιχα.
<b>PDA</b>	Personal Digital Assistant (Προσωπικός Ψηφιακός Βοηθός)
<b>s.</b>	Slide, π.χ. s.1, σημαίνει slide 1 ή διαφάνεια 1 (από παρουσίαση τύπου MS Power Point, ή OO Presentation)
<b>S.M.A.R.T.</b>	Specific, Measurable, Agreed (or achievable), Realistic, Time constrained
<b>SWOT</b>	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
<b>VLE</b>	Virtual Learning Environment (Εικονικό περιβάλλον μάθησης)
<b>WWW</b>	World Wide Web (Παγκόσμιος Ιστός)

## **Α΄ ΜΕΡΟΣ: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ**

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>: Από την Εκπαίδευση Χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην Πληροφοριακή Παιδεία της Ακαδημαϊκής κοινότητας**

#### **1.1 Ιστορική αναδρομή**

Από τα μέσα του 20ού αιώνα και μετά οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες δεν έδιναν βαρύτητα μονάχα στον εμπλουτισμό, στην οργάνωση και διαχείριση της συλλογής τους, προς όφελος των χρηστών, αλλά προχώρησαν ακόμη περισσότερο. Θέλησαν να βοηθήσουν το κοινό τους να αποκτήσει ευκολότερη πρόσβαση στην καταλληλότερη πληροφορία και στην αποτελεσματικότερη χρήσης αυτής. Για την επίτευξη των παραπάνω έπρεπε οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες να ενημερώσουν - και ακόμη περισσότερο - να εκπαιδεύσουν τους χρήστες τους, ώστε από μόνοι τους να έρθουν σε θέση να εντοπίζουν και να αξιολογούν τις πληροφορίες που χρειάζονται, για να καλύψουν τις πληροφοριακές τους ανάγκες. Για το σκοπό αυτό αναπτύχθηκε η υπηρεσία «Εκπαίδευσης Χρηστών» (Library user education). Θεωρείται δε ότι η σπουδαιότητα της υπηρεσίας αυτής για τους χρήστες, σε συνδυασμό με το τρέχον τεχνολογικό περιεχόμενο, ποτέ δεν ήταν μεγαλύτερη για τα κολέγια και τα πανεπιστήμια (Dewey, 2001, σ.viii).

Η προβληματική για τη δημιουργία της υπηρεσίας αυτής έχει τις ρίζες της ακόμη πιο πίσω, βάσει των υπάρχουσών πηγών, αγγίζοντας το 1870, με την πρώτη κίνηση εκπαίδευσης στις βιβλιοθήκες, όπως προαναφέρθηκε στην εισαγωγή. Αλλά και το 1926, ο Cuming, σε άρθρο του με τίτλο “Library Association record”, υποστήριξε πως η γνώση χρήσης της βιβλιοθήκης και η ενεργοποίηση του αναγνωστικού ενδιαφέροντος αποτελούν σημαντικά συστατικά της εκπαίδευσης (Fjallbrant & Malley, 1984, σ.7).

Η δια βίου εκπαίδευση είναι ακόμη πιο σημαντική σήμερα με τη ραγδαία αύξηση των πληροφοριών, ενώ οι σπουδαστές ενθαρρύνονται να αναπτύξουν λογική κριτικής προσέγγισης στο αντικείμενο σπουδών τους. Πρέπει να μάθουν να είναι ανεξάρτητοι και να μην στηρίζονται σε έτοιμες βιβλιογραφικές λίστες (Fjallbrant & Malley, 1984, σ.8).

Όπως αναφέρει χαρακτηριστικά η Lizabeth A. Wilson, το 2001, «Καμμία άλλη αλλαγή δεν προσέφερε μεγαλύτερες προκλήσεις από όσες η Εποχή της Πληροφορίας». Ο όγκος των πληροφοριών αυξάνεται με ανεπανάληπτους ρυθμούς, σε συνδυασμό με τα άλματα της τεχνολογικής ανάπτυξης, με την οποίαν επιτυγχάνεται η αποθήκευση, η οργάνωση, η πρόσβαση, και η διάδοση της Πληροφορίας. Και καθώς, η διάδοση της γνώσης βασίζεται πλέον σε παγκόσμια δίκτυα, ένας νέος πληροφοριακός γραμματισμός έχει εμφανιστεί, ο οποίος αποτελεί, πλέον, δεξιότητα επιβίωσης (Wilson, 2001, σ.2).

Το Εθνικό Πρόγραμμα Δια Βίου Μάθησης, το οποίο έχει κατατεθεί από το Υπουργείο Παιδείας της Ελλάδας, δίνει έμφαση, μεταξύ άλλων, στον ψηφιακό εγγραμματισμό και στις νέες τεχνολογίες, όπως επίσης και στην πολιτισμική συνείδηση και έκφραση (Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, 2011, σ.26).

Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, οι οποίες συνδράμουν στην εκπαιδευτική διαδικασία και στην έρευνα - μέσα από τις υπηρεσίες οργάνωσης και παροχής πληροφόρησης -, μπορούν να βοηθήσουν ουσιαστικά προς την κατεύθυνση ενίσχυσης της Πληροφοριακής Παιδείας ή του Πληροφοριακού Γραμματισμού της ακαδημαϊκής κοινότητας και όχι μόνο (Κορομπίλη Μάλιαρη και Χριστοδούλου, 2007).

Ένας από τους σπουδαιότερους φορείς και σημαντικός σύμμαχος στο εκπαιδευτικό έργο των ΑΒ, ο οποίος ασχολείται αποκλειστικά με την Εκπαίδευση χρηστών και την Πληροφοριακή Παιδεία, διατηρεί πλούσια ιστορική συλλογή, διοργανώνει διασκέψεις, συμβουλευεί, συζητά και γενικότερα υποστηρίζει τους εκπαιδευτές βιβλιοθηκονόμους είναι ο LOEX (Library Orientation Exchange). Η συλλογή του - σχετικά πρόσφατα - έχει χαρακτηριστεί ως ιστορικό αρχείο και αφορά αποκλειστικά στην περιοχή της εκπαίδευσης και της πληροφοριακής παιδείας. Διοργανώνει, σε μόνιμη βάση, ετήσια διάσκεψη, της οποίας τα πρακτικά δημοσιεύονται. Εκδίδει τριμηνιαία περιοδική έκδοση, ενώ ενημερώνει, σε μηνιαία βάση, ηλεκτρονικά τα μέλη του. Προϋποθέτει συνδρομή και απαιτεί κωδικό πρόσβασης για τις πιο πρόσφατες εκδόσεις του, χρησιμοποιώντας ως βασικό τρόπο επικοινωνίας τον επανασχεδιασμένο, από το 2007, δικτυακό του τόπο (LOEX, 2012). Κάθε μέλος μπορεί να βρει tutorials, ξεναγήσεις, αξιολογημένες ηλεκτρονικές πηγές, διδακτική ύλη, λίστες συζητήσεων, περιοδικά, ιστολόγια, προγράμματα κ.ά. (LOEX, 2008.)

Κάτι αντίστοιχο όμως υπάρχει και στη Μεγάλη Βρετανία με την ηλεκτρονική βάση LIMB (Library Instruction Material Bank). Ιδρύθηκε το 1977 για να καλύψει όλες τις πτυχές της εκπαίδευσης των βιβλιοθηκών και των χρηστών. Η Αυστραλία για τους ίδιους λόγους ανέπτυξε το USER (USer Education Resources) (Fjallbrant & Malley, 1984, σ.17).

## 1.2 Συγγενείς όροι και έννοιες - Ορισμοί

### 1.2.1 Συγγενείς όροι και έννοιες

Φαίνεται τόσο από τη Διεθνή, όσο και από την Ελληνική βιβλιογραφία, ότι υπάρχει μερική σύγχυση στη χρήση καθιερωμένου όρου για την υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών. Μπορεί, δηλαδή, ο ερευνητής, αντί της «**Εκπαίδευσης χρηστών**», να συναντήσει τους όρους «**Βιβλιογραφική Εκπαίδευση**», «**Υπηρεσία Πληροφοριακού Γραμματισμού**», «**Υπηρεσία Πληροφοριακού Αλφαριθμητισμού**», ή «**Υπηρεσία Πληροφοριακής Παιδείας**», ακόμη και «**Σεμινάρια διαχείρισης της Βιβλιοθήκης**», ενώ θα μπορούσαν ίσως να προστεθούν δύο ακόμη όροι «**Πληροφοριακός καταρτισμός**» ή «**Πληροφοριακή κατάρτιση**».

Δε θα ήταν άτοπος ο ισχυρισμός ότι η «Υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών» ή η «Υπηρεσία Πληροφοριακής Κατάρτισης» φαίνονται να υποδηλώνουν δράση/πράξη/διαδικασία που θα έχει ως αποτέλεσμα τον «Πληροφοριακό τους Καταρτισμό/Γραμματισμό/Αλφαριθμητισμό» ή «την Πληροφοριακή τους Παιδεία». Άλλωστε, ο όρος «γραμματισμός»<sup>5</sup> αποτελεί νέο όρο στο Ελληνικό λεξιλόγιο, σε μία προσπάθεια να μεταφραστεί ο αγγλικός όρος literacy (εγγραμματοσύνη). Οι έννοιες της Εκπαίδευσης χρηστών, ή της Πληροφοριακής κατάρτισης, όμως, φαίνονται να είναι ευρύτερες και από τη «Βιβλιογραφική Εκπαίδευση», αλλά και από τα «σεμινάρια διαχείρισης της Βιβλιοθήκης». Απαραίτητη προϋπόθεση, για την κατανόηση της εργασίας αυτής, είναι το γεγονός, πως όποιος όρος, από τους προαναφερθέντες, εμφανίζεται στη ροή του κειμένου, να θεωρείται ισοδύναμος με την Εκπαίδευση χρηστών.

Κάτι αντίστοιχο ισχύει και στην αγγλική γλώσσα, στην οποία οι ισοδύναμοι όροι που συναντώνται είναι: *Library user education*, *Information Literacy* (IL), *Library Instruction* (LI), *Bibliographic Instruction* (BI).

Η Εκπαίδευση χρηστών αποτελείται από δύο βασικούς άξονες:

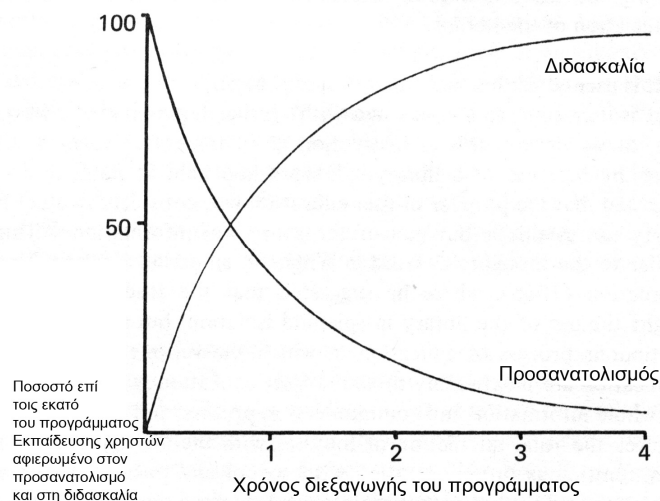
---

<sup>5</sup> Ο γραμματισμός είναι ευρύτερος από τον όρο αλφαριθμητισμό, τον οποίον και περιλαμβάνει (Ηλεκτρονικός Κόμβος ΚΕΓ, 1997). Ο όρος γραμματισμός συναντάται είτε μόνος του, είτε σε συνδυασμούς: «Σχολικός γραμματισμός», «Κοινωνικός γραμματισμός» και «Λειτουργικός και Κριτικός Γραμματισμός», αλλά και «Οπτικός Γραμματισμός», «Γραμματισμός των μέσων», «Γραμματισμός στη χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών», «Δι-κτυακός Γραμματισμός» κλπ. Η Χαρίκλεια Ζαρβαλά υποστηρίζει πως ο γραμματισμός στη χρήση των Η/Υ και του Διαδικτύου μπορούν να διδαχθούν. Οι υπόλοιποι πρέπει να καλλιεργηθούν (Μιχαλάκη και Φίνος, 2007, σ.14).

(α) **Library Orientation**: αφορά στην παρουσίαση – ξενάγηση των χρηστών ώστε να προσανατολιστούν στο χώρο της βιβλιοθήκης να ενημερωθούν για τη συλλογή, τους τρόπους πρόσβασης σ' αυτήν, τις παρεχόμενες υπηρεσίες κλπ.<sup>6</sup>

(β) **Library Instruction**: αφορά στην εμβάθυνση της πληροφοριακής εργασίας. Στον άξονα αυτόν οι χρήστες εκπαιδεύονται-καταρτίζονται πάνω στα εργαλεία έρευνας, δηλαδή διδάσκονται πότε και πώς να κάνουν αναζήτηση, εντοπισμό, αξιολόγηση και χρήση των πληροφοριών (ευρημάτων) βάσει της υπάρχουσας συλλογής, της έρευνας σε συλλογικούς καταλόγους, σε ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων κλπ. (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.13).

Οι δύο αυτοί άξονες επηρεάζονται μεταξύ τους αντιστρόφως ανάλογα, όπως φαίνεται στο διάγραμμα της εικόνας 1. Συγκεκριμένα, κάθε νέος χρήστης έχει άμεση ανάγκη από ξενάγηση-περιήγηση στο χώρο. Στη συνέχεια, υποχωρεί η ανάγκη γνωριμίας και αντικαθίσταται από την ανάγκη για περαιτέρω εκπαίδευση-κατάρτιση στα παρεχόμενα εργαλεία έρευνας.



**Εικόνα 1:** Εκπαίδευση χρηστών - ένα μοντέλο (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.12)

<sup>6</sup> Ο πρώτος άξονας έχει επικριθεί από εκπαιδευτές βιβλιοθηκονόμους του δεύτερου άξονα, οι οποίοι τον θεωρούν ως μη απαραίτητο. Η απάντηση στην αμφισβήτηση αυτήν είναι ότι κάθε χρόνο εισάγονται νέοι φοιτητές-χρήστες, και κανείς δεν εγγυάται ότι όλοι οι φοιτητές θα περάσουν από τα σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών. Άρα, μία οργανωμένη υποδοχή περιήγησης και γνωριμίας θα απαλλάξει τη βιβλιοθήκη από επαναλαμβανόμενα ερωτήματα ρουτίνας (Renford and Hendrickson, 1980, σσ.24-25).

## 1.2.2 Ορισμοί

Έχουν δοθεί αρκετοί ορισμοί για την Εκπαίδευση χρηστών και η παράθεση μερικών εξ αυτών κρίνεται αναγκαία για την καλύτερη κατανόηση του ζητήματος:

1. Η Mews θεωρεί την Εκπαίδευση χρηστών ως «οδηγίες, που δίδονται στους αναγνώστες, για να τους βοηθήσουν να χρησιμοποιήσουν με τον καλύτερο τρόπο μια βιβλιοθήκη» (Fjallbrant and Malley, 1984, σ.11). Ο ορισμός αυτός δείχνει ελλιπής, διότι φαίνεται να είναι περιοριστικός, ακόμη και για την ίδια τη σημασία του όρου «Εκπαίδευση», ο οποίος είναι κατά πολύ ευρύτερος από την έννοια της φράσης «οδηγίες χρήσης».

2. Η Elizabeth Frick, το 1987, ορίζει την Εκπαίδευση χρηστών ως εξής: «Η διάδοση της μεθοδολογίας της πρόσβασης αποτελεί αντικείμενο της εκπαίδευσης των χρηστών στις βιβλιοθήκες. Είναι τμήμα της βιβλιοθηκονομικής εργασίας και έχει αποκτήσει εξέχουσα θέση, λόγω της έκρηξης των πληροφοριών και λόγω της έμφασης που δίνεται στην αυτοεξυπηρέτηση και στην ανεξαρτησία του χρήστη. Αναγνωρίζεται πως η δια βίου μάθηση αποτελεί πλέον τμήμα του κόσμου μας και λόγω της αυξανόμενης ανάγκης για συνεχή πληροφόρηση πρέπει κάθε άτομο να μπορεί να αντεπεξέρχεται αποτελεσματικά στις απαιτήσεις των καιρών. Αυτή η εκπαίδευση του χρήστη, στη μεθοδολογία της πρόσβασης στις πληροφορίες, βρίσκεται στην πρώτη γραμμή του επαγγέλματος» (Μορελέλη-Κακούρη, 1997, σ.102). Ο ορισμός αυτός φαίνεται να αποκαλύπτει τρία σημαντικά στοιχεία: (α) ότι το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου δεν περιορίζεται μονάχα στην οργάνωση και φύλαξη πληροφοριακού υλικού, αλλά ενέχει «εξέχουσες» εκπαιδευτικές προεκτάσεις προσφοράς προς το κοινό, (β) ότι οι λόγοι γέννησης της υπηρεσίας αυτής οφείλονται αφενός στην έκρηξη πληροφοριών και αφετέρου στην ανάγκη αυτοεξυπηρέτησης του κοινού. (γ) ότι αναγνωρίζεται πλέον και στην Ελλάδα ο ρόλος της δια βίου μάθησης.

3. «Στόχος των προγραμμάτων πληροφοριακού γραμματισμού είναι η εκπαίδευση των φοιτητών στη σωστή χρήση της πληροφορίας. Ο εκπαιδευμένος φοιτητής θα πρέπει να είναι αυτόνομος, ικανός να αναζητά, να ανακτά και να αξιολογεί πληροφορίες σε οποιοδήποτε περιβάλλον και αν βρεθεί» (Μάλλιαρη και Νίτσος, 2007, σ.6). Η νέα διάσταση, που διαφαίνεται από αυτήν τη διατύπωση, είναι τα θετικά οφέλη της υπηρεσίας για τη δια βίου μάθηση των μετασχόντων, καθώς καταρτίζονται καταλλήλως, ώστε να μπορούν να αντιμετωπίζουν επαρκώς τις πληροφοριακές τους ανάγκες, υπό οποιοσδήποτε συνθήκες.

4. Σύμφωνα με την American Library Association (ALA): Η πληροφοριακή παιδεία είναι ένα σύνολο ικανοτήτων των ατόμων, θέτοντάς τα σε θέση «να αναγνωρίζουν πότε χρειάζεται η πληροφόρηση και να έχουν την ικανότητα να εντοπίζουν, να αποτιμούν και να χρησιμοποι-

ούν αποτελεσματικά την απαραίτητη πληροφορία» (Μιχαλάκη και Φίνος, 2007, σ.13). Ο ορισμός της ALA δείχνει να εστιάζει στην καλλιέργεια της κριτικής ικανότητας στους αποδέκτες της υπηρεσίας.

5. Η Ένωση Κολεγιακών & Ερευνητικών Βιβλιοθηκών [Association of College & Research Libraries (ACRL)] αναφέρει ότι η πληροφοριακή παιδεία είναι ένα πνευματικό πλαίσιο για κατανόηση, εύρεση, αποτίμηση και χρήση της πληροφόρησης - δραστηριότητες που μπορούν να υλοποιηθούν εν μέρει από την ευχέρεια με την τεχνολογία, εν μέρει από εύηχες ερευνητικές μεθόδους, αλλά και το κυριότερο, μέσω κριτικής οξυδέρκειας και συλλογισμού (Μιχαλάκη και Φίνος, 2007, σ.13).



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο: Σκοποί και στόχοι της υπηρεσίας Εκπαίδευσης χρηστών στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, χτες και σήμερα**

### **2.1 Εισαγωγικές έννοιες, θέσεις και απόψεις**

Πριν αναφερθούν συγκεκριμένοι σκοποί και στόχοι, τους οποίους ανέδειξε η διεθνής και εγχώρια εμπειρία, χτες και σήμερα, κρίνεται σκόπιμο να διασαφηνιστούν κάποιες θεμελιώδεις έννοιες.

#### **2.1.1 Η έννοια της εκπαίδευσης**

Η λέξη «εκπαίδευση», προέρχεται από το ρήμα «εκπαιδεύω», δηλαδή «εντυπώνω εις αυτόν δια της διδασκαλίας» (Liddell και Scott, 2006) και έχει ως σκοπό να μεταβάλει τους εκπαιδευόμενους από μία προϋπάρχουσα κατάσταση σε μία καινούργια. Όμως, η διαδικασία αυτή απαιτεί «κάποιον, ο οποίος πρέπει να αποφασίζει για το ποιες αλλαγές θεωρούνται δυνατές και, ταυτοχρόνως, επιθυμητές. Κάθε αλληλεπίδραση μεταξύ δασκάλου-μαθητή βασίζεται στην αναμφίβολη βεβαιότητα, ότι ο κοινός τόπος εκπαιδευτικών και εκπαιδευομένων παρουσιάζει τις δυνατότητες και τη θέληση για συγκεκριμένες αλλαγές» (Fjallbrant και Malley, 1984, σ. 21).

#### **2.1.2 Ο κίνδυνος ύπαρξης βιβλιοθηκών που δε χρησιμοποιούνται (σωστά)**

Ανάμεσα στις δύο ακόλουθες αποφθεγματικές φράσεις φαίνεται να υπάρχει ένα μεγάλο χάσμα το οποίο καλείται να καλύψει η υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών:

1. «Ένα βιβλίο που παραμένει αδιάβαστο δεν είναι τίποτε άλλο παρά άγραφο χαρτί» - Παροιμία (Μαλλιάρης, 2004, σ.76) και
2. «Μπορεί να είναι προικισμένος από τη φύση με μεγάλη εξυπνάδα. Μα γέμισε το κεφάλι του με τόσα πολλά βιβλία, κι έτσι το μυαλό του δεν μπορεί να λειτουργήσει»-Χαλ (Μαλλιάρης, 2004, σ.76).

Στην πρώτη φράση γίνεται λόγος για βιβλία που έχουν παραμεληθεί, στα οποία δεν οδηγήθηκαν οι φοιτητές μέσα από τα προγράμματα σπουδών τους, ακυρώνοντας έτσι όλη την προσπάθεια ποιοτικού εμπλουτισμού της συλλογής μιας βιβλιοθήκης, ενώ ταυτόχρονα δεν εμπλουτίζουν το ακαδημαϊκό τους προφίλ.

Στη δεύτερη φράση, αντιθέτως, η υπερβολική χρήση πολλών βιβλίων, δίχως την καλλιέργεια της κριτικής ικανότητας των φοιτητών, μπορεί να επιφέρει δυσλειτουργία στην κριτική τους ικανότητα κι έτσι, αντί να επέλθει μόρφωση, επέρχεται παραμόρφωση ή και πολτοποίηση της κριτικής σκέψης και της προσωπικότητας του εκπαιδευόμενου.

Η μη χρήση μιας βιβλιοθήκης – ή η κακή χρήση αυτής – φαίνεται να αποτελεί ζήτημα έντονου προβληματισμού για τον James Thompson, ο οποίος δημοσιεύει βιβλίο (1982) με τίτλο: «Το τέλος των βιβλιοθηκών» (The end of the libraries). Στο έργο αυτό κάνει λόγο για υπερσυσσώρευση χιλιάδων βιβλίων σε μεγάλες βιβλιοθήκες, η οποία επιφέρει ένα πληροφοριακό κομφούζιο τέτοιο, που απαιτεί τεράστιες σπατάλες σε χώρο, σε χρόνο και σε χρήμα, ενώ την ίδια στιγμή οι χρήστες δε διαθέτουν καν επαρκή γνώση στη χρήση του καταλόγου και θα πρέπει να εκπαιδευτούν αρκετά για αυτό (Thompson, 1984, σ.7).

Ο προβληματισμός αυτός δεν ήταν τυχαίος. Ουσιαστικά προέκυψε την εποχή που οι υπολογιστές έμπαιναν δυναμικά στο χώρο των βιβλιοθηκών, έχοντας ήδη αναπτυχθεί τα πρώτα προγράμματα εισαγωγής, αποθήκευσης, επεξεργασίας και διακίνησης της πληροφορίας. Αναφερόμενος στο μέλλον του βιβλίου αναφέρει χαρακτηριστικά «Η εποχή των εντύπων έχει τελειώσει» (the age of printing is over) (Thompson, 1984, σ.76), ενώ για το μέλλον των βιβλιοθηκών προβλέπει ότι θα αποκτήσουν μουσειακό ρόλο, καθώς το κόστος αποθήκευσης και διατήρησης των βιβλίων γίνεται ολοένα και μεγαλύτερο, ακόμη και από το κόστος ψηφιοποίησής τους και συνεχούς πρόσβασης σ' αυτά. (Thompson, 1984, σ.100).

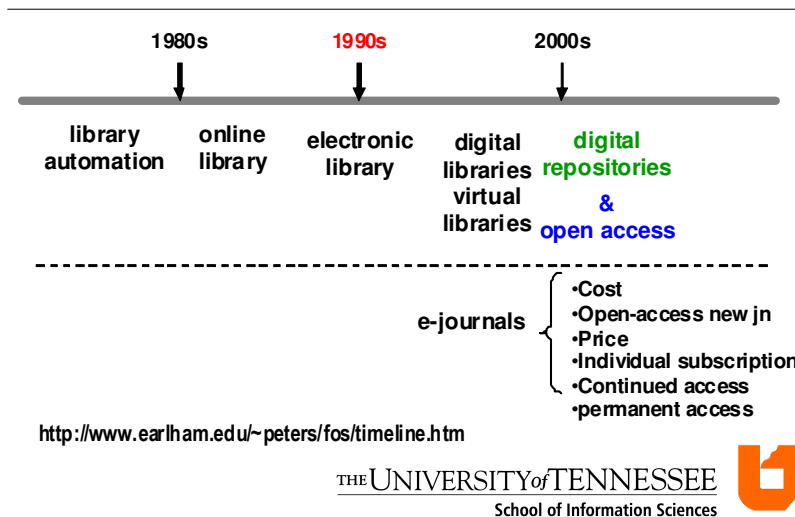
Τίθενται, όμως, ερωτήματα όπως: οι φοιτητές δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν πώς να διαχειρίζονται το υλικό μιας βιβλιοθήκης όντες στο χώρο της, θα μπορούν να το κάνουν από μόνοι τους, μέσω ενός υπολογιστή από τα σπίτια τους; Ποιος θα τους πληροφορήσει σχετικά; Ποιος θα τους βοηθήσει να μάθουν να κάνουν έρευνα; Ποιος θα τους προτείνει ή θα τους υποδείξει τις κατάλληλες για αυτούς πηγές; Πώς θα μάθουν από μόνοι τους να αναζητούν, να εντοπίζουν, να αξιολογούν και να χρησιμοποιούν τις πληροφορίες που αντλούν; Τα ερωτήματα αυτά γιγαντώνονται αν κάτι τέτοιο εφαρμοστεί, σήμερα, στη χώρα μας.

### 2.1.3 Ανοιχτή πρόσβαση και Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Ο Peter Suber, το 2004, ορίζει την ανοιχτή πρόσβαση ως τη δυνατότητα ελεύθερης, άμεσης και διαρκούς προσπέλασης σε ψηφιακό, ακαδημαϊκό ή επιστημονικό υλικό, δίχως τους περιορισμούς που θέτουν οι πολιτικές των πνευματικών δικαιωμάτων (Ντίνη-Κουνούδη, Αρτέμη, Ζέρβας και Ευαγόρου, 2010).

Η Peiling Wang, σε εισήγησή της στα πλαίσια ενός Workshop, που πραγματοποιήθηκε στο Α.Τ.Ε.Ι.Θ. (2006), κατέθεσε συνοπτικό χρονολογικό πίνακα, ο οποίος απεικόνιζε την εξέλιξη της πορείας της ανοιχτής πρόσβασης στις βιβλιοθήκες και στις συλλογές τους. Φαίνεται ότι οι προσπάθειες αυτοματισμού των υπηρεσιών των Βιβλιοθηκών, που είχαν ξεκινήσει λίγο πριν το 1980, να οδηγούν κατά τη δεκαετία του 2000, δηλαδή κατά την είσοδο στον 21<sup>ο</sup>, αιώνα σε δύο βασικούς άξονες: (α) στη δημιουργία ψηφιακών καταθετηρίων και (β) στην ελεύθερη πρόσβαση σε αυτά

## Timeline: Access to Information



Εικόνα 2: Χρονολογικός πίνακας πρόσβασης στην Πληροφορία (Wang, 2006, s.2)

Η Ανοιχτή πρόσβαση σκοπεύει κυρίως στη διευκόλυνση ανταλλαγής επιστημονικών πληροφοριών. Έλαβε δε επίσημη υπόσταση στη Διακήρυξη της Πρωτοβουλίας Ανοικτής Πρόσβασης της Βουδαπέστης (BOAI). Συγκεκριμένα αναφέρει τους παρακάτω δύο τρόπους παροχής Ανοικτής Πρόσβασης, που αποτελούν τις πιο συστηματικές και οργανωμένες προσεγγίσεις και μεγιστοποιούν τις πιθανότητες εντοπισμού και αναγνωρισιμότητας του ερευνητικού και ακαδημαϊκού περιεχομένου (OpenAccess.gr, 2006):

### 1. Αυτο-αρχειοθέτηση (ή ο «[Πράσινος Δρόμος](#)»)

Μέσω αυτής της διαδικασίας, οι ίδιοι οι συγγραφείς υποβάλουν άρθρα τύπου **preprints** (άρθρα που δεν έχουν υποστεί ακόμη διαδικασία αξιολόγησης από κριτές) και **postprints** (άρθρα που έχουν περάσει από τη διαδικασία αξιολόγησης και έχουν κριθεί κατάλληλα προς δημοσίευση) και άλλο ψηφιακό επιστημονικό υλικό (πρακτικά συνεδρίων, μονογραφίες, διδακτορικές διατριβές, κλπ) σε βάσεις βιβλιογραφικών δεδομένων, σε θεματικές ψηφιακές συλλογές, σε θεσμικά καταθετήρια, στον προσωπικό τους διαδικτυακό τόπο,

### 2. Ηλεκτρονικά περιοδικά Ανοικτής Πρόσβασης (ή ο «[Χρυσός Δρόμος](#)»)

Πρόκειται για ηλεκτρονικά περιοδικά, ελεύθερα προσβάσιμα από όλους χωρίς χρέωση, στα οποία δημοσιεύονται ακαδημαϊκά και ερευνητικά άρθρα, που έχουν υποστεί αξιολόγηση από κριτές. Τα περιοδικά αυτά εκδίδονται είτε από τους παραδοσιακούς εκδοτικούς οργανισμούς, είτε από τους αποκλειστικούς εκδότες Ανοικτής Πρόσβασης, είτε από νέες μορφές εκδοτικών σχημάτων.

Ιδιαίτερη σημασία, όμως, έχουν οι απαντήσεις στα ακόλουθα ερωτήματα:

- Πού απευθύνεται η Ανοικτή πρόσβαση και ποια τα οφέλη της;
- Η ανταλλαγή επιστημονικών δεδομένων και πληροφοριών, που πραγματοποιείται ελεύθερα λόγω της ανοικτής πρόσβασης, ποιους συντελεστές έχει;
- Ποιοι μπορούν να είναι δυνητικοί αποδέκτες όλων αυτών;
- Ποιες οι πολιτισμικές επιδράσεις από μία τέτοια θεώρηση της γνώσης;

Οι απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα επιχειρούνται στην υποενότητα 6.1.3.2., όπου περιγράφεται η περίπτωση της Πύλης OpenAccess.gr, η οποία αναπτύχθηκε από το ΕΚΤ.

## 2.2 Σκοποί και στόχοι της Εκπαίδευσης χρηστών

Ο σχεδιασμός κάθε υπηρεσίας ξεκινά με την προφορική διατύπωση της ερώτησης: «Τι πρέπει να αλλάξει στην υπάρχουσα κατάσταση και αν μπορεί να αλλάξει». Στη συνέχεια τίθενται οι σκοποί και οι στόχοι, με τους σκοπούς να αποτελούν ευρύτερη και πιο σταθερή έννοια από τους στόχους. Οι στόχοι είναι βραχυπρόθεσμοι και λειτουργούν σύμφωνα με τους ευρύτερους σκοπούς (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.23).

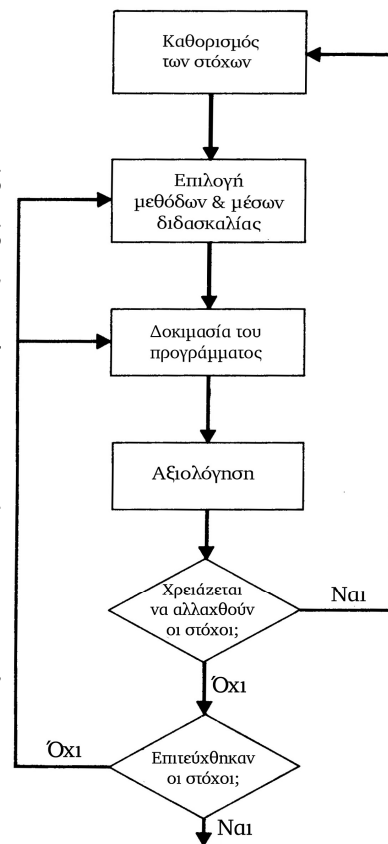
Στο σχεδιάγραμμα της εικόνας 3 παρουσιάζονται, ξεκάθαρα, τα στάδια οργάνωσης και ανάπτυξης ενός προγράμματος εκπαίδευσης.

Σκοποί και στόχοι μπορούν να χωριστούν σε **γνωστικούς, συναισθηματικούς και ψυχοκινητικούς**. Σε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών των βιβλιοθηκών, συνήθως, συναντώνται οι δυο πρώτες κατηγορίες.

Η πρώτη κατηγορία αφορά στην κατανόηση βασικών αρχών, ενώ η δεύτερη σχετίζεται με τα συναισθήματα των φοιτητών, π.χ. η ικανοποίηση που νιώθουν οι φοιτητές όταν εντοπίζουν μια πληροφορία (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.23).

Την ευθύνη της Βιβλιογραφικής Εκπαίδευσης αναλαμβάνει, συνήθως, το Πληροφοριακό Τμήμα της Βιβλιοθήκης, λόγω της σχέσης του με το κοινό και της γνώσης των αναγκών του, ενώ η ύπαρξη πολλών σχολών και επιμέρους παραρτημάτων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών απαιτεί καλή οργάνωση και συντονισμό της υπηρεσίας αυτής. Ο υπεύθυνος θα πρέπει να συγκεντρώσει κατάλληλο προσωπικό, το οποίο έχει τις δεξιότητες που χρειάζονται για την υπηρεσία αυτή, να κάνει έρευνα αναγκών, κατάρτιση προϋπολογισμού, επιμόρφωση και ενημέρωση του προσωπικού (Μορελέλη-Κακούρη, 1997, σ.110).

Ένα από τα σημαντικότερα βήματα ανάπτυξης, για την Εκπαίδευση χρηστών, ήταν η σταδιακή αναγνώριση της αναγκαιότητας ύπαρξης σκοπών και στόχων. Αν και εκδόθηκαν διάφοροι οδηγοί εκπαίδευσης χρηστών, εν τούτοις δε βασίστηκαν σε συγκεκριμένους σκοπούς ή στόχους. Καταλυτική υπήρξε η συνεισφορά της ACRL (Association of College and Research Libraries), στις ΗΠΑ, όσον αφορά στην κατοχύρωση ύπαρξης σκοπών και στόχων, για τη διαμόρφωση της υπηρεσίας εκπαίδευσης χρηστών. Αυτό το πέτυχε συγκροτώντας ένα



ΣΥΝΕΧΙΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Εικόνα 3: Ανάπτυξη προγράμματος εκπαίδευσης (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.22)

Εγχειρίδιο Βιβλιογραφικής Καθοδήγησης (ACRL Bibliographic Instruction Handbook, 1979), στο οποίο περιλάμβανε σύνολο στόχων, ως υποδείγματα. Αν και κάθε περίπτωση ιδρύματος είναι μοναδική, τόσο από πλευράς σκοπών, όσο και αποτελεσμάτων, εν τούτοις οι οδηγίες αυτές εστίαζαν στους Βιβλιοθηκονόμους, για να τους βοηθήσουν να συντάξουν τις δικές τους λίστες στόχων (κατά περίπτωση) (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.24).

Σκοποί και στόχοι τέτοιων προγραμμάτων πληροφοριακής κατάρτισης πρέπει να βρίσκονται σε συμφωνία με τους στόχους των βιβλιοθηκών κάθε ακαδημαϊκού ιδρύματος. Οι γενικοί σκοποί μιας πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης επιδιώκουν να συνεισφέρουν στην πραγματοποίηση των σκοπών του πανεπιστημίου<sup>7</sup>, να καταγράφουν και να αποθηκεύουν το υλικό που προσκτήθηκε (προτρέποντας, όμως, τους φοιτητές για τη χρήση του), να προσαρμόζουν τις πληροφοριακές πηγές και υπηρεσίες στις μεταβαλλόμενες ανάγκες του ιδρύματος και της κοινωνίας και να συνεισφέρουν στην ενσωμάτωση εθνικών και διεθνών πληροφοριακών πηγών στα ακαδημαϊκά ιδρύματα (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.25).

Ένας τρόπος προτροπής για ενεργή χρήση των παρεχόμενων πληροφοριών είναι η κατάρτιση των χρηστών βιβλιοθήκης στο πώς να εξασφαλίζουν τις πληροφορίες που χρειάζονται από το διαθέσιμο υλικό. Άρα, ένας γενικός σκοπός είναι μια προσπάθεια ενημέρωσης των χρηστών, προβλεπόμενων αλλά και δυνητικών, για τις παρεχόμενες πηγές.

### **2.2.1 Διαφορές συμπεριφορών και ενδιαφερόντων των εμπλεκόμενων μερών**

Πριν από τη σύνταξη σκοπών και στόχων και τη χάραξη συγκεκριμένων στρατηγικών, πρέπει να προηγείται η ανάλυση των συμπεριφορών και των ενδιαφερόντων των εμπλεκόμενων μερών, δηλαδή των βιβλιοθηκονόμων, των εκπαιδευτικών και των φοιτητών. Μία τέτοια ανάλυση βοηθά στην κατανόηση διαφόρων προβλημάτων, αλλά και συνεισφέρει ουσιαστικά στην επίλυσή τους.

Ο Vogel, το 1972, αναρωτιέται αν οι Βιβλιοθηκονόμοι αντιλαμβάνονται την εικόνα που έχουν οι φοιτητές για τις υπηρεσίες των βιβλιοθηκών, τι πραγματικά πρέπει να γνωρίζουν οι φοιτητές για τη βιβλιοθήκη και σε ποιον πρέπει να απευθυνθούν για να λάβουν απαντήσεις (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.26).

Ένα από τα κύρια συστατικά για ένα πετυχημένο πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών στις ΑΒ αποτελεί η στήριξη από τη σχολή. Αν η ίδια η σχολή δεν αναγνωρίζει τη σπουδαιότητα

---

<sup>7</sup> Σκοποί, οι οποίοι αφορούν στην εκπαίδευση, στην έρευνα και ευρύτερα στον πολιτισμό.

της βιβλιοθήκης, δε θα υπάρχει ζήτηση, από τους φοιτητές, για βιβλιογραφική εκπαίδευση (Renford and Hendrickson, 1980, σ.8). Με το ίδιο σκεπτικό, αν η ευρύτερη κοινωνία δεν αναδεικνύει το ρόλο των βιβλιοθηκών της (συμπεριλαμβανομένων των αντίστοιχων ακαδημαϊκών) στις συνειδήσεις των πολιτών της, οι τελευταίοι δε θα έχουν τη δυνατότητα να αντιληφθούν τη σπουδαιότητα της καλλιέργειας της Πληροφοριακής τους Παιδείας και δε θα μπορέσουν να μετάσχουν και να απολάβουν τα οφέλη της ομώνυμης υπηρεσίας.

Μία μελέτη, που πραγματοποιήθηκε κατά τη δεκαετία του 1970, από το Πανεπιστήμιο Chalmers, για την Τεχνολογική Βιβλιοθήκη, στο Gothenburg της Σουηδίας, αναφορικά με τις ανάγκες χρηστών, πώς τις αντιλαμβάνονται οι φοιτητές, το ακαδημαϊκό προσωπικό, οι βιβλιοθηκονόμοι, το διοικητικό προσωπικό, αλλά και οι μηχανικοί και βιβλιοθηκονόμοι παραγωγής, αποκαλύπτει ενδιαφέροντα στοιχεία, τα οποία παρουσιάζονται στον πίνακα 1.

ΟΜΑΔΕΣ	ΣΤΗ ΘΕΩΡΙΑ...	ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ...
<b>Προπτυχιακοί Φοιτητές</b>	Δεν υπάρχει ανάγκη χρήσης της βιβλιοθήκης τα δύο πρώτα χρόνια. Χρειάζεται μονάχα ως πηγή υλικού για εργασίες: βιβλιογραφικά σεμινάρια και προπτυχιακές εργασίες.	Ελάχιστη χρήση της βιβλιοθήκης για περαιτέρω μελέτη ή δανεισμό. Δεν γνωρίζουν για τα εργαλεία ανάκτησης πληροφοριών. Η βιβλιοθήκη χρησιμοποιείται, αποκλειστικά, για εργασίες των μαθημάτων.
<b>Μεταπτυχιακοί Φοιτητές</b>	Έχουν εμπειρία σε προβλήματα ανάκτησης πληροφοριών. Ενδιαφέρονται να μάθουν πώς να διεξάγουν πληροφοριακές έρευνες.	Χρησιμοποιούν περισσότερο τη βιβλιοθήκη από όσο οι προπτυχιακοί φοιτητές. Γνωρίζουν καλύτερα τα εργαλεία ανάκτησης πληροφοριών.
<b>Ακαδημαϊκό Προσωπικό</b>	Σπουδαστική χρήση της βιβλιοθήκης «επιθυμητή» ως πηγή πληροφόρησης. Προετοιμασμένοι να παροτρύνουν τη χρήση της βιβλιοθήκης (αλλά όχι εις βάρος των μαθημάτων τους).	Λίγοι καθηγητές προωθούν ενεργά τη χρήση της βιβλιοθήκης σε συνδυασμό με τις σπουδές. Έλλειψη χρόνου για πρόσθετο υλικό.
<b>Προσωπικό Βιβλιοθήκης</b>	Οι παρεχόμενες πηγές πληροφόρησης της βιβλιοθήκης θα έπρεπε να είναι σε πρώτη ζήτηση από τους φοιτητές. Οι φοιτητές οφείλουν να μάθουν πώς να χειρίζονται τα εργαλεία της βιβλιοθήκης.	Έλλειψη επαφής με το ακαδημαϊκό προσωπικό. Δυσκολίες στον εντοπισμό ποια προγράμματα σπουδών σχεδιάζονται και τι πληροφορίες χρειάζονται οι φοιτητές.
<b>Διοικητικό Προσωπικό</b>	Οι πηγές των Βιβλιοθηκών οφείλουν να χρησιμοποιούνται στο μέγιστο βαθμό.	Δεν προσφέρουν κονδύλια για την εκπαίδευση στο πώς να χρησιμοποιούνται οι πηγές (αυτό άλλαξε: χρήματα που προσφέρθηκαν για εκπαίδευση).
<b>Μηχανικοί και Βιβλιοθηκονόμοι παραγωγής</b>	Η Βιβλιοθήκη και η εκπαίδευση χρήσης της οφείλουν να ενταχθούν-συνδεθούν σε κάποιο έργο.	Χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη σε συνδυασμό με έργα παραγωγής από μόνοι τους.

**Πίνακας 1:** Οι ανάγκες των χρηστών βιβλιοθήκης, όπως τις αντιλαμβάνονται διάφορες ομάδες (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.26).

## 2.2.2 Παραδείγματα ξένων Ειδικών, Φορέων και Πανεπιστημίων

### *Hutton 1942*

Η διεθνής βιβλιογραφία απαριθμεί σειρά στόχων για την εκπαίδευση χρηστών σε μια ΑΒ, τους οποίους διατύπωσε ο Hutton (1942) και αφορούν στην εξοικείωση με τα βιβλία στις μεγάλες βιβλιοθήκες, μέσα από την εκπαίδευση πάνω σε τρόπους εντοπισμού βιβλίων συγκεκριμένων θεμάτων, στην εδραίωση της βάσης για την αυτοεκπαίδευση (βασικό συστατικό στοιχείο της δια βίου εκπαίδευσης), στην ώθηση των εννοιών της πρωτοβουλίας και της ανεξαρτησίας.

Στη συνέχεια, παρέθεσε και άλλους επιμέρους στόχους, αναφορικά με τη σύνταξη ερευνών σε διεθνή περιοδικά, σε θεματικές κατηγορίες που δεν καλύπτονται από τα βιβλία της συλλογής, την πρόσβαση σε ευρύτερο φάσμα πληροφοριών, τη μελέτη των διαφορετικών απόψεων, την έρευνα διαφόρων υποθέσεων σε περιοδική συχνότητα, την καλλιέργεια της κριτικής ικανότητας (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.32).

### *ACRL 1975*

Η βιβλιογραφική ομάδα ανάληψης αποστολής της ACRL παρουσίασε ένα μοντέλο στόχων της υπηρεσίας εκπαίδευσης χρηστών για τους φοιτητές, το 1975, εστιάζοντας στην ανάπτυξη της πληροφοριακής τους παιδείας, κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, για την κάλυψη των πληροφοριακών τους αναγκών (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.33). Το μοντέλο αυτό χωρίστηκε σε τέσσερις τερματικούς στόχους (Fjallbrant και Malley, 1984, σσ.33-34):

Στόχος 1: Η αναγνώριση της βιβλιοθήκης ως πρωταρχική πηγή πληροφόρησης.

Στόχος 2: Η αναγνώριση του προσωπικού, ιδιαιτέρως του πληροφοριακού τμήματος, της βιβλιοθήκης, ως πηγή πληροφόρησης, επίσης.

Στόχος 3: Η εξοικείωση με τις διαθέσιμες πηγές της βιβλιοθήκης.

Στόχος 4: Η αποτελεσματική χρήση των πηγών αυτών.

### *David F. Kohl 1995*

Ο David F. Kohl στην πραγματεία του με τίτλο “As Time Goes by...: Revisiting Fundamentals”, μετά από χρόνια θητείας στη θέση του Διευθυντή στην Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη του Illinois, καταλήγει τονίζοντας δύο βασικούς στόχους για την Εκπαίδευση χρηστών:

(α) Πρωταρχικός στόχος για τη δημόσια υπηρεσία των ΑΒ πρέπει να είναι η εκπαίδευση **ανεξάρτητων** χρηστών και όχι η παροχή πληροφοριών, με τρόπο που οι τελευταίοι να εξαρτώνται από τους εκπαιδευτές τους, ειδικά δε στη συνέχεια της σταδιοδρομίας τους.



(β) Η βιβλιοθήκη πρέπει να αναδιοργανωθεί για να διευκολύνει και να ενθαρρύνει ανεξάρτητους χρήστες. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στον πληροφοριακό τομέα (Kohl, 1995, σ.427).

#### *Evergreen State College, 1995*

Στο Evergreen State College, την Άνοιξη του 1995, μαζί με τις έως τότε υπάρχουσες διδακτικές μεθόδους και ασκήσεις, σκοπός αποτέλεσε η γνωριμία των φοιτητών με τις βασικές αρχές του Διαδικτύου, τις γραφικές απεικονίσεις, τη θεματική βιβλιογραφία και η σύνταξη βιβλιογραφικών κριτικών. Αυτός ο κύκλος μαθημάτων ήταν κατά ένα μεγάλο μέρος μία προέκταση των δραστηριοτήτων της Βιβλιογραφικής Εκπαίδευσης του Evergreen, της περιόδου εκείνης, ενσωματώνοντας πληροφοριακές σπουδές από άλλα προγράμματα του Πανεπιστημίου. Κύριος σκοπός ήταν η δοκιμή, από πριν, για το μοντέλο που θα ακολουθούσε (Hubbard, 1995, σ.451).

#### *Blandy και Libuti, 1995*

Αν και τα προγράμματα Εκπαίδευσης χρηστών σημείωσαν μεγάλες προόδους, προσπαθώντας (οι βιβλιοθηκονόμοι) να κατευθύνουν τους φοιτητές, από ένα «επίπεδο χρήσης της βιβλιοθήκης» σε ένα «επίπεδο ακαδημαϊκής κατάρτισης», από το 1980 και μετά, το επίπεδο χρήσης της βιβλιοθήκης υποστηρίζεται από το «τεχνολογικό επίπεδο», το οποίο επιτρέπει ταχύτατη αναζήτηση, πρόσβαση και αξιολόγηση πληροφοριών. Εν έτει 1995 και μετά, θα πρέπει το κάθε πρόγραμμα Εκπαίδευσης χρηστών να αποσκοπεί στο να δώσει απαντήσεις σε ομάδες ερωτήσεων, τεσσάρων επιπέδων, που αφορούν στους φοιτητές (Blandy και Libuti, 1995, σσ.291-292):

#### **1<sup>ο</sup> Επίπεδο Έρευνας-δυνατότητα φοιτητή για:**

- Αναγνώριση ανάγκης για πληροφόρηση
- Σύνθεση ερωτήσεων
- Προφορική έκφραση των ερωτήσεων
- Εξατομίκευση της εκάστοτε έρευνας
- Νέα έρευνα, προκύπτουσα των συγκεντρωθέντων πληροφοριών

#### **2ο Επίπεδο Βιβλιοθήκης-δυνατότητα φοιτητή για:**

- Περιγραφή πληροφοριακών αναγκών
- Αναγνώριση & εφαρμογή ταξινόμησης πληροφοριών, βάσει τρέχοντος πληροφοριακού περιβάλλοντος
- Αναγνώριση διαφορών των μορφών πληροφορίας
- Γνώση και διατύπωση περιγραφών εντοπισμού
- Περιήγηση από την παραπομπή στην πρόσβαση της πληροφορίας

**3<sup>ο</sup> Επίπεδο Τεχνολογίας-δυνατότητα φοιτητή για:**

- Διατύπωση ερωτήσεων σε δομημένη αναζήτηση
- Γνώση & εφαρμογή πρωτοκόλλων έρευνας
- Απόκτηση πολλαπλών γνώσεων Πληροφορικής
- Τεχνικές δεξιότητες χρήσης Η/Υ
- Αποκωδικοποίηση ηλεκτρονικών κειμένων

**4<sup>ο</sup> Ακαδημαϊκό Επίπεδο-δυνατότητα φοιτητή για:**

- Αναγνώριση των δεδομένων και μετατροπή τους σε πληροφορίες
- Ανάπτυξη «διαλόγου», έντυπου και προφορικού
- Παρουσίαση δεξιοτήτων επικοινωνίας στο κοινό
- Αντανάκλαση των διαφορετικών απόψεων
- Ανάπτυξη προσωπικής θεώρησης, αλλά και της σχέσης με τις βιβλιογραφικές πηγές
- Ανάπτυξη μεταγνωστικών στρατηγικών μάθησης, για αναζήτηση και παραγωγή πληροφοριών

*Πανεπιστήμιο του Texas*

Το Πανεπιστήμιο του Τέξας στο Austin παρήγαγε ένα εγχειρίδιο με τίτλο "A comprehensive program of user education", το οποίο περιελάμβανε ανακοινώσεις στόχων. Οι προτεινόμενοι σκοποί του προγράμματος ήταν να θέσουν τη βιβλιοθήκη ως κυρίαρχη πηγή πληροφόρησης στις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών, να εξοικειώσουν τους τελευταίους με τις παρεχόμενες ευκολίες, βοηθώντας τους έτσι ώστε να τις αξιοποιήσουν στο μέγιστο δυνατό βαθμό (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.36).

*Πανεπιστήμιο Μελβούρνης*

Για την ενεργοποίηση των χρηστών, ώστε να χρησιμοποιούν τις πηγές της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου της Μελβούρνης, αρχικά προσπάθησαν να διαλύσουν τις εντυπώσεις του δήθεν μυστικιστικού χαρακτήρα της λειτουργίας των μεγάλων βιβλιοθηκών. Στη συνέχεια επεχείρησαν να ανεξαρτητοποιήσουν τους φοιτητές διδάσκοντάς τους τρόπους προσωπικής αναζήτησης πληροφοριών, αλλά και εξοικονόμησης πολύτιμου χρόνου, μέσα από την υπόδειξη των πιο αξιόπιστων πληροφορικών πηγών, καθώς και τεχνικές δεξιοτήτων χρήσης ειδικού εξοπλισμού (microfilms) και των διαφόρων παραρτημάτων των ΑΒ.

Μέσα στα πλαίσια της εκπαίδευσης αυτής ήταν και τα προστατευτικά φίλτρα στην έρευνα μέσα από την αναζήτηση τρόπων αποφυγής της πλήρους εξάρτησης των φοιτητών από αναφορές «κλειδιά», είτε πρόκειται για βιβλία, είτε για άρθρα περιοδικών εκδόσεων, αλλά και την εξασφάλιση της συμβουλευτικής βοήθειας των φοιτητών από το Πληροφοριακό Τμήμα της Βιβλιοθήκης τους (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.36).

### **2.2.3 Επιλεκτικά παραδείγματα Ελληνικών Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων, σήμερα**

Μία μικρή, μα περιεκτική, προβολή της υπηρεσίας Εκπαίδευσης χρηστών εντοπίζεται στο δικτυακό τόπο του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών (Γ.Π.Α.). Εδώ η υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών εστιάζει στην ενημέρωση και στην εξοικείωση του συνόλου των μελών της Ακαδημαϊκής Κοινότητας με τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης που διαθέτει η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Γ.Π.Α. Η υλοποίηση των παραπάνω επιτυγχάνεται μέσα από τη διοργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους, για τους νεοεισαχθέντες φοιτητές, και καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, για τα υπόλοιπα μέλη του Ιδρύματος (προπτυχιακούς / μεταπτυχιακούς φοιτητές, υποψήφιους διδάκτορες, μέλη Δ.Ε.Π., Ε.Ε.ΔΙ.Π., Ε.Τ.Ε.Π. και διοικητικό προσωπικό)»(Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, 2012).

Η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κρήτης ενσωμάτωσε στην επωνυμία της και τον όρο «Κέντρο Πληροφόρησης» θέλοντας να παρουσιάσει ένα πιο ενεργό προφίλ απέναντι στους χρήστες. Στο δικτυακό της τόπο προβάλλει το Γραφείο Πληροφόρησης και Εκπαίδευσης χρηστών, το οποίο είναι χρεωμένο με συγκεκριμένες αρμοδιότητες, οι οποίες, εν περιλήψει, είναι οι ακόλουθες:

- Εκπαίδευση χρηστών στη χρήση της Βιβλιοθήκης και των ηλεκτρονικών της πηγών και κατάρτιση πάνω σε τεχνικές βιβλιογραφικών και θεματικών αναζητήσεων
- Συνεργασία με τις υπηρεσίες διαδανεισμού, παραγγελιών και καταλογογράφησης για τη χάραξη στρατηγικής ανάπτυξης της συλλογής, συνυπολογίζοντας τις ανάγκες των χρηστών
- Συνεργασία με το Εκπαιδευτικό προσωπικό για τον ορισμό Συλλογής Περιορισμένου Δανεισμού για τις ανάγκες του προγράμματος σπουδών
- Ενημέρωση του κοινού για τη δράση της, μέσω εντύπων, ξεναγήσεων και άλλων εκδηλώσεων (π.χ. εκθέσεων) στο χώρο της βιβλιοθήκης, αλλά και τακτική ενημέρωση της ιστοσελίδας της.

## **2.3 Γενικότεροι προβληματισμοί για το σημερινό ρόλο της υπηρεσίας**

Από τα παραπάνω παραδείγματα, τα οποία επιλέχθηκαν για να δώσουν μιαν εικόνα του τι συνέβη και συμβαίνει σήμερα, τόσο σε ξένες, όσο και σε Ελληνικές βιβλιοθήκες, φαίνεται πως η εν λόγω υπηρεσία αποσκοπεί στο να ενημερώσει τους φοιτητές για την ύπαρξη και το

έργο της βιβλιοθήκης, να τους εισάγει στον τρόπο και στους κανόνες λειτουργίας της και στη συνέχεια να τους εκπαιδεύσει, ώστε να ανταπεξέρχονται από μόνοι τους στην κάλυψη των πληροφοριακών τους αναγκών, τόσο κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, όσο και στη μετέπειτα επαγγελματική τους καριέρα, προάγοντας έναν εκπαιδευτικό πολιτισμό που επιτάσσει η εποχή της δια βίου εκπαίδευσης.

Όμως, τι σημαίνει πρακτικά ο εμπλουτισμός του Παγκόσμιου Ιστού με εκατομμύρια πληροφορίες για κάθε θέμα; Ποιο το αντίκτυπο της ραγδαίας ανάπτυξης και εξέλιξης της Τεχνολογίας, που οδήγησε στην ύπαρξη τουλάχιστον ενός Η/Υ σε κάθε σπίτι, σε συνδυασμό με πρόσβαση στον Παγκόσμιο Ιστό; Με άλλα λόγια τι σημαίνει η ΚτΠΓ για μία Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη;

Όπως αναφέρει η Τόνια Αράχωβα σε βιβλίο της το 2005, μία μεγάλη μερίδα του κόσμου έχει την εντύπωση ότι ο Παγκόσμιος ιστός μείωσε τη σημασία των βιβλιοθηκών, όσον αφορά στην πρόσβαση στον κόσμο των πληροφοριών (Νικιτάκης και Βραχλιώτη, 2006, σ.1).

Εύλογα γεννιούνται, λοιπόν, στο κοινό - χρήστη τα παρακάτω ερωτήματα:

1.Γιατί να μην ανοίξει τον Η/Υ του και να μην πάρει άμεσα τις πληροφορίες που θέλει, για να καλύψει την όποια πληροφοριακή του ανάγκη;

2. Ποιος θα του εξηγήσει τι παραπάνω έχει να του δώσει μια ΑΒ από αυτά που μπορεί να βρει στον Παγκόσμιο Ιστό;

3.Μπορεί να χρησιμοποιήσει τη βιβλιοθήκη εξ αποστάσεως, ώστε αφενός να μην αναγκάζεται να την επισκέπτεται κάθε φορά που έχει κάποιο πρόβλημα να λύσει, αφετέρου δε να μπορεί να χρησιμοποιεί τις παρεχόμενες ψηφιακές ευκολίες όλες τις ώρες του 24ώρου;

4.Ποιος θα τον βοηθήσει ώστε να καταλάβει ποια πληροφορία είναι σωστή, ποια είναι επαρκής και ποια είναι η καλύτερη, εν τέλει, για την επίλυση συγκεκριμένου προβλήματος;

Αν δεν τεθούν και δεν απαντηθούν τα παραπάνω ερωτήματα, τότε εύλογα δημιουργούνται και άλλα, τόσο από την ίδια την πολιτεία και τους πολίτες της, όσο και από το Ακαδημαϊκό Ίδρυμα, για τους λόγους χρηματοδότησης των ΑΒ, οι οποίες, λόγω των ακριβών και εξειδικευμένων, επιστημονικών συγγραμμάτων των συλλογών τους, των πολλαπλών συνδρομών σε ακριβά επιστημονικά περιοδικά, και την ανάγκη ύπαρξης εξειδικευμένου προσωπικού (Βιβλιοθηκονόμους και Πληροφορικούς), απαιτούν υψηλούς πόρους για να επαρκώς. Αν υπάρχουν οι πόροι υπάρχει μία σχετική ισορροπία. Αν δεν υπάρχουν οι πόροι λόγω οικονομικής στενότητας τότε προκύπτουν τα εξής ερωτήματα:

1.Εφόσον οι φοιτητές δε χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη του ιδρύματος, μήπως θα πρέπει να γίνουν περικοπές, ώστε να δοθούν αλλού προτεραιότητες;

2.Εφόσον οι Εκπαιδευτικοί δεν εντάσσουν στο πρόγραμμα σπουδών τους τη χρήση της βιβλιοθήκης, δεν υπάρχει κίνηση στη Συλλογή και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης, ποιος ο λόγος να δαπανώνται εκατοντάδες χιλιάδες ευρώ για έναν οργανισμό, που ζητά συνέχεια να εμπλουτίζει το υλικό του και να επιμορφώνει το προσωπικό του;

3.Και αναφερόμενοι στην Ελλάδα που τα ΑΕΙ είναι Δημόσια, γιατί οι πολίτες να μην απολαμβάνουν υπηρεσίες και υλικό για το οποίο χρεώνονται;

4.Γιατί να μην περιοριστούν οι ΑΒ (εφόσον «δεν χρειάζονται»), σε τομείς που αφορούν στις συλλογές τους, στο προσωπικό τους και σε τμήματα της κτηριακών τους υποδομών;

Αρα, φαίνεται πως η ευκολία χρήσης των Η/Υ από τους φοιτητές, όπως παρατηρεί η Manuel ήδη από το 2002 (Νικητάκης και Βραχλιώτη, 2006, σ.1), σε συνδυασμό με την Παγκόσμια Οικονομική Κρίση φαίνεται να θέτουν σοβαρά προβλήματα που αφορούν στην επιβίωση και στο ρόλο των ΑΒ.

Οι βιβλιοθήκες εξ αρχής απετέλεσαν τόπο αναζήτησης και εντοπισμού γνώσης. Ο Παγκόσμιος ιστός δημιούργησε πολλά προβλήματα στις βιβλιοθήκες, διότι προέκυψε νέος τρόπος αναζήτησης, πιο προσιτός, πιο γρήγορος, πιο άμεσος. Οι εξελίξεις αυτές οδήγησαν τους υπευθύνους των βιβλιοθηκών όχι μόνο να εστιάζουν στην ανάπτυξη της συλλογής τους (με έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό), αλλά κυρίως στην πρόσβαση στην πληροφορία και στην αποτελεσματική χρήση αυτής, σε τέτοιο βαθμό, ώστε ο χρήστης της πληροφορίας να μπορεί να αυτοεξυπηρετείται (Νικητάκης και Βραχλιώτη, 2006, σ.2).

Η ΚτΠΓ είναι αυτή που οδήγησε στο μετασχηματισμό του εκπαιδευτικού έργου των βιβλιοθηκών και συγκεκριμένα από τη Βιβλιογραφική Εκπαίδευση (Bibliographic Instruction) στον Πληροφοριακό Γραμματισμό (Information Literacy), γεγονός που απαιτεί έγκαιρη και έγκυρη γνώση και χρήση των νέων τεχνολογιών, από πλευράς Βιβλιοθηκονόμων.

Βάσει των νέων δεδομένων οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες οφείλουν να κινηθούν με ευελιξία και προοπτική, ώστε να διασφαλίσουν τη βιωσιμότητά τους και να συνεχίσουν να επιτελούν το έργο τους, πείθοντας το κοινό τους για τα όσα έχουν να προσφέρουν. Θα πρέπει να αναπτύξουν στρατηγικές προσέγγισης και συνεργασίας με το Εκπαιδευτικό προσωπικό, με τους φοιτητές, αλλά και με την τοπική κοινωνία.

Αναμφισβήτητα χρειάζονται περισσότερους συμμάχους, περισσότερους πόρους, ώστε να μπορέσουν να αναπτύξουν τις υπηρεσίες τους διατηρώντας μία εικόνα υψηλού κύρους και προσφοράς στην Ακαδημαϊκή και την Ευρύτερη κοινότητα, αλλά και στο πολιτισμικό γίγνεσθαι αυτών.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>: Μέθοδοι και μέσα διδασκαλίας χτες και σήμερα

### 3.1 Παράγοντες που επηρεάζουν τη διαδικασία μάθησης

Η διαδικασία της μάθησης επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες και από την πλευρά των χρηστών, αλλά και από την πλευρά των βιβλιοθηκονόμων-εκπαιδευτών.

#### (α) Από πλευράς χρηστών

Το κίνητρο, η δράση, η αντίληψη, η ανάδραση, η εξοικείωση με την τεχνολογία και η τεχνοφοβία είναι οι κυριότεροι παράγοντες επίδρασης στη μάθηση. Συγκεκριμένα:

Την εκπαίδευση διευκολύνει η ύπαρξη *κινήτρου*, π.χ. αναζήτηση πληροφοριών για μία ακαδημαϊκή εργασία. Η πρακτική εξάσκηση, αναπόσπαστο κομμάτι της εκπαιδευτικής διαδικασίας, προτάσσει τη μάθηση μέσα από την πράξη (*δράση*). Η ανάγκη κατανόησης της άσκησης καλύπτεται από την ικανότητα *αντίληψης*, απαραίτητο συστατικό της διαδικασίας μάθησης. Τέλος, οι πληροφορίες που προκύπτουν από την πρόοδο των φοιτητών κατά τη διαδικασία μάθησης, λειτουργούν ως μηχανισμός *ανάδρασης*, όταν και εφόσον τους γνωστοποιούνται (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.43).

Δύο ακόμη, συγγενείς παράγοντες επίδρασης της διαδικασίας της μάθησης είναι το επίπεδο εξοικείωσης με την τεχνολογία, το οποίο απαιτεί την προσοχή των εκπαιδευτών, ώστε να αποφεύγεται η απογοήτευση από τους άπειρους, η πλήξη από τους γνωρίζοντες, αλλά και η τεχνοφοβία, καθώς μερικοί χρήστες δείχνουν φειδωλοί στο να χρησιμοποιήσουν τεχνολογικά εργαλεία έρευνας (Νικητάκης, 2007, σ.4).

#### (β) Από πλευράς βιβλιοθηκονόμων-εκπαιδευτών

Χρησιμοποιείται συνήθως η διάλεξη-εισήγηση θεμάτων που εστιάζουν στην αναφορά οδηγιών, στην παρουσίαση εννοιών, μεθόδων έρευνας και των συμπερασμάτων που προκύπτουν. Οι άλλες τεχνικές αποφεύγονται συχνά, διότι πολλοί εκ των βιβλιοθηκονόμων δεν έχουν παιδαγωγική κατάρτιση (Νικητάκης, 2007, σ.6 (ήτοι 537)), επικοινωνιακή ευχέρεια, ή μεταδοτικότητα, ενώ άλλοι δεν είναι τεχνολογικά καταρτισμένοι.

### 3.2 Μέθοδοι διδασκαλίας που χρησιμοποιήθηκαν στο παρελθόν

Αναφερόμενοι στην περίοδο του δεύτερου μισού του 20ού αιώνα περίπου, ίσως και λίγο πριν, οι μέθοδοι διδασκαλίας που χρησιμοποιήθηκαν, βάσει του πλήθους του κοινού που απευθύνονται, διακρίνονται σε τρεις βασικές κατηγορίες:

ΜΕΘΟΔΟΙ-ΜΕΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΕΙΔΟΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ
Διάλεξη Σεμινάριο/φροντιστήριο/επίδειξη Ξεναγηση	Ομαδική εκπαίδευση
Προβολή φιλμ Προβολή βίντεο Κασέτα ήχου και προβολή διαφανειών (slides) Ηχητική κασέτα (συνοδευόμενη ή όχι από εικόνες) Απλή ακρόαση ακουστικού μέσου (κασέτα)	Ομαδική και ατομική εκπαίδευση
Βιβλίο, έντυπος οδηγός κλπ. Microfiches Πρακτικές ασκήσεις Προγραμματισμένη εκπαίδευση Υλικό αυτό-εκμάθησης Ξεναγήσεις, σηματοδότηση κλπ. Ατομική βοήθεια	Ατομική εκπαίδευση

Πίνακας 2: Μέθοδοι διδασκαλίας για ομαδική ή ατομική εκπαίδευση (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.44)

Όσον αφορά στην ιεράρχηση για το ποια μέθοδος από τις παραπάνω ήταν η καλύτερη και αποτελεσματικότερη, θα πρέπει να διευκρινιστεί πως η αλληλεπίδραση μεταξύ ατόμων αφορά στις συνθήκες διδασκαλίας/μάθησης και επιδρά στην εκπαιδευτική διαδικασία, όπως επίσης σημαντικό ρόλο παίζει η ιδιοσυγκρασία του ατόμου. Π.χ. ένας εσωστρεφής φοιτητής αισθάνεται πιο άνετα στα ατομικά μαθήματα εκπαίδευσης χρηστών, από ότι ένας εξωστρεφής φοιτητής, ο οποίος προτιμά να εκπαιδεύεται μέσα σε κοινωνικό περιβάλλον τάξης. Άρα, καμμία μέθοδος δεν μπορεί να οριστεί ως η καλύτερη. Οφείλουν, στο σύνολό τους, να λειτουργούν συμπληρωματικά μεταξύ τους.

### 3.3 Σύγχρονες μέθοδοι και μέσα διδασκαλίας

Στις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα, μέσα από τη ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας, φαίνεται πως τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν στο παρελθόν έχουν αντικατασταθεί στο σύνολό τους από άλλα πιο σύγχρονα εργαλεία, εξαιρώντας, βεβαίως, τις εισηγήσεις-διαλέξεις, που αφορούν στον παράγοντα άνθρωπο.

Τα οπτικοακουστικά μέσα έχουν αντικατασταθεί από τα διαδραστικά πολυμέσα. Οι κασέτες ήχου, τα φιλμς, τα slides (μικροδιαφάνειες) και οι βιντεοκασέτες θεωρούνται παρωχημένα, εδώ και μία δεκαετία περίπου. Πανίσχυρα πληροφοριακά συστήματα πολυμέσων (σταθερά ή φορητά) ενσωματώνουν, επεξεργάζονται, μεταφέρουν και προβάλλουν πολλαπλές μορφές της πληροφορίας, ενισχύοντας ποικιλοτρόπως το εκπαιδευτικό έργο, ενώ ταυτόχρονα κάθε άσκηση μπορεί να γίνεται σε πραγματικό χρόνο, σε πραγματικές συνθήκες, καθώς η ενσύρματη και η ασύρματη δικτύωση των πληροφοριακών αυτών συστημάτων επιτρέπουν ταυτόχρονη πρόσβαση σε πληροφοριακές πηγές, τόσο από τον εισηγητή, όσο και από τους εκπαιδευόμενους.

Οι σύγχρονες ΑΒ είναι, πλέον, «δυσπόστατες». Έχουν τη φυσική τους υπόσταση, αλλά και την αντίστοιχη ψηφιακή, δηλαδή τους δικτυακούς τους τόπους. Οι ανάγκες που οδήγησαν σε αυτήν την κίνηση είχαν ήδη τεθεί μερικά χρόνια πριν, καθώς τα πλεονεκτήματα είναι αρκετά και πολύ σημαντικά:

1. Προσφέρεται εκπαίδευση για τη χρήση της βιβλιοθήκης 24 ώρες το 24ωρο, επτά μέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο.
2. Υπάρχει ελευθερία στην επιλογή θέματος, αλλά ακόμη πιο σημαντικό είναι ότι ο χρήστης μπορεί να εργάζεται με τους δικούς του ρυθμούς, βάσει των δυνατοτήτων του.
3. Αποτελεί διέξοδο για εσωστρεφή άτομα, τα οποία συνηθίζουν να εργάζονται μόνα ή distάζουν να απευθυνθούν στο προσωπικό της βιβλιοθήκης.
4. Αποδεσμεύει τους βιβλιοθηκονόμους από ερωτήσεις ρουτίνας εξασφαλίζοντας χρόνο για άλλες εργασίες.
5. Εξοικειώνει βιβλιοθηκονόμους και χρήστες με τη σύγχρονη τεχνολογία και τους επιτρέπει να προχωρήσουν σε πιο πολύπλοκα συστήματα ηλεκτρονικής επικοινωνίας και πληροφόρησης (Μορελέλλη-Κακούρη, 1997, σ.114).

Η συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας, όπως π.χ. η είσοδος του Web 2.0, που θέλει τους χρήστες του Διαδικτύου ενεργούς διαμορφωτές του Παγκόσμιου Ιστού, μέσα από διαδραστικές και ευέλικτες πλατφόρμες επικοινωνίας και παραμετροποίησης, οδήγησαν αναπόφευκτα



στη μετατροπή των στατικών δικτυακών τόπων (ιστοσελίδων) σε δυναμικές Πύλες (Γκίνης και Φραγκιαδάκη, 2008, σσ.6-7).

Όλα αυτά προκάλεσαν μία σειρά νέων φαινομένων, τόσο στο χώρο των ΑΒ και των ιδρυμάτων τους, όσο και εκτός αυτών, βασιζόμενα στις αρχές της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning). Κάπως έτσι εμφανίστηκαν και τα εικονικά περιβάλλοντα μάθησης (VLEs). Πρόκειται για «υιοθέτηση διδακτικών προσεγγίσεων που βασίζονται σε διαδικασίες online μάθησης, παρέχονται μέσω του Παγκόσμιου Ιστού (WWW) και αφορούν είτε στους φοιτητές, που φοιτούν στο φυσικό χώρο του πανεπιστημίου, είτε στους εξ αποστάσεως φοιτητές.» (Σίτας, 2006, σ.55).

### 3.3.1 Στο χώρο της βιβλιοθήκης

Ο Μιχάλης Νικητάκης (2007) επισημαίνει πως η ύπαρξη ειδικά διαμορφωμένου χώρου, με εξοπλισμό ικανό να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των μαθημάτων Πληροφοριακής Παιδείας, λειτουργεί επικουρικά στην εξοικείωση των χρηστών με το χώρο της βιβλιοθήκης (Νικητάκης, 2007, σ.1).

Όπως ήδη προαναφέρθηκε, οι εισηγήσεις – διαλέξεις σε ομάδες κοινού αποτελούν σταθερή μέθοδο, η οποία χρησιμοποιείται για την Εκπαίδευση χρηστών, είτε στο αρχικό στάδιο γνωριμίας τους με το χώρο και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, είτε στην εξοικείωση με τα υπάρχοντα εργαλεία έρευνας, για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των προκυπτουσών πληροφοριών. Κατά συνέπεια, ο εκπαιδευτής ή οι εκπαιδευτές, ενισχυόμενοι από τα μέσα που διαθέτει η σύγχρονη τεχνολογία, επικοινωνούν με τους χρήστες τους διαμέσου:

- Ομαδικών περιηγήσεων-ξεναγήσεων στο χώρο και στα γραφεία των ΑΒ και ενημερώσεων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, συνοδευόμενες από τη διανομή ενημερωτικών εντύπων (Library Orientation).
- Διαλέξεων, πλαισιωμένων από μοντέρνες οπτικοακουστικές παρουσιάσεις, από online περιηγήσεις σε δικτυακούς τόπους, που έχουν σχέση με την Πύλη της Βιβλιοθήκης και τα εργαλεία της. Συνήθως δεν είναι μεγάλης διάρκειας (μέχρι 20 λεπτά) και είναι διαρθρωμένες σε τρεις ενότητες (εισαγωγή, κυρίως μέρος, επίλογο). Ιδιαίτερο ενδιαφέρον προσδίδουν οι τεχνικές ερωτήσεων-απαντήσεων, ή καταγισμού ιδεών από τους φοιτητές, διότι προσελκύουν το ενδιαφέρον του κοινού (Νικητάκης, 2007, σσ.6-7).
- Ομαδικών εκπαιδευτικών σεμιναρίων, εργαστηριακού τύπου (workgroups), σε αίθουσες με κατάλληλο τεχνικό εξοπλισμό (Νικητάκης, 2007, σ.5). Στο χώρο αυτόν μπορεί να

πραγματοποιηθεί η επίδειξη των πληροφοριακών εργαλείων π.χ. του OPAC, που θα προκαλέσει τους φοιτητές να επαναλάβουν όσα τους δίδαξε ο εισηγητής,

- Ατομικών μαθημάτων και βοηθητικών ασκήσεων, κατόπιν ραντεβού.
- Μαθημάτων διαχείρισης βιβλιοθήκης, ενσωματωμένων σε προγράμματα σπουδών ορισμένων τμημάτων-σχολών.

### 3.3.2 Σε απομακρυσμένους χρήστες μέσω τεχνολογιών του Παγκόσμιου Ιστού

Όπως προαναφέρθηκε, κάθε AB χαρακτηρίζεται και από την ψηφιακή της παρουσία-υπόσταση. Μέσα από την Πύλη της π.χ., ενημερώνει την Παγκόσμια Κοινότητα (ακαδημαϊκή και μη) για την παρουσία της, για τους σκοπούς και στόχους της, για το ιστορικό της, για το ρόλο που επιτελεί σήμερα, για τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Οι AB, είτε ακολουθούν τις τεχνολογικές εξελίξεις, που αναπτύσσουν ή υιοθετούν τα ακαδημαϊκά ιδρύματα, τα οποία υποστηρίζουν, είτε πρωτοστατούν σε αυτές, συμμετέχουν αναπόφευκτα στη διεύρυνση της εκπαιδευτικής διαδικασίας και στην αποδέσμευσή της από γεωγραφικούς περιορισμούς. Η Veronique Hadengue (2004) απαριθμεί τα πλεονεκτήματα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης:

- Εύκολη πρόσβαση σε μεγάλο όγκο πληροφοριών
- Ταυτόχρονη προσφορά ελεγχόμενων και ανοικτών πληροφοριακών πηγών από εκπαιδευτικούς σε ευρύ κοινό, εμπλουτίζοντας την παιδαγωγική διαδικασία.
- Η κύρια διαφορά μεταξύ συμβατικής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, δεν εντοπίζεται τόσο στον όγκο των διαθέσιμων πληροφοριών, όσο στην επεξεργασία των πληροφοριών, αλλά και στα διαφοροποιημένα κανάλια διακίνησης και πρόσβασής τους.
- Ικανότητα ταυτόχρονης ενεργοποίησης διαφορετικών και ποικίλων διεργασιών, όπως η αναζήτηση, η διαχείριση και η παραγωγή πληροφοριών, αλλά και της επικοινωνίας, εργασίες οι οποίες στις συμβατικές εκπαιδευτικές μεθόδους ίσως να αποτελούσαν ξεχωριστές διαδικασίες.
- Μπορεί να ανοίξει δρόμους που οδηγούν σε μεγαλύτερη ποικιλομορφία της μαθησιακής διαδικασίας, μέσω της οποίας ο φοιτητής μπορεί να γίνει κυρίαρχος της παραγόμενης πληροφορίας (Σίτας, 2006, σ.2).

Το μέσο που συγκροτήθηκε για να παράσχει τις προαναφερθείσες υπηρεσίες είναι τα Εικονικά Περιβάλλοντα Μάθησης [Virtual Learning Environments (VLE)], δηλαδή λογισμικά,

τα οποία χρησιμοποιούνται για εκπαιδευτικούς και επικοινωνιακούς σκοπούς, από τα τριτοβάθμια, κυρίως, εκπαιδευτικά ιδρύματα, προς όφελος των καθηγητών, των φοιτητών τους, αλλά και ευρύτερου κοινού (ακαδημαϊκού και μη, καθώς είναι συνήθως προσβάσιμα σε όλους). Οι εκπαιδευτικές αυτές πλατφόρμες, ηλεκτρονικού ή ψηφιακού περιεχομένου, βασίζονται στο Διαδίκτυο και το αξιοποιούν, χρησιμοποιώντας τις πιο πρόσφατες τεχνολογίες του Παγκόσμιου Ιστού. Για την εγκατάστασή τους απαιτούνται ισχυροί εξυπηρετητές (servers), ώστε να μπορούν να φιλοξενούν μεγάλες βάσεις δεδομένων, ήτοι αρχείο πολλών χιλιάδων καθηγητών και φοιτητών, διατηρώντας, μάλιστα, σύνθετες παραμετροποιήσεις για κάθε εγγραφή.

Υπάρχουν παραδείγματα κλειστής και ανοικτής πρόσβασης σε VLE:

(α) Κλειστή θεωρείται η πρόσβαση σε ένα Εικονικό Περιβάλλον Μάθησης, όταν για την εισαγωγή των χρηστών σε αυτό απαιτούνται κάποιες προϋποθέσεις και συνθήκες. Π.χ. Το blackboard, το οποίο αφορά σε εκπαιδευτική πλατφόρμα, την οποίαν χρησιμοποιούν αρκετά ακαδημαϊκά ιδρύματα στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ως συμπληρωματική προέκταση της εκπαιδευτικής δραστηριότητας, απαιτείται από τα μέλη (καθηγητές και φοιτητές), για την είσοδό τους, η καταχώρηση ονόματος και κωδικού κωδικό χρήστη, αποκλείοντας το ευρύτερο κοινό.

(β) Ανοικτή θεωρείται η πρόσβαση σε ένα Εικονικό Περιβάλλον Μάθησης όταν οποιοσδήποτε πολίτης, ακαδημαϊκός ή μη, μπορεί να απολαύσει ελεύθερα, μέρος ή το σύνολο του περιεχομένου του, προς εκπαιδευτικό, αλλά και ευρύτερα πολιτισμικό όφελος. Παράδειγμα ανοικτού VLE αποτελεί το πρόγραμμα πληροφοριακού γραμματισμού του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. «Ωρίων».

### 3.3.2.1 Το παράδειγμα του Ωρίωνα

Το 2009 εισήχθη στο Διαδίκτυο υπηρεσία, την οποία ανέπτυξε η Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ., εκμεταλλεύομενη Ευρωπαϊκά και Εθνικά κονδύλια, και αποτελεί online πρόγραμμα πληροφοριακού γραμματισμού, υπό την ονομασία ΩΡΙΩΝ, με κύριο στόχο την εκπαίδευση των φοιτητών για την ορθή διαχείριση της πληροφορίας.

Η πρωτοπόρος αυτή κίνηση, για τα δεδομένα των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών της Ελλάδας, βασίστηκε σε διεθνή πρότυπα, κυρίως της ACRL και του Ινστιτούτου Πληροφοριακού Γραμματισμού της Αυστραλίας και Ν. Ζηλανδίας, προτάσσοντας πέντε καλοσχεδιασμένες ενότητες, οι οποίες έχουν σκοπό να προσφέρουν μία εξ αποστάσεως εκπαίδευση εκπόνησης ακαδημαϊκών εργασιών. Οι μέτοχοι της υπηρεσίας αυτής, μπορούν με διαδραστικές ασκήσεις να μάθουν πώς να προσδιορίζουν τις πληροφοριακές τους ανάγκες, πώς να αναζητούν και να ανακτούν πληροφορίες, πώς να τις αξιολογούν και στη συνέχεια να προχωρούν στη συγγραφή και δημοσίευση της εργασίας τους μέσα από μία ορθή χρήση της πληροφορίας (Βιβλιοθήκη Α.Τ.Ε.Ι.Θ., 2009).



Εικόνα 4: Online πρόγραμμα πληροφοριακού γραμματισμού Ωρίων (Βιβλιοθήκη Α.Τ.Ε.Ι.Θ., 2009).

### 3.3.3 Τα Εικονικά Περιβάλλοντα Μάθησης στην υπηρεσία ΑμεΑ

Αξίζει να αναφερθεί πως τα Εικονικά Περιβάλλοντα Μάθησης, τα οποία πλαισιώνουν την έννοια της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, αποτελούν, ταυτοχρόνως, ουσιαστική διέξοδο για την υποστήριξη ατόμων με αναπηρία, καθώς άτομα, που παρουσιάζουν π.χ. κινητικές δυσκολίες, μπορούν πλέον να συμμετάσχουν σε καινοτόμες υλοποιήσεις, εκπαιδευτικού και κατ' επέκτασιν πολιτιστικού περιεχομένου, όπως τα VLE, μέσω της χρήσης πληροφοριακών συστημάτων με πρόσβαση στον Παγκόσμιο ιστό.

Βάσει των Πρότυπων Κανόνων για την Εξίσωση των Ευκαιριών για τα Άτομα με Αναπηρία (UN Standard Rules on Equal Opportunities for Disabled People), που θεσπίστηκαν το 1993, από τον ΟΗΕ, κατοχυρώνεται η διασφάλιση απόλαυσης ιδίων δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των ΑΜΕΑ με τους υπόλοιπους συμπολίτες τους. Πιο συγκεκριμένα, στη δεύτερη και τρίτη παράγραφο, του κανόνα 10, που αφορά στον Πολιτισμό, τα κράτη υποχρεούνται να εξασφαλίζουν, αφενός τη διαθεσιμότητα και προσπελασιμότητα χώρων πολιτιστικών δραστηριοτήτων και υπηρεσιών και αφετέρου την ανάπτυξη και χρήση της τεχνολογίας με σκοπό την προσβασιμότητα στους χώρους και στις υπηρεσίες αυτές (Πικοπούλου-Τσολάκη και Γλύτση, 2002, σ.219).

### **3.4 Σύγχρονες τάσεις επικοινωνίας και εκπαίδευσης**

#### **3.4.1 Ψηφιακό υλικό, ψηφιακές συλλογές, ψηφιακές βιβλιοθήκες**

Ο John V. Lombardi, σε άρθρο του με τίτλο “Academic Libraries in a Digital Age”, ήδη από το 2000, αποδίδει κύρια προτεραιότητα στη στήριξη των χρηστών, όσον αφορά στον εντοπισμό πληροφοριών, μέσα στο χάος της ψηφιακής εποχής, ενώ σε δεύτερη θέση τοποθετεί την ψηφιοποίηση σπάνιων βιβλίων της συλλογής, παραπέμποντας, εμμέσως πλην σαφώς, στις ψηφιακές συλλογές των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, η υπόσταση των οποίων αναπτύσσεται συνεχώς, κυρίως μέσα από τα ιδρυματικά καταθετήρια, αλλά και τις ψηφιακές βιβλιοθήκες. Στο ίδιο κείμενο αναφέρει πως οι ΑΒ θα πρέπει να ανακατασκευάσουν τον εαυτό τους σε ένα είδος ακαδημαϊκού Yahoo, ή διανοσούμενου Google, ειδάλλως θα μείνουν εκτός πραγματικότητας.

Η παραπάνω θέση υποδηλώνει την ανάγκη εξοικείωσης, τόσο των ΑΒ, όσο και των φοιτητών, με κατάλληλες ψηφιακές υπηρεσίες και εργαλεία τέτοια, ώστε να υπάρχει άμεση, συνεχής και ταχεία συνεργασία μεταξύ των.

#### **3.4.2 Κινητός ιστός και κινητή εκπαίδευση, εξέλιξη της ηλεκτρονικής**

Κινητός Ιστός (mobile Web) ορίζεται ως «ο Παγκόσμιος ιστός του οποίου η πρόσβαση πραγματοποιείται με τη χρήση φορητών συσκευών, απαριθμώντας από ένα απλό κινητό τη-

λέφωνο μέχρι ένα iPod αφής». Είναι τόσο διαδεδομένος τα τελευταία χρόνια, που το 39% των Αμερικανών, χρησιμοποιούν τις φορητές συσκευές τους για πρόσβαση στο Διαδίκτυο, ενώ 40 εκατομμύρια ενεργοί χρήστες από διάφορα κοινωνικά-δημογραφικά στρώματα φαίνεται να συμφωνούν, εν τοις πράγμασι, ότι η «κινητή συνδεσιμότητα αποτελεί το νέο πυρήνα της high-tech πραγματικότητας» (Seeholzer και Salem, 2011, σσ.9-10).

Από το συσχετισμό ψηφιακού περιεχομένου των βιβλιοθηκών, των εικονικών περιβαλλόντων μάθησης, των ασύρματων ζευξέων (Wi-Fi), των δικτύων κινητής τηλεφωνίας (GPRS) και της τεχνολογίας φορητών συσκευών τύπου smartphones, PDA, laptops, netbooks κλπ., προέκυψε ο όρος Κινητή Εκπαίδευση (mobile learning), που αποσκοπεί στην ενίσχυση και επέκταση της διδασκαλίας και της μάθησης και αποτελεί κομμάτι και εξέλιξη της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning) (Κλούρα, 2011, σ.12).

Χαρακτηριστικά της κινητής εκπαίδευσης είναι (Loomba και Loomba, 2009, σ.55):

- Πρωτοβουλία για πρόσκτηση γνώσης
- Φορητό/κινητό περιβάλλον μάθησης
- Διαδραστικότητα κατά τη διαδικασία μάθησης
- Ενσωμάτωση εκπαιδευτικού περιεχομένου
- Άμεση και επείγουσα ανάγκη για μάθηση

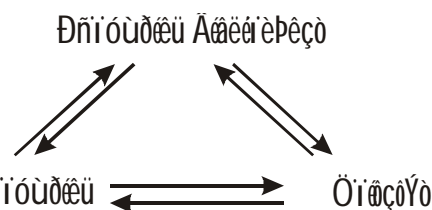
Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει μία σχετικά πρόσφατη μελέτη των Jamie Seeholzer και Joseph A. Salem (2011), αναφορικά με τις κινητές υπηρεσίες, που μπορούν να αναπτύξουν οι ΑΒ. Επειδή, αφενός οι δυνατότητες των φορητών συσκευών είναι σχετικά περιορισμένες, όσον αφορά σε θέματα αποθήκευσης μεγάλου όγκου πληροφοριών, αλλά και «βαριών» δικτυακών τόπων, αφετέρου οι ακαδημαϊκές Πύλες έχουν αρκετό υλικό, οι ερευνητές σκέφτηκαν να εστιάσουν σε χρήστες-φοιτητές, που παρουσίαζαν μία αυξημένη εξοικείωση με τις φορητές συσκευές, ώστε από κοινού να αποφασίσουν για το ποια στοιχεία από τη βιβλιοθήκη θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν στη mobile Web homepage της Βιβλιοθήκης (Seeholzer και Salem, 2011, σ.9). Τα συμπεράσματα από την έρευνα αυτήν ήταν ενθαρρυντικά και για τις δύο πλευρές (ΑΒ και φοιτητές), σημειώνοντας θετική εξέλιξη στη μεταξύ τους σχέση. Αυτά που ζήτησαν οι συμμετάσχοντες φοιτητές ήταν να ενημερώνονται μέσω γραπτών μηνυμάτων για τους λογαριασμούς τους από τη βιβλιοθήκη, για τις ερευνητικές συναντήσεις (αφορά στην Εκπαίδευση χρηστών) και για τη διαχείριση των αναθέσεων εργασιών. Επίσης, ζήτησαν κανάλια επικοινωνίας με το προσωπικό της βιβλιοθήκης για να μπορούν να θέτουν διάφορες ερωτήσεις, ενώ πρότειναν τη δημιουργία πληροφοριακής υπηρεσίας που θα απαντά

άμεσα σε πληροφοριακά ερωτήματα, υπό τη μορφή γραπτών μηνυμάτων (Seeholzer και Salem, 2011, σ.20).

Από την παραπάνω πρωτοβουλία, επιβεβαιώνεται η ανάγκη συνεργασίας όλων των εμπλεκόμενων μερών (καθηγητών, βιβλιοθηκονόμων, φοιτητών) για το σχεδιασμό των

υπηρεσιών των βιβλιοθηκών και αποτελεί θε-**Εικόνα 5:** Η σχέση μεταξύ προσωπικού βιβλιοθήκης, τική συνταγή, προτεινόμενη δεκαετίες πριν, ακαδημαϊκού προσωπικού και φοιτητών στην Εκπαίδευση όπως φαίνεται χαρακτηριστικά στην εικόνα 5. ση χρηστών (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.26)

Εκείνο όμως που δεν πρέπει να παραληφθεί είναι ότι, τόσο η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, όσο και η κινητή, αποτελούν χρήσιμο εργαλείο για τους χρήστες με προσωρινή ή μόνιμη αναπηρία (ΑμεΑ), καθώς τόσο το χαμηλό κόστος (πλέον) των φορητών συσκευών, όσο και το ασήμαντο βάρος τους, επιτρέπουν τη συχνή χρήση τους (Κλούρα, 2011, σ.16). Γλαφυρό παράδειγμα είναι τα ηχητικά βιβλία (audio books), τα οποία επιτρέπουν σε άτομα με προβλήματα όρασης ή σε χρήστες με δυσκολίες αναγνωσιμότητας, να ακούσουν ένα βιβλίο, αντί να το διαβάσουν. Τα βιβλία αυτά έχουν ηχογραφηθεί και ταυτόχρονα ψηφιοποιηθεί σε γνωστά πρότυπα ηχητικών αρχείων (MP3, WMA κλπ) και μπορούν να τα μεταφορτώνουν οι χρήστες από την Πύλη της Βιβλιοθήκης ή να τα δανείζονται εντός του φυσικού χώρου της βιβλιοθήκης μαζί με κάποια συσκευή, π.χ. mp3 player. Χρησιμοποιούμενα στην εκπαίδευση, μπορούν να εντάξουν περισσότερα άτομα που παρουσιάζουν αναγνωστικές δυσκολίες στην εκπαιδευτική διαδικασία (Κλούρα, 2011, σσ.58-59).



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>: Μηχανισμοί προώθησης της υπηρεσίας εκπαίδευσης χρηστών

Η προώθηση μίας υπηρεσίας αποτελείται από τις στρατηγικές και τις τακτικές που χρησιμοποιεί για να δημιουργήσει και να διατηρήσει σχέσεις ικανοποίησης με τους χρήστες της, συνεπάγοντας μία σταθερή αξία και για τις δύο πλευρές. Αυτά τα επιτυγχάνει, αναλύοντας τις ανάγκες των χρηστών, σχεδιάζοντας προϊόντα και υπηρεσίες τέτοιες, ώστε να συναντήσει τις ανάγκες αυτές, και να ενημερώσει το κοινό για τη διαθεσιμότητά τους. Η Aira Lerik, σε εισήγησή της για την προώθηση της Εκπαίδευσης χρηστών, συστήνει πως είναι απαραίτητο για τον οργανισμό να μην προσπαθεί μονάχα να βρει απάντηση στο ερώτημα «πώς» να προωθήσει το προϊόν του, αλλά και στο «γιατί» να το προωθήσει και βεβαίως να προσδιορίζει το κοινό του. Αντιπροτείνει ένα μοντέλο marketing των 7P, έναντι των 4P (τα τέσσερα πρώτα είναι κοινά), ώστε να οδηγήσουν από την προώθηση στην υπόσχεση (Lerik, 2008):

**Product** (Προϊόν ή Υπηρεσία, διάρκεια ζωής του, ή ολοκλήρωσής του κλπ.)

**Price** (Τιμολόγηση διείσδυσης, ψυχολογικό κόστος)

**Place** (Τόποι διάθεσης της υπηρεσίας, κανάλι επικοινωνίας, ενδιάμεσοι κλπ)

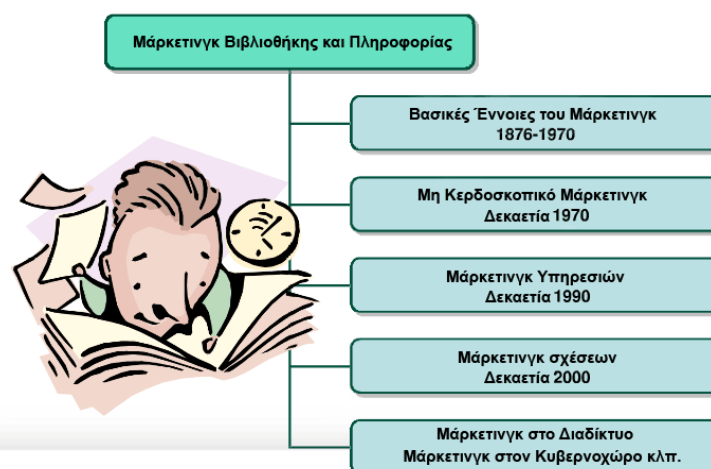
**Promotion** (Δημόσιες Σχέσεις, εκθέσεις κλπ)

**People** (Επιμόρφωση κλπ.)

**Process** (αλυσίδα αξιών, μέτρηση επιτυχίας των στόχων μάρκετινγκ)

**Physical evidence** (Διαδίκτυο/ιστοσελίδες, φυλλάδια, επαγγελματικές κάρτες)

Πολύ βοηθητική είναι η εικόνα 6 για την κατανόηση της ιστορίας του μάρκετινγκ στο χώρο των Βιβλιοθηκών και της Πληροφορίας, γενικά. Έτσι, πιο συγκεκριμένα φαίνεται πως στην εκπονή του 19<sup>ου</sup> και στο μεγαλύτερο μέρος του 20<sup>ου</sup> αιώνα μεσουρανούσε η ανάγκη και η προσπάθεια ενημέρωσης του κοινού για κάθε προϊόν που παρήγαγαν ή προωθούσαν εταιρείες, φορείς και οργανισμοί.



Στη συνέχεια, κατά τη δεκαετία **Εικόνα 6:** Μάρκετινγκ Βιβλιοθήκης και Πληροφορίας (Lerik, 2008)

του 1970, επιχειρήθηκε η ενημέρωση κοινού και από μη κερδοσκοπικούς φορείς, οι οποίοι



υιοθέτησαν στρατηγικές κερδοσκοπικών οργανισμών. Κατά τη δεκαετία του 1990 πραγματοποιείται έντονη κινητικότητα, όσον αφορά στην προώθηση άυλων αγαθών, παραπέμποντας σε πολιτιστικές δράσεις ή υπηρεσίες (Μακρή, 2003, σ.56). Η πρώτη δεκαετία του 21<sup>ου</sup> αιώνα θεμελιώνεται στο κεφάλαιο των κοινωνικών σχέσεων, στοχεύοντας στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης ανάμεσα σε φορείς και καταναλωτικό κοινό. Στη σύγχρονη εποχή η ενημέρωση του κοινού και η προώθηση των αγαθών πραγματοποιείται με τη χρήση τεχνολογιών του Διαδικτύου και με εφαρμογές που παρέχει ο Παγκόσμιος ιστός.

Σε προηγούμενη ενότητα, άλλωστε, αναφέρθηκε πως οι ΑΒ έχουν δύο υποστάσεις: τη φυσική και την ψηφιακή, άρα οι μηχανισμοί προώθησης της υπηρεσίας Εκπαίδευσης χρηστών θα πρέπει να εστιάσουν και στις δύο, αλλά κυρίως στη δεύτερη πλέον, όπως άλλωστε φαίνεται καθαρά στην εικόνα 6..

#### **4.1 Προώθηση της υπηρεσίας στο χώρο του Ιδρύματος**

Κάθε ΑΒ ως αυτοτελής, σχεδόν, οργανισμός χρησιμοποιεί τεχνικές μάρκετινγκ για να προσελκύσει το κοινό. Δεν αποτελεί, βεβαίως, αντικείμενο της εργασίας αυτής το γενικό θεωρητικό υπόβαθρο τεχνικών marketing, αλλά ούτε και οι μηχανισμοί προώθησης όλων των υπηρεσιών. Θα αναφερθούν, συνοπτικά, προβληματισμοί και πρακτικές που ακολουθήθηκαν σε διάφορες ΑΒ, αναφορικά με την Υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών.

Αρχικά, θα πρέπει να τονιστεί ότι οι ΑΒ αποτελούν οντότητες μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Στοχεύουν σε μία επικοινωνία με τα μέλη της Ακαδημαϊκής Κοινότητας, μέλη που αποτελούνται από Καθηγητές (όλων των βαθμίδων), φοιτητές (προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς) και λοιπό προσωπικό (π.χ. Διοικητικό).

Οι κλασικές μέθοδοι προσέγγισης αυτού του κοινού, ώστε να γίνουν μέτοχοι της υπηρεσίας Εκπαίδευσης χρηστών, είναι:

(α) Έντυπα μέσα σε θέσεις κλειδιά του ιδρύματος, υπό τη μορφή αφισών, ή ενημερωτικών φυλλαδίων (Κοεμτζή, 2008, σ.73). Τοποθετούνται σε ειδικούς στατήρες και βρίσκονται στις βιβλιοθήκες, ή σε διάφορα άλλα μέρη π.χ. χώρους αναμονής (γραμματειών, γραφείων καθηγητών κλπ).

(β) Εποπτικά μέσα: γιγαντοοθόνες που εναλλάσσουν ενημερωτικά μηνύματα που αφορούν στο ίδρυμα, ώστε μεταξύ αυτών να προβάλλεται η υπηρεσία (LaBonte, 2010).

(γ) Εκδηλώσεις καλωσορίσματος των πρωτοετών φοιτητών με οργανώτρια τη βιβλιοθήκη, ή με συμμετοχή της βιβλιοθήκης ή της Εκπαιδευτικής Κοινότητας (Κοεμτζή, 2009, σ.75).

(δ) Προσωπική ή τηλεφωνική επικοινωνία με προϊσταμένους σχολών και τμημάτων ή απλούς καθηγητές, με σκοπό την ενημέρωση για τις υπηρεσίες ή την πρόσκληση για κάποια εκδήλωση.

(ε) Αποστολή έντυπων επιστολών, ιδιαίτερος σε περιπτώσεις μεγάλων ιδρυμάτων, τα οποία μπορεί να έχουν παραρτήματα σε απομακρυσμένες περιοχές.

(στ) Ενεργή συμμετοχή σε συμβούλια διοικητικού ή εκπαιδευτικού χαρακτήρα, που αφορούν στο Ακαδημαϊκό Ίδρυμα, ενισχύοντας έτσι τις σχέσεις με το υπάρχον προσωπικό, αλλά και ενημερώνοντας για διάφορα θέματα που αφορούν στη Βιβλιοθήκη γενικά, αλλά και την υπηρεσία ειδικότερα.

(ζ) Ενημέρωση της τοπικής κοινωνίας (μέσω δημοσιευμάτων τοπικού τύπου, ή επικοινωνία με σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και άλλες εκπαιδευτικές ή επαγγελματικές ομάδες).

(η) Επικοινωνία με φορείς ΑμεΑ εντός και εκτός της Ακαδημαϊκής Κοινότητας.

## 4.2 Προώθηση της υπηρεσίας στον Παγκόσμιο Ιστό

Ιδιαίτερη σύγχυση φαίνεται να υπάρχει κυρίως στη διεθνή, αλλά και στην Ελληνική βιβλιογραφία, όσον αφορά στο μέλλον των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών μέσα σε μία Ψηφιακή Εποχή. Αυτό φαίνεται ακόμη και από τη συμπεριφορά των φοιτητών, οι οποίοι προτιμούν να εντοπίζουν τις πληροφορίες που επιθυμούν σε μία online μηχανή αναζήτησης, παρά να επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη τους. Αυτό είναι ένα τεχνολογικό θαύμα, αλλά και ταυτοχρόνως μια απειλή (Lombardi, 2000). Για το λόγο αυτόν οι ΑΒ έχουν αναπτύξει την ψηφιακή τους υπόσταση μέσα από το σχεδιασμό δικτυακών τόπων και ηλεκτρονικών υπηρεσιών με κυρίαρχους σκοπούς την προβολή τους, την παροχή εργαλείων εκπαίδευσης και ευρύτερης πρόσβασης στις συλλογές τους, κλπ. (Δάλλας, 2003, σ.259).

#### 4.2.1 Δικτυακοί τόποι των Βιβλιοθηκών

Όλοι δικτυακοί τόποι των Βιβλιοθηκών, τα τελευταία χρόνια, παρουσιάζουν πολύ γλαφυρά το σύνολο των υπηρεσιών τους απευθυνόμενων στους χρήστες τους, μεταξύ αυτών και τα προγράμματα Εκπαίδευσης Χρηστών, ή Πληροφοριακής Παιδείας<sup>8</sup>, καθώς ανεπαρκείς δικτυακοί τόποι δίδουν την εντύπωση οργανισμού φτωχού, τόσο σε αξία, όσο και σε περιεχόμενο (Δάλλας, 2003, σ.269). Στον ίδιο χώρο επιδεικνύονται τρόποι επικοινωνίας με το προσωπικό, ώστε να οργανώνονται ατομικές ή ομαδικές συναντήσεις – μαθήματα. Επιπλέον, όχι σπάνια, τίθενται ερωτηματολόγια που αφορούν στην Πληροφοριακή Παιδεία. Η φύση όμως των δικτυακών τόπων των ΑΒ στον Παγκόσμιο Ιστό προκαλεί κάποιες εύλογες απορίες, για τις ΑΒ ως φορείς, αλλά και για το κοινό, προβλεπόμενο και δυνητικό:

1<sup>η</sup> απορία: ο Παγκόσμιος Ιστός από κατασκευής του δεν απευθύνεται μονάχα σε μία τοπική κοινότητα, αλλά και έξω από αυτήν. Ειδικά, οι Πύλες θα ήταν προσβάσιμες μονάχα από το εσωτερικό δίκτυο του ιδρύματος. Άρα, προκύπτει το ερώτημα: οι Πύλες και γενικά οι υπηρεσίες των ΑΒ που είναι προσβάσιμες διαδικτυακά απευθύνονται μονάχα σε απομακρυσμένα μέλη του ιδρύματος, παρουσιάζουν το ίδρυμα σε ομόλογα ιδρύματα του Εσωτερικού και του Εξωτερικού, ή μπορούν να απευθύνονται και σε ευρύτερο κοινό, μη ακαδημαϊκό;

2<sup>η</sup> απορία: Αντιστρόφως, τώρα, εφόσον η τοπική κοινωνία, ή, φίλοι της ακαδημαϊκής γνώσης (παλιοί απόφοιτοι τριτοβάθμιων ιδρυμάτων και μη) έχουν πρόσβαση στην Πύλη μιας ΑΒ και μπορούν να απολαμβάνουν των ψηφιακών υπηρεσιών της, όπως π.χ. στο πρόγραμμα πληροφοριακού γραμματισμού Ωρίων, έχουν τη δυνατότητα να λάβουν περαιτέρω εκπαίδευση αν το επιθυμήσουν, π.χ. σε χώρους των ΑΒ, όπως άλλωστε επιτάσσει η ανάγκη για διαβίου εκπαίδευση, μία ανάγκη που φαίνεται να πλαισιώνεται από νομικές διατάξεις, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό;

#### 4.2.2 Μέσα από την αποστολή συλλογικών e-mail, newsletters

Οι ΑΒ έχουν τη δυνατότητα, μέσα από τα επικοινωνιακά εργαλεία που διατίθενται σε κάθε Ακαδημαϊκό Ίδρυμα, συνεργαζόμενοι με το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου να αναπτύσσουν ηλεκτρονική αλληλογραφία με τα μέλη του ιδρύματος ενημερώνοντάς τα για υπηρεσίες και εκδηλώσεις.

---

<sup>8</sup> Ο όρος «Πληροφοριακή Παιδεία» τείνει να κερδίζει έδαφος συνεχώς, λόγω ανάγκης συμβατότητας με τον αγγλικό όρο Information Literacy.

Συγκεκριμένα, μέσα από την ίδια υπηρεσία μπορούν να αποστέλλονται:

1. Διάφορα ενημερωτικά σημειώματα, ή λειτουργίες υπενθύμισης.
2. Εξατομικευμένες αποστολές μηνυμάτων εστιάζοντας σε θεματολογία που αφορά σε συγκεκριμένους χρήστες (Δάλλας, 2003, σ.264).
3. Ερωτηματολόγια, ώστε να μεταφέρονται παρατηρήσεις, προτάσεις ή ερωτήσεις από το κοινό τους κλπ.

#### 4.2.3 AB και πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης

Ως απάντηση των AB στην έλλειψη ενδιαφέροντος αρκετών φοιτητών να επικοινωνούν με τη βιβλιοθήκη τους, στάθηκε ο προβληματισμός για το αν θα βοηθούσε τις AB μία ενδεχόμενη παρουσία τους στα κοινωνικά δίκτυα, όπως π.χ. το facebook. Σε αρκετά άρθρα, τα οποία θίγουν το θέμα αυτό, αναφέρεται ρητά, ότι δεν υπάρχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε σελίδες του facebook που ανήκουν σε AB, ενώ παράλληλα τα κοινωνικά δίκτυα δεν μπορούν να αποτελέσουν εργαλεία εκπαίδευσης, παρά μόνο μηχανισμούς επικοινωνιακής πολιτικής των βιβλιοθηκών, που ακόμη κι έτσι δεν προέκυψαν ουσιαστικές μεταβολές στην επισκεψιμότητα από τους φοιτητές. Αντιθέτως, «σε πολλές περιπτώσεις το ποσοστό επισκεπτών, που μάλιστα δεν ήταν φοιτητές και άφησαν ένα feedback, υπερέβη το 80% ή 90% του συνόλου των ανατροφοδοτήσεων» (Gerolimos, 2011).

Τα παραπάνω δεδομένα επιτρέπουν τρεις σχολιασμούς:

1. Φαίνεται ότι υπάρχει ή μπορεί να υπάρξει ενδιαφέρον επικοινωνίας εξωακαδημαϊκού κοινού με τις AB, π.χ. με την τοπική κοινωνία και όχι μόνο.
2. Οι AB μπορούν να κερδίσουν επικοινωνιακά φοιτητές οι οποίοι είναι εθισμένοι στην πλατφόρμα του facebook και ενδιαφέρονται λιγότερο για την Πύλη της βιβλιοθήκης, και
3. Μία καλοστημένη παρουσία AB στο facebook θα μπορούσε να αποτελέσει χρήσιμο εργαλείο-σύμμαχο περιήγησης και γνωριμίας με τη βιβλιοθήκη, τους χώρους της και τα παρεχόμενα εργαλεία της (Library Orientation), τόσο για τα ακαδημαϊκά μέλη, όσο και για εξωτερικούς χρήστες.

### **4.3 Ενσωμάτωση της υπηρεσίας Εκπαίδευσης Χρηστών σε μαθήματα**

Μία σκέψη, η οποία έχει υλοποιηθεί στο παρελθόν από Πανεπιστήμια, κυρίως των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής, είναι η ένταξη μαθήματος Βιβλιογραφικής Εκπαίδευσης στο πρόγραμμα σπουδών, επιτυγχάνοντας έτσι, έμμεσα και άμεσα, την προώθηση της υπηρεσίας, ως:

1.Ειδικό μάθημα: το οποίο αποτελεί μέρος του προγράμματος σπουδών και μπορεί να είναι ξεχωριστό μάθημα. Διδάσκεται από βιβλιοθηκονόμους και συνήθως οδηγεί σε απόκτηση ακαδημαϊκών μονάδων.

2.Εκπαίδευση διάρκειας μίας διδακτικής περιόδου: κατά την οποίαν, αναπτύσσονται συνεργασίες της βιβλιοθήκης με κάποιους διδάσκοντες, οι οποίοι επιδιώκουν την εξοικείωση των φοιτητών με τη βιβλιοθήκη. Στην πρωτοβουλία τους αυτή αφιερώνουν ένα μάθημα στην βιβλιογραφική κατάρτιση των φοιτητών για να μπορέσουν να ανταποκριθούν εν συνεχεία στις απαιτήσεις των εργασιών τους.

3.Πληροφοριακή κατάρτιση μόνιμα ενσωματωμένη σε μάθημα: καθώς η φύση του μαθήματος μπορεί να είναι τέτοια, που κάποιοι από τους στόχους του να ταυτίζονται με τους στόχους της υπηρεσίας. Από την ταύτιση αυτήν μπορεί να προκύψει μόνιμη συνεργασία και επίδειξη πληροφοριακής εκπαίδευσης, πάνω από μία φορά μέσα στα πλαίσια του εξαμήνου (Μορελέλλη-Κακούρη, 1997, σ.106).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>: Αξιολόγηση σε ένα πρόγραμμα Εκπαίδευσης**

### **5.1 Τι είναι η αξιολόγηση;**

Η λειτουργία της αξιολόγησης αφορά στη συλλογή πληροφοριών για τα αποτελέσματα ενός εκπαιδευτικού προγράμματος, γεγονός που οδηγεί στη σύγκριση των αποτελεσμάτων αυτών με τις προσδοκίες και τις προθέσεις. Πιο συγκεκριμένα, η αξιολόγηση αφορά στη συλλογή και ανάλυση των πληροφοριών εισαγωγής δεδομένων, σε θέματα εκπαιδευτικού δυναμικού, τις μεταβλητές που επηρεάζουν την εκπαιδευτική διαδικασία και το τελικό προϊόν, που προκύπτει (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.94).

Η αξιολόγηση προϋποθέτει την παρατήρηση ομάδων κοινού, π.χ. κατά τη διάρκεια συμμετοχής τους σε εκπαιδευτικά προγράμματα της Βιβλιοθήκης. Αν και πρόκειται για μία πολύπλοκη διαδικασία, εν τούτοις παρουσιάζει ερευνητικό ενδιαφέρον, καθώς η παρατήρηση αποτελεί μέθοδο γνώσης και συλλογής χρήσιμων πληροφοριών (Ζαφειράκου, 2002, σ.197).

Υπάρχει μία σχετική σύγχυση για το αν η λειτουργία της αξιολόγησης περιλαμβάνει και την κριτική των συγκεντρωθέντων στοιχείων. Άλλοι θεωρούν ότι η αξιολόγηση περιλαμβάνει την κριτική, ενώ άλλοι έχουν την άποψη ότι ο ρόλος της λειτουργίας αυτής είναι, απλώς, να συλλέγει στοιχεία από ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Τα στοιχεία αυτά θα χρησιμοποιηθούν στον εκ νέου εκπαιδευτικό σχεδιασμό, ο οποίος θα ορίζει τη συνέχιση ή τη διακοπή ενός εκπαιδευτικού προγράμματος, ή κάποιες τροποποιήσεις, που ενδεχομένως να χρειάζονται (Fjallbrant και Malley, 1984, σ.95).

### **5.2 Ποιο το αντικείμενο της αξιολόγησης;**

Συνήθως, οι τεχνικές αξιολόγησης εστιάζουν στις υπάρχουσες γνώσεις των φοιτητών αναφορικά με τις βιβλιοθήκες, τις συλλογές τους και τις υπηρεσίες τους, αλλά είναι απαραίτητο να φανεί κατά πόσο «η Εκπαίδευση χρηστών συντελεί θετικά στον τρόπο με τον οποίον οι φοιτητές χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη» (Μορελέλλη-Κακούρη, 1997, σ.112).

Ο Miguel Angel Marzal Garcia-Quismondo, σε άρθρο του (2010) αναρωτιέται πώς μπορούν οι φοιτητές να αξιολογηθούν στα πλαίσια ενός προγράμματος πληροφοριακού γραμμα-

τισμού και πώς αξιολογούνται τα ίδια τα ιδρύματα στα οποία φοιτούν οι συγκεκριμένοι φοιτητές; Προτείνει τα εργαλεία για την αξιολόγηση των προγραμμάτων να είναι δισδιάστατα:

(α) η πρώτη διάσταση να έχει σχέση με την αξιολόγηση του ιδρύματος, χρησιμοποιώντας δείκτες.

(β) η δεύτερη διάσταση να αφορά στους φοιτητές (με την έννοια της αποτίμησης), χρησιμοποιώντας διαγνωστικά ερωτηματολόγια, στην αρχή του προγράμματος, και ερωτηματολόγια επάρκειας, μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος (Marzal Garcia-Quismondo, 2010, σσ.31-32). Στη δεύτερη διάσταση θα μπορούσε, σαφέστατα, να προστεθεί και το ευρύτερο κοινό, εφόσον τα προγράμματα Εκπαίδευσης αποκτήσουν ένα ευρύτερο κοινωνικό προφίλ, βάσει των νέων τάσεων της δια βίου εκπαίδευσης, καθώς ενσωματώνουν στο σύνολο των αποδεκτών της εξεταζόμενης υπηρεσίας νέους δυνητικούς χρήστες.

Αμφότερες οι αξιολογήσεις θα πρέπει να ενσωματωθούν σε μία συνολική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων. Επιπλέον, οι σύγχρονες τάσεις επιτάσσουν την πιστοποίηση ποιότητας ISO τέτοιων υπηρεσιών και συγκεκριμένα στα πρότυπα ISO 9001 και ISO 9002.

### 5.3 Μέθοδοι αξιολόγησης

Η Αξιολόγηση μπορεί να διακριθεί, βάσει των μεθόδων συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων, σε τρεις τύπους (Fjallbrant και Malley, 1984, σσ.97-99):

(α) **Ψυχομετρική αξιολόγηση:** η οποία, βασιζόμενη στην επιστήμη της ψυχολογίας, εφαρμόζει διάφορα τεστ σε ομάδες, προσπαθώντας να βρει συσχετισμούς και διαφορές, διατηρώντας ή αλλάζοντας κάποιες παραμέτρους.

(β) **Κοινωνιολογική αξιολόγηση:** κατά την οποίαν επιχειρείται κοινωνιολογική προσέγγιση (βάσει της βιομηχανικής κοινωνιολογίας). Χρησιμοποιούνται συνεντεύξεις και ερωτηματολόγια για να αντλήσουν πληροφορίες από την παρατηρητικότητα των συμμετασχόντων, στις όποιες δομικές αλλαγές του οργανισμού.

(γ) **Αξιολόγηση ανταπόκρισης:** κατά την οποίαν η πραγματική εφαρμογή μιας καινοτομίας θεωρείται ως το πιο σημαντικό μέρος της μελέτης. Η έρευνα εστιάζει στην παρατήρηση του τι συμβαίνει στους χρήστες κατά τη συνάντησή τους με το καινούργιο. Δεν εξετάζεται τόσο το πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών, αλλά επιχειρείται η περιγραφή και η κατανόηση του τρόπου με τον οποίον λειτουργεί το πρόγραμμα και πώς αυτό επιδρά στους χρήστες.

## **Β΄ ΜΕΡΟΣ: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ – ΟΙ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ ΤΟΥ Α.Π.Θ., ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ Α.Τ.Ε.Ι.Θ.**

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο: Υπόβαθρο της μελέτης περίπτωσης**

Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες προσπαθώντας να πλεύσουν σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον (σε περιεχόμενο και μορφή) καλούνται όχι μονάχα να διαχειριστούν τον αυξανόμενο όγκο πληροφοριών της ΚτΠΓ, αλλά ακόμη περισσότερο να εκπαιδεύσουν τους χρήστες τους, ώστε, οι τελευταίοι, να μάθουν από μόνοι τους να καλύπτουν τις πληροφοριακές τους ανάγκες.

Οπωσδήποτε, μία τέτοια εκπαίδευση αφορά στον πληροφοριακό καταρτισμό των προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και διδακτορικών φοιτητών, τόσο κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, όσο και στα πλαίσια ενδεχόμενης ακαδημαϊκής ή επιστημονικής σταδιοδρομίας, χωρίς να αποκλείονται απόφοιτοι, οι οποίοι επιθυμούν να ενημερώνονται πάνω σε θέματα, που άπτονται του επιστημονικού τους πεδίου (και όχι μόνο).

Ωστόσο, όμως, αφενός η έννοια της ανοιχτής πρόσβασης, αφετέρου η δια βίου μάθηση, φαίνεται άτυπα μιν, ουσιαστικά δε, να ανοίγουν ορίζοντες, όχι μονάχα σε απομακρυσμένους, ακαδημαϊκούς χρήστες, αλλά και σε εξω-ακαδημαϊκό κοινό, το οποίο μπορεί να αποκτά πρόσβαση σε υλικό και υπηρεσίες των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και να απολαμβάνει μερίδιο σε ποιοτική και αξιόπιστη, ακαδημαϊκή και επιστημονική πληροφόρηση.

#### **6.1 Διεθνείς και Εθνικές τάσεις**

Στην ενότητα αυτή, κρίνεται σκόπιμο, να θιχτούν πτυχές τριών πρωτοβουλιών ώστε να γίνει ακόμη πιο κατανοητή η αναγκαιότητα πληροφοριακής κατάρτισης ακαδημαϊκού κοινού και μη. Οι δύο αφορούν σε πρωτοβουλίες φορέων της Αμερικανικής Ηπείρου, κυρίαρχης δύναμης στην εξέλιξη των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Η τρίτη αφορά στο μεγάλο κεφάλαιο της Ανοικτής Πρόσβασης μέσα από τη θεώρηση του ΕΚΤ.



### 6.1.1 Δυνητικά σενάρια, στρατηγικός σχεδιασμός

Αν και οι ΑΒ ανήκουν διοικητικά, οικονομικά, αλλά και ουσιαστικά στα Ακαδημαϊκά ιδρύματα, τα οποία και υπηρετούν, εν τούτοις, λειτουργικά και σε παγκόσμιο επίπεδο, έχουν εξελιχθεί σε αυτόνομες οργανωμένες οντότητες, οι οποίες λειτουργούν σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον (Κοεμτζή, 2009, σ.51). Κάθε οργανισμός, όμως, παρουσιάζει συγκεκριμένες λειτουργίες διοικητικού χαρακτήρα, όπου πρωταγωνιστεί η λειτουργία του σχεδιασμού, κατά την οποία ορίζονται οι σκοποί, οι στόχοι και τίθενται οι στρατηγικές, που θα ακολουθηθούν, για την επίτευξη αυτών.

Το Πανεπιστήμιο του Οχάιο, υλοποιεί μελέτη περίπτωσης αναφορικά με τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση δυνητικών μελλοντικών σεναρίων, τον κατάλληλο γι' αυτά στρατηγικό σχεδιασμό και την ευαισθητοποίηση όλου του προσωπικού. Συγκεκριμένα, η μελέτη με τίτλο "Futuring<sup>9</sup>, Strategic Planning and Shared Awareness: an Ohio University Libraries' Case Study", χαρακτηρίζει ως κρίσιμο συστατικό του στρατηγικού σχεδιασμού τη δημιουργία κοινής-ευαισθητοποίησης του προσωπικού της βιβλιοθήκης. Ευαισθητοποίηση για ενδεχόμενες κοινωνικές, πολιτικές, οικονομικές και τεχνολογικές αλλαγές, οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν δυνητικά το πώς οι χρήστες θα παράγουν και θα καταναλώνουν επιστημονικό υλικό, τι θα ήθελαν από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και πώς θα τις χρησιμοποιήσουν (Staley Seaman και Theodore-Shusta, 2012, σ.1).

Η ίδια μελέτη αποκαλύπτει ότι δυνητικά σενάρια οδήγησαν τον καθηγητή David Staley να συντάξει διαδραστικές ασκήσεις και να ανοίξει θέματα συζήτησης, προσπαθώντας να βοηθήσει στην κατανόηση των εξωτερικών παραγόντων, που διαμορφώνουν την κοινωνία, την τριτοβάθμια εκπαίδευση και το μέλλον των βιβλιοθηκών, γεγονός που φανερώνει τη σχέση μεταξύ τους (Staley Seaman και Theodore-Shusta, 2012, σ.1). Υπογραμμίζεται δε ότι δίχως την κοινή-ευαισθητοποίηση απέναντι στις ευρύτερες εξωτερικές τάσεις, τα αποτελέσματα του στρατηγικού σχεδιασμού θα περιορίζονται απλά στον επαναπροσδιορισμό εσωτερικών διαδικασιών της βιβλιοθήκης και δε θα αναδεικνύουν δυνητικές στρατηγικές μεταβολές υπηρεσιών προς το ευρύτερο κοινό (Staley Seaman και Theodore-Shusta, 2012, σ.1).

Η έρευνα αυτή δεν ήταν πρωτότυπη. Βασίστηκε σε προβληματισμούς που έθεσε η Ένωση Κολεγιακών και Ερευνητικών Βιβλιοθηκών (ACRL), η οποία, το 2010, συνέταξε και δη-

---

<sup>9</sup> "Futuring» ορίζεται ως «πράξη, τέχνη, επιστήμη ή ο προσδιορισμός και η αξιολόγηση πιθανών μελλοντικών γεγονότων." Για τον ορισμό αυτό το γλωσσάρι προσθέτει επίσης: «Futuring είναι ένας πολύ ευρύς όρος και μπορεί να χρησιμοποιείται σε ομιλίες που διαπραγματεύονται το μέλλον και αφορούν υποθέσεις επαγγελματικές και προσωπικές. Άλλοι σχετικοί όροι είναι: future research, futuristics, futurics, futurology, prognostics κ.λ.π. (Alkon, 2005).

μοσίευσε 26 πιθανά, μελλοντικά σενάρια, που περιέγραφαν ενδεχόμενες μεταβολές σε τομείς τεχνολογίας, εκπαίδευσης, επικοινωνίας ακαδημαϊκών ιδρυμάτων και της κοινωνίας των πολιτών, που θα μπορούσαν να συμβούν τα επόμενα 15 χρόνια.

Τα σενάρια αυτά διαπραγματεύονται θέματα που αφορούν «στην ακαδημαϊκή κουλτούρα, σε δημογραφικά θέματα, στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, στη χρηματοδότηση, στην παγκοσμιοποίηση, στην υποδομή των βιβλιοθηκών, στο πολιτικό κλίμα, στην εκδοτική βιομηχανία, στις κοινωνικές αξίες, στους φοιτητές, στη μάθηση και στην τεχνολογία» (Staley και Malenfant, 2010, σ.3).

Σκοπός αυτής της ιδέας ήταν η ενίσχυση και η επίδειξη της αξίας και του έργου των ΑΒ στην Ακαδημαϊκή Κοινότητα, η οποία με τη σειρά της θα μπορέσει να επηρεάσει καταλλήλως – και το σημαντικότερο εγκαίρως - μηχανισμούς λήψης αποφάσεων, αλλά και να προσελκύσει χρηματοδότες.

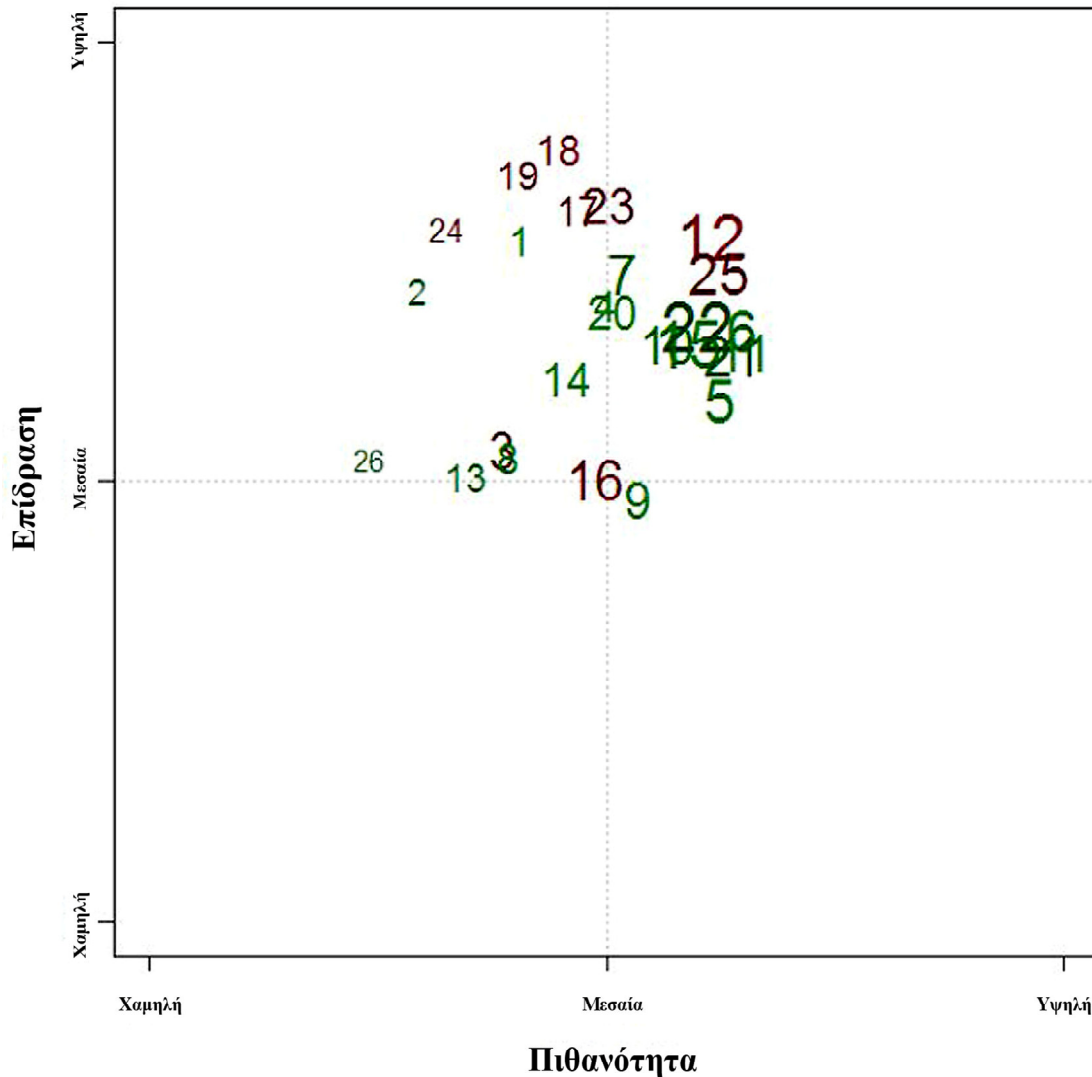
Τα ενδεχόμενα μελλοντικά σενάρια που τέθηκαν, πολύ συνοπτικά, είναι τα εξής:

- |   |   |
|---|---|
| 1. Δίπλωμα πανεπιστημίου για κάθε πολίτη  | 14. Μακροζωία ως νέα αξία   |
| 2. Ακαδημαϊκή Εξειδίκευση μέσω δικτύωσης  | 15. Νέα τάξη πρωτοετών  |
| 3. Ακτιβιστές ηλικιωμένοι συνεχίζουν να εργάζονται                              | 16. Χρήμα και αλλαγή του κόσμου   |
| 4. Αρχεία διαθέσιμα σε κάθε ζήτηση  | 17. Μείωση ανάγκης για αναζήτηση  |
| 5. Κατάργηση του μονοπωλίου των βιβλίων   | 18. Δίχως αντικείμενο εργασίας  |
| 6. Γεφύρωση του χάσματος μεταξύ ακαδημαϊκών και επαγγελματιών                   | 19. Ξεπερασμένη πανεπιστημιούπολη (αντικατάσταση από online υπηρεσίες)  |
| 7. Η κοινότητα πάνω από τον καταναλωτισμό                                       | 20. Αναγέννηση (σχέση με την κοινωνία)  |
| 8. Δημιουργική επιστράτευση   | 21. Άμεσες, εικονικές συναντήσεις   |
| 9. Σχεδιασμός για την αναπηρία  | 22. Γελοιοποίηση των πηγών γνώσης & μάθησης   |
| 10. Ο κάθε ένας «μη παραδοσιακός» φοιτητής                                      | 23. Κατάργηση της μονιμότητας των βιβλιοθηκονόμων, λόγω της απαξίωσης του ρόλου τους στην εκπαίδευση          |
| 11. Νέα περιβάλλοντα μάθησης με μεγάλες οθόνες και κάμερες                      | 24. Ενίσχυση των οπτικοακουστικών μέσων ως παραγόντων μάθησης από μικρή κιόλας ηλικία.                        |
| 12. Αύξηση απειλής κυβερνο-πολέμου, κυβερνο-εγκλήματος και κυβερνο-τρομοκρατίας | 25. Ιδιωτικοποίηση και κατά παραγγελία εκπαίδευση, ανταγωνισμός και κανόνες εμπορίου στα ακαδημαϊκά ιδρύματα. |
| 13. Κιναισθητική ευχέρεια   | 26. Μάθηση μέσα και από άλλες αισθήσεις.  |

Για κάθε σενάριο συστάθηκε γραφική παράσταση με δύο άξονες:

(α) Πιθανότητα εμφάνισής του και

(β) Βαθμός επίδρασης - σε περίπτωση εμφάνισης - στην εκπαίδευση, στην κοινωνία, στο ρόλο και το έργο των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Staley και Malenfant, 2010, σσ.8-20).



**Εικόνα 7:** Γραφική παράσταση πιθανοτήτων και επιδράσεων των ενδεχόμενων σεναρίων του μέλλοντος σε βάθος χρόνου 15 ετών (Staley και Malenfant, 2010, σ.3).

Για την κατανόηση της γραφικής παράστασης, στην εικόνα 4, θα πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη τα εξής:

(α) Τα νούμερα που εμφανίζονται αντιστοιχούν στα σενάρια που προαναφέρθηκαν.

(β) Το μέγεθος της γραμματοσειράς των αριθμών δείχνει τη συντομία εμφάνισης των σεναρίων, δηλαδή τα σενάρια με μικρά γράμματα θα εμφανιστούν μακροπρόθεσμα, ενώ αυτά με τη μεγάλη γραμματοσειρά είναι το πιθανότερο να εμφανιστούν πολύ σύντομα.

(γ) Το χρώμα των σεναρίων είναι είτε πράσινο, είτε κόκκινο, υποδηλώνοντας ευκαιρία ή απειλή, αντίστοιχα.

(δ) Τα σενάρια που τοποθετούνται στο πάνω και δεξιό τεταρτημόριο παρουσιάζουν την υψηλότερη πιθανότητα να εμφανιστούν και ταυτοχρόνως θα ασκήσουν τη μεγαλύτερη επί-

δραση. Ακριβώς το αντίστροφο θα συμβεί για τα σενάρια που βρίσκονται στο κάτω και αριστερό τεταρτημόριο.

Επιβεβαιώνεται, λοιπόν, για μια ακόμη φορά η ρύση του Ιπποκράτη του Κώου (460-370 π.Χ.) «Κάλλιον το προλαμβάνειν παρά το θεραπεύειν». Κάθε βιβλιοθήκη μπορεί να θέτει δικά της δυναμικά σενάρια, τα οποία διαφαίνονται ήδη από τις τρέχουσες τάσεις. Σενάρια που βοηθούν στη χάραξη κατάλληλων στρατηγικών και έχουν σκοπό να διασφαλίσουν την επιβίωση και την ορθή λειτουργία των ΑΒ, απέναντι στην Ακαδημαϊκή Κοινότητα, αλλά και στο ευρύτερο κοινό, χάριν των ιδρυμάτων των οποίων και υποστηρίζουν.

## **6.1.2 Ο ρόλος των ΑΒ στην επικοινωνία Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων με το Κοινό**

### *6.1.2.1 Η περίπτωση του MIT*

Δημοσιεύματα από το 2011 και μέχρι την περίοδο συγγραφής της εργασίας αυτής, κάνουν λόγο για τα προγράμματα σπουδών που έχουν ξεκινήσει να παραδίδονται, από το MIT δωρεάν, σε απομακρυσμένους χρήστες. Το γεγονός αυτό είναι πρωτόγνωρο, αλλά και απρόσμενο συνάμα, καθώς οι φοιτητές του πληρώνουν χιλιάδες δολάρια στο MIT για τις σπουδές τους (Σεφερλή, 2012).

Το Ινστιτούτο Τεχνολογίας της Μασαχουσέτης ονόμασε τη νέα σειρά μαθημάτων MITx (Πρατικάκης, 2012) και ήδη, από το Μάρτιο του 2012, ξεκινά πρόγραμμα σπουδών με θέμα «Κυκλώματα και Ηλεκτρονική», το οποίο ολοκληρώνεται τον Ιούνιο του ίδιου έτους.

Ο επίσημος δικτυακός τόπος του Ιδρύματος κάνει λόγο για κύκλους μαθημάτων, οι οποίοι θα προσφέρονται, δωρεάν, σε εικονική κοινότητα μαθητών, σε όλον τον κόσμο (MITx, 2012)

Μια τέτοια κίνηση του διάσημου αυτού ακαδημαϊκού ιδρύματος δεν μπορεί παρά να υποστηρίζεται αναλόγως από τη βιβλιοθήκη του. Το πώς όμως γίνεται αυτό αποκαλύπτεται από προσωπική επικοινωνία, μέσω e-mail, με εκπρόσωπο Βιβλιοθηκονόμο του MIT στον τομέα της Μουσικής, κ. Peter Munstedt, ο οποίος αναφέρει χαρακτηριστικά: “The MIT Libraries provide tutorials about various library topics. These are available from the MIT Libraries website: <http://libguides.mit.edu/video>” (Munstedt, 2012). Δηλαδή, η βιβλιοθήκη του MIT επέλεξε να υποστηρίξει τους φοιτητές του ιδρύματος, αλλά και απομακρυσμένους χρήστες, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία των video tutorials, τα οποία αφορούν σε οπτικοακουστικές ακολουθίες εικόνας και ήχου, των οποίων η ροή μπορεί να ελέγχεται διαδραστικά από τους χρήστες και να τους δίδει τις πληροφορίες που χρειάζονται.

Περαιτέρω επικοινωνία και βοήθεια μπορεί να δοθεί μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή τηλεφωνικά, όπως αναφέρεται στο video tutorial της αρχικής σελίδας.

#### *6.1.2.2 Η περίπτωση του Harvard*

Παρόμοια βήματα έχει ξεκινήσει και το Πανεπιστήμιο του Harvard, καθώς πρόσφατα δημοσιεύματα αποκαλύπτουν κοινή δράση με το MIT, υπό τη μορφή «συμμαχίας» των δύο Πανεπιστημίων, ανταγωνιστικών, κατά τα άλλα, μεταξύ τους (Sofokleousin.gr, 2012). Η μη κερδοσκοπική αυτή πρωτοβουλία<sup>10</sup> ονομάζεται edX και ήδη οι δηλώσεις συμμετοχής 120.000 ατόμων, όχι μονάχα αποκαλύπτουν περίτρανα την επιθυμία των Ελλήνων για μόρφωση, αλλά δημιουργείται μια δυναμική τέτοια, την οποίαν καλούνται οι ΑΒ των ιδρυμάτων αυτών να υποστηρίξουν βραχυπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα.

Επιπλέον, το Κέντρο Ελληνικών Σπουδών, παράρτημα του Harvard στο Ναύπλιο, οργανώνει διάφορες δράσεις, μεταξύ των οποίων είναι και το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο «Εισαγωγή στα ψηφιακά εργαλεία γνώσης. Η Ψηφιακή Βιβλιοθήκη του Κέντρου Ελληνικών Σπουδών», το οποίο απευθύνεται σε μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου, με σκοπό να τους παρουσιάσει την Ψηφιακή Βιβλιοθήκη του Harvard και να τους εισάγει στις σύγχρονες μεθόδους έρευνας και διάδοσης της γνώσης μέσα από τη χρήση της Ψηφιακής Τεχνολογίας (Κέντρο Ελληνικών Σπουδών, 2012, παράγρ.5). Η πρωτοβουλία αυτή αφορά καθαρά στην υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών του Πανεπιστημίου, αλλά παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς επεκτείνεται όχι μονάχα σε ευρύτερο κοινό, αλλά σε κοινό μιας άλλης χώρας, προβάλλοντας το Πανεπιστήμιο και προσελκύοντας νέους να σπουδάσουν σ' αυτό. Άρα, φαίνεται καθαρά η υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών σε απομακρυσμένους χρήστες να λειτουργεί ως μηχανισμός προώθησης του πολιτιστικού αγαθού της εκπαίδευσης που προσφέρει ένα Αμερικάνικο Πανεπιστήμιο, όπως αυτό του Harvard.

### **6.1.3 Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ανοικτή Πρόσβαση**

#### *6.1.3.1 Το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης*

Το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ), ιδρύθηκε το 1980, με χρηματοδότηση του «Προγράμματος Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών», αποτελεί τον Ελληνικό Εθνικό Οργανισμό

---

<sup>10</sup> Όπως χαρακτηρίζεται από τις δημοσιογραφικές πηγές.

για την τεκμηρίωση, την πληροφόρηση και την υποστήριξη σε θέματα έρευνας, επιστήμης και τεχνολογίας (ΕΚΤ, 2008).

Μέσα στα πλαίσια των θεσμοθετημένων λειτουργιών του ανεδείχθησαν:

1. Η δημιουργία και παροχή Ελληνικών βάσεων δεδομένων, που αφορούν στην επιστήμη και την τεχνολογία, online

2. Η συλλογή των Ελληνικών Διδακτορικών Διατριβών, η συγκρότηση ειδικού Εθνικού Αρχείου Διδακτορικών Διατριβών και η διάθεσή τους μέσα από εργαλεία και πλατφόρμες που προσφέρει ο Παγκόσμιος Ιστός

3. Η ανάπτυξη και παροχή λογισμικού αυτοματοποίησης λειτουργιών των Ελληνικών Βιβλιοθηκών, αλλά και η διασφάλιση μεταξύ τους διασύνδεσης, όπως επίσης και πρόσβασής τους με τράπεζες πληροφοριών Ελληνικού και Διεθνούς περιεχομένου σε Επιστημονικά και Τεχνολογικά πεδία.

4. Η δημιουργία Δικτύου Βιβλιοθηκών, η σύνταξη και συνεχής ενημέρωση Εθνικών Συλλογικών Καταλόγων.

5. Η υποστήριξη του τμήματος ISSN (που αφορά σε περιοδικές εκδόσεις) και ISBN (που αφορά στην εκδοτική παραγωγή της χώρας) της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος (ΕΚΤ, 2008).

Τις τελευταίες δεκαετίες εκμεταλλευόμενοι Ευρωπαϊκά κονδύλια των ΕΠΕΑΕΚ και συνεργαζόμενοι, κυρίως Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ανέπτυξαν πρωτοπόρες δράσεις: Ψηφιακή Βιβλιοθήκη Επιστήμης και Τεχνολογίας, Ηλεκτρονικά Καταθετήρια κ.λ.π.

#### 6.1.3.2 Η Πύλη *OpenAccess.gr*

Εκείνο, όμως, που είναι άξιο προσοχής είναι ο νέος δικτυακός τύπος [www.openaccess.gr](http://www.openaccess.gr), που υποστηρίζει το ΕΚΤ και αφορά στην Ανοικτή Πρόσβαση (της οποίας ο ορισμός δόθηκε στην εισαγωγή), μια έννοια τόσο φρέσκια, όσο και πολλά υποσχόμενη. Οι ανάγκες που οδήγησαν στη συγκρότηση του δικτυακού αυτού τύπου περιγράφονται γλαφυρά στη συνέχεια:

1. Περιορισμένη πρόσβαση στην επιστημονική παραγωγή
2. Αργοί χρόνοι δημοσίευσης της επιστημονικής γνώσης.
3. Μειωμένη επίδραση της έρευνας στην οικονομική ανάπτυξη και βελτίωση της ποιότητας ζωής.
4. Οι συνεχώς αυξανόμενες τιμές των επιστημονικών συνδρομητικών περιοδικών και των ολιγοπωλιακών τακτικών των παραδοσιακών εκδοτικών σχημάτων
5. Η αύξηση της επιστημονικής παραγωγής

6. Η μείωση της αγοραστικής δύναμης των βιβλιοθηκών
7. Οι απαιτητικές ανάγκες των χρηστών
8. Οι μειωμένες κρατικές επιχορηγήσεις
9. Η ταχύτατη ανάπτυξη των δυνατοτήτων του Διαδικτύου και του Παγκόσμιου Ιστού.

Ποιοι όμως είναι οι αποδέκτες αυτών των υπηρεσιών; Η Πύλη «Ανοικτή Πρόσβαση: γνώση για όλους» ορίζει τους αποδέκτες, αλλά και τα οφέλη αυτών:

- (α) Ακαδημαϊκοί και Ερευνητές
- (β) Ακαδημαϊκά και ερευνητικά ιδρύματα και βιβλιοθήκες
- (γ) Επιχειρήσεις και κερδοσκοπικούς οργανισμούς και
- (δ) Ευρύ κοινό

Οι β και δ κατηγορίες αναφέρονται στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και στο ευρύ κοινό , αντίστοιχα. Για το ευρύ κοινό, συγκεκριμένα, η Ανοικτή Πρόσβαση βοηθά (ΕΚΤ, 2010β):

1. Καθιστώντας τα επιστημονικά αποτελέσματα δημόσιο αγαθό
2. Προωθώντας τη δημιουργικότητα και αξιοποιώντας τα ερευνητικά αποτελέσματα
3. Ενισχύοντας ένα διακρατικό δίκτυο συνεργασιών και επαφών
4. Προσφέροντας στις αναπτυσσόμενες χώρες σύγχρονες και χωρίς κόστος δυνατότητες δημιουργίας και πρόσβασης σε επιστημονικό περιεχόμενο.

## **6.2 Αποκλειστική χρηματοδότηση από τα προγράμματα Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ.**

Οι χρηματοδοτήσεις των Κ.Π.Σ.<sup>11</sup>, που απορροφήθηκαν από τα τριτοβάθμια ιδρύματα της χώρας μέσα από τα ΕΠΕΑΕΚ I και II, οδήγησαν στην ανατροπή του σκηνικού για τις ΑΒ της Ελλάδας, ενισχύοντάς τες με εξειδικευμένο προσωπικό, εξοπλισμό, κτηριακές υποδομές, για τον εμπλουτισμό των συλλογών τους, την ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών, με σκοπό την αναβάθμιση του ρόλου τους και την ουσιαστική συμβολή τους στο Ακαδημαϊκό γίγνεσθαι.

Συγκεκριμένα, για την υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών στις εξεταζόμενες ΑΒ έχουν σημειωθεί τα εξής:

---

<sup>11</sup> Κ.Π.Σ.: Κοινοτικό/-ά Πλαίσιο/-α Στήριξης

### 6.2.1 Βιβλιοθήκη του Α.Π.Θ.

ΕΠΕΑΕΚ I: Το έργο «Εκσυγχρονισμός του Συστήματος Βιβλιοθηκών του Α.Π.Θ.», το οποίο ήταν μέρος του Υποπρογράμματος 3 για την Γ'θμια Εκπαίδευση (1994-1999) αποτέλεσε την απαρχή για το σχεδιασμό της *Υπηρεσίας Εκπαίδευσης Χρηστών* της Βιβλιοθήκης του Ιδρύματος. Η υλοποίηση του έργου χωρίστηκε σε 9 ΠΕ, εκ των οποίων η Εκπαίδευση χρηστών αφορούσε στο *ΠΕ4* (Βιβλιοθήκη Α.Π.Θ., 2012α).

ΕΠΕΑΕΚ II: Στα πλαίσια του ίδιου έργου, εκμεταλλευόμενη το Γ' ΚΠΣ (2000-2009), στοχεύει στην αναβάθμιση της παρεχόμενης εκπαίδευσης σε όλες τις βαθμίδες τόσο για την *«ανάπτυξη των υπηρεσιών πληροφόρησης της χώρας, όσο και για τη στροφή της εκπαιδευτικής κοινότητας προς τα έξω, χρησιμοποιώντας τις υποδομές και την τεχνογνωσία των βιβλιοθηκών προς όφελος της Ελληνικής κοινωνίας»* (Βιβλιοθήκη Α.Π.Θ., 2012β). Το ΠΕ6 αφορά στη δημιουργία εκπαιδευτικών πακέτων.

### 6.2.2 Βιβλιοθήκη του ΠΑ.ΜΑΚ.

ΕΠΕΑΕΚ I: Από 1996-1999 έλαβε χώρα το έργο «Εκσυγχρονισμός της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας», κάνοντας λόγω για την ανάπτυξη της υπηρεσίας *«Εκπαίδευσης Χρηστών»* στο Ε2.1.4 του Τεχνικού Δελτίου.

ΕΠΕΑΕΚ II: Από 15 Οκτωβρίου 2002 έως και 7 Οκτωβρίου 2004, νέα χρηματοδότηση, από το ΕΤΠΑ, ενισχύει τη Βιβλιοθήκη και προχωρά στη στήριξη υπαρχουσών υπηρεσιών και σε δημιουργία νέων. **Ο όρος Εκπαίδευσης χρηστών αντικαθίσταται πλέον από τον όρο Πληροφοριακή Παιδεία** στο κείμενο περιγραφής του Έργου (Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, 2006).

Στο ίδιο έργο, από 1 Ιουλίου 2000 έως 31 Δεκεμβρίου 2007, αναπτύσσεται η δράση ΠΛΟΗΓΙΣ, του 3<sup>ου</sup> Κ.Π.Σ. με στόχο τη **διαμόρφωση «πληροφοριακά εγγράμματων» ατόμων**. Στο έργο αυτό η υπηρεσία Πληροφοριακής Παιδείας επεκτείνεται σε ΑμεΑ, ειδικά δε για άτομα με προβλήματα όρασης.



### **6.2.3 Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ.**

ΕΠΕΑΕΚ I: Την περίοδο από Οκτώβριο του 1996 έως τον Ιούνιο του 2000 στις ενέργειες που υλοποιήθηκαν, με χρηματοδότηση από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και το ΕΤΠΑ, εντάχθηκε και η Υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών, στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού της κεντρικής βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. (Βιβλιοθήκη Α.Τ.Ε.Ι.Θ., 2008).

ΕΠΕΑΕΚ II: Με τίτλο «Η Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης: ένα μοντέλο που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των χρηστών της για πληροφόρηση», τον Ιούλιο 2000 έως Σεπτέμβριο 2008, φαίνεται ξεκάθαρα η εκπαιδευτική κατεύθυνση του έργου, με κύριο στόχο την **παροχή online βιβλιογραφικής εκπαίδευσης χρηστών.**

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο: Μεθοδολογία Έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό προσεγγίζονται τρεις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Θεσσαλονίκης. Η βιβλιοθήκη του Α.Π.Θ., του ΠΑ.ΜΑΚ. και του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. Η προσέγγιση βασίζεται σε δευτερογενείς πηγές, οι οποίες εντοπίζονται σε βιβλιογραφικές αναφορές και στις δικτυακές Πύλες τους, αλλά και σε πρωτογενείς πηγές οι οποίες είχαν δύο κύριους άξονες:

(α) Ο μεν πρώτος αφορά σε προσωπική δομημένη συνέντευξη στους υπευθύνους των βιβλιοθηκών που εξετάζονται. Η δομή της συνέντευξης παρουσιάζει τις εξής υποενότητες:

*Εισαγωγικά – Ιστορικά:* πότε ξεκίνησε η υπηρεσία, πώς και γιατί;

*Σχεδιασμός:* ακολουθήθηκαν κάποια διεθνή πρότυπα κλπ.;

*Υλοποίηση:* μέσα από ποιες ενέργειες έλαβε χώρα η υπηρεσία;

*Έλεγχος-Αξιολόγηση:* ποια τα αποτελέσματα από τις ενέργειες αυτές;

*Προοπτικές:* ποιο είναι το μέλλον της υπηρεσίας (ρόλος, συμβολή κλπ)

Στο σημείο αυτό θα πρέπει από την αρχή να σημειωθεί πως ειδικά για τη βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. χρησιμοποιείται ως άντληση πληροφορικών και η προσωπική παρατήρηση<sup>12</sup>. Επιπλέον, για την ίδια βιβλιοθήκη πραγματοποιήθηκαν δύο συνεντεύξεις, σε δύο υπευθύνους αντίστοιχα, για λόγους που θα αναπτυχθούν σε επόμενη ενότητα.

Η προσωπική συνέντευξη προτιμήθηκε διότι δίδεται η δυνατότητα προσαρμογής των ερωτημάτων και περαιτέρω διευκρίνισής τους, σε περίπτωση ασαφούς διατύπωσης. Βέβαια, ενέχει τον κίνδυνο σε περιορισμό των ερωτώμενων σε «κοινωνικά (ή υπηρεσιακά) αποδεκτές» απαντήσεις (Σταθακόπουλος, 1997, σ.84).

(β) Ο δε δεύτερος άξονας αφορά σε ερωτηματολόγιο μεικτού τύπου, δηλαδή το μεγαλύτερο μέρος του αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου, αλλά σε ορισμένες περιπτώσεις υπάρχουν πεδία ανοικτού τύπου, για να δώσουν τη δυνατότητα σε όσους επιθυμούν να εκφράσουν άποψη, που θα βοηθούσε στην κατανόηση της στάσης, της συμπεριφοράς και της άποψης του ερωτώμενου. Το ερωτηματολόγιο αυτό τέθηκε σε online φόρμα (Γκίνης, Θ., 2012), και τα αποτελέσματα συγκεντρώθηκαν βάσει των εργαλείων που διατίθενται από τη google.

Τόσο το γενικό πλάνο της δομημένης συνέντευξης, όσο και το ερωτηματολόγιο βρίσκονται στο Παράρτημα του πονήματος.

---

<sup>12</sup> Το γεγονός αυτό οφείλεται στο ότι ο συντάσσων την εργασία αυτήν, εργάστηκε στη βιβλιοθήκη επί 3 χρόνια (από τις αρχές Ιουνίου, του 2006 έως και τα τέλη Μαΐου, του 2009) σε πρόγραμμα που αφορούσε στον εκσυγχρονισμό της Βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. (ΕΠΕΑΕΚ II). Η παρατήρηση, αν και ήταν άμεση και έμμεση, εν τούτοις δεν απαλλάσσεται του κινδύνου της υποκειμενικότητας του παρατηρητή (Τσιπλιτάρης και Μπαμπάλης, 2006, σσ.63-65).

## 7.1 Απαντήσεις των συνεντεύξεων των υπευθύνων των Βιβλιοθηκών

Για τις συνεντεύξεις προηγήθηκε η αποστολή του γενικού πλάνου, μέσω e-mail, στους αρμόδιους φορείς και στη συνέχεια ορίστηκαν οι ημερομηνίες και ώρες των συναντήσεων. Και στις τέσσερις περιπτώσεις οι συναντήσεις ορίστηκαν την επόμενη εβδομάδα της αρχικής επικοινωνίας και αυτό διότι οι συνάδελφοι είχαν ήδη βεβαρυμένο πρόγραμμα, γεγονός ιδιαίτερα θετικό για την πορεία και την αναγνώριση της υπηρεσίας.

Επιπλέον, θα πρέπει να τονιστεί ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία δεν είναι και η μοναδική απασχόληση των υπευθύνων και στις τρεις βιβλιοθήκες, γεγονός που καταδεικνύει ότι στις ΑΒ υπάρχει σχετική έλλειψη προσωπικού, ενώ το ευρύτερο κοινωνικοοικονομικό κλίμα της κρίσης δεν έχει αφήσει ανεπηρέαστη και την ψυχολογία των ερωτώμενων.

Αραγε, μία τέτοια περιρρέουσα ατμόσφαιρα είναι ανασταλτική για τις προοπτικές μιας ΑΒ ή αποτελεί πρόκληση και αφορμή ενεργοποίησης καινοτόμων στρατηγικών;

### 7.1.1 Η Βιβλιοθήκη του Α.Π.Θ.

#### 7.1.1.1 Εισαγωγικά - Ιστορικά

Η Βιβλιοθήκη του ΑΠΘ (<http://www.lib.auth.gr/>) ιδρύθηκε στις 11 Ιουλίου 1927, για να καλύψει τις πληροφοριακές ανάγκες ενός από τα μεγαλύτερα ακαδημαϊκά ιδρύματα της Ελλάδας. Η συλλογή και οι υπηρεσίες της, σήμερα, δε στεγάζονται μονάχα σε ένα χώρο, αλλά είναι μοιρασμένη σε διάφορα παραρτήματα, τα οποία βρίσκονται διασκορπισμένα εντός της Πανεπιστημιούπολης και έξω αυτής, όπως π.χ. οι βιβλιοθήκες των τμημάτων Δημοσιογραφίας και Θεάτρου, που στεγάζονται σε οικοδομικά συγκροτήματα, επί της κεντρικής οδού Εγνατία, στο κέντρο της Θεσσαλονίκης.

Οι βιβλιοθηκονόμοι που εργάζονται σε αυτά τα παραρτήματα ίσως να διατελούν μεταξύ άλλων και στοιχεία της υπηρεσίας εκπαίδευσης χρηστών, αλλά σε προσωπικό επίπεδο με εξατομικευμένους χρήστες. Όμως, την κύρια ευθύνη, για την υπηρεσία αυτήν, έχουν δύο βιβλιοθηκονόμοι και συγκεκριμένα η κ. Εμμανουηλίδου Ευφροσύνη και η κ. Αλεξανδρίδου Σοφία, οι οποίες δέχτηκαν με ιδιαίτερη χαρά να παραχωρήσουν πρώτες τη συνέντευξη αυτή.

Η παρουσία τους στη Βιβλιοθήκη του ιδρύματος συμπίπτει χρονικά με τη χρηματοδότηση του ΕΠΕΑΕΚ II<sup>13</sup>. Άρα, η εμπειρία τους και οι γνώσεις τους είναι πλούσιες, καθώς έχουν

---

<sup>13</sup> Βλέπε υποενότητες 6.2 και 6.2.1

αρκετά χρόνια που ανέλαβαν, σε συνεργασία πάντα με την προϊστάμενη αρχή, την οργάνωση και διεκπεραίωση της υπηρεσίας Εκπαίδευσης χρηστών. Η υπηρεσία είχε ήδη συσταθεί από παλαιότερους συναδέλφους.

#### 7.1.1.2 Σχεδιασμός πολιτικής

Ο σχεδιασμός της πολιτικής της υπηρεσίας καθώς και οι προκαταρκτικές ενέργειες είχαν πραγματοποιηθεί πριν αναλάβουν την υπηρεσία οι ερωτηθείσες βιβλιοθηκονόμοι και για το λόγο αυτό δεν έχουν ίδια πείρα για τα αρχικά στάδια της υπηρεσίας. Γνωρίζουν όμως και κατέθεσαν πως από το Νοέμβριο του 1999 έως και το Μάιο του 2000, πραγματοποιήθηκαν 36 πιλοτικά σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών, τα οποία παρακολούθησαν συνολικά 300 άτομα<sup>14</sup>. Αναλυτικά στοιχεία αυτής της δράσης παρουσιάστηκαν στο 9<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Έκτοτε, όμως, οι τεχνολογικές αλλαγές έφεραν αρκετές καινούργιες προκλήσεις και αλλαγές, καθώς η πληροφοριακή έρευνα σήμερα δε γίνεται, δίχως Η/Υ συνδεδεμένο στο Διαδίκτυο και πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων και άλλες πληροφοριακές πηγές, που είναι προσβάσιμες μέσα από στατικές IP<sup>15</sup> διευθύνσεις Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων.

Επιπλέον υπάρχουν συγκεκριμένες βάσεις δεδομένων με συγκεκριμένα εργαλεία και προϋποθέσεις έρευνας, τα οποία καλούνται οι εκπαιδευτριες να διδάξουν σε ομάδες χρηστών.

#### 7.1.1.3 Υλοποίηση

Όπως ήδη προαναφέρθηκε, αρχικά πραγματοποιήθηκαν πιλοτικά σεμινάρια σε σύνολο 300 ακαδημαϊκών μελών. Αυτό άλλωστε επιτάσσουν τόσο η επιστημονική μέθοδος, όσο και η διεθνής εμπειρία. Τα μαθήματα αυτά ανέλαβαν τρεις εκπαιδευτές βιβλιοθηκονόμοι.

Στη συνέχεια υλοποιήθηκε το έργο σε πραγματικές συνθήκες, αρχικά ενημερώνοντας τα μέλη ΔΕΠ, μέσω των προϊστάμενων αρχών τους, και στη συνέχεια η Βιβλιοθήκη στέλνει ενημερωτικά e-mail σε λίστες επαφών, που περιλαμβάνουν το σύνολο της ακαδημαϊκής κοινότητας του ΑΠΘ.

---

<sup>14</sup> Στους μετάσχοντες των σεμιναρίων συγκαταλέγονται ελάχιστα μέλη ΔΕΠ, κάποιοι υποψήφιοι διδάκτορες, αρκετοί μεταπτυχιακοί φοιτητές, αλλά το κύριο σώμα αποτελείται από προπτυχιακούς φοιτητές όλων των Τμημάτων του Α.Π.Θ. (Δέρβου Τόγια Μπρούμα και Παπαδάκη, 2009, σ.46).

<sup>15</sup> IP= Internet Protocol. Κάθε υπολογιστής που συνδέεται στο Διαδίκτυο λαμβάνει μία διεύθυνση IP, η οποία αποτελείται από τέσσερις τριψήφιους αριθμούς, με τον κάθε τριψήφιο να παίρνει τιμές από 000-255. Έχουν εξασφαλιστεί πληροφοριακές πηγές, για την πρόσβαση των οποίων οι ΑΒ πληρώνουν ακριβές συνδρομές και για το λόγο αυτό είναι προσβάσιμες μονάχα από δηλωμένο εύρος στατικών IP διευθύνσεων των συμβεβλημένων Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων. Δεν μπορεί ο οποιοσδήποτε να συνδεθεί δωρεάν. Υπάρχουν αρκετοί περιορισμοί.

Σε ερώτηση αν θα μπορούσε κάποιο σχήμα εθελοντών να βοηθήσουν την υπηρεσία, αξίζει να αναφερθεί πως υπήρξε περίοδος που διορίστηκαν, ως εκπαιδευτές, επιστημονικοί συνεργάτες από άλλες ειδικότητες, μη βιβλιοθηκονόμοι, με τη δικαιολογία ότι τη συγκεκριμένη περίοδο, αφενός δεν υπήρχαν ενδιαφερόμενοι βιβλιοθηκονόμοι για να αναλάβουν το εκπαιδευτικό αυτό έργο, αφετέρου οι επιστημονικοί αυτοί συνεργάτες θεωρήθηκε ότι είχαν μεγαλύτερη αποδοχή από ακαδημαϊκά μέλη της ειδικότητάς τους.

Τα μαθήματα, τότε και σήμερα, παραμένουν ομαδικά, πραγματοποιούνται σε συγκεκριμένους χώρους, οι οποίοι είναι εξοπλισμένοι με όλον τον απαραίτητο υλικοτεχνικό εξοπλισμό (H/Y, video projectors, μόνιμη σύνδεση με το Διαδίκτυο) και διαρκούν περίπου δύο ώρες. Δεν αποκλείεται και η ατομική εκπαίδευση, αλλά αυτή μπορεί να τελείται κατά τόπους, στις βιβλιοθήκες παραρτήματα, από το εκεί προσωπικό.

Η επικοινωνία με τους φοιτητές κυμαίνεται σε πολύ καλά επίπεδα, ενώ κάποιοι εντυπωσιασμένοι, μετά το τέλος του μαθήματος, παραδέχτηκαν, έκδηλα, τη συνολική άγνοια που είχαν για τις υπηρεσίες και τα εργαλεία που παρέχονται στις ΑΒ.

Πέραν της Εκπαίδευσης χρηστών στα παρεχόμενα πληροφοριακά εργαλεία, δεν υπάρχει τακτική οργανωμένης ξενάγησης στο χώρο και στις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης. Το γεγονός αυτό οφείλεται στο ότι οι φοιτητές είναι χιλιάδες και οι βιβλιοθηκονόμοι ελάχιστοι. Η ενημέρωση του κοινού πραγματοποιείται κυρίως μέσω της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης, η οποία φαίνεται να είναι αρκετά περιεκτική.

#### *7.1.1.4 Έλεγχος – Αξιολόγηση*

Μετά την ολοκλήρωση των μαθημάτων, οι εκπαιδευμένοι (πλέον) χρήστες καλούνται να αξιολογήσουν το πρόγραμμα και τα σχόλια είναι αρκετά ενθαρρυντικά για την υπηρεσία και τους διδάσκοντες.

#### *7.1.1.5 Προοπτικές*

Όσον αφορά στις προοπτικές για την υπηρεσία αυτήν ρωτήθηκαν για την περίπτωση ανάπτυξης κάποιου online εκπαιδευτικού προγράμματος, ανάλογου με τον Ωρίωνα του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. Απάντησαν με κολακευτικά σχόλια για το online πρόγραμμα πληροφοριακού γραμματισμού της Βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι.Θ., ενώ εξέφρασαν την άποψη πως καλή και δοκιμασμένη πρακτική αποτελούν τα tutorials και ίσως θα πρέπει η υπηρεσία τους να αποκτήσει και ψηφιακή οντότητα μέσα από την παραχώρηση online πληροφοριακών μαθημάτων. Αυτή φάνηκε να είναι μία αποδεκτή προσέγγιση για τις μελλοντικές ενέργειες που θα μπο-

ρούσε να υλοποιήσει η Βιβλιοθήκη του Α.Π.Θ. σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα, απαντώντας στις προ(σ)κλήσεις των νέων τάσεων.

Σε σχετική ερώτηση για την ξενάγηση στη βιβλιοθήκη μέσα από ένα ενδεχόμενο βίντεο καλωσορίσματος, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιεί υλοποιήσεις του Web 2.0, όπως π.χ. το Youtube και το οποίο θα μπορούσε να βρίσκεται στην αρχική σελίδα του δικτυακού τόπου της Βιβλιοθήκης, η απάντηση δεν ήταν αρνητική. Όμως, χρειάζεται να οργανωθεί καλά μία τέτοια ιδέα. Πώς θα οργανωθεί, ποιοι θα αναλάβουν να το κάνουν; Κάθε έργο σε ένα ακαδημαϊκό ίδρυμα απαιτεί μεγάλη προσοχή ώστε να είναι έγκυρο, αξιόπιστο και διαχρονικό.

Όσον αφορά στο άνοιγμα της υπηρεσίας προς ευρύτερο κοινό (εξω-ακαδημαϊκό), το οποίο άλλωστε επιτάσσει και το άρθρο 1.1 του κανονισμού λειτουργίας της Βιβλιοθήκης που λέει ρητά: «Σκοπός της Βιβλιοθήκης του ΑΠΘ είναι η υποστήριξη των εκπαιδευτικών και των ερευνητικών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος, καθώς και η συμβολή στη συνολική πνευματική και πολιτιστική ανάπτυξη της πανεπιστημιακής κοινότητας και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου. Ο σκοπός αυτός επιτυγχάνεται μέσω της ενιαίας οργάνωσης του υλικού και του συντονισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών» (Βιβλιοθήκη Α.Π.Θ., 2012γ), η υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών έχει φιλοξενήσει κατά καιρούς Εκπαιδευτικούς και μαθητές της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και έπεται συνέχεια. Όμως, το προσωπικό δεν είναι αρκετό, ώστε να καλύπτει την Πανεπιστημιακή κοινότητα του Α.Π.Θ. και να κάνει ανοίγματα αυτού του είδους. Αν κάποιοι από το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο ενδιαφερθούν να μετάσχουν της υπηρεσίας, είναι βεβαίως ευπρόσδεκτοι, αλλά το υπάρχον δυναμικό της Βιβλιοθήκης δεν έχει τη δυνατότητα επικοινωνιακής εξωστρέφειας και συστηματικής υποστήριξης ευρύτερου κοινού.

Όμως, παρέχεται η δυνατότητα εγγραφής μέλους και έκδοσης κάρτας βιβλιοθήκης σε εξωτερικούς, ακόμη και εξω-ακαδημαϊκούς, χρήστες έναντι κάποιου ποσού ετησίως, εν τούτοις δεν υπάρχει οργανωμένη εξωτερική επικοινωνιακή πολιτική κι εδώ, διότι ήδη οι φοιτητές είναι χιλιάδες και το προσωπικό ολιγομελές.

Η μείωση του κρατικού προϋπολογισμού για την Παιδεία προκαλεί ιδιαίτερη ανησυχία, ακόμη και για την υπάρχουσα κατάσταση, στα Ιδρύματα (που δεν είναι και η καλύτερη δυνατή) και ακόμη περισσότερο στις Βιβλιοθήκες, που ήδη έχουν υποστεί μείωση προσωπικού αλλά και των συνδρομών τους σε επιστημονικές βάσεις δεδομένων.

## 7.1.2 Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας

### 7.1.2.1 Εισαγωγικά - Ιστορικά

Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας (<http://www.lib.uom.gr>) ιδρύθηκε το 1962, αλλά άρχισε να παράσχει υπηρεσίες στους χρήστες της (δανεισμό) μόλις το 1965. Από το 2001, βάσει του νέου κανονισμού λειτουργίας της μετονομάζεται σε Υπηρεσία Βιβλιοθήκης και Πληροφόρησης (Υ.ΒΙ.Π.), ενώ στη συνέχεια με το άρθρο 16 του νόμου περί ρύθμισης θεμάτων του Πανεπιστημιακού και Τεχνολογικού Τομέα της Ανώτατης Εκπαίδευσης, αποκτά και το σημερινό της όνομα: «Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης» (Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, 2006α).

Η ανάπτυξη της υπηρεσίας Εκπαίδευσης χρηστών, η οποία, όταν μετονομάστηκε σε Υπηρεσία Πληροφοριακής Παιδείας, ανελήφθη εξ αρχής από την κ. Πολυμεράκη Φωτεινή, η οποία την «αγκάλιασε»<sup>16</sup> όλα αυτά τα χρόνια και σήμερα προΐσταται μίας ομάδας τεσσάρων ατόμων (συμπεριλαμβανομένης και της ίδιας) για την οργάνωση και λειτουργία της. Όπως φαίνεται η συγκεκριμένη υπηρεσία απαιτεί πάνω από έναν Βιβλιοθηκονόμο εκπαιδευτή, αλλά και εδώ οι υπεύθυνοι έχουν και άλλα καθήκοντα.

### 7.1.2.2 Σχεδιασμός πολιτικής

Τα προγράμματα Πληροφοριακής Παιδείας μπόρεσαν να υλοποιηθούν από τη στιγμή που εξασφαλίστηκαν οι πόροι από τις προαναφερθείσες χρηματοδοτήσεις. Υπήρχε, η ενημέρωση των δράσεων των ξένων ΑΒ και η ανάγκη συμπόρευσης με αυτές, αλλά η διαδικασία αναβάθμισης των Ελληνικών ΑΒ επετεύχθη μέσα από την οικονομική αυτή συγκυρία.

Ακολουθήθηκαν διεθνή πρότυπα και πρακτικές του ACRL και άλλων προτύπων ώστε να «στηθεί» ο κορμός της υπηρεσίας. Οι φοιτητές δε γνώριζαν και δε ζήτησαν κάτι τέτοιο στο παρελθόν. Άλλωστε η (τότε) πρόσφατη εμφάνιση των καινοτόμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ήταν εκείνη που οδήγησε στην ανάγκη για περαιτέρω εκπαίδευση στον Ελληνικό Ακαδημαϊκό χώρο.

Ο αρχικός σχεδιασμός της Εκπαίδευσης Χρηστών της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΠΑ.ΜΑΚ. προέβλεπε τα εξής: «Το πρόγραμμα βιβλιογραφικής εκπαίδευσης απευθύνεται σε όλους τους χρήστες της βιβλιοθήκης. Το κοινό της βιβλιοθήκης ποικίλει, η βιβλιοθήκη *δεν απευθύνεται μόνο στους φοιτητές του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, αλλά και σε καθηγητές, προσωπικό του πανεπιστημίου, όπως μέλη ΕΛΤΠ, διοικητικούς υπαλ-*

---

<sup>16</sup> Ας επιτραπεί η έκφραση.

λήλους κ.ά. καθώς και εξωτερικούς χρήστες της βιβλιοθήκης από την κοινότητα της ευρύτερης περιοχής της Θεσσαλονίκης». Το ίδιο κείμενο, στη συνέχεια, ξεκαθαρίζει ότι δίδει προτεραιότητα στους φοιτητές, εξαιτίας του άμεσου δικαιώματός τους για ακαδημαϊκή έρευνα (Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 1999, σ.3).

### 7.1.2.3 Υλοποίηση

Πραγματοποιήθηκαν πιλοτικά μαθήματα Πληροφοριακής Παιδείας σε συνεργασία με καθηγητές του ιδρύματος αφού πρωτίστως προηγήθηκε επικοινωνία μαζί τους, ενώ χρήσιμα στοιχεία αντλήθηκαν από ερωτηματολόγια που μοιράστηκαν στους 468 μετόχους φοιτητές (προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς) της υπηρεσίας (Πολυμεράκη, 1999, σσ.29-32).

Το προσωπικό που ξεκίνησε την υπηρεσία αρχικά αποτελούνταν από μία Βιβλιοθηκονόμο και συγκεκριμένα τη συνεντευξιαζόμενη κ. Πολυμεράκη, η οποία προσλήφθηκε αρχικά με σύμβαση, για το σχεδιασμό και την υλοποίηση αυτής της υπηρεσίας και αργότερα μονιμοποιήθηκε.

Κριτήρια της επιλογής του προσωπικού, πέραν των βασικών προσόντων, ήταν η γνώση ξένων γλωσσών για τη μελέτη ξένων προτύπων και της διεθνούς εμπειρίας, αλλά και η επικοινωνιακή ευχέρεια, ώστε να μπορέσει η υπηρεσία να προβληθεί καταλλήλως στην Ακαδημαϊκή Κοινότητα του ιδρύματος (σε καθηγητές και φοιτητές)<sup>17</sup>.

Τα μαθήματα που πραγματοποιούνται σήμερα είναι κυρίως ομαδικά και διαρκούν περίπου δύο ώρες. Ενισχύονται από την προσωπικότητα των διδασκόντων και από τον υπάρχοντα εξοπλισμό, καθώς επίσης η ανάπτυξη διαλόγου με τους φοιτητές προκαλεί αμεσότητα επικοινωνίας, λύνονται οι απορίες και αναπτύσσεται η κριτική τους ικανότητα.

Οι χώροι που φιλοξενούν τις διαλέξεις με κωδική ονομασία **lib1**, για τη γνωριμία με τη βιβλιοθήκη, και **lib2**, για την εκπαίδευση πάνω στα παρεχόμενα εργαλεία της, είναι είτε κάποιο διαθέσιμο αμφιθέατρο, είτε κάποια εργαστηριακή αίθουσα, κατάλληλα εξοπλισμένη (με προβολικά μηχανήματα, καθώς και ενσύρματη ή ασύρματη δικτύωση).

Τα μαθήματα γίνονται κατά τη διάρκεια μαθημάτων του Πανεπιστημίου και σε συνεργασία με καθηγητές, πολλοί εκ των οποίων προσεγγίζουν οι ίδιοι πλέον τους υπευθύνους της υπηρεσίας και κλείνουν ραντεβού για να παρακολουθήσουν οι φοιτητές τους.

Ο δικτυακός χώρος που είναι αφιερωμένος στην υπηρεσία αυτήν είναι πλήρης πληροφοριών, με τη μορφή εγγράφων τύπου pdf.

---

<sup>17</sup> Την πληροφορία αυτή είναι σε θέση να τη γνωρίζει ο συντάκτης τούτης της εργασίας, διότι ήταν συνυποψήφιος με την κ. Πολυμεράκη για τη θέση.



Αξίζει να αναφερθεί ότι η πληροφοριακή παιδεία δεν εξαιρεί όσους φοιτητές έχουν προβλήματα όρασης. Διατίθενται ειδικοί σταθμοί εργασίας και επιπροσθέτως η βιβλιοθήκη οργανώνει σεμινάρια επιμόρφωσης βιβλιοθηκονόμων άλλων ΑΒ με σκοπό την παροχή υπηρεσιών σε άτομα με μειωμένη όραση. Η συγκεκριμένη υπηρεσία υποστηρίζεται από άλλη ομάδα.

#### *7.1.2.4 Έλεγχος – Αξιολόγηση*

Το κυριότερο στοιχείο για την επιτυχία της υπηρεσίας είναι η διαρκής συνεργασία μερικών καθηγητών με την ομάδα Πληροφοριακής Παιδείας, όπου φέρνουν τους φοιτητές και τις φοιτήτριες του μαθήματος για να ενημερωθούν σε τομείς που άπτονται της Πληροφοριακής Έρευνας, γεγονός που θα τους βοηθήσει στις εργασίες τους και στη δια βίου εκπαίδευσή τους.

Όπως επεσήμανε η κ. Πολυμεράκη υπάρχουν σταθεροί επικοινωνιακοί δεσμοί καθηγητών με συγκεκριμένα μέλη της εκπαιδευτικής ομάδας της Βιβλιοθήκης, οι οποίοι ρυθμίζουν από κοινού με τα μέλη αυτά τις εκπαιδευτικές συναντήσεις για τα τμήματα κάθε εξαμήνου.

#### *7.1.2.5 Προοπτικές*

Η κ. Πολυμεράκη αποκάλυψε ότι η υπηρεσία Πληροφοριακής Παιδείας βρίσκεται σε περίοδο αναβάθμισης. Θα υπάρξουν εξελίξεις, στο άμεσο μέλλον, αλλά ακόμη δεν μπορεί να ανακοινωθεί κάτι συγκεκριμένο.

Ρωτήθηκε αν χρησιμοποιούν το πρόγραμμα online πληροφοριακού γραμματισμού του Ωρίωνα, απάντησε πως κάτι τέτοιο δεν γίνεται, εφόσον υπάρχει η δυνατότητα να δημιουργήσουν κάτι δικό τους αντιστοίχως. Αυτό δείχνει ότι η κάθε βιβλιοθήκη δε θέλει να στηρίζεται σε πλατφόρμες άλλων ΑΒ και φαίνεται να μην συνεργάζονται μεταξύ τους, τουλάχιστον όσον αφορά στη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Σε ερώτηση σχετικά με τη χρήση εθελοντών για τη στήριξη της υπηρεσίας, ήταν κατηγορηματικά αρνητική, καθώς δεν θα ήθελε με τίποτα, η Πληροφοριακή Παιδεία, είτε ως ξενάγηση, είτε ως κατάρτιση, να χαρακτηριστεί από προχειρότητα και να κατηγορηθεί ως τεχνικά ή επικοινωνιακά ελλιπής από την Ακαδημαϊκή Κοινότητα.

Αναφορικά με το άνοιγμα της υπηρεσίας προς εξωτερικούς χρήστες ανέφερε πως κάτι τέτοιο δεν τους έχει απασχολήσει μέχρι τώρα, καθώς το πρόγραμμα είναι ήδη βεβαρυσμένο από την εξυπηρέτηση της ακαδημαϊκής κοινότητας, αλλά δεν είναι αρνητικοί αν προκύψει κάτι τέτοιο. Άλλωστε και αυτή η ΑΒ εκδίδει κάρτα βιβλιοθήκης σε μη ακαδημαϊκό κοινό, έναντι

κάποιας ετήσιας συνδρομής. Μονάχα που η πληροφοριακή σχέση με τους εν λόγω εξωτερικούς χρήστες θα είναι προσωπική και όχι ομαδική.

Οτιδήποτε άλλο αφορά σε καινοτόμες τεχνολογίες (tutorials, πολυμεσικό υλικό κλπ) θα ανακοινωθεί όταν ετοιμαστεί.

Και εδώ η μείωση του κρατικού προϋπολογισμού για την Παιδεία προκαλεί ιδιαίτερη ανησυχία ακόμη και για την υπάρχουσα κατάσταση στα Ιδρύματα (που δεν είναι και η καλύτερη δυνατή) και ακόμη περισσότερο στις Βιβλιοθήκες που ήδη έχουν υποστεί μείωση των συνδρομών τους σε επιστημονικές βάσεις δεδομένων.

### **7.1.3 Η Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ.**

#### *7.1.3.1 Εισαγωγικά - Ιστορικά*

Η Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. (<http://www.lib.teithe.gr>) ιδρύθηκε το 1974 για να στηρίξει τους στόχους του ιδρύματος, που δεν είναι άλλοι από τη: «θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση φοιτητών για την εφαρμογή επιστημονικών, τεχνολογικών, καλλιτεχνικών ή άλλων γνώσεων και δεξιοτήτων στο επάγγελμα» (Βιβλιοθήκη Α.Τ.Ε.Ι.Θ., 2008).

Η ουσιαστική αναβάθμιση των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης έλαβε χώρα από το 1996, όταν και εδώ απορροφήθηκαν κονδύλια του Β΄ ΚΠΣ, ενώ η υπηρεσία προς τους χρήστες ξεκίνησε το 2001.

Στοιχεία για τη Βιβλιοθήκη αντλήθηκαν από τη νέα Προϊσταμένη της Βιβλιοθήκης κ. Τσοκτουρίδου Δέσποινα, η οποία με ιδιαίτερη προθυμία απάντησε στις ερωτήσεις, από την κ. Μάλλιαρη Αφροδίτη, η οποία, εργαζόμενη σε Ερευνητικό πρόγραμμα της Βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι.Θ., ανέπτυξε το Online Πρόγραμμα Πληροφοριακού Γραμματισμού Ωρίων, ταυτοχρόνως είναι καθηγήτρια στο Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης και με χαρά δέχτηκε να παραχωρήσει συνέντευξη, από το συγγραφέα της Εργασίας, ο οποίος ανήκε στο Προσωπικό της Βιβλιοθήκης για 3 έτη (2006-2009), αλλά και 14 έτη στο εκπαιδευτικό προσωπικό του Ιδρύματος (1997-2011), καθώς και από δευτερογενείς πηγές.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι η Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. παρουσιάζει ένα σημαντικό πλεονέκτημα και ένα μειονέκτημα έναντι των άλλων δύο ΑΒ που εξετάζονται:

Το πλεονέκτημα αφορά στο γεγονός ότι στο ίδιο Ίδρυμα υπάρχει και λειτουργεί το Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης. Το γεγονός αυτό μπορεί δυνητικά να φέρει έναν πολύ σημαντικό και δυναμικό συνδυασμό, ο οποίος, στη συνέχεια, έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί, ή να προκαλεί εξελίξεις στο χώρο, τουλάχιστον στους τομείς Εκπαί-

δευσης. Κάτι τέτοιο δεν ήταν τόσο εφικτό στο παρελθόν, - και ίσως εν μέρει στο παρόν - καθώς έπρεπε να έχουν άμεση και συνεχή επικοινωνία τρεις προϊστάμενες αρχές: Η προϊστάμενη αρχή της Βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι.Θ., η προϊστάμενη αρχή των Προγραμμάτων αναβάθμισης της Βιβλιοθήκης και η Προϊστάμενη αρχή του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας.

Το μειονέκτημα, το οποίο είναι διοικητικού χαρακτήρα, έγκειται στο γεγονός ότι η Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. δεν αποτελεί αυτόνομο οργανισμό μέσα στο ίδρυμα, αλλά είναι τμήμα της Διεύθυνσης Εκδόσεων και Βιβλιοθήκης και ως εκ τούτου φαίνεται να υστερεί διοικητικά.

#### 7.1.3.2 Σχεδιασμός

Ο σχεδιασμός της υπηρεσίας Εκπαίδευσης Χρηστών ξεκίνησε με την εξασφάλιση των απαραίτητων οικονομικών πόρων για την επάνδρωση της Βιβλιοθήκης, τον υλικοτεχνικό της εξοπλισμό πέραν του εμπλουτισμού της συλλογής της και της κτηριακής της ανακατασκευής.

Από την αρχή η Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. προσπάθησε να κινηθεί ταυτοχρόνως και στους δύο άξονες της Εκπαίδευσης χρηστών:

(α) Στη γνωριμία με τη Βιβλιοθήκη (library orientation) όπου συνεργαζόμενη με μόνιμους καθηγητές των Τμημάτων του ιδρύματος, ή σε Εκδηλώσεις καλωσορίσματος πρωτοετών φοιτητών στα Τμήματα των Σχολών του Α.Τ.Ε.Ι.Θ., επεχείρησε να ενημερώσει το Ίδρυμα για τη λειτουργία και τις υπηρεσίες που παρέχει, είτε μέσω του προσωπικού του Πληροφοριακού Τμήματός της, είτε παρουσία των προϊσταμένων προσώπων της.

(β) Ο δεύτερος τομέας περιελάμβανε τα μαθήματα διαχείρισης των προσφερόμενων πηγών της Βιβλιοθήκης (library instruction), που από BI (bibliographic Instruction), λόγω της ΚτΠΓ μετατράπηκε σε υπηρεσία IL (Information Literacy= Πληροφοριακό Γραμματισμό).

(γ) Ένα τρίτο μέρος αφορούσε στο σχεδιασμό online προγράμματος Πληροφοριακού Γραμματισμού για τη στήριξη απομακρυσμένων και εξωτερικών χρηστών.

#### 7.1.3.3 Υλοποίηση

Η επιλογή και πρόσληψη πρόσθετου προσωπικού, που θα αναλάμβανε την υλοποίηση των προγραμματισμένων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης και της υπηρεσίας Εκπαίδευσης Χρηστών, πραγματοποιήθηκε μετά από συνέντευξη υποψηφίων βιβλιοθηκονόμων και πληροφορικών, όταν εξασφαλίστηκαν οι χρηματοδοτήσεις από τα Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ.

Στη συνέχεια δημιουργήθηκαν και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης πέραν των παραδοσιακών, γεγονός που εμπλούτισε το εκπαιδευτικό περιεχόμενο της Εκπαίδευσης χρηστών.

Η υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών από την αρχή της σύστασής της και μέχρι σήμερα δε άλλαξε μορφή, ούτε και τακτική:

(α) Πραγματοποιείται μέσω δίωρων διαλέξεων, οι οποίες γίνονται σε σπουδαστές ομαδικά ή ατομικά και σε καθηγητές ατομικά.

(β) Η παρουσίαση αφορά στη βιβλιοθήκη και σε εργαλεία αναζήτησης βιβλιογραφικών πηγών.

Προσπαθεί και ενημερώνει το Ακαδημαϊκό κοινό, μέσω της Πύλης της, ή αφισών, ή επικοινωνώντας με τους προϊσταμένους των τμημάτων για τις υπηρεσίες, μεταξύ αυτών και της Εκπαίδευσης Χρηστών, ώστε το Εκπαιδευτικό προσωπικό να επικοινωνεί με το Πληροφοριακό Τμήμα της Βιβλιοθήκης και να κλείνουν μέρα και ώρα συνάντησης με ομάδες φοιτητών.

Οι χώροι που χρησιμοποιούνται συνήθως είναι ο χώρος της βιβλιοθήκης και τα σπουδαστήρια της Σ.Δ.Ο.<sup>18</sup> και της Σ.Ε.Υ.Π.<sup>19</sup>.

Ως μέσα διδασκαλίας χρησιμοποιούνται φορητός ή σταθερός Η/Υ, συνδεδεμένος με το Διαδίκτυο και προβολική συσκευή, ώστε να μπορούν να παρακολουθούν πολυπληθή σύνολα ατόμων.

Σημαντική προσθήκη στις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. αποτελεί το online πρόγραμμα Πληροφοριακού Γραμματισμού, το οποίο καλύπτει την υπηρεσία εκπαίδευσης χρηστών ή πληροφοριακής παιδείας, στην ψηφιακή υπόσταση της βιβλιοθήκης. Αποτέλεσε καινοτομία στο χώρο των ΑΒ. Βασίστηκε στα διεθνή πρότυπα της Α.С. R.L. και του Ινστιτούτου Πληροφοριακού Γραμματισμού της Αυστραλίας και Ν. Ζηλανδίας

#### 7.1.3.4 Αξιολόγηση

Η προϊσταμένη της βιβλιοθήκης κ. Τσοκτουρίδου Δέσποινα εξέφρασε τις ανησυχίες της σε σχέση με την εν λόγω υπηρεσία, όσον αφορά στην υπάρχουσα υποδομή, την οποία και ονόμασε ελλιπή. Κάποιοι από τους κύριους λόγους ελλείψεως είναι οι εξής:

1. Το προσωπικό είναι περιορισμένο. Ήδη οι διακοπές των χρηματοδοτήσεων για τις ΑΒ τις έχει στερήσει και από την παρουσία έμπειρου προσωπικού, που συνέταξε και υποστήριξε πολλές εκ των σημερινών υπηρεσιών, ενώ το ωράριο της βιβλιοθήκης έχει μειωθεί δραματικά (8.00-15.00), όταν μάλιστα κάποιοι μεμονωμένοι φοιτητές, μεταξύ αυτών και μία αλλοδαπή από πρόγραμμα Erasmus, είχαν εκφράσει την επιθυμία διεύρυνσης του ωραρίου τόσο τις καθημερινές, όσο και μέσα στα Σαββατοκύριακα, στα οποία η Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. παραμένει κλειστή.

---

<sup>18</sup> Σ.Δ.Ο.= Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας

<sup>19</sup> Σ.Ε.Υ.Π.= Σχολή Επαγγελματών Υγείας και Πρόνοιας

2. Η βιβλιοθήκη δεν έχει κατάλληλη αίθουσα που να χρησιμοποιείται αποκλειστικά για το λόγο αυτόν. Στις περιπτώσεις που θα πραγματοποιηθούν οι διαλέξεις, δεσμεύονται τα προαναφερθέντα σπουδαστήρια, ενώ κάποια αμφιθέατρα που υπάρχουν στο Α.Τ.Ε.Ι.Θ. υπολείπονται υλικοτεχνικού εξοπλισμού, ο οποίος θα πρέπει κάθε φορά να μεταφέρεται<sup>20</sup>.
3. Δεν έχουν αναπτυχθεί επικοινωνιακοί μηχανισμοί σε προσωπικό επίπεδο, ώστε η Βιβλιοθήκη να μπορεί να αποστέλλει e-mail στο σύνολο των εκπαιδευτικών και των φοιτητών.

Όσον αφορά στο online πρόγραμμα του Πληροφοριακού Γραμματισμού, παρουσιάζει σημαντικά πλεονεκτήματα έναντι των παραδοσιακών μεθόδων Εκπαίδευσης χρηστών:

- (α) Είναι διαθέσιμο 24 ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο
- (β) Είναι προσβάσιμο από οποιοδήποτε Η/Υ συνδεδεμένο στο Διαδίκτυο
- (γ) Μπορούν να μετάσχουν εκατομμύρια άνθρωποι από το σπίτι τους
- (δ) Μπορεί ο κάθε φοιτητής ή ενδιαφερόμενος επισκέπτης να το παρακολουθήσει με τους δικούς του ρυθμούς
- (ε) Εξυπηρετεί ενισχυτικά ακόμη και φοιτητές που έγιναν μέτοχοι της υπηρεσίας Εκπαίδευσης Χρηστών
- (στ) Αποτελεί ουσιαστική διέξοδο για τα ΑΜΕΑ.

Δυστυχώς, όμως, όπως ανέφερε η κ. Μάλλιαρη Αφροδίτη, η οποία σχεδίασε και υλοποίησε το πρόγραμμα αυτό (σε συνεργασία με Μηχανικό Πληροφορικής), λόγω διακοπής των χρηματοδοτήσεων δεν πρόλαβε να συμπεριλάβει και άλλες γλώσσες υποστήριξης, αλλά και να καθιερωθεί επισήμως ως πρωτοπόρος υπηρεσία στον Ελληνικό χώρο των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, γεγονός το οποίο δεν το βοήθησε να προβληθεί επαρκώς.

#### 7.1.3.5 Προοπτικές

Η ελλιπής χρηματοδότηση των ΑΒ, λόγω έλλειψης Εθνικής Πολιτικής για τη στήριξη των ΑΕΙ (συμπεριλαμβανομένων και των ΑΒ), αλλά και της Οικονομικής Κρίσης, έχει μειώσει αρκετά τη δυναμική που ανέπτυξαν τα προηγούμενα χρόνια οι Βιβλιοθήκες τους. Και εδώ, η ψυχολογία του προσωπικού είναι επηρεασμένη, καθώς τα περιθώρια για πρωτοβουλίες έχουν στενέψει αρκετά. Ένα άνοιγμα, παρ' όλα αυτά, προς την ευρύτερη κοινωνία θα πρέπει να διατηρήσει τη σχέση των Ακαδημαϊκών ιδρυμάτων με την τοπική κοινωνία, από την οποίαν άλλωστε στηρίζονται, αλλά και την οποίαν ενισχύουν. Ο κανονισμός της βιβλιοθήκης για

---

<sup>20</sup> Μόνον και εφόσον υπάρχει δυνατότητα δικτύωσης ενσύρματης ή ασύρματης, αλλά και όταν δεν είναι δεσμευμένα από τη διεξαγωγή μαθημάτων.

τους Εξωτερικούς χρήστες αναφέρει ξεκάθαρα τα εξής: «Μέσα στους βασικούς στόχους της βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. είναι να ικανοποιήσει τις ανάγκες τόσο της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος για πληροφόρηση, όσο και εξωτερικούς χρήστες. Σύμφωνα με τον κανονισμό της βιβλιοθήκης εξωτερικοί χρήστες θεωρούνται οι:

- Κάτοικοι του δήμου Εχεδώρου
- Εργαζόμενοι της Βιομηχανικής περιοχής της Σίνδου
- Εκπαιδευτικοί άλλων Ιδρυμάτων και
- Απόφοιτοι του Α.Τ.Ε.Ι.Θ.» (Βιβλιοθήκη Α.Τ.Ε.Ι.Θ., 2009β)

Σε απάντησή της, η προϊσταμένη της βιβλιοθήκης κ. Τσοκτουρίδου Δ., για τη σχέση της Βιβλιοθήκης με εξωακαδημαϊκό κοινό αναφέρει χαρακτηριστικά: «Η βιβλιοθήκη κάνει άνοιγμα σε εξωακαδημαϊκό κοινό, όπως π.χ. στο 8ο ΕΠΑΛ και σε κατοίκους του δήμου Εχεδώρου π.χ. σε σχολεία. Επίσης προγραμματίζει να κάνει διαλέξεις που αφορούν στο μάθημα "Συγγραφή ερευνητικής εργασίας" σε επαγγελματικά λύκεια.».

## **7.2 Το ερωτηματολόγιο και οι απαντήσεις των φοιτητών**

Το ερωτηματολόγιο, το οποίο αναρτήθηκε στον Παγκόσμιο Ιστό και ήταν διαθέσιμο online, ώστε να απαντήσουν φοιτητές και των τριών Δημοσίων Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων της Θεσσαλονίκης, αποτελείται από 40 ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις που κυριαρχούν είναι κλειστού τύπου, από τις οποίες καλείται ο ερωτώμενος να επιλέξει μία ή περισσότερες απαντήσεις για κάθε ερώτημα (βάσει του είδους των ερωτήσεων) και υπάρχουν μερικές ανοιχτού τύπου, στις οποίες ο ερωτώμενος μπορεί να αιτιολογήσει τη θέση του ή να εκφράσει τις προτάσεις του. Ως εκ τούτου το ερωτηματολόγιο θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως μεικτού τύπου:

### **7.2.1 Ερωτήσεις κλειστού τύπου**

Τα είδη των ερωτήσεων κλειστού τύπου, που τέθηκαν, περιλαμβάνουν όλες τις περιπτώσεις και συγκεκριμένα (Τσιπλητάρης και Μπαμπάλης, 2006, σ.81):

(α) Ερωτήσεις διχοτόμησης, π.χ. 4. *Φύλο:* Άντρας – Γυναίκα

(β) Σε ερωτήσεις βεντάγιας, π.χ. 26. *Θεωρείτε απαραίτητη την υπηρεσία Πληροφοριακής Παιδείας;* Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, όχι ιδιαίτερα, καθόλου (μία επιλογή μονάχα)

(γ) Σε ερωτήσεις ποικίλων απαντήσεων, π.χ. 28. *Με ποιους τρόπους θα επιθυμούσατε να επικοινωνείτε με τη βιβλιοθήκη και να ενημερώνεστε για υπηρεσίες και εργαλεία που αφορούν στις σπουδές σας;* Έντυπο υλικό, Προσωπική επιστολή, Τηλεφωνικά, e-mail, κλπ (δυνατότητα για μία ή περισσότερες επιλογές)

Χαρακτηριστικά του αυτού τύπου ερωτήσεων είναι τα εξής (Javeau, 1996, σσ.96-97):

(α) Είναι καλύτερα για στατιστική ανάλυση και ανίχνευση.

(β) Ενέχουν τον κίνδυνο υπαγορευμένων απαντήσεων, που δε συμφωνούν με την άποψη του ερωτώμενου πλήρως.

(γ) Γίνονται εύκολα κατανοητές και απαντώνται εύκολα

(δ) Εγγυώνται μία σχετική ανωνυμία

(ε) Μπορούν να χρησιμεύσουν σαν ερωτήσεις φίλτρα.

### **7.2.2 Ερωτήσεις ανοικτού τύπου**

Αν και οι ερωτήσεις ανοικτού τύπου παρουσιάζουν δυσκολία ως προς την κωδικοποίηση των πληροφοριών και την ανάλυσή τους (Τσιπλητάρης και Μπαμπάλης, 2006, σ.81), εν τούτοις κρίθηκαν απαραίτητες για να αντληθούν περαιτέρω πληροφορίες για τον τρόπο σκέψης των φοιτητών. Π.χ. 40. *Γνωρίζετε ότι το MIT έχει ξεκινήσει την προσφορά δωρεάν εξ αποστάσεως σπουδών, με τη βιβλιοθήκη του (<http://libguides.mit.edu/video>) να παράσχει υποστήριξη στους απομακρυσμένους χρήστες μέσω tutorials; Πώς βλέπετε το ρόλο των βιβλιοθηκών σε μια τέτοια εξέλιξη ενός από τα πιο διάσημα ακαδημαϊκά ιδρύματα του πλανήτη;*

### **7.2.3 Οι απαντήσεις και τα στατιστικά**

Στο ερωτηματολόγιο, το οποίο αποτελείτο από 40 ερωτήσεις, απήντησαν συνολικά 107 φοιτητές και φοιτήτριες των εξεταζόμενων ιδρυμάτων, από ένα τυχαίο δείγμα, το οποίο προσεγγίστηκε κυρίως μέσω ηλεκτρονικής ή και προσωπικής επικοινωνίας. Δεν πραγματοποιήθηκε προσέγγιση των φοιτητών στους χώρους των βιβλιοθηκών, για να μην διαταραχθεί η ησυχία των χώρων, για να μην απασχοληθούν από τη μελέτη τους οι φοιτητές και να μην έρθει σε δύσκολη θέση το προσωπικό των βιβλιοθηκών, που φέρουν και την κύρια ευθύνη, για ό,τι συμβαίνει στο χώρο. Άλλωστε, το ερωτηματολόγιο ήταν σε online μορφή.

Ως τόποι εντοπισμού αλλά και επικοινωνίας με φοιτητές απεδείχθησαν και οι επίσημοι δικτυακοί τόποι των ιδρυμάτων αυτών σε πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης, τύπου facebook. Πολλά από τα μέλη των δικτυακών αυτών τόπων εδέχθησαν προσωπικό e-mail, είτε υπήρξε σχετική ανακοίνωση στον «τοίχο» του δικτυακού τόπου του ιδρύματός τους.

(α) *Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος*

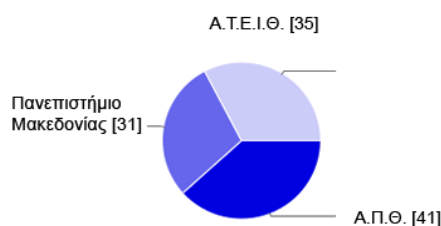
Οι πρώτες ερωτήσεις στοχεύουν στο να δώσουν δημογραφικό ένα προφίλ. Πού σπουδάζουν; Πόσοι άνδρες και πόσες γυναίκες κλπ.

1. Η πρώτη ερώτηση αφορά στο Εκπαιδευτικό ίδρυμα που σπουδάζουν. Σημειώθηκαν τα εξής ποσοστά, τα οποία παρουσιάζονται γραφικά στην εικόνα 5:

Α.Π.Θ.: 41 φοιτητές (38%)

ΠΑ.ΜΑΚ.: 31 φοιτητές (29%)

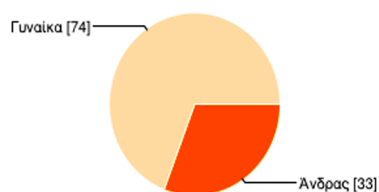
Α.Τ.Ε.Ι.Θ. : 35 φοιτητές (33%)



**Εικόνα 8:** Ποσοστό φοιτητών ανά Ακαδημαϊκό Ίδρυμα

2. Στη δεύτερη ερώτηση οι φοιτητές καταθέτουν το τμήμα των σπουδών τους, όπου διαπιστώνεται ποικιλία τμημάτων και από τα τρία ιδρύματα

3. Στην τρίτη ερώτηση καταχωρήθηκαν τα τυπικά εξάμηνα των φοιτητών των ερωτηθέντων φοιτητών. Το δείγμα καλύπτει από το 2<sup>ο</sup> εξάμηνο έως και το Πτυχίο.



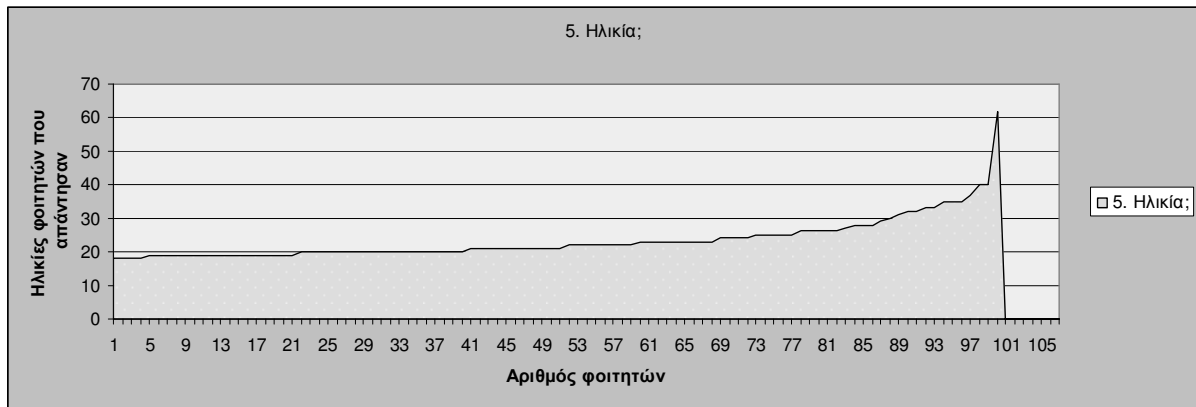
**Εικόνα 9:** Ποσοστό φοιτητών και φοιτητριών

4. Η τέταρτη ερώτηση αποκάλυψε το ποσοστό των ανδρών και των γυναικών που ανταποκρίθηκαν στο ερωτηματολόγιο. Συγκεκριμένα 74 γυναίκες και 33 άνδρες αποτελούν το εν λόγω δείγμα.

5. Από το σύνολο των απαντήσεων για την πέμπτη ερώτηση προέκυψαν οι ηλικίες των ερωτώμενων, οι οποίες (για όσους απάντησαν) ξεκινούν από τα 18 και φτάνουν τα 62, καθώς υπάρχουν και φοιτητές μεγάλης ηλικίας. Συγκεκριμένα, όμως, η εικόνα 10 απεικονίζει γραφικά τις ηλικίες που κυριαρχούν στο δείγμα και οι οποίες είναι κυρίως μεταξύ 20-30 χρόνων:



«Η υπηρεσία «Εκπαίδευσης Χρηστών» στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες για τον Πληροφοριακό Γραμματισμό του κοινού, εντός και εκτός της Ακαδημαϊκής Κοινότητας. Οι περιπτώσεις των Βιβλιοθηκών του Α.Π.Θ., του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και του Α.Τ.Ε.Ι.Θ.» Θεόφιλος Γκίνηγς

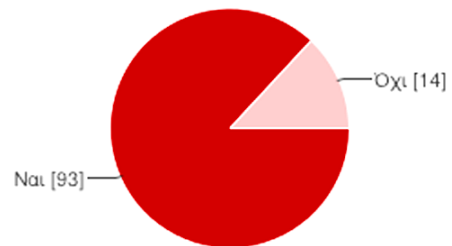


**Εικόνα 10:** Οι ηλικίες των ερωτώμενων φοιτητών

*(β) Ποια η σχέση του δείγματος με τη βιβλιοθήκη του ιδρύματος*

Στη δεύτερη ομάδα ερωτήσεων επιχειρείται η αποκάλυψη της τρέχουσας σχέσης των φοιτητών και των φοιτητριών με τη βιβλιοθήκη τους. Συγκεκριμένα:

6. Στην έκτη ερώτηση αν επισκέπτονται ή όχι οι φοιτητές/-τριες τη βιβλιοθήκη, οι 93 (δηλαδή το 87%) απάντησαν ναι, ενώ οι 14 (το 13%) απάντησαν όχι. Η Γραφική παράσταση της εικόνας 11 παρουσιάζει πιο γλαφυρά το ποσοστό αυτό.



**Εικόνα 11:** Ποσοστό φοιτητών που χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη

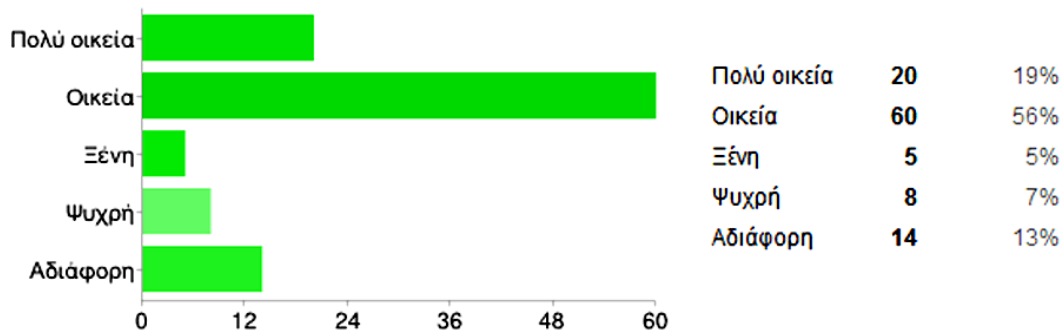
7. Στην έβδομη ερώτηση που αφορά στη συχνότητα των επισκέψεών τους στη βιβλιοθήκη,



τα μεγαλύτερα ποσοστά εντοπίστηκαν κυρίως στις κατηγορίες: Από μία και πάνω φορές την εβδομάδα και μονάχα για εργασία. Η εικόνα 12 είναι αποκαλυπτική:

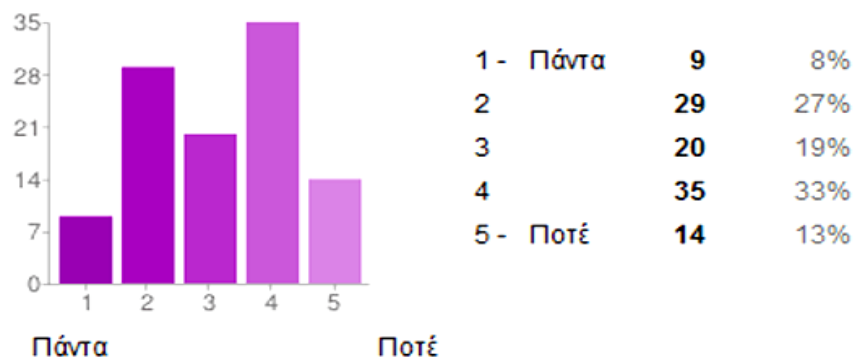
**Εικόνα 12:** Συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης

8. Στην όγδοη ερώτηση κλήθηκαν οι φοιτητές να εκφράσουν τη συναισθηματική τους άποψη για το χώρο της βιβλιοθήκης. Το 75% θεωρεί το χώρο της βιβλιοθήκης από οικείο έως πολύ οικείο, ενώ το υπόλοιπο 25% φαίνεται να απέχει συναισθηματικά από τη βιβλιοθήκη του ιδρύματος, όπως φαίνεται καθαρά στην εικόνα 13



**Εικόνα 13:** Συναισθηματική άποψη των χρηστών για τις AB

9.Όσον αφορά στην απασχόληση του προσωπικού για τον εντοπισμό υλικού φαίνεται να ξεχωρίζει η απάντηση «σπάνια», με δεύτερη επιλογή «συχνά» και Τρίτη «μερικές φορές». Οι ακραίες απαντήσεις είναι περιορισμένες, με την αρνητική να παραμένει σταθερά στο 13%, όπως παρουσιάζει η εικόνα 14.



**Εικόνα 14:** Απασχολούν οι φοιτητές το προσωπικό;

*(γ) Ποια η γνώση των φοιτητών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες των AB*

10.Στη 10<sup>η</sup> ερώτηση το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει αν έχει γνώση για τις υπηρεσίες που έχουν αναπτύξει οι AB. Η πλειοψηφία βρίσκεται στη μέση (δηλαδή γνωρίζει μερικές). Το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό δε γνωρίζει ή γνωρίζει ελάχιστα. Περισσότερα στην εικόνα 15.



**Εικόνα 15:** Γνωρίζουν οι φοιτητές τις υπηρεσίες των AB;

11. Στην 11<sup>η</sup> ζητήθηκε από τους φοιτητές να καταθέσουν αν γνωρίζουν πώς να ψάχνουν

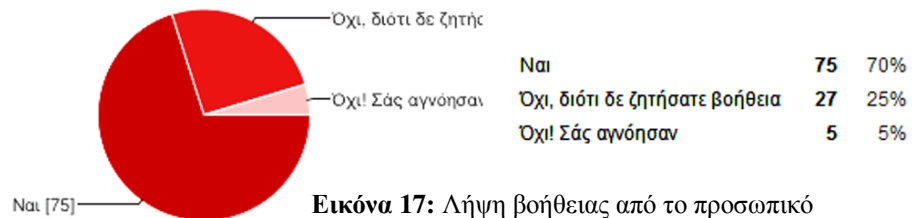


υλικό στις βιβλιοθήκες. Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, αλλά ήταν αρκετοί αυτοί που γνωρίζουν ελάχιστα ή καθόλου, όπως φαίνεται στην εικόνα 16:

**Εικόνα 16:** Γνώση αναζήτησης υλικού από τη Βιβλιοθήκη

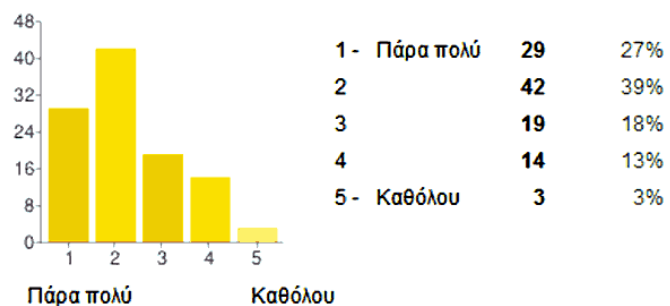
(δ) Ποια η γνώμη των φοιτητών για το προσωπικό των AB

12. Στη 12<sup>η</sup> ερώτηση διερευνήθηκε αν οι ερωτώμενοι έλαβαν βοήθεια από το προσωπικό των AB και οι απαντήσεις αναπαριστώνται στην εικόνα 17.

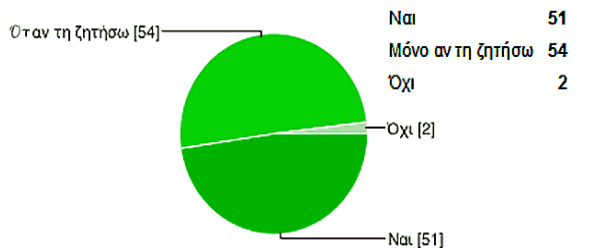


**Εικόνα 17:** Λήψη βοήθειας από το προσωπικό

13. Στη 13<sup>η</sup> ερώτηση ρωτήθηκαν αν ικανοποιήθηκαν από την εξυπηρέτηση του προσωπικού της βιβλιοθήκης και οι απαντήσεις κλίνουν καθαρά προς τη θετική κατεύθυνση. Η γραφική παράσταση της εικόνας 18 το περιγράφει πολύ ζωντανά.



**Εικόνα 18:** Ικανοποίηση από το προσωπικό των AB

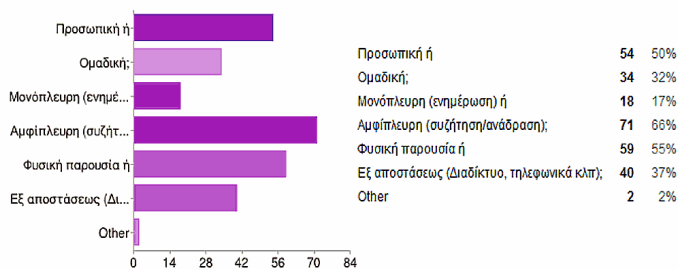


**Εικόνα 19:** Επιθυμία ευρύτερης επικοινωνίας/βοήθειας

14. Στην ερώτηση 14 οι φοιτητές ρωτήθηκαν σχετικά με το αν θα ήθελαν ευρύτερη επικοινωνία και βοήθεια από τη βιβλιοθήκη. Η συντριπτική πλειοψηφία, τη θέλει, αλλά μοιρασμένη σε δύο ομάδες. Η μία ομάδα θέλει ανοικτή επικοινωνία, ενώ η δεύτερη

θέλει να ενεργοποιούνται κανάλια επικοινωνίας μονάχα αν και όταν το ζητήσουν, όπως αποκαλύπτει η εικόνα 19.

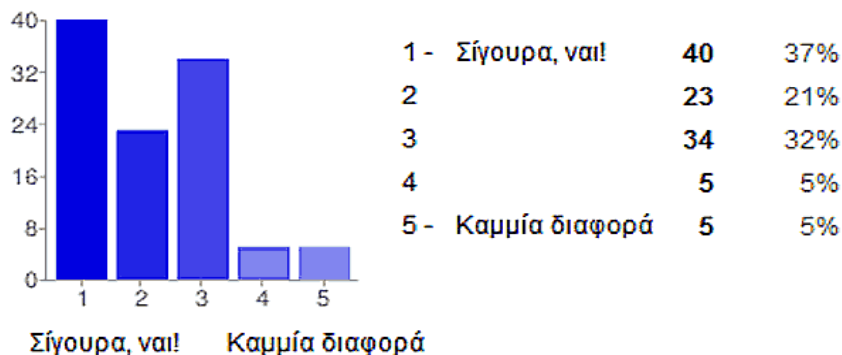
15. Στην ερώτηση 15 ζητήθηκε να απαντήσουν οι φοιτητές σε μία επιλογή από τρία ζεύγη ερωτήσεων: (α) Προσωπική ή ομαδική επικοινωνία; (β) Μονόπλευρη (απλές ενημερώσεις) ή αμφίπλευρη (συζήτηση) ή αμοφίπλευρη (συζήτηση); και (γ) Στο χώρο της Βιβλιοθήκης ή Εξ αποστάσεως; Δόθηκε και άλλη επιλογή, η οποία μπορούσε να ζητά όλα τα παραπάνω, αλλά δεν προτιμήθηκε.



Εικόνα 20: Είδη επιθυμητής επικοινωνίας με τη ΒΒ.

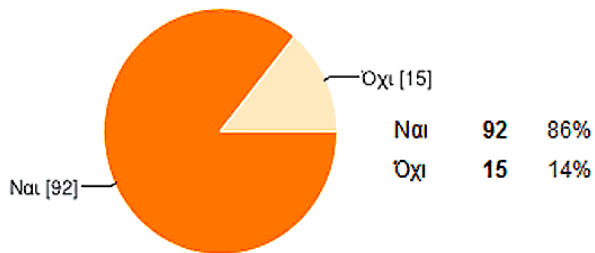
(ε) Διαφοροποίηση των πηγών των ΒΒ από αυτές του Παγκόσμιου Ιστού

16. Στη συνέχεια, η 16η ερώτηση ζήτησε από τους φοιτητές να εκφράσουν την άποψή τους σχετικά με το αν υπάρχει διαφορά των πληροφοριακών πηγών των ΒΒ και αυτών που διακινούνται ελεύθερα στον Παγκόσμιο Ιστό. Η συντριπτική πλειοψηφία (εικόνα 21) έκλινε προς την κατεύθυνση ότι υπάρχει διαφορά.



Εικόνα 21: Υπάρχει διαφορά μεταξύ πηγών των ΒΒ και WWW;

17. Στη 17<sup>η</sup> ερώτηση, διερευνητικού χαρακτήρα, ζητήθηκε από τους φοιτητές να αποκαλύψουν αν θα ήθελαν κάποιον αν τους εξηγήσει τη διαφορά της προηγούμενης ερώτησης και να τους ενημερώσει για τα παρεχόμενα εργαλεία έρευνας των ΑΒ. Εκτός του 14% που έδειξε

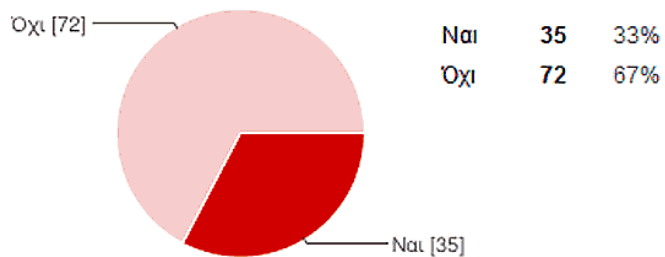


αρνητική συμπεριφορά, το 86% έδειξε πρόθυμο να δεχτεί μία ενημέρωση αυτού του είδους, γεγονός που σημαίνει αποδοχή σε ένα μάθημα Πληροφοριακού Γραμματισμού! Η εικόνα 22 είναι σαφής.

**Εικόνα 22:** Επιθυμία περαιτέρω εξήγησης από το προσωπικό

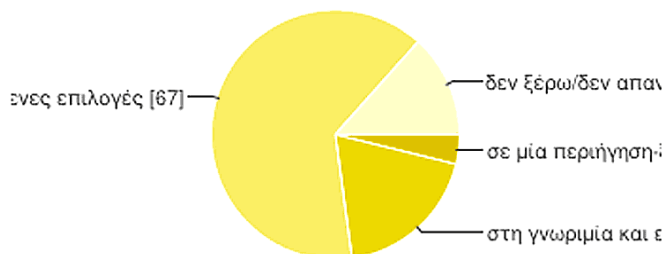
(στ) Η υπηρεσία «Εκπαίδευσης χρηστών» ή «Πληροφοριακής Παιδείας»

18. Στην ερώτηση 18 ζητήθηκε ευθέως από τους φοιτητές να απαντήσουν αν γνωρίζουν την υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών ή Πληροφοριακής Παιδείας. Το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε πως δεν την ήξερε, παρά το γεγονός ότι ακόμη και το εισαγωγικό κείμενο του ερωτηματολογίου εξηγεί τι είναι. Οι ορολογίες όμως συνήθως τρομάζουν τους φοιτητές, ιδίως όταν είναι και στα πρώτα εξάμηνα των σπουδών τους. Χαρακτηριστικό το σχετικό γράφημα της εικόνας 23.



**Εικόνα 23:** Γνωρίζετε την υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών;

19. Η 19<sup>η</sup> ερώτηση τοποθετήθηκε στο να προβληματίσει τους φοιτητές για το τι περιλαμβάνει η υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών.



**Εικόνα 24:** Τι από όλα είναι;

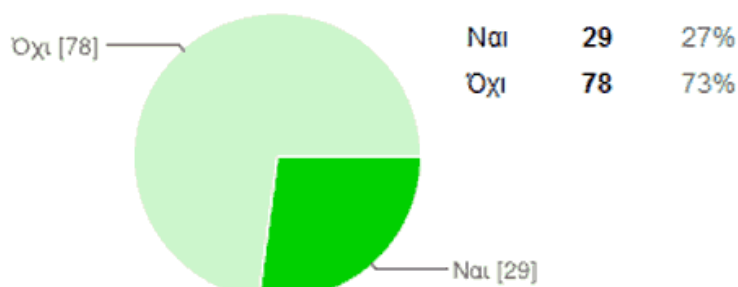
ένα αντικείμενο. Άλλοι θεωρούν ως αντικείμενο την ξενά-

γηση του χώρου και άλλοι την εκπαίδευση πάνω στα παρεχόμενα εργαλεία.

«Η υπηρεσία «Εκπαίδευσης Χρηστών» στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες για τον Πληροφοριακό Γραμματισμό του κοινού, εντός και εκτός της Ακαδημαϊκής Κοινότητας. Οι περιπτώσεις των Βιβλιοθηκών του Α.Π.Θ., του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και του Α.Τ.Ε.Ι.Θ.» Θεόφιλος Γκίνη

-Σε μια περιήγηση-ξενάγηση στο χώρο και στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης	4	4%
-Στη γνωριμία και εκπαίδευση πάνω στα εργαλεία και στους μηχανισμούς αναζήτησης και ανάκτησης πληροφοριών που παρέχει η βιβλιοθήκη	20	19%
-Και στις δύο προηγούμενες επιλογές	67	63%
-Δεν ξέρω/δεν απαντώ	14	13%

20. Στην ερώτηση 20 εισήχθη η έννοια του πληροφοριακού γραμματισμού, αλλά και πάλι το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων δήλωσε άγνοια. Όπως φαίνεται άλλωστε στην εικόνα 25.

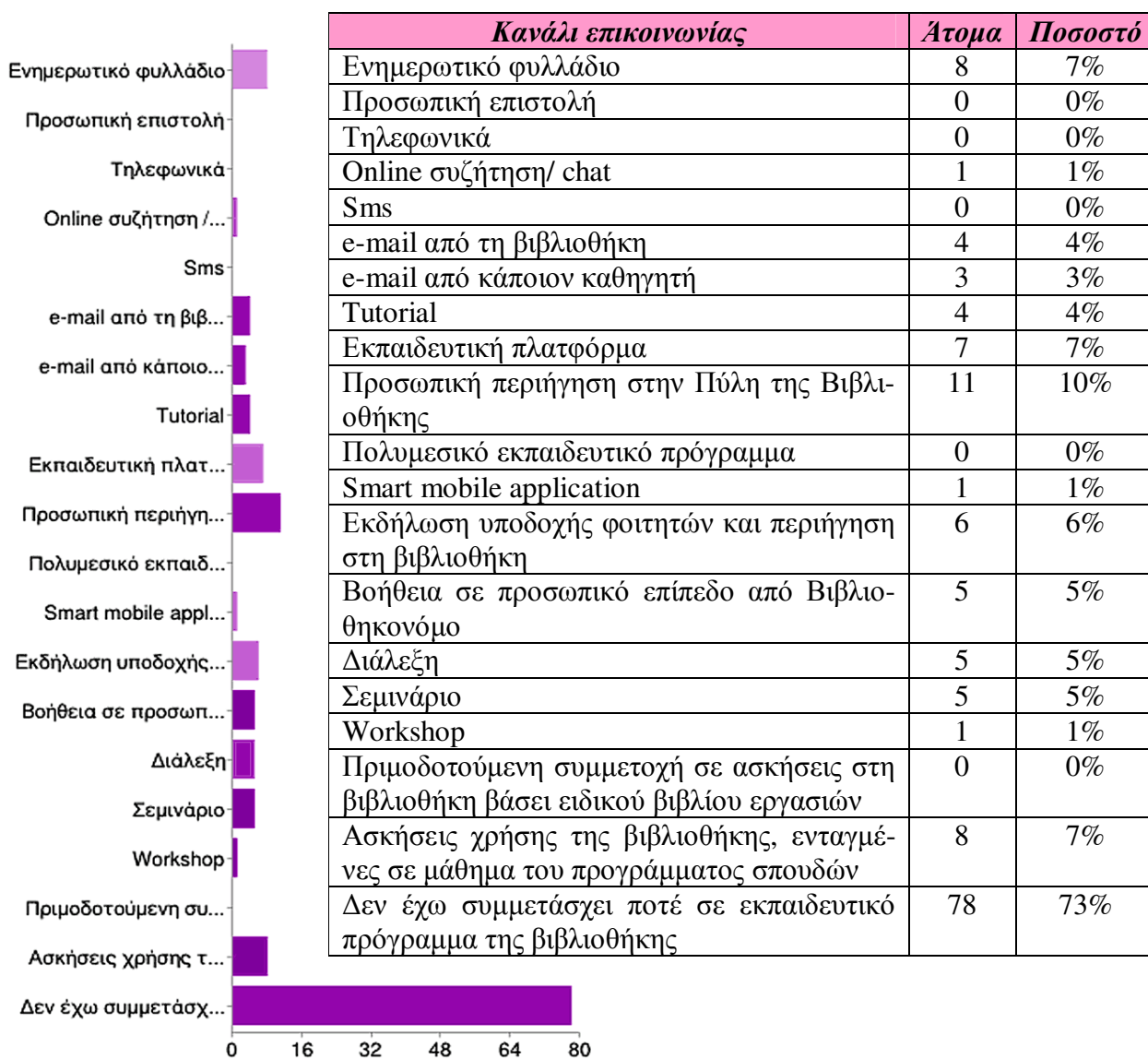


**Εικόνα 25:** Γνωρίζετε τι εστί Πληροφοριακός Γραμματισμός;

21. Σε ερώτηση αν υπάρχει σχέση μεταξύ της Εκπαίδευσης χρηστών του Πληροφοριακού Γραμματισμού, υπήρξαν ελάχιστες απαντήσεις κυρίως από φοιτητές του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. και συγκεκριμένα του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας που είχαν σχετική εκπαίδευση ενταγμένη σε σχετικό μάθημα. Η πιο πετυχημένη απάντηση από τις ελάχιστες που δόθηκαν είναι η εξής:

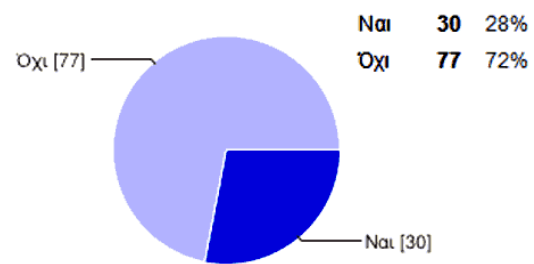
«Ο πληροφοριακός γραμματισμός είναι στην ουσία μια εξέλιξη της εκπαίδευσης των χρηστών και ο οποίος έχει σαν σκοπό την εκπαίδευση των χρηστών στη σωστή χρήση της πληροφορίας, ώστε να γίνουν πληροφοριακά εγγράμματοι».

22. Στην ερώτηση 22 ζητήθηκαν να κατατεθούν τα κανάλια επικοινωνίας και εκπαίδευσης μεταξύ Βιβλιοθηκών και φοιτητών και η εικόνα 26 είναι ιδιαίτερα αποκαλυπτική όπως και ο πίνακας



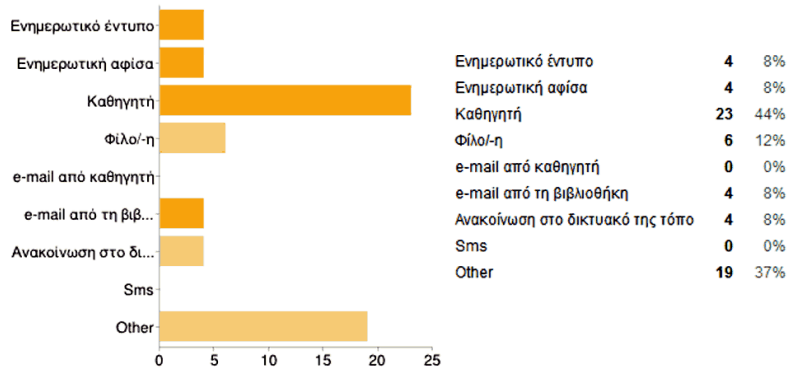
Εικόνα 26: Κανάλια επικοινωνίας AB με τους χρήστες τους

23. Στην 23<sup>η</sup> ερώτηση κλίθηκαν οι ερωτώμενοι να απαντήσουν εάν είχαν ενημέρωση για την υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών, ή Πληροφοριακής Παιδείας, αλλά το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε αρνητικά, όπως φαίνεται στην εικόνα 27.



Εικόνα 27: Έλλειψη ενημέρωσης για την ύπαρξη της υπηρεσίας

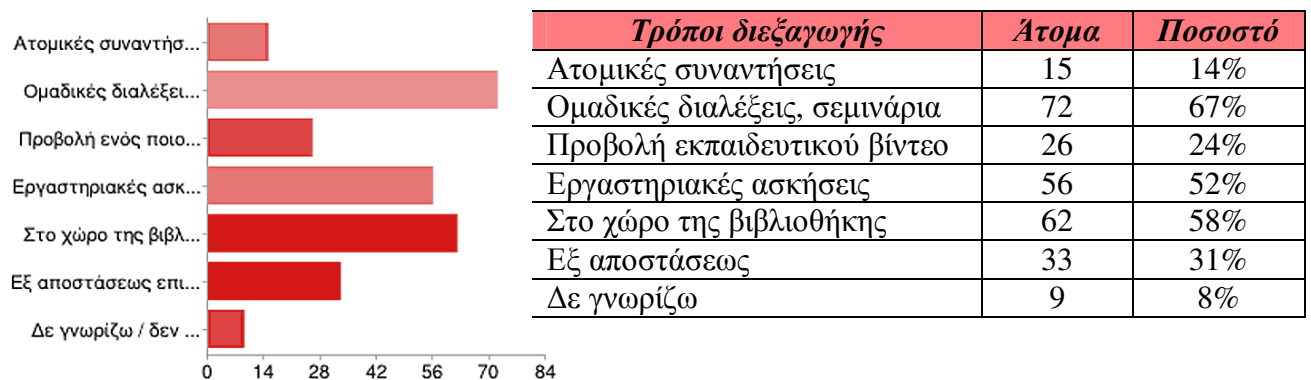
24. Η ερώτηση 24 αφορά στον τρόπο ενημέρωσης - για όσους είχαν ενημερωθεί - και οι



κυριότερες ενημερώσεις πραγματοποιήθηκαν από καθηγητές και από φίλους, σύμφωνα με τη γραφική παράσταση της εικόνας 28.

Εικόνα 28: Κύριοι φορείς της ενημέρωσης για την υπηρεσία

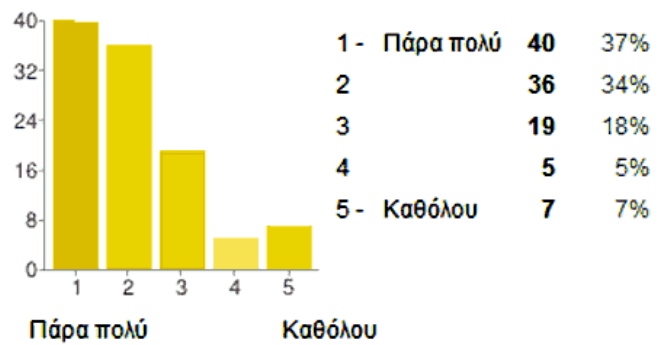
25. Με την 25<sup>η</sup> ερώτηση ζητήθηκε από τους φοιτητές και τις φοιτήτριες να επιλέξουν τρόπους, που κατά τη γνώμη τους θα έκαναν πιο αποδοτική την υπηρεσία. Η εικόνα 29 δείχνει σαφές προβάδισμα στις ομαδικές διαλέξεις έναντι των ατομικών συναντήσεων, στις εργαστηριακές ασκήσεις έναντι παθητική μάθηση προβολής κάποιου βίντεο και στο χώρο της βιβλιοθήκης έναντι στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση.



Εικόνα 29: Επιθυμητές μέθοδοι διδασκαλίας



26. Η 26<sup>η</sup> ερώτηση έθεσε τον προβληματισμό κατά πόσο η υπηρεσία Πληροφοριακού γραμματισμού είναι απαραίτητη. Ένα ποσοστό κοντά στο 90% απάντησε θετικά διότι από τις ερωτήσεις που προηγήθηκαν, ακόμη και όσοι δε γνώριζαν την υπηρεσία αντελήφθησαν τη σπουδαιότητά της, όπως αποκαλύπτουν τα αποτελέσματα η εικόνα 30.



Εικόνα 30: Είναι σημαντική η Εκπαίδευση χρηστών στις ΑΒ;

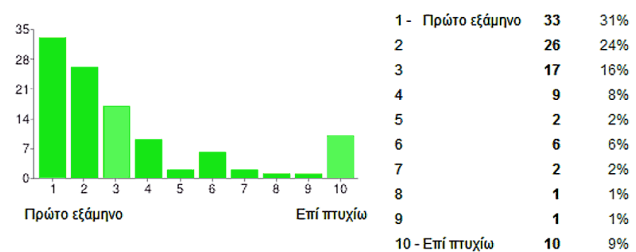
Σε επερώτηση ανοικτού τύπου ζητήθηκε από όσους φοιτητές ήθελαν να αιτιολογήσουν τη θέση που πήραν στην προηγούμενη ερώτηση, υπήρξαν αρκετοί σχολιασμοί. Μεταξύ αυτών κατατίθενται δύο.

Μία φοιτήτρια, από το Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης του Α.Π.Θ., 22 χρόνων, σχολιάζει χαρακτηριστικά: «Νομίζω ότι "χάνουμε" πολλά απ' το να μην ξέρουμε. Καμιά φορά ψάχνω κάποιο βιβλίο γνωρίζοντας το θέμα και όχι τον τίτλο και δυσκολεύομαι αρκετά και είναι κρίμα μια τόσο μεγάλη βιβλιοθήκη να μένει ανεκμετάλλευτη έστω κι από ένα άτομο, δηλαδή εμένα!».

Μία άλλη φοιτήτρια, από το Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης, του Α.Τ.Ε.Ι.Θ., 22 χρόνων επίσης, αναφέρει: «Η πληροφοριακή παιδεία είναι απαραίτητη, ώστε οι χρήστες να εξοικειωθούν στην αναζήτηση και στην αξιολόγηση των προσφερόμενων πληροφοριών με απώτερο σκοπό να εκπληρωθεί η πληροφοριακή τους ανάγκη, χωρίς να τους "παρασύρει" η δίνη των πληροφοριών.».

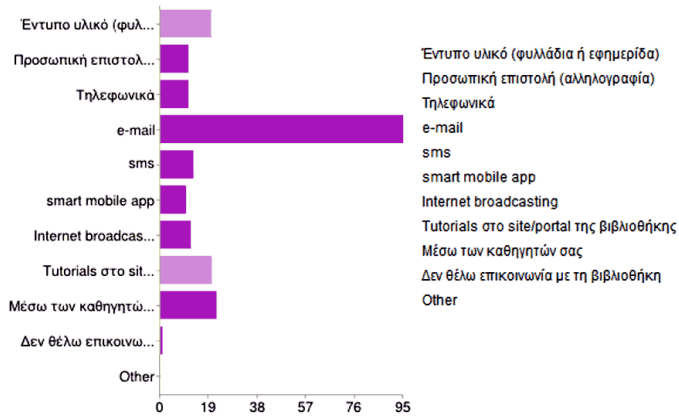
#### (ζ) Αναζήτηση σημείων επικοινωνίας μεταξύ χρηστών και ΑΒ

27. Στη συνέχεια οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να καταθέσουν σε ποιο εξάμηνο ένιωσαν πιο έντονη την ανάγκη να επισκεφτούν / να απευθυνθούν στη Βιβλιοθήκη. Το πρώτο εξάμηνο υπερτερεί των υπολοίπων. Ακολουθεί το δεύτερο και το τρίτο. Τα άλλα είναι αρκετά χαμηλότερα. Υπάρχουν και άλλοι που χρησιμοποίησαν τη βιβλιοθήκη στο τέλος των σπουδών τους μονάχα. Λεπτομέρειες παρουσιάζει η εικόνα 31.



Εικόνα 31: Εξάμηνο γνωριμίας με τη βιβλιοθήκη

28. Ποιους τρόπους επικοινωνίας προτιμά το δείγμα για την ενημέρωσή του από τις ΑΒ



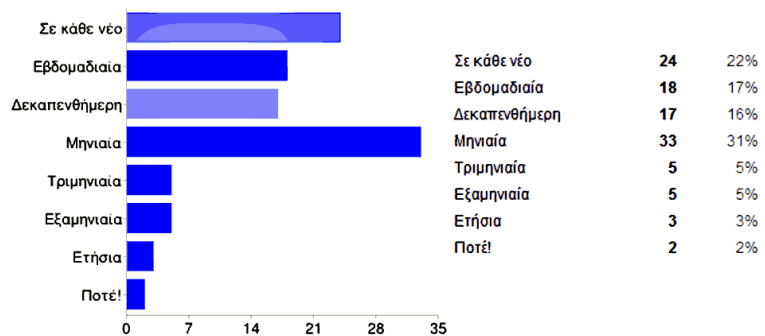
Εικόνα 32: Τρόπους επικοινωνίας που προτείνει το δείγμα

περιγράφεται στο γράφημα της εικόνας 32.

με τους φοιτητές; Την απάντηση στο ερώτημα αυτό έδωσαν οι ερωτώμενοι μέσα από τις απαντήσεις τους στην ερώτηση 28. Η ηλεκτρονική αλληλογραφία (δηλαδή η αποστολή e-mail) φαίνεται προς το παρόν να έχει σαφές και με μεγάλη διαφορά προβάδισμα, όπως

29. Ποια θα ήταν η επιθυμητή συχνότητα επικοινωνίας της ΑΒ για τους χρήστες; Οι απα-

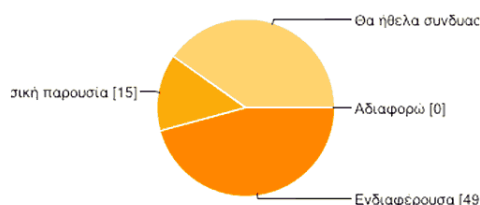
νήσεις των φοιτητών, στην ερώτηση 29, ανέδειξαν τη μηνιαία συχνότητα επικοινωνίας ως πρώτη και ακολουθεί η ενημέρωση για κάθε νέο που θα παρουσιάζεται. Πολύ κοντά βρίσκονται η Εβδομαδιαία και δεκαπενθήμερη συχνότητα επικοινωνίας, όπως καταμαρτυρεί η εικόνα 33.



Εικόνα 33: Επιθυμητές συχνότητες επικοινωνίας των χρηστών με ΑΒ

(η) Εξ αποστάσεως εκπαίδευση

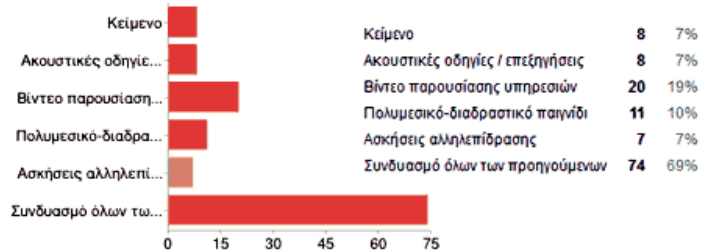
30. Στην 30<sup>η</sup> ερώτηση τέθηκε ερώτημα για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Μεγάλο πο-



Εικόνα 34: Ποια η άποψη για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση;

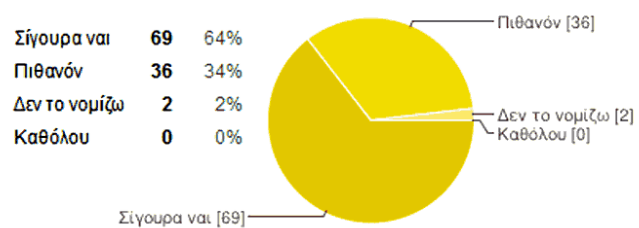
σοστό τη βλέπει ως ενδιαφέρουσα, ενώ εξίσου μεγάλο ποσοστό τη θεωρεί συμπληρωματική με τις παραδοσιακές μεθόδους. Υπάρχει όμως κι ένα ποσοστό που προτιμά τις παραδοσιακές μεθόδους όπως αποκαλύπτει το γράφημα στην εικόνα 34.

31. Μία εξ αποστάσεως εκπαίδευση θα ήταν πιο θελκτική εάν χρησιμοποιούσε ποικιλία μορφών πληροφορίας, προδίδει το αποτέλεσμα των απαντήσεων της ερώτησης 31, που διακρίνεται στην εικόνα 35.



Εικόνα 35: Επιθυμητές μορφές πληροφορίας για online προγράμματα εκπαίδευσης

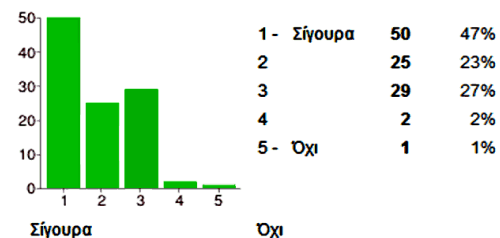
32. Στην ερώτηση 32 τέθηκε η ερώτηση για το αν και κατά πόσον τα online προγράμματα εκπαίδευσης χρηστών (εξ αποστάσεως εκπαίδευση) διευκολύνουν τα ΑμεΑ. Οι θετικές απαντήσεις (από «πιθανόν» έως «σίγουρα ναι») καλύπτουν το 98% του συνολικού δείγματος (εικ.36).



Εικόνα 36: Διευκολύνουν τα online προγράμματα Πληροφοριακής Παιδείας τα ΑμεΑ;

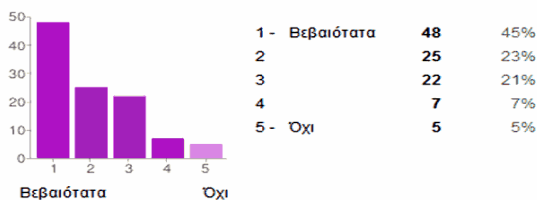
(θ) Συστάσεις και Εθελοντισμός

33. Στην 33<sup>η</sup> ερώτηση οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν εάν θα σύστηναν την υπηρεσία αυτήν και σε άλλους. Και εδώ τα δείγματα είναι πολύ θετικά για την υπηρεσία (εικ.37).



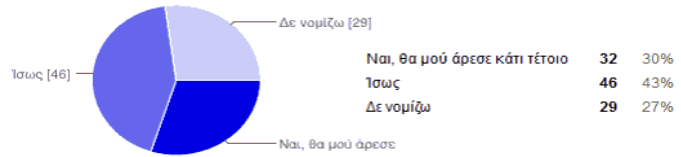
Εικόνα 37: Σύσταση της υπηρεσίας και σε άλλους;

34. Το ερώτημα 34 κάλεσε τους φοιτητές να πάρουν θέση για τον εθελοντισμό ως υποστηρικτικό μηχανισμό για τα προγράμματα Εκπαίδευσης χρηστών και εδώ οι απαντήσεις κλείνουν προς τη θετική κατεύθυνση (εικ.38).



Εικόνα 38: Άποψη για ενδεχόμενη εθελοντική στήριξη

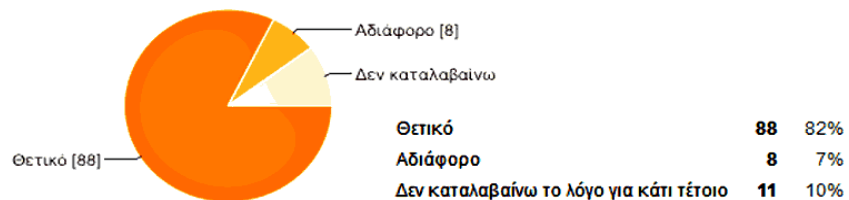
35. Θα ενδιαφερόντουσαν οι ερωτώμενοι να γίνουν ενεργοί εθελοντές, που να εκπαιδεύσουν συμφοιτητές τους; Οι απαντήσεις της ερώτησης 35 παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς η ζυγαριά γέρνει καταφατικά (εικ.39).



**Εικόνα 39:** Θα ήθελες βοηθήσεις εθελοντικά την υπηρεσία Πληροφοριακής Παιδείας;

1) Η υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών των ΑΒ προς ευρύτερο κοινό

36. Πώς αντιμετωπίζουν οι ερωτώμενοι φοιτητές και φοιτήτριες ένα ενδεχόμενο άνοιγμα της υπηρεσίας αυτής προς κοινό, το οποίο ανήκει στην ευρύτερη ακαδημαϊκή κοινότητα (λ.χ. Παλαιούς αποφοίτους); Οι ερωτώμενοι απάντησαν καταφατικά, στη συντριπτική τους πλειοψηφία (εικ.40).



**Εικόνα 40:** Είναι θεμιτό ένα άνοιγμα προς την ευρύτερη ακαδημαϊκή κοινότητα;

37. Ποια θα ήταν η θέση τους αν το άνοιγμα αυτό ήταν ακόμη μεγαλύτερο και προσέφεραν την Εκπαίδευση Χρηστών στην τοπική κοινωνία, ώστε να προσφέρουν στην Πληροφοριακή της Παιδεία. Και εδώ οι απαντήσεις ήταν ξεκάθαρες (εικ.41).



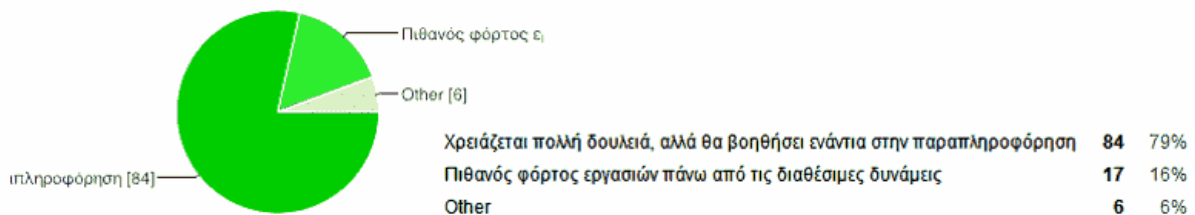
**Εικόνα 41:** Η προσφορά της υπηρεσίας Εκπαίδευσης χρηστών σε μη ακαδημαϊκούς θα ήταν για σας...

38.Θα ήταν καλό για την κοινωνία ή επικίνδυνο για την ακαδημαϊκή κοινότητα, με την έννοια ότι θα είχε απώλειες το ακαδημαϊκό προφίλ του ιδρύματος; Η καταφατική απάντηση κι εδώ αποτελεί την επιλογή του μεγαλύτερου μέρους του δείγματος (εικ. 42).



Εικόνα 42: Θετική η εξέλιξη για την κοινωνία, ή επικίνδυνο για το επίπεδο της ακαδημαϊκής κοινότητας;

39.Η 39η ερώτηση διεκδίκησε από τους ερωτώμενους την άποψή τους για τις ενδεχόμενες συνέπειες από μία τέτοια κίνηση (εικ. 43). Η προσπάθεια που θα κατατεθεί από την ΑΒ θα ενισχύσει την τοπική κοινωνία ενάντια στην παραπληροφόρηση ή δε θα είναι τίποτα άλλο παρά φόρτος εργασιών, πάνω από τις διαθέσιμες δυνάμεις της Βιβλιοθήκης και τελικά αυτό που λέει ο λαός “άδικος κόπος”;



Εικόνα 43: Ποιες οι συνέπειες από ένα τέτοιο άνοιγμα;

Στην ίδια ερώτηση υπήρξε και η δυνατότητα σχολιασμού. Χαρακτηριστικό το κείμενο που ακολουθεί, από την απάντηση μιας 23χρονης φοιτήτριας του Α.Τ.Ε.Ι.Θ.: “Σε τέτοιες περιπτώσεις νομίζω είναι καλύτερα να μην σκέφτεσαι τον φόρτο εργασίας, την κούραση και όλες τις δυσκολίες που θα αντιμετωπίσεις, γιατί πραγματικά θα βοηθήσει. Θα γίνουν πιο οικείες οι βιβλιοθήκες και μόνο κέρδος θα υπάρχει. Επίσης, θα μάθουν τι ανάγκες έχουν οι χρήστες”.

Μία άλλη φοιτήτρια, του ίδιου ιδρύματος, σχολιάζει λακωνικά: “Δια βίου επιμόρφωση της κοινωνίας μας”

40.Η τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου αναφέρθηκε στο πρωτόγνωρο άνοιγμα που έκανε το ΜΙΤ ένα ακριβό, ακαδημαϊκό ίδρυμα, προσφέροντας δωρεάν και εξ αποστάσεως προγράμματα σπουδών, καθώς φέρνει και τη βιβλιοθήκη του να κινηθεί ανάλογα προς της στήριξη των προγραμμάτων αυτών, παρέχοντας tutorials για τους απομακρυσμένους χρήστες. Ποια η άποψη των φοιτητών στο άνοιγμα αυτό τόσο του ιδρύματος, όσο και των βιβλιοθηκών του;

Οι περισσότεροι φοιτητές και συγκεκριμένα οι 70 (ποσοστό 65% περίπου) έκπληκτοι εστίασαν στην πρωτοβουλία του MIT και όχι στο ρόλο της βιβλιοθήκης, ενώ μόλις το 35% ξεπέρασε την αρχική έκπληξη (της πρωτοβουλίας του MIT) και έδωσε απάντηση για το ρόλο των βιβλιοθηκών. Μεταξύ αυτών 3 άτομα εξέφρασαν την απαισιοδοξία τους για το παρόν και το εγγύς μέλλον της Ελληνικής πραγματικότητας. Μερικές από τις δοθείσες απαντήσεις ήταν οι εξής:

- “Τέτοιου είδους tutorials βοηθούν στην εκπαίδευση και ενημέρωση των μελών της Βιβλιοθήκης”.
- “Είναι πολύ ενδιαφέρουσα εξέλιξη. Θα ήταν ωραία μια “συμμαχία” Πανεπιστημίου – Βιβλιοθήκης να ήταν πιο εξελιγμένη στη χώρα μας. Σίγουρα θα βοηθούσε αρκετούς ανθρώπους που δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να σπουδάσουν ή που δε θέλουν να σταματήσουν να αποκτούν γνώσεις μόλις πάρουν πτυχίο. Υπάρχουν πολλοί που θέλουν να συνεχίσουν να μαθαίνουν”.
- Πολύ θετικά. Είναι μία καινοτομία που θα ήταν καλό να ακολουθήσουν και άλλα πανεπιστήμια, η οποία μάλιστα θα μπορούσε να στηρίξει στον χαρακτήρα τις δωρεάν παιδείας. Ακόμη θα μπορούσε να συμβάλει στην περαιτέρω επιμόρφωση των αποφοίτων προσδίδοντας έτσι και το χαρακτηρισμό της δια βίου εκπαίδευσης...
- Όχι δεν το γνώριζα. Ωστόσο είναι μια αρκετά ενδιαφέρουσα κίνηση, και ευελπιστώ να αποτελέσει προάγγελος παρόμοιων κινήσεων και στα Ελληνικά Πανεπιστήμια αλλά και στις σχολές του εξωτερικού. Αν λοιπόν υποθέσουμε πως υιοθετείται το συγκεκριμένο μοντέλο και στα Α.Ε.Ι. της χώρας μας, και του εξωτερικού, θέλω να πιστεύω πως για να ανταποκριθούν οι βιβλιοθήκες σε ένα τέτοιο project θα υπάρξουν και οι ανάλογες μεταρρυθμίσεις στο τρόπο λειτουργίας της κάθε βιβλιοθήκης έτσι ώστε να υπάρχει και το θεμιτό αποτέλεσμα και αυτό θεωρώ πως θα καθιστούσε την κάθε βιβλιοθήκη μια αξιόλογη και φιλική πηγή άντλησης πληροφοριών για όποιον φοιτητή επιθυμούσε να λάβει μέρος σε ένα παρόμοιο project με αυτό του M.I.T.
- Δεν το ήξερα. Σίγουρα χρήσιμος ο ρόλος τους. Πιστεύω ότι θα αναδειχτεί η βιβλιοθήκη και θα εκτιμηθεί περισσότερο.
- Πολύ ενδιαφέρον, πολύ πρωτοποριακό και σίγουρα όχι αποθαρρυντικό για κάποιον που θέλει να συνεχίσει ή να ξεκινήσει τις σπουδές του με φυσική παρουσία. Η βιβλιοθήκη αποκτά τον χαρακτήρα που θα έπρεπε να έχει: ανοιχτό, προσβάσιμο, πλούσιο και ελκυστικό σε όλους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8ο: Συμπεράσματα και Προτάσεις

### 8.1 Συμπεράσματα από την Πρωτογενή Έρευνα

#### 8.1.1 Από τη συνέντευξη των υπευθύνων

Από την πρωτογενή έρευνα που πραγματοποιήθηκε στους Υπευθύνους των εξεταζόμενων βιβλιοθηκών προκύπτουν τα εξής:

1. Επιβεβαιώνεται η ανάγκη ύπαρξης και λειτουργίας της εν λόγω υπηρεσίας ως επέκταση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του ιδρύματος. Η Πληροφοριακή Παιδεία είναι απαραίτητη για κάθε Ακαδημαϊκή ή Επιστημονική Έρευνα, αλλά αποτελεί συνάμα και πολιτιστικό αγαθό για την ευρύτερη κοινωνία, το οποίο εξελίσσεται σε βάθος χρόνου, καθώς τα ακαδημαϊκά μέλη αποτελούν, παράλληλα, πολίτες της ευρύτερης κοινωνίας και ως τέτοιοι επιδρούν και πολιτιστικά σε αυτήν. Αν συνυπολογιστούν και οι προαναφερθείσες πρωτοβουλίες των Πανεπιστημίων MIT και Harvard, τότε φαίνεται ξεκάθαρα η προσέγγιση των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων στο ευρύ κοινό, δίδοντας πρωταγωνιστικό ρόλο στις βιβλιοθήκες τους, αλλά ασκώντας και επιδράσεις διαπολιτισμικού χαρακτήρα.
2. Υπάρχει η βούληση και η ενημέρωση ώστε οι ΑΒ να ακολουθούν σε ικανοποιητικό βαθμό τη διεθνή εμπειρία, σε όλες τις υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της υπηρεσίας Εκπαίδευσης Χρηστών ή Πληροφοριακής Παιδείας. Εδώ ακριβώς μπορούν να εφαρμοστούν εθνικά<sup>21</sup>, ή διακρατικά μοντέλα συνεργασίας<sup>22</sup>.
3. Μεγάλο εμπόδιο αποτελεί η έλλειψη οικονομικών πόρων που να ενισχύει αυτήν την προσπάθεια. Οι ΑΒ στηρίζονται αποκλειστικά από κρατικές ή Ευρωπαϊκές χρηματοδοτήσεις. Η κατανομή των κονδυλίων των ΑΕΙ προς τις ΑΒ ενίοτε μπορεί να μην είναι επαρκής ή ικανοποιητική. Π.χ. η ενίσχυση Ευρωπαϊκών Κονδυλίων, μέσω των Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ. ήταν που ενίσχυσε τις εξεταζόμενες βιβλιοθήκες με προσωπικό, υλικοτεχνικό εξοπλισμό κλπ., ώστε να μπορέσουν να αναπτύξουν νέες υπηρεσίες ή να αναβαθμίσουν τις ήδη υπάρχουσες. Δεν υπάρχει σχέδιο αναζήτησης εναλλακτι-

---

<sup>21</sup> Όπως π.χ. ο Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΣΕΑΒ) ή Heal-Link όπως είναι διεθνώς καθερωμένος (Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 2009).

<sup>22</sup> Όπως π.χ. το Κέντρο Ελληνικών Σπουδών του Πανεπιστημίου του Harvard που εδράζεται στο Ναύπλιο και υποστηρίζει τον τομέα σπουδών του εν λόγω Πανεπιστημίου, που αφορά στα πολιτισμικά επιτεύγματα της αρχαίας Ελλάδας (Δήμος Ναυπλιέων, 20011).

- κής χρηματοδότησης, διότι υπάρχει φόβος αλλοίωσης του «Δημόσιου χαρακτήρα» των ΑΒ. Φαίνεται δηλαδή να τίθεται μία προβληματική αμυντικής στάσης απέναντι στον κίνδυνο ενδεχόμενης δέσμευσης των ΑΕΙ - και κατά συνέπεια των βιβλιοθηκών τους - απέναντι σε ιδιώτες (πρόσωπα ή φορείς), χρηματοδότες και χορηγούς, αλλά από την άλλη πλευρά η οικονομική τους δύναμη, εξαρτώμενη αποκλειστικά από κρατικά κονδύλια, υποβαθμίζεται διαρκώς.
4. Οι ΑΒ του Α.Π.Θ. και του ΠΑ.ΜΑΚ. εξασφαλίζουν κάποιες μικρές συνδρομές εξωτερικών (ενδεχομένως και εξωακαδημαϊκών) χρηστών, οι οποίοι επιθυμούν να έχουν πρόσβαση στις εν λόγω συλλογές και υπηρεσίες, ενώ παράλληλα έχουν προβλέψει οικονομικές κυρώσεις (π.χ. η ΑΒ του ΠΑ.ΜΑΚ. χρεώνει 0,50€ για κάθε μέρα καθυστέρησης και για κάθε τεκμήριο). Η ΑΒ του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. δεν έχει αναπτύξει πολιτικές οικονομικών χρεώσεων για τους χρήστες της. Ο συντάσσων την εργασία δεν είναι σε θέση να γνωρίζει κατά πόσο τα ποσά που συγκεντρώνονται στις άλλες βιβλιοθήκες είναι ικανά να ενισχύσουν αποτελεσματικά τις ΑΒ και τις υπηρεσίες τους (π.χ. αγορά υλικοτεχνικού εξοπλισμού για τα μαθήματα Πληροφοριακής Παιδείας, μισθοδοσία έκτακτου προσωπικού κλπ.).
  5. Αν και οι εξεταζόμενες ΑΒ κινήθηκαν περίπου παράλληλα στην ανάπτυξη της υπηρεσίας αυτής, δε διαφαίνεται κάποια συνεργασία μεταξύ τους και αυτό φαίνεται και στη διαφορά ορολογίας που χρησιμοποιούν και στο γεγονός ότι δεν προτείνονται από μία βιβλιοθήκη, εργαλεία που έχει αναπτύξει κάποια άλλη. Π.χ. το Online Πρόγραμμα Πληροφοριακού Γραμματισμού Ωρίων, της Βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι.Θ., θα μπορούσε να βοηθήσει και τους φοιτητές του Α.Π.Θ. και του ΠΑ.ΜΑΚ. Η Εύα Σεμερτζάκη (2008) υπογραμμίζει τα οφέλη από τις συνεργασίες μεταξύ πολιτιστικών ιδρυμάτων σε τομείς χρηματοδότησης, οικονομίας, τεχνογνωσίας, ποιοτικής αναβάθμισης των υπηρεσιών και προβολής των πολιτιστικών τους προϊόντων (Σεμερτζάκη, 2008, σ.3).
  6. Οι βιβλιοθήκες δεν έχουν τη δύναμη αυτήν, που θα τις επέτρεπε να έρθουν σε άμεση επικοινωνία με τους φοιτητές, ώστε να οργανώσουν από μόνες τους ομάδες κοινού. Μονάχα οι καθηγητές μπορούν να φέρουν τα τμήματά τους για να παρακολουθήσουν τα μαθήματα. Ταυτοχρόνως πρέπει να είναι και αυτοί παρόντες, για να διασφαλιστεί η συμμετοχή των φοιτητών και στη συνέχεια, θα πρέπει να υποβάλλονται τέτοιες εργασίες στους φοιτητές, που να τους ωθούν προς αυτήν την κατεύθυνση της έρευνας. Δυστυχώς κάτι τέτοιο δεν γίνεται από όλους.



7. Κατά συνέπεια, οι ΑΒ δεν έχουν τη δύναμη να προσελκύσουν ακόμη και καθηγητές που εργάζονται στο ίδρυμα, ενώ έχουν παρατηρηθεί και επιλεκτικές επικοινωνιακές πολιτικές. Π.χ. η Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. προσπάθησε να έρθει σε επικοινωνία μονάχα με μόνιμους καθηγητές και όχι με τους έκτακτους (οι οποίοι ήταν τρεις φορές περισσότεροι από τους μόνιμους) με αποτέλεσμα την έλλειψη επικοινωνίας με εκατοντάδες μέλη του ιδρύματος (έκτακτοι καθηγητές και φοιτητές). Άλλωστε, τόσο οι βιβλιοθήκες, όσο και οι υπηρεσίες που αναπτύσσονται σε αυτές δημιουργήθηκαν για κοινό όφελος και όχι προς όφελος των ολίγων (Σεμερτζάκη, 2008, σ.3).
8. Όσοι καθηγητές συνεργάστηκαν με τη Βιβλιοθήκη και έφεραν φοιτητές στα μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού, τα σχόλια από τους ίδιους και από τους φοιτητές είναι συνήθως κολακευτικά και ενθαρρυντικά για την υπηρεσία. Παρατηρούνται, λοιπόν, έντονες αδυναμίες στον επικοινωνιακό τομέα μεταξύ των μελών της Ακαδημαϊκής κοινότητας, για την ενημέρωση και συμμετοχή στην υπηρεσία.
9. Οι Εκπαιδευτές Βιβλιοθηκονόμοι είναι βεβαρυσμένοι και με άλλες αρμοδιότητες, γεγονός που τους αποτρέπει να ασχοληθούν ακόμη και με τον επικοινωνιακό προσανατολισμό της υπηρεσίας, είτε εντός, είτε εκτός του Ιδρύματος.
10. Υπήρξαν περιπτώσεις παράδοσης μαθημάτων Πληροφοριακής Παιδείας σε ομάδες μαθητών δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, από σχολεία της τοπικής κοινωνίας και πέραν αυτής. Το γεγονός αυτό δείχνει λογικό, διότι τα σχολεία είναι ένας από τους ελάχιστους θεσμούς που μπορεί να στείλει οργανωμένες ομάδες μαθητών, υπό την καθοδήγηση των καθηγητών τους, αλλά και διότι οι μαθητές αποτελούν δυνητικά ακαδημαϊκά μέλη. Άρα, η προσέγγιση με την τοπική κοινωνία, τουλάχιστον όσον αφορά σε ομαδικά σύνολα, συναντά στα σχολεία ίσως την καλύτερη λύση εφαρμογής μιας ενδεχόμενης εξωστρεφούς κίνησης των ΑΒ προς την τοπική κοινωνία.
11. Από κει και μετά αν υπάρχουν ενδιαφερόμενοι εξωτερικοί χρήστες που θέλουν να μάθουν για την υπηρεσία αυτήν σε προσωπικό επίπεδο προσεγγίζουν από μόνοι τους την ΑΒ. Όμως δεν υπάρχει επίσημη ενημέρωση και επικοινωνία προς αυτήν την κατεύθυνση. Δεν υπάρχει επίσημη πρόσκληση προς την ευρύτερη κοινωνία.
12. Το πρόγραμμα του Ωρίωνα είναι ένα θετικό βήμα προς τη σωστή κατεύθυνση για τη στήριξη της υπηρεσίας Εκπαίδευσης χρηστών τόσο εντός της Ακαδημαϊκής Κοινότητας, όσο και πέραν αυτής, αλλά υπολείπεται της επικοινωνιακής προώθησης και περαιτέρω υποστήριξης.

### 8.1.2 Από τις απαντήσεις των φοιτητών

Ο εντοπισμός των φοιτητών του δείγματος δεν ήταν εύκολη υπόθεση. Αν και ρωτήθηκαν ακόμη και κάποιοι βιβλιοθηκονόμοι στις εξεταζόμενες βιβλιοθήκες για το αν μπορούσαν να διανείμουν ερωτηματολόγια σε μερικούς φοιτητές, η στάση τους ήταν αρνητική με τη δικαιολογία ότι οι φοιτητές έχουν κουραστεί από τα πολλά ερωτηματολόγια που δέχονται να απαντήσουν και γενικά δείχνουν απρόθυμοι. Όμως, εάν το ερωτηματολόγιο αυτό δινόταν σε φοιτητές που είχαν παρακολουθήσει μαθήματα Εκπαίδευσης χρηστών ή Πληροφοριακής Παιδείας, τότε θα υπήρχε άλλη ποιότητα απαντήσεων στο υλικό που θα συλλεγόταν.

Αξίζει να σημειωθεί πως αρκετά άτομα εντοπίστηκαν ακόμη και από επίσημες σελίδες που αναπτύχθηκαν σε πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης οι οποίες υποστηρίζονται από μέλη των εξεταζόμενων ακαδημαϊκών ιδρυμάτων. Εστάλη προσωπικό e-mail, ενημερωτικού χαρακτήρα, σε πολλούς από τους φοιτητές – μέλη των ομάδων αυτών, εκ των οποίων αρκετοί ανταποκρίθηκαν άμεσα.

Από το δείγμα των φοιτητών προέκυψε ότι το μεγαλύτερο μέρος τους επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη, όπως φαίνεται από τις απαντήσεις της ερώτησης 6. Υπάρχει όμως ένα ποσοστό 13-15%, όπως φαίνεται και από την ερώτηση 7, το οποίο δεν χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη.

Οι απαντήσεις στην ερώτηση 8 αν και είναι θετικές προς τη βιβλιοθήκη κατά 75% εν τούτοις φαίνεται ότι το 25% θεωρεί τη βιβλιοθήκη αδιάφορη, ξένη ή ψυχρή.

Και μόλις η 9<sup>η</sup> ερώτηση, που βρίσκει τους χρήστες να απασχολούν σπανίως το προσωπικό της Βιβλιοθήκης, ουσιαστικά επιβεβαιώνει τις όποιες υπόνοιες είχαν δημιουργηθεί από πριν, για την έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ ΑΒ και φοιτητών.

Το αποτέλεσμα της επικοινωνιακής έλλειψης έχει ως αποτέλεσμα το 37% να γνωρίζει μερικές από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, ενώ το 24% να μη γνωρίζει τίποτα.

Παρ' όλα αυτά οι ερωτώμενοι πέφτουν σε αντίφαση με τις ερωτήσεις 10 και 11, διότι ενώ δηλώνουν ότι δεν έχουν σαφή εικόνα των υπηρεσιών που έχουν αναπτυχθεί στη Βιβλιοθήκη, το σύνολο των οποίων αφορά σε Πληροφοριακά εργαλεία, εν τούτοις θεωρούν ότι γνωρίζουν πώς να αναζητούν και να εντοπίζουν ακαδημαϊκό υλικό για τις εργασίες τους.

Είτε ψυχροί, είτε αδιάφοροι φοιτητές απέναντι στις ΑΒ τους και σε συνδυασμό με εκείνους που νομίζουν ότι γνωρίζουν, θα πρέπει να κερδηθούν από τη βιβλιοθήκη κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, καθώς δε νοείται ακαδημαϊκό μέλος δίχως να είναι πληροφοριακά καταρτισμένο, με ό,τι συνεπάγεται αυτό.

Για τη γνώση, ή όχι, των υπηρεσιών που έχουν αναπτύξει οι ΑΒ παρατηρείται γενική άγνοια, γεγονός που πρέπει σταδιακά να αλλάξει, διότι όχι μόνον δαπανήθηκαν μεγάλα χρημα-

τικά ποσά και δούλεψαν αρκετοί άνθρωποι για να προκύψουν όλα αυτά, αλλά κυρίως διότι αποτελούν χρησιμότητα υλικό, αλλά και καθοριστικό, συνάμα, για τη σύσταση πετυχημένων ακαδημαϊκών εργασιών – ερευνών.

Όσον αφορά στο επικοινωνιακό σκέλος, φαίνεται (εικόνα 20) οι φοιτητές να ζητούν προσωπική και ομαδική επικοινωνία, με χαρακτήρα συζήτησης (αμφίπλευρη) και φαίνεται να προτιμούν ακόμη, έστω και με μικρή διαφορά, χώρους της βιβλιοθήκης ή του ιδρύματος για εκπαίδευση, σε σχέση με την εξ αποστάσεως επικοινωνία.

Οι απαντήσεις στις ερωτήσεις 16 και 17 αποκαλύπτουν ότι οι φοιτητές αντιλαμβάνονται ότι οι Βιβλιοθήκες έχουν κάτι παραπάνω από τις ελεύθερες υπηρεσίες πληροφόρησης που διακινούνται στον Παγκόσμιο ιστό και μάλιστα εκφράζουν την επιθυμία να λάβουν περαιτέρω σχετικές πληροφορίες. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνει ότι οι Βιβλιοθήκες και οι φοιτητές επιθυμούν τη μεταξύ τους επικοινωνία, ωστόσο όμως λείπουν οι μηχανισμοί εκείνοι που να γεφυρώνουν τις δύο πλευρές.

Η διερεύνηση για το αν υπάρχει γνώση ή ενημέρωση για την υπηρεσία Εκπαίδευσης χρηστών έβγαλε ότι πάνω από το 70% δεν έχει συμμετάσχει σε κάποιο πρόγραμμα Πληροφοριακού Γραμματισμού, ενώ το ίδιο ποσοστό περίπου δήλωσε ότι δεν είχε καν σχετική ενημέρωση. Όσοι την είχαν, την έλαβαν κυρίως από κάποιον καθηγητή.

Στη συνέχεια η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος αναγνωρίζει τη σπουδαιότητα του ρόλου της υπηρεσίας Πληροφοριακού Γραμματισμού, διότι εξασφαλίζει στους φοιτητές ένα είδος πληροφοριακής κατάρτισης τέτοιο, που είναι ικανό να τους βοηθήσει κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και στην επαγγελματική τους σταδιοδρομία, η οποία πλέον είναι συνυφασμένη με τη δια βίου εκπαίδευση.

Ένας από τους πιο δημοφιλείς τρόπους επικοινωνίας που προτείνουν οι φοιτητές είναι η ηλεκτρονική αλληλογραφία, γεγονός που θα πρέπει να προβληματίσει τις εξεταζόμενες ΑΒ. Επιπλέον το μεγαλύτερο μέρος των φοιτητών, σύμφωνα με τις απαντήσεις στο 29<sup>ο</sup> ερώτημα, επιθυμεί τουλάχιστον μία φορά το μήνα επικοινωνία με τη βιβλιοθήκη.

Επιπλέον, τέθηκε το θέμα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, η οποία φαίνεται να κερδίζει έδαφος στη συνείδηση των φοιτητών, ενώ αρκετά άτομα υποστήριξαν πως μπορούν οι παραδοσιακές και ηλεκτρονικές μέθοδοι διδασκαλίας να λειτουργούν συμπληρωματικά η μία με την άλλη. Οι φοιτητές αντιλήφθηκαν τα πλεονεκτήματα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης για τα ΑΜΕΑ.

Τέθηκε το θέμα του εθελοντισμού, αλλά ίσως από τα αποτελέσματα οι μόνοι που θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν ουσιαστικά και αποδοτικά τον εθελοντισμό, είναι το σύνολο των εκπαιδευτικών των ιδρυμάτων. Το γεγονός αυτό θα αναλυθεί στην υποενότητα 8.3.

Όσον αφορά στο άνοιγμα των ιδρυμάτων και δη των ΑΒ προς την ευρύτερη κοινωνία οι φοιτητές στο μεγαλύτερο μέρος τους συμφωνούν με μια τέτοια εξέλιξη. Υπάρχουν βέβαια και μερικοί που είναι αντίθετοι προς την κατεύθυνση αυτήν, αλλά το ποσοστό αυτό είναι πολύ μικρό.

Τέλος, όσον αφορά στο άνοιγμα του ΜΙΤ, ως παράδειγμα αναφοράς προς συζήτηση, οι περισσότεροι από τους ερωτώμενους δήλωσαν άγνοια για το γεγονός, αλλά θετικοί προς την πρωτοβουλία αυτήν, καθώς και για το ρόλο των βιβλιοθηκών, τον οποίον θέλουν πιο ανοικτό, πιο επικοινωνιακό, πιο προσβάσιμο.

## **8.2 Γενικά συμπεράσματα - Τόπος για περαιτέρω έρευνα**

Συγκεντρώνοντας τις πληροφορίες που προέκυψαν τόσο από τις δομημένες συνεντεύξεις στους υπευθύνους των βιβλιοθηκών, όσο και από τα ερωτηματολόγια μεικτού τύπου στο δείγμα των φοιτητών και των τριών ιδρυμάτων μπορούν να αντληθούν κάποια συμπεράσματα:

1. Έργο των ΑΒ δεν είναι μονάχα να εμπλουτίσουν τη συλλογή τους ή τις υπηρεσίες τους, αλλά πολύ περισσότερο να τις διοχετεύσουν στην ακαδημαϊκή, αλλά και την ευρύτερη κοινότητα, ενισχύοντας συνάμα την εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά και το πολιτισμικό επίπεδο των χρηστών τους.
2. Οι οικονομικοί πόροι και το ανθρώπινο δυναμικό είναι περιορισμένα και θα πρέπει να αναζητηθούν νέοι πόροι, που να συμπληρώνουν τις κρατικές χρηματοδοτήσεις. Αυτό θα μπορούσε να αποτελέσει τόπο έρευνας, με πολύ σημαντικά πορίσματα.
3. Οι ΑΒ θέλουν να έρθουν σε επικοινωνία με τους φοιτητές, αλλά και ευρύτερο κοινό, ώστε να τους βοηθήσουν, κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, αλλά και κατά την επαγγελματική τους σταδιοδρομία, αντίστοιχα. Εκεί στοχεύει άλλωστε η πληροφοριακή κατάρτιση, που έχει ως αποτέλεσμα την Πληροφοριακή Παιδεία. Επαρκούν οι υπάρχοντες επικοινωνιακοί μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται στην Ελληνική πραγματικότητα; Μήπως θα πρέπει οι περιπτώσεις των πανεπιστημίων ΜΙΤ και Harvard να αποτελέσουν πεδία έρευνας για την εξωστρεφή τους πολιτική, την οποίαν ξεκίνησαν λίαν προσφάτως, και μάλιστα σε διακρατικό επίπεδο; Μήπως θα πρέπει να αναζητηθούν, μέσα από επιστημονική έρευνα, μηχανισμοί επικοινωνίας των Ελληνικών ΑΕΙ και των υπηρεσιών των Βιβλιοθηκών τους, η οποία θα πρέπει να γίνει σε συνεργασία

- Επιστήμονες του Marketing ώστε να καταλήξουν σε συγκεκριμένες προτάσεις; Προτάσεις που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν πιλοτικά σε κάποια ΑΕΙ και στη συνέχεια να επεκταθούν και στα υπόλοιπα, ώστε να προκύψει κάτι καλύτερο από την υπάρχουσα κατάσταση;
4. Από την άλλη πλευρά φαίνεται ότι και οι φοιτητές είναι ανοικτοί προς μια τέτοια κατεύθυνση, αλλά δεν είναι διατεθειμένοι να κάνουν το πρώτο βήμα, καθώς όπως δήλωσαν, δεν έχουν ενημέρωση και ίσως δεν έχουν και τα κίνητρα να προσέλθουν ενεργά στη βιβλιοθήκη τους. Μία ενδεχόμενη αναλυτικότερη προσέγγιση σε μεγαλύτερο δείγμα φοιτητών από κάθε ίδρυμα, θα βοηθούσε στην άντληση περισσότερων και ίσως κατατοπιστικότερων πληροφοριών πάνω σε αυτά.
  5. Υπάρχει ένα ποσοστό των φοιτητών το οποίο απέχει από τις ΑΒ. Τίθεται το ερώτημα: Αρκούν τα συγγράμματα που μοιράζονται στους φοιτητές κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, ώστε να τους προσδώσουν ένα ακαδημαϊκό προφίλ, ή θα πρέπει να αφιερώσουν ώρες στις βιβλιοθήκες τους, εντοπίζοντας κι εκμεταλλευόμενοι κι άλλες πηγές, να αποκτήσουν πιο εμπειριστατωμένη άποψη, προκύπτουσα ακόμη και μέσα από τη διαφορετικότητα των επιστημονικών πορισμάτων; Και ένα δεύτερο ερώτημα. Ποιος θα τους βοηθήσει να μάθουν να κάνουν ακαδημαϊκή έρευνα, αν όχι οι ΑΒ μέσα από την υπηρεσία Πληροφοριακού Γραμματισμού;
  6. Πρωτεύοντα ρόλο στην έρευνα έχει και το Εκπαιδευτικό προσωπικό των εξεταζόμενων ιδρυμάτων, η προσέγγιση του οποίου θα μπορούσε να αποτελέσει τόπο έρευνας για μία επόμενη εργασία. Οι εκπαιδευτικοί είναι αυτοί που έρχονται σε άμεση επαφή με τους φοιτητές και πέραν των ακαδημαϊκών γνώσεων, μέσα από το μάθημα που διδάσκουν, οφείλουν να ενημερώνουν τους φοιτητές (κυρίως των πρώτων εξαμήνων) για την παρουσία και τις λειτουργίες της βιβλιοθήκης τους. Στη συνέχεια θα πρέπει να διαμορφώνουν τα μαθήματά τους με τέτοιον τρόπο που να ωθούν τους φοιτητές τους να τελούν ακαδημαϊκές έρευνες, έστω και περιορισμένου βαθμού για να εγκλιματίζονται στο τρόπο διεξαγωγής των.
  7. Οι ΑΒ, επιπλέον, μπορούν να προεκτείνουν τις υπηρεσίες τους και στις τοπικές κοινωνίες. Άλλωστε από τα κείμενα των κανονισμών λειτουργίας τους διαφαίνεται αυτή η προοπτική, η οποία όμως μοιάζει να είναι ανενεργή. Θα πρέπει να αναζητήσουν τρόπους παράδοσης μαθημάτων Εκπαίδευσης χρηστών σε ενήλικες που ανήκουν σε κάποιες επαγγελματικές ομάδες, στηρίζοντας το θεσμό της δια βίου μάθησης, ή σε μαθητές της δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, ώστε όταν αργότερα θα έρθουν ως φοιτητές στα ΑΕΙ της χώρας να έχουν από πριν την εξοικείωση με τις Βιβλιοθήκες και τα

Πληροφοριακά Κέντρα των ιδρυμάτων τους. Η προσέγγιση κοινού από αυτούς τους χώρους θα μπορούσε επίσης να αποτελέσει πεδίο έρευνας, που θα ενδιέφερε τις ΑΒ πριν ξεκινήσουν την όποια πρωτοβουλία.

## 8.3 Προτάσεις

Για την ανάπτυξη των παραπάνω θα μπορούσαν να διατυπωθούν κάποιες προτάσεις οι οποίες έχουν σκοπό να αποτελέσουν τόπους προβληματισμού, στοχασμού και γιατί όχι να δώσουν και λύσεις:

### 8.3.1 Ενδοεπικοινωνιακός άξονας

1. Οι ΑΒ ανήκουν στα ΑΕΙ που τις ίδρυσαν. Τα ιδρύματα αυτά δεν θα πρέπει να έχουν μονάχα αξιώσεις από τις βιβλιοθήκες τους, αλλά και υποχρεώσεις απέναντι σ' αυτές. Π.χ. Δε θα πρέπει να υπάρχουν μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού που να δηλώνουν άγνοια, εν τοις πράγμασι για το ρόλο και το έργο των Βιβλιοθηκών. Η Διοικούσα αρχή οφείλει να ενεργοποιήσει τις ικανότητες των μελών της Ακαδημαϊκής Κοινότητας, με σκοπό την επίτευξη των σκοπών ίδρυσης και λειτουργίας του εκάστοτε ακαδημαϊκού ιδρύματος. Δηλαδή, απαιτείται να υπάρξει υποκίνηση, ή παρακίνηση<sup>23</sup> (Κουτούζης, 1999, σ.172), γεγονός που μπορεί να πραγματοποιηθεί με ποικίλους μηχανισμούς, όπως π.χ. σε συνεννόηση με τη Βιβλιοθήκη και σε κενό χρόνο να οργανώνονται ημερίδες ενημέρωσης του Εκπαιδευτικού προσωπικού για κάθε εξέλιξη που αφορά στις πληροφοριακές υπηρεσίες.

2. Οι ΑΒ, ως σημαντικοί πολιτιστικοί φορείς (Χαμπούρη-Ιωαννίδου, 2002, σ.101), ή ως πολιτιστικά κέντρα της κοινότητας την οποίαν εξυπηρετούν, σύμφωνα με τη Μονιάρου-Παπακωνσταντίνου (Καραμήτρος, 2010, σ.16), πρέπει να ορίσουν με ακρίβεια τις ομάδες κοινού-στόχου (targets groups), ώστε ο προγραμματισμός των δράσεων τους να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις και στις προσδοκίες ευρύτερου φάσματος ανθρώπων (Αθανασοπούλου, 2003, σ.122), είτε εντός, είτε εκτός της Ακαδημαϊκής Κοινότητας.

3. Το Εκπαιδευτικό προσωπικό δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται χωριστά, αλλά να προσεγγίζεται ισότιμα, είτε είναι μόνιμο, είτε είναι έκτακτο. Το πολιτιστικό αγαθό που λέγεται Βι-

---

<sup>23</sup> Όπως αλλιώς συναντάται ο αρχικός όρος στη βιβλιογραφία.

βλιοθήκη δεν ιδρύθηκε για μερικούς, αλλά για το σύνολο της κοινωνίας (Σεμερτζάκη, 2008, σ.3). Πολλοί νέοι Εκπαιδευτικοί μπορούν να γίνουν καλύτεροι φίλοι της βιβλιοθήκης, με ό,τι συνεπάγεται αυτό, διότι πολλοί από αυτούς διαμορφώνουν το πρόγραμμα σπουδών, ή το μάθημά τους, με τέτοιον τρόπο, που θα μπορούσε να συμπεριλαμβάνει σταθερά τη συμμετοχή των φοιτητών στα προγράμματα Πληροφοριακού Γραμματισμού των ΑΒ. Άλλωστε, μέσα σε όλα αυτά θα μπορούσαν να προκύψουν εθελοντές καθηγητές, μόνιμοι ή έκτακτοι, που, σε συνεργασία με τις ΑΒ, να στηρίζουν την Υπηρεσία Πληροφοριακής Παιδείας, ποικιλοτρόπως.

4.Όσον αφορά στους φοιτητές, θα πρέπει όχι μονάχα να ενημερώνονται έγκαιρα και επαρκώς, αλλά ακόμη περισσότερο να παροτρύνονται από τους καθηγητές τους, ώστε να συμμετάσχουν σε μαθήματα Πληροφοριακής Παιδείας. Επιπλέον, θα μπορούσαν να δίδονται, ως κίνητρα, ακαδημαϊκές μονάδες (πόντοι), σε όσους και όσες παρακολουθούν τα προσφερόμενα σεμινάρια Εκπαίδευσης χρηστών.

### **8.3.2 Ηλεκτρονική παρουσία στον Παγκόσμιο ιστό**

1.Η online παρουσία των ΑΒ οφείλει να αναβαθμιστεί και να γίνει πιο φιλική και ζωντανή. Π.χ. Ένα βίντεο στην αρχική σελίδα της Πύλης της Βιβλιοθήκης που θα παρουσιάζει τη βιβλιοθήκη, σύμφωνα με το παράδειγμα των Βιβλιοθηκών του MIT (MIT Libraries, 2012). Πού βρίσκεται, τι περιλαμβάνει, ποιες υπηρεσίες προσφέρει κλπ. θα μπορούσε να αποτελεί μία τέλεια λύση για τους χρήστες, όσον αφορά στον άξονα του Library Orientation, δηλαδή της γνωριμίας - περιήγησης στο χώρο της βιβλιοθήκης. Δεν είναι, άλλωστε, εφικτή η προσέγγιση εκατοντάδων φοιτητών από το υπάρχον ελλιπές προσωπικό της Βιβλιοθήκης, πολλώ δε μάλλον η προσέλευση και επικοινωνία με εξωτερικούς χρήστες της τοπικής κοινωνίας.

2.Οι ΑΒ θα πρέπει να αναπτύξουν πρωτοβουλίες συνεργασίας με φορείς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, ώστε να μπορούν να προσελκύουν κοινό, ενώ και το προσωπικό να επιμορφώνεται πάνω σε τομείς εξυπηρέτησης κοινού.

3.Να ενεργοποιηθούν ανενεργοί ηλεκτρονικοί μηχανισμοί επικοινωνίας. Να μπορεί π.χ. ελεύθερα να αποστέλλονται ενημερωτικά email σε όλα τα μέλη του ιδρύματος. Κάθε βιβλιοθήκη θα μπορούσε να έχει παρουσία σε χώρους που χρησιμοποιούν οι φοιτητές: facebook, skype, msn, google+, flickr, youtube κλπ., ώστε να δείχνουν έντονο επικοινωνιακό προφίλ.

### 8.3.3 Πρόσωπο προς την ευρύτερη κοινωνία

1.Όσον αφορά στους εξωτερικούς χρήστες, περιπτώσεις ομάδων κοινού-στόχου, μπορεί να είναι σχολεία, φροντιστήρια, σύλλογοι (όπως π.χ. ΚΑΠΗ, ΑΜΕΑ) και επαγγελματικές ομάδες. Η περίπτωση του Πανεπιστημίου του Harvard μέσα από την πρόσκληση που έχει απευθύνει σε σχολεία της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης της Ελλάδας επιβεβαιώνει περίτρανα τη θέση αυτήν (Δήμος Ναυπλιέων, 2011).

2.Η διακοπή σχέσεων των αποφοίτων με τα ιδρύματα και τις ΑΒ τους αποτελεί σημείο παράδοξο, καθώς ζητείται από τους αποφοίτους να παραδώσουν την κάρτα βιβλιοθήκης για να λάβουν το πτυχίο τους. Δηλαδή από τη στιγμή που είναι πτυχιούχοι ειδικοτήτων, τους αφαιρείται το δικαίωμα, ή η πρόσβαση στην Πληροφορία; Ίσως αυτοί είναι οι πλέον ικανοί να αξιοποιήσουν τις ΑΒ. Μία αντιπρόταση είναι να εκδίδεται και να δίδεται κάρτα άλλου χρώματος στους αποφοίτους των ιδρυμάτων, ενιαία για όλα τα ΑΕΙ της χώρας, που να μπορεί, ο δικαιούχος, έστω με μία μικρή ετήσια συνδρομή, η οποία θα καταβάλλεται στην ΑΒ έκδοσής της, να είναι μέλος όλων των ΑΒ της χώρας, ή έστω του ιδρύματός του. Αυτό θα του δίδει το δικαίωμα να παρακολουθεί τις εξελίξεις, ενώ οι ενημερώσεις της Βιβλιοθήκης και για τα μαθήματα Πληροφοριακής Παιδείας να διατίθενται και σε αυτούς, εδραιώνοντας ένα νέο είδος Εκπαιδευτικού Πολιτισμού, τον οποίον επιθυμούν οι πολίτες και προτείνει, δια νόμου το κράτος, μέσω της φιλοσοφίας της δια βίου εκπαίδευσης (Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, 2011).

3.Τέλος, ένα ισχυρό, εξωστρεφές, επικοινωνιακό προφίλ των ΑΒ προς ευρύτερο κοινό, διατηρεί το κύρος των ΑΕΙ στη χώρα σε υψηλά επίπεδα, μπορεί να συνεισφέρει ουσιαστικά στη δια βίου εκπαίδευση των πολιτών, ενώ, παράλληλα, μπορεί να αποτελέσει και πόλο έλξης πρόσθετων, εναλλακτικών πόρων χρηματοδότησης (δωρεές, επιχορηγήσεις, χορηγούς κλπ.). Απαιτείται η ελευθερία κινήσεων και πρωτοβουλιών από πλευράς της Βιβλιοθήκης, αλλά και η στήριξή τους από το ίδρυμα και την τοπική κοινωνία, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν π.χ. ΜΜΕ της τοπικής κοινωνίας, να οργανώνονται πολιτιστικές εκδηλώσεις εκπαιδευτικού και πολιτιστικού χαρακτήρα απευθυνόμενες και σε εξωακαδημαϊκό κοινό.

Π.χ. η οργάνωση έκθεσης ζωγραφικής κάποιου ζωγράφου, σε χώρους του Πανεπιστημίου και η ενημέρωση ομάδων κοινού, όπως σχολικών ομάδων ή τμημάτων καλών τεχνών (π.χ. από Α.Ε.Ι., Ι.Ε.Κ., αλλά και άλλων δημοσίων ή ιδιωτικών σχολών), μέσω της γνωριμίας των μαθητών - φοιτητών με το έργο του καλλιτέχνη, μέσα από τη χρήση των προσφερόμενων εργαλείων έρευνας που διαθέτουν οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.



Οι πρωτοβουλίες αυτές, οι οποίες θα στηρίζονταν σε μεγάλο βαθμό από την Υπηρεσία Πληροφοριακής Παιδείας της Βιβλιοθήκης του εν λόγω Πανεπιστημίου, αναμφίβολα θα προκαλούσαν το αισθητήριο της ευρύτερης τοπικής κοινωνίας, θα αποσπούσαν την προσοχή και την υποστήριξη επίσημων θεσμικών φορέων (Πολιτείας, Εκκλησίας κλπ.) και θα προέβαλλαν το έργο των ΑΒ και των Ιδρυμάτων τους.

Πρόκειται, σαφώς, για δυνητικά σενάρια, τα οποία προϋποθέτουν την ανάπτυξη συνεργασίας των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και με άλλες εκπαιδευτικές και πολιτιστικές μονάδες, με κρατικούς φορείς τοπικής Αυτοδιοίκησης, με ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες κλπ. Οι συνεργασίες αυτές θα μπορούσαν να αναδείξουν τη δυναμική των ΑΒ και πολύ περισσότερο την εξεταζόμενη υπηρεσία, η οποία θα αποτελούσε και το θεμέλιο λίθο σε όλα αυτά, που σκοπό θα έχουν την αναβάθμιση του υπάρχοντος πολιτισμικού σκηνικού μέσα από συνεργατικά μοντέλα ενεργοποίησης του κοινού.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Η διάταξη των βιβλιογραφικών αναφορών, που ακολουθούν, πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο βιβλιογραφικών αναφορών του Πανεπιστημίου του Χάρβαρντ (Anglia Ruskin University Library, 2012).

### ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ

- Αθανασοπούλου, Α., 2003. Ευαισθητοποίηση και Συμμετοχή του Κοινού. Σε: Δάλλας, Κ., επιμ., 2003. *Πολιτιστική Επικοινωνία. τ.Β': Μέσα Επικοινωνίας*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Κεφ.7.
- Αντωνάτου, Χ., 2010. Στρατηγικές μάθησης [pdf]. Σε: *5<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο του Ελληνικού Ινστιτούτου Εφαρμοσμένης Παιδαγωγικής και Εκπαίδευσης (ΕΛΛ.Ι.Ε.Π.Ε.Κ.): Μαθαίνω πώς να μαθαίνω*. Αθήνα, 7-9 Μαΐου 2010. Αθήνα: Ελληνικό Ινστιτούτο Εφαρμοσμένης Παιδαγωγικής και Εκπαίδευσης (ΕΛΛ.Ι.Ε.Π.Ε.Κ.), σσ.1-6. Διαθέσιμο στο: <[http://www.elliepek.gr/documents/5o\\_synedrio\\_eisigiseis/Antonatou\\_Xrysa.pdf](http://www.elliepek.gr/documents/5o_synedrio_eisigiseis/Antonatou_Xrysa.pdf)> [Ανακτήθηκε 20 Μαρτίου 2012].
- Βαρμάζης, Ν., 1981. *Το Βασικό Ερμηνευτικό Λεξικό της νεοελληνικής γλώσσας (δημοτικής)*. Θεσσαλονίκη: Μαλλιάρης Παιδεία.
- Βιβλιοθήκη Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών, 2008. *Πώς μπορώ...* [online] Διαθέσιμο στο: [http://www.library.asfa.gr/askt/site/Services/t\\_docpage?doc=/Documents/ypiresies/ps-mpor-na/seminaria&sub\\_nav=NavSrvHowdoi](http://www.library.asfa.gr/askt/site/Services/t_docpage?doc=/Documents/ypiresies/ps-mpor-na/seminaria&sub_nav=NavSrvHowdoi) [Ανακτήθηκε 13 Απριλίου 2012].
- Βιβλιοθήκη Α.Π.Θ., 2012α. *ΕΠΕΑΕΚ I*, [online] Διαθέσιμο στο: <<http://www.lib.auth.gr/index.php/el/epaeki>> [Ανακτήθηκε 10 Φεβρουαρίου 2012].
- Βιβλιοθήκη Α.Π.Θ., 2012β. *ΕΠΕΑΕΚ II*, [online] Διαθέσιμο στο: <<http://www.lib.auth.gr/index.php/el/epaekii>> [Ανακτήθηκε 10 Φεβρουαρίου 2012].
- Βιβλιοθήκη Α.Π.Θ., 2012γ. *Κανονισμός Λειτουργίας*, [online] Διαθέσιμο στο: <<http://www.lib.auth.gr/index.php/el/regulation>> [Ανακτήθηκε 30 Μαρτίου 2012].
- Βιβλιοθήκη Α.Τ.Ε.Ι.Θ., 2008. *Ιστορική αναδρομή* [online] Διαθέσιμο στο: <<http://www.lib.teithe.gr/modules/content/index.php?id=46>> [Ανακτήθηκε 16 Ιανουαρίου 2012].

«Η υπηρεσία «Εκπαίδευσης Χρηστών» στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες για τον Πληροφοριακό Γραμματισμό του κοινού, εντός και εκτός της Ακαδημαϊκής Κοινότητας. Οι περιπτώσεις των Βιβλιοθηκών του Α.Π.Θ., του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και του Α.Τ.Ε.Ι.Θ.» Θεόφιλος Γκίνης

Βιβλιοθήκη Α.Τ.Ε.Ι.Θ., 2009. *Πρόγραμμα πληροφοριακού γραμματισμού – Ωρίων*. [online] Διαθέσιμο στο: <<http://orion.lib.teithe.gr/>> [Ανακτήθηκε 21 Δεκεμβρίου 2011].

Βιβλιοθήκη Α.Τ.Ε.Ι.Θ., 2009β. *Κανονισμός για Εξωτερικούς χρήστες* [pdf και doc] Διαθέσιμο (μέσω Κανονισμός – Πολιτικές), στο: <<http://www.lib.teithe.gr/modules/content/index.php?id=48>> [Ανακτήθηκε 6 Απριλίου 2012].

Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Κρήτης, 2007. *Τι είναι η Πληροφόρηση & Εκπαίδευση χρηστών* [online] Διαθέσιμο στο: <<http://www.lib.uoc.gr/info/absrv/infr/about/>> [Ανακτήθηκε 15 Απριλίου 2012].

Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Μακεδονίας, 2006α. *Γενικά Δράσεις*, [online]. Διαθέσιμο: <<http://www.lib.uom.gr/content/blogcategory/84/72/lang.iso8859-7/>> [Ανακτήθηκε 16 Μαρτίου 2012].

Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Μακεδονίας, 2006β. *Χρηματοδοτούμενες Δράσεις*, [online]. Διαθέσιμο στο: <<http://www.lib.uom.gr/content/blogcategory/93/80/lang.iso8859-7/>> [Ανακτήθηκε 11 Φεβρουαρίου 2012].

Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, 2012. *Εκπαίδευση Χρηστών* [online] Διαθέσιμο στο: <[http://library.aua.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=79&Itemid=20&lang=el](http://library.aua.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=79&Itemid=20&lang=el)> [Ανακτήθηκε 15 Απριλίου 2012].

Γκίνης, Θ., 2012. Υπηρεσία «Εκπαίδευσης Χρηστών στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες» [online] Διαθέσιμο στο: <<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dE5qZ01pZHV1NmZodXBxeEpEeUp4OGc6MQ#gid=0>> [Αναρτήθηκε 15 Μαρτίου 2012].

Γκίνης, Θ. και Φραγκιαδάκη, Ε., 2008. Από την ιστοσελίδα στην πύλη, η Πύλη της Βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. [pdf] *Τεχνολογία και Εκπαίδευση*, (21), σσ.6-7. Διαθέσιμο στο: <<http://eureka.lib.teithe.gr:8080/handle/10184/1199>> [Ανακτήθηκε 10 Απριλίου 2012].

Δάλλας, Κ., 2003. Τεχνολογίες της Πληροφορίας, Διαδίκτυο και Πολιτιστική Επικοινωνία. Σε: Δάλλας, Κ., επιμ. 2003. *Πολιτισμική Επικοινωνία – τ.Β': Μέσα Επικοινωνίας*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Κεφ.9.

Δέρβου, Κ., Τόγια, Α., Μπούμα, Μ. και Παπαδάκη, Δ., 2000. Εκπαιδύοντας προσωπικό και χρήστες στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: η περίπτωση του Α.Π.Θ. [pdf]. Σε: *9<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Σύνδεση Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών με την Εκπαιδευτική Διαδικασία*. Αθήνα, 18-20 Δεκεμβρίου 2000. Αθήνα: Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, σσ.35-47. Διαθέσιμο στο:

- <<http://eprints.rclis.org/handle/10760/9740#.T8XkYVL4J7k>> [Ανακτήθηκε 11 Απριλίου 2012].
- Δήμος Ναυπλίων, 2011. *Κέντρο Ελληνικών Σπουδών, Harvard* [online] Διαθέσιμο στο: <<http://www.nafplio.gr/kentroellspoudonharvardmenu.html>> [Ανακτήθηκε 20 Απριλίου 2012]
- ΕΚΤ, 2006. *OpenAccess.gr-Η Ανοικτή Πρόσβαση – Γνωρίστε την*, [online] Διαθέσιμο στο: <<http://www.openaccess.gr/openaccess/intro.dot>> [Ανακτήθηκε 2 Απριλίου 2012].
- ΕΚΤ, 2008. *Τι είναι* [online]. Διαθέσιμο στο: <<http://www.ekt.gr/about/about.htm>> [Ανακτήθηκε 15 Μαρτίου 2012].
- ΕΚΤ, 2010. *OpenAccess.gr - Εξέλιξη* [online]. Διαθέσιμο στο: <<http://www.openaccess.gr/openaccess/evolution.dot>> [Ανακτήθηκε 3 Απριλίου 2012].
- ΕΚΤ, 2010. *OpenAccess.gr – Χρήστες & Οφέλη* [online]. Διαθέσιμο στο: <<http://www.openaccess.gr/openaccess/users.dot>> [Ανακτήθηκε 4 Απριλίου 2012]
- Εμμανουηλίδου, Ε. και Αλεξανδρίδου, Σ., 2012. Δομημένη συνέντευξη προς Υπεύθυνους Εκπαίδευσης Χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών του Α.Π.Θ., του ΠΑ.ΜΑΚ. και του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. Συνεντευξιάστηκαν από τον Θεόφιλο Γκίνη [αυτοπροσώπως] 22 Μαρτίου 2012, 11:00.
- Ζαφειράκου, Α., 2002. Αρχές, Μέθοδοι και Τεχνικές Οργάνωσης Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων στα Μουσεία. Σε: Σκαλτσά, Μ., επιμ., 2002. *Οι Διαστάσεις των Πολιτιστικών Φαινομένων. τ.Γ': Πολιτισμός και Εκπαίδευση*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Κεφ.4.
- Ηλεκτρονικός Κόμβος ΚΕΓ, 1997. *Γραμματισμός* [online]. Διαθέσιμο στο: <[http://www.komvos.edu.gr/glwssa/odigos/thema\\_e1/5.1Basic.htm](http://www.komvos.edu.gr/glwssa/odigos/thema_e1/5.1Basic.htm)> [Ανακτήθηκε 21 Μαρτίου 2012].
- Καραμήτρος, Σ., 2010. *Το Πολιτιστικό Management στο χώρο των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών* [Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία]. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Καρανίκα, Σ. και Χατζηευσταθίου, Γ., 2009. *Η πληροφοριακή παιδεία στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες: η περίπτωση του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης* [pdf]. Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης. Διαθέσιμο στο: <<http://eureka.lib.teithe.gr:8080/handle/10184/1800>> [Ανακτήθηκε 19 Μαρτίου 2012].
- Καστόρας, Σ., 2002. Έννοια, Αντικείμενο, Ρόλος και Διαδικασία της Επικοινωνίας. Σε: Δάλλας, Κ., επιμ., 2002. *Πολιτιστική Επικοινωνία. τ.Α': Αρχές και Μέθοδοι Επικοινωνίας*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Κεφ.1.

- Κλούρα, Ε., 2011. *Τυπολογία κινητών υπηρεσιών (mobile services) βιβλιοθηκών – Θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση στο χώρο της υγείας*. Mcs. [online] Πανεπιστήμιο Μακεδονίας. Διαθέσιμο σε: <<http://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/14312>> [Ανακτήθηκε 13 Μαρτίου 2012].
- Κοεμτζή, Ν., 2009. *Έρευνα της επικοινωνιακής στρατηγικής των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: η περίπτωση της βιβλιοθήκης του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης* [pdf]. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Διαθέσιμο στο: <<http://193.108.161.35/cgi-bin-EL/egwcgi/297761/showfull.egw/1+0+1+full>> [Ανακτήθηκε 20 Δεκεμβρίου 2011].
- Κορομπίλη, Σ., Μάλλιαρη, Α. και Χριστοδούλου, Γ., 2007. Συμβολή των βιβλιοθηκονόμων στην πληροφοριακή παιδεία. [pdf] Σε: *16<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Ο ανθρώπινος παράγοντας στη διαμόρφωση της σημερινής και της μελλοντικής βιβλιοθήκης*. Πειραιάς, 1-3 Οκτωβρίου 2007, σσ.346-361. Διαθέσιμο στο: <<http://eureka.lib.teithe.gr:8080/handle/10184/1270?show=full>> [Ανακτήθηκε 22 Ιανουαρίου 2012].
- Κουτούζης, Μ., 1999. Η υποκίνηση. Σε: Τσάρτας, Π., επιμ., 1999. *Γενικές Αρχές Μάνατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών Συλλογικών Φορέων – τ.Α': Γενικές Αρχές Μάνατζμεντ*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Κεφ.6.
- Μακρή, Α., 2003. Το Πολιτιστικό Αγαθό. Σε: Δάλλας, Δ., επιμ., 2003. *Πολιτισμική Επικοινωνία – τ.Β': Μέσα Επικοινωνίας*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Κεφ.3.
- Μάλλιαρη, Α., 2012. Δομημένη συνέντευξη προς Υπεύθυνους Εκπαίδευσης Χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών του Α.Π.Θ., του ΠΑ.ΜΑΚ. και του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. Συνεντευξιάστηκε από το Θεόφιλο Γκίνη [αυτοπροσώπως] 3 Απριλίου 2012, 12:00.
- Μάλλιαρη, Α και Νίτσος, Η., 2007. Online εκπαίδευση χρηστών πρόγραμμα πληροφοριακού γραμματισμού [pdf]. *Τεχνολογία και Εκπαίδευση*, (17), σσ.6-7. Διαθέσιμο στο: <<http://eureka.lib.teithe.gr:8080/handle/10184/1171?show=full>> [Ανακτήθηκε 20 Μαρτίου 2012].
- Μαλλιάρης, Α., 2004. Σχολικές Βιβλιοθήκες: υπαρκτές ή ανύπαρκτες. Θεσσαλονίκη: Μαλλιάρης Παιδεία.
- Μιχαλάκη, Κ.Β. και Φίνος, Ν., 2007. *Συμβολή των Βιβλιοθηκών στην ενίσχυση της Πληροφοριακής Παιδείας των χρηστών τους* [pdf]. Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης. Διαθέσιμο στο <<http://eureka.lib.teithe.gr:8080/handle/10184/324>> [Ανακτήθηκε 19 Μαρτίου 2012].

- Μορελέλλη-Κακούρη, Μ., 1997. Νέο μοντέλο για την εκπαίδευση χρηστών στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.[pdf] Σε: *6ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Οι Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και η πρόκληση του εκσυγχρονισμού*. Αθήνα, 5-7 Νοεμβρίου 1997. Αθήνα: Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο, σσ.102-120 Διαθέσιμο στο: <[http://eprints.rclis.org/handle/10760/9818?mode=full&submit\\_simple>Show+full+item+record#.T2r9YVVKHjTo](http://eprints.rclis.org/handle/10760/9818?mode=full&submit_simple>Show+full+item+record#.T2r9YVVKHjTo)> [Ανακτήθηκε 16 Οκτωβρίου 2011].
- Νικητάκης, Μ., 2007. Διδάσκοντας πληροφοριακή παιδεία [pdf] Σε: *16<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Ο ανθρώπινος παράγοντας στη διαμόρφωση της σημερινής και της μελλοντικής βιβλιοθήκης*. Πειραιάς, 1-3 Οκτωβρίου 2007, σσ.532-544. Διαθέσιμο στο: <<http://eprints.rclis.org/handle/10760/10667>> [Ανακτήθηκε 10 Απριλίου 2012].
- Νικητάκης, Μ. και Βραχλιώτη, Μ. 2006. Πληροφοριακή Παιδεία: μέθοδοι και η Ελληνική πραγματικότητα στο χώρο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών [pdf] Σε: *Ημερίδα: Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της Περιφέρειας ως μοχλοί υποστήριξης των εκπαιδευτικών και πολιτιστικών δράσεων των δημοσίων και σχολικών βιβλιοθηκών*. Καλαμάτα, 12 Απριλίου 2006. Διαθέσιμο στο: <<http://eprints.rclis.org/handle/10760/10643>>[Ανακτήθηκε 16 Απριλίου 2012].
- Ντίνη-Κουνούδη, Α. Αρτέμη, Π. Ζέρβας, Μ. και Ευαγόρου, Α., 2010. Η πορεία προς την ανοιχτή πρόσβαση μέσω Creative Commons – Περίπτωση ΚΤΙΣΙΣ. [Powerpoint slides] Σε: *19ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Επιστημονικές κοινότητες και βιβλιοθήκες στον κόσμο της κοινωνικής δικτύωσης και συνέργειας*. Αθήνα, 3-5 Νοεμβρίου 2010. Κύπρος: Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης - Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου. Διαθέσιμο στο: <<http://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=%CE%B1%CE%BD%CE%BF%CE%B9%CE%BA%CF%84%CE%AE%20%CF%80%CF%81%CF%8C%CF%83%CE%B2%CE%B1%CF%83%CE%B7%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%B1%CE%BA%CE%B1%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%8A%CE%BA%CE%AD%CF%82%20%CE%B2%CE%B9%CE%B2%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CE%B8%CE%AE%CE%BA%CE%B5%CF%82&source=books&cd=1&ved=0CEAQFjAA&url=http%3A%2F%2Flibrary.panteion.gr%2F19libconf%2Fpresentations%2FKTISIS.ppt&ei=BF15T-jLJamp4gT17tCIDw&usg=AFQjCNFqUyCPJVwLs97WEipG11gFnJI2LQ&cad=rja>> [Ανακτήθηκε 2 Απριλίου 2012].
- Πικοπούλου-Τσολάκη, Δ. και Γλύτση, Ε., 2002. Τέχνη και άτομα με ειδικές ανάγκες. Σε: Σκαλτσά, Μ., 2002. *Οι Διαστάσεις των Πολιτιστικών Φαινομένων-τ.Γ': Πολιτισμός και Εκπαίδευση*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Κεφ.5.



- Πολυμεράκη, Φ., 1999. *Υπόμνημα για το σχεδιασμό και την εφαρμογή της πιλοτικής φάσης βιβλιογραφικής εκπαίδευσης*, [online] Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας. Διαθέσιμο στο: <<http://www.lib.uom.gr/content/category/6/81/62/lang.iso8859-7/>> {κάτω από το σύνδεσμο: Ιστορική Αναδρομή Προγράμματος Πληροφοριακής Παιδείας} [Ανακτήθηκε 15 Απριλίου 2012].
- Πολυμεράκη, Φ., 2012. Δομημένη συνέντευξη προς Υπεύθυνους Εκπαίδευσης Χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών του Α.Π.Θ., του ΠΑ.ΜΑΚ. και του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. Συνεντευξιάστηκε από το Θεόφιλο Γκίνη [αυτοπροσώπως] 27 Μαρτίου 2012, 13:00.
- Πρατικάκης, Β., 2012. Online σπουδές στο MIT!. *Το Βήμα* [online] Διαθέσιμο στο: <<http://www.tovima.gr/science/mathematics-computers/article/?aid=443819>> [Ανακτήθηκε 3 Απριλίου 2012].
- Σμερτζάκη, Ε., 2008. Η έννοια της συνεργασίας και η συμβολή της στην ανάπτυξη των βιβλιοθηκών [pdf]. Σε: Ημερίδα με θέμα: Συνεργασία Βιβλιοθηκών: εθνικό, τοπικό, διαθεματικό επίπεδο. Θεσσαλονίκη, 29 Μαΐου 2008. Θεσσαλονίκη: Εθνικό Κέντρο Βιβλίου και Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων & Επιστημόνων Πληροφόρησης. Διαθέσιμο στο: <<http://eprints.rclis.org/handle/10760/12222#.T8XhdFL4J7k>> [Ανακτήθηκε 22 Απριλίου 2012].
- Σεφερλή, Κ., 2012. Δωρεάν διαδικτυακά μαθήματα από το Μ.Ι.Τ. *Zougla online* [online] Διαθέσιμο στο: <<http://www.zougla.gr/page.ashx?pid=2&aid=450397&ci>> [Ανακτήθηκε 10 Ιανουαρίου 2012].
- Σίτας, Α., 2006. Η Πληροφοριακή Παιδεία στα πλαίσια του προγράμματος σπουδών της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και των Εικονικών Περιβαλλόντων Μάθησης [pdf] *Ανοικτή Εκπαίδευση*. (3), σσ.54-74. Διαθέσιμο στο: <<http://eprints.rclis.org/handle/10760/10468>> [Ανακτήθηκε 11 Απριλίου 2012].
- Σταθακόπουλος, Β., 1997. *Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς*. Αθήνα: Σταμούλης.
- Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 2009. Σ.Ε.Α.Β. [online] Διαθέσιμο στο: <[http://seab.lib.ntua.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=19&Itemid=27&lang=el](http://seab.lib.ntua.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=27&lang=el)> [Ανακτήθηκε 30 Μαρτίου 2012].
- Τσιπλητάρης, Α.Φ. και Μπαμπάλης, Θ.Κ., 2006. *Δέκα Παραδείγματα Μεθοδολογίας Επιστημονικής Έρευνας*. Αθήνα: Ατραπός.
- Τσοκτουρίδου, Δ., [despinat@admin.teithe.gr](mailto:despinat@admin.teithe.gr), 2012. *Καλημέρα Προϊσταμένη* [e-mail] Μήνυμα στο Θ. Γκίνη ([teogin@gmail.com](mailto:teogin@gmail.com)). Απεστάλη Τρίτη 20 Μαρτίου 2012.
- Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, 2010. Φ.Ε.Κ. 163, τεύχ. 1, Ν.3879/2010: Ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις, 21/09/2010 [pdf].

«Η υπηρεσία «Εκπαίδευσης Χρηστών» στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες για τον Πληροφοριακό Γραμματισμό του κοινού, εντός και εκτός της Ακαδημαϊκής Κοινότητας. Οι περιπτώσεις των Βιβλιοθηκών του Α.Π.Θ., του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και του Α.Τ.Ε.Ι.Θ.» Θεόφιλος Γκίνη

---

Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο. Διαθέσιμο στο:

<[http://www.gsae.edu.gr/images/stories/Nomos\\_diaviou.pdf](http://www.gsae.edu.gr/images/stories/Nomos_diaviou.pdf)> [Ανακτήθηκε 10 Μαΐου 2012].

Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, 2011. *Εθνικό Πρόγραμμα Δια Βίου Μάθησης* [pdf]. Διαθέσιμο στο:

<[http://www.gsae.edu.gr/attachments/417\\_EPDVM\\_TELIKO.pdf](http://www.gsae.edu.gr/attachments/417_EPDVM_TELIKO.pdf)> [Ανακτήθηκε 30 Απριλίου 2012].

Χαμπούρη-Ιωαννίδου, Α., 2002. Θεσμοί Πολιτισμού και Πολιτιστικά Ιδρύματα στην Ελλάδα. Σε: Σκαλτσά, Μ., επιμ. 2002. *Οι Διαστάσεις των Πολιτιστικών Φαινομένων. τ.Β': Πολιτιστικό Πλαίσιο*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Κεφ.2.

Javeau, C., 1996. *Η Έρευνα με Ερωτηματολόγιο: το Εγχειρίδιο του Καλού Ερευνητή*. Αθήνα: Τυπωθήτω.

Liddell, H.G. και Scott, R., 2006. *Λεξικόν της Ελληνικής γλώσσης*. Αθήνα: Πελεκάνος.

Sofokleousin.gr, 2012. *Συνεργασία Harvard-MIT για δωρεάν online μαθήματα*. [online] Διαθέσιμο στο: <<http://www.sofokleousin.gr/archives/98746.html>> [Ανακτήθηκε 31 Μαΐου 2012].



## ΞΕΝΕΣ

- Alkon, P., 2005. Edward Cornish: The exploration of the future. *Utopian studies* [online]. Διαθέσιμο στο: <[http://findarticles.com/p/articles/mi\\_7051/is\\_3\\_16/ai\\_n28318405/?tag=content;coll](http://findarticles.com/p/articles/mi_7051/is_3_16/ai_n28318405/?tag=content;coll)> [Ανακτήθηκε 17 Μαρτίου 2012].
- Anglia Ruskin University Library, 2012. *Harvard System of Referencing Guide*, [online] Διαθέσιμο σε: <<http://libweb.anglia.ac.uk/referencing/harvard.htm>> [Ανακτήθηκε 25 Φεβρουαρίου 2012].
- Blandy, S.G. και Libuti, P.O'B., 1995. As the cursor blinks: electronic scholarship and undergraduates in the Library [pdf]. Σε: T.G. McFadden και T.J. Hostetler, επιμ. 1995. *Library Trends: the Library and Undergraduate Education. Illinois: Graduate School of Library and Information Science*, 44 (2) pp.279-305. Διαθέσιμο στο: <<https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/8027?show=full>> [Ανακτήθηκε 10 Απριλίου 2012].
- Dewey, B.I. ed., 2001. *Library user education*. Lanham, Maryland and London: Scarecrow Press.
- Fjallbrant, N. and Malley, I., 1984. *User education in libraries*. 2<sup>nd</sup> ed. London: Clive Bingley.
- Gerolimos, M., 2011. Academic Libraries on Facebook: an Analysis of Users' Comments, *D-Lib Magazine*, [online] Διαθέσιμο σε: <<http://www.dlib.org/dlib/november11/gerolimos/11gerolimos.html>> [Ανακτήθηκε 5 Απριλίου 2012].
- Hill, E., O'Sullivan, C. και O'Sullivan, T., 2007. *Creative Arts Marketing*. 2<sup>nd</sup> ed. London: Butterworth Heinmann.
- Hubbard, T.E., 1995. Bibliographic Instruction and Postmodern Pedagogy [pdf]. Σε: T.G. McFadden και T.J. Hostetler, επιμ. 1995. *Library Trends: the Library and Undergraduate Education. Illinois: Graduate School of Library and Information Science*, 44 (2) pp.439-452. Διαθέσιμο στο: <<https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/8027?show=full>> [Ανακτήθηκε 10 Απριλίου 2012].
- Kohl, D.F., 1995. As time goes by...: Revisiting Fundamentals [pdf]. Σε: T.G. McFadden και T.J. Hostetler, επιμ. 1995. *Library Trends: the Library and Undergraduate Education. Illinois: Graduate School of Library and Information Science*, 44 (2) pp.424-429. Διαθέσιμο στο: <<https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/8027?show=full>> [Ανακτήθηκε 10 Απριλίου 2012].
- LaBonte, K., 2010. Big Screens @ Channel Islands: Making effective use of communication tools in appropriate areas [online] Σε: *2010 LACASIST Workshop on Large Screens*,

- Claremont, 21 Μαΐου 2010. Διαθέσιμο μέσω Slideshare στο: <http://www.slideshare.net/lacasist/big-screens-by-kristen-labonte> [Ανακτήθηκε 23 Μαρτίου 2012].
- Lepic, A., 2008. Marketing information literacy programmes, *Slideshare*, [online] Διαθέσιμο στο: <http://www.slideshare.net/NielsD/marketing-information-literacy-programmes-presentation> [Ανακτήθηκε 20 Μαρτίου 2012].
- LOEX, 2008. LOEX Sitemap.[online] Διαθέσιμο στο: <http://www.emich.edu/public/loex/sitemap.html> [Ανακτήθηκε 22 Μαρτίου 2012].
- LOEX, 2011. About LOEX. [online] Διαθέσιμο στο: <http://www.emich.edu/public/loex/about.html> [Ανακτήθηκε 22 Μαρτίου 2012]
- LOEX, 2012. LOEX Membership. [online] Διαθέσιμο στο <http://www.emich.edu/public/loex/membership.html> [Ανακτήθηκε 22 Μαρτίου 2012].
- Lombardi, J.V., 2000. Academic Libraries in a Digital Age, *D-Lib Magazine*, [online] Διαθέσιμο στο: <http://www.dlib.org/dlib/october00/lombardi/10lombardi.html> [Ανακτήθηκε 20 Μαρτίου 2012].
- Loomba, K. και Loomba, P., 2009. Mobile Learning in Knowledge Development Scenario, *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, [e-journal] 29(5), σσ.54-56. Διαθέσιμο στο: <http://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/270/180> [Ανακτήθηκε 5 Φεβρουαρίου 2012].
- Marzal Garcia-Quismondo, M.A., 2010. Evaluation of Information Literacy Programmes in Higher Education: Strategies and Tools, *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, [e-journal] 7(2), σσ.26-36. Διαθέσιμο στο: <http://www.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/viewFile/v7n2-marzal/v7n2-marzal-eng> [Ανακτήθηκε 20 Απριλίου 2012].
- MIT Libraries, 2012. *Home – Video tutorials* [online] Διαθέσιμο στο: <http://libguides.mit.edu/video> [Ανακτήθηκε 6 Μαρτίου 2012].
- MITx, 2012. *MIT's new online learning initiative* [online] Διαθέσιμο στο: <http://mitx.mit.edu/> [Ανακτήθηκε 3 Απριλίου 2012].
- Munstedt, P.A., [pmunsted@MIT.EDU](mailto:pmunsted@MIT.EDU), 2012. *Dear colleague, I need your help!* [e-mail] Μήνυμα στον Θ. Γκίνη ([teogin@gmail.com](mailto:teogin@gmail.com)). Απεστάλη Τρίτη 6 Μαρτίου 2012.
- Renford, B. και Hendrickson, L., 1980. *Bibliographic Instruction: a handbook*. London: Neal-Schuman Publishers.
- Seeholzer, J. και Salem, J.A., 2011. Library on the Go: A Focus Group Study of the Mobile Web and the Academic Library, *College and Research Libraries*, [pdf] 72(1), σσ.9-20. Διαθέσιμο στο: <http://crl.acrl.org/content/72/1/9.full.pdf+html> [Ανακτήθηκε 24 Μαρτίου 2012].

- Staley, D.J. και Malenfant, K.J., 2010. Futures thinking for Academic Librarians: Higher Education in 2025 [pdf]. ACRL. Διαθέσιμο στο: <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/issues/value/futures2025.pdf> [Ανακτήθηκε 5 Απριλίου 2012].
- Staley, D.J., Seaman, S. και Theodore-Shusta, E., 2012. Futuring, Strategic Planning and Shared Awareness: an Ohio University Libraries' case study. *The journal of Academic Librarianship*, [e-journal] 38(1), Διαθέσιμο μέσω: ScienceDirect.com <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133311002163> [Ανακτήθηκε 3 Απριλίου 2012].
- Thompson, J., 1984. *The end of the libraries*. 2<sup>nd</sup> ed. London: Clive Bingley.
- Anglia Ruskin University Library, 2010. Guide to the Harvard Style of Referencing
- Wang, P., 2007. Institutional Repositories and Open Access, [Powerpoint slides]. Σε: *Workshop της Βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι.Θ.: Institutional Repositories and Open Access*. Θεσσαλονίκη, 13-14 Σεπτεμβρίου 2006. Tennessee: University of Tennessee. Διαθέσιμο στο: <http://eureka.lib.teithe.gr:8080/handle/10184/139> [Ανακτήθηκε 2 Απριλίου 2012].
- Wilson, L.A., 2001. Information literacy: fluency across and beyond the University. In: B.I. Dewey, ed. 2001. *Library user education*. Lanham, Maryland and London: Scarecrow Press, Ch.1.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΠΛΑΝΟ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΠΡΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ

1. Προσωπικά στοιχεία: (ονοματεπώνυμο, βιβλιοθήκη, ιδιότητα και θέση στη βιβλιοθήκη).
2. Ποιες οι σημαντικότερες υπηρεσίες που έχουν αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια και αν, κατά τη γνώμη σας, η υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών ανήκει μέσα σε αυτές;
3. Ποιος ο σκοπός ύπαρξης και ποιος ο ρόλος της για τη βιβλιοθήκη σας;
4. Πότε έγινε λόγος για τη συγκεκριμένη υπηρεσία στη βιβλιοθήκη σας και πότε άρχισε η υλοποίησή της (πilotικά ή ουσιαστικά); Αν θα μπορούσατε να μας δώσετε ένα σύντομο ιστορικό της υπηρεσίας.

#### ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

5. Βάσει βιβλιογραφίας, εν έτει 1972, ο Vogel αναρωτιέται αν οι βιβλιοθηκονόμοι των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είναι σε θέση να αφογκράζονται τους φοιτητές, την αντίληψή τους για την εικόνα που έχουν για τη βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της, για το τι χρειάζεται να γνωρίζουν και ποιους θα πρέπει να προσεγγίσουν για να βρουν απαντήσεις στις απορίες τους και στις πληροφοριακές τους ανάγκες. Αν θέλετε να τα σχολιάσετε βάσει της εμπειρίας σας.
6. Στηριχτήκατε σε κάποια διεθνή πρότυπα;
7. Υπάρχουν διαθέσιμες αναλύσεις SWOT ή αν μπορείτε να μας δώσετε κάποιες δικές σας εκτιμήσεις για τις συνθήκες στις οποίες γεννήθηκε και αναπτύχθηκε η υπηρεσία (δυνατά σημεία, αδυναμίες ή περιορισμοί, ευκαιρίες και προοπτικές, ενδεχόμενες απειλές);
8. Σκοπός της υπηρεσίας ήταν η εξοικείωση των χρηστών με το χώρο και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης (**library orientation**), ή προσβλέπατε και στην περαιτέρω εκπαίδευση των χρηστών στο να μπορούν να προχωρούν στην ανάκτηση πληροφοριών που τους αφορούν χρησιμοποιώντας επαρκώς τα παρεχόμενα από σας εργαλεία (**library**

## **instruction);**

### **ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ**

9. Τι περιλάμβανε ο αρχικός σχεδιασμός της και πώς παρουσιάστηκε, προωθήθηκε (ενημερωτικά έντυπα, ενημέρωση του εκπαιδευτικού προσωπικού, διαδικτυακά);
10. Βάσει ποιων κριτηρίων έγινε η επιλογή προσωπικού, πόσα άτομα ανέλαβαν τη συγκεκριμένη υπηρεσία, ποια η ειδικότητά τους και ποιες οι αρμοδιότητές τους;
11. Τα μαθήματα ήταν/είναι ατομικά ή ομαδικά;
12. Ποιους χώρους χρησιμοποιείτε για τη διεξαγωγή της υπηρεσίας και αν προσφέρετε και εξ αποστάσεως μαθήματα σε απομακρυσμένους χρήστες (μέσω Διαδικτύου);
13. Ποιος ο τεχνολογικός εξοπλισμός, οπτικοακουστικά ή άλλα μέσα που χρησιμοποιείτε;
14. Ποιες οι επικοινωνιακές σας τεχνικές στους μετέχοντες της υπηρεσίας ώστε να πείσετε για την αναγκαιότητά της (επιχειρήματα);
15. Ποιες οι κινήσεις προσαρμογής στα νέα δεδομένα; (π.χ. χρήση πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης, youtube)
16. Τι κάνει σήμερα αναφορικά με (library orientation) ή (library instruction);
17. Ποιοι οι τρόποι-κανάλια προσέγγισης των χρηστών σας σήμερα [έντυπα, ομαδικές συναντήσεις για ενδιαφερόμενους, υποχρεωτική ενσωμάτωση της υπηρεσίας σε μαθήματα των προγραμμάτων σπουδών των σχολών, Διαδίκτυο, tutorials, προγράμματα εκπομπής σεμιναρίων (broadcasting), email, sms];

### **ΕΛΕΓΧΟΣ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

18. Ποια ήταν η αρχική ανταπόκριση-ενδιαφέρον από τους χρήστες;
19. Έχει αλλάξει κάτι από τον αρχικό σκοπό ή τους επιμέρους στόχους, ή ακόμη και τις στρατηγικές –πολιτικές υλοποίησης της υπηρεσίας από τότε; Και αν ναι, μπορείτε να μας αναφέρετε σε γενικές γραμμές
20. Οι αλλαγές που ενδεχομένως σημειώθηκαν είχαν να κάνουν με εστίαση συγκεκριμένων ομάδων, προσωπικού, χώρων, μεθόδων διδασκαλίας, εργαλεία-εξοπλισμός;
21. Σε ποιο κοινό εστιάζει κυρίως η **ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ** σήμερα;

- Απευθείας στους φοιτητές;
- Στο Εκπαιδευτικό προσωπικό για την ενσωμάτωση της υπηρεσίας στα μαθήματά τους;
- Και στους δύο;

## ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

22. Υπάρχουν σκέψεις για τη χρήση νέων εργαλείων-μέσων που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία (είτε εντός του φυσικού χώρου της βιβλιοθήκης, είτε σε εξ αποστάσεως χρήστες); Αν θέλετε να μας πείτε κάποιες από αυτές.
23. Υπήρξαν σκέψεις-προτοβουλίες οργάνωσης σεμιναρίων επιμόρφωσης ενδιαφερόμενων, εθελοντών φοιτητών, που θα μπορούσαν να επεκτείνουν τη συγκεκριμένη υπηρεσία σε συμφοιτητές τους, που δεν είναι τόσο συχνοί επισκέπτες της Βιβλιοθήκης, ή που αγνοούν την υπηρεσία;
24. Τα τελευταία χρόνια, στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, γίνεται λόγος για «Πληροφοριακό Γραμματισμό», με ανάλογο παράδειγμα την [υπηρεσία Ωρίων](http://orion.lib.teithe.gr/) (<http://orion.lib.teithe.gr/>) που αναπτύχθηκε από τη Βιβλιοθήκη του ΑΤΕΙΘ. Έχετε σκεφτεί πλάνα επέκτασης του κοινού της Βιβλιοθήκης, με τη βοήθεια κάποιας πλατφόρμας εκπαίδευσης εξωτερικών, ή απομακρυσμένων χρηστών;
25. Πώς θα κρίνατε την περίπτωση ανάπτυξης της υπηρεσίας Εκπαίδευσης Χρηστών - Πληροφοριακός Γραμματισμός σε μη Ακαδημαϊκό Κοινό, που ενδιαφέρεται όμως για επιστημονική γνώση;
26. Πιστεύετε ότι ένα τέτοιο άνοιγμα θα μπορούσε να προσφέρει πολιτισμικά στην τοπική κοινωνία και όχι μόνο, ενδεχομένως μέσα από ανάλογες δράσεις, που αναπτύσσουν οι δημόσιες βιβλιοθήκες, αλλά παρέχοντας πιο επιστημονικό και αξιόπιστο περιεχόμενο;
27. Αν κάτι τέτοιο ήταν να υλοποιηθεί άμεσα, πιστεύετε ότι το υπάρχον προσωπικό επαρκεί για τη διεύρυνση αυτή (αριθμητικά και από πλευράς προσόντων) και θα μπορούσε να το «αντέξει ο υπάρχων οικονομικός σας προϋπολογισμός»;
28. Πώς βλέπετε την πρωτοβουλία του [MIT](http://www.zougla.gr/page.ashx?pid=2&aid=450397&ci) (<http://www.zougla.gr/page.ashx?pid=2&aid=450397&ci>) και πώς θα μπορούσαν, κατά τη γνώμη σας, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες να κινηθούν στον τομέα αυτόν;

29. Μήπως ένα τέτοιο άνοιγμα θα εξασφάλιζε μια ευρύτερη χρηματοδότηση της Βιβλιοθήκης, τόσο από κρατικούς, όσο και από άλλους θεσμικούς φορείς (π.χ. Δήμους, Περιφέρειες, χορηγούς, συνδρομητές κλπ.) ή μήπως θεωρείτε ότι κάτι τέτοιο πιθανά να αλλοίωνε το χαρακτήρα της;
30. Θα θέλατε από την εμπειρία σας να αναφέρετε τα δυνατά και τα αδύνατα συστατικά (εμπόδια) της υπηρεσίας σας σήμερα και τι βλέπετε μελλοντικά από πλευράς προοπτικής ανάπτυξης ή επερχομένων απειλών ή αν θα θέλατε να προσθέσετε ο,τιδήποτε πιστεύετε ότι θα βοηθούσε την έρευνα αυτήν.

Ευχαριστώ πολύ για το χρόνο σας.

## ONLINE ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΙΚΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

### ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΚΕΙΜΕΝΟ

#### *ΥΠΗΡΕΣΙΑ "ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΙΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ"*

Αγαπητέ/-ή ,

Εύχομαι να είσαι καλά.

Διεξάγω μία έρευνα που αφορά στην υπηρεσία "Εκπαίδευσης χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών", την οποία και θέλω να εξετάσω και να αναδείξω. Ποιος ο ρόλος της, ποια η θέση της στις συνειδήσεις των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας, ποια τα κενά της και κατά πόσο θα μπορούσε, η υπηρεσία αυτή, να επεκταθεί προς ένα πιο εξωστρεφή προσανατολισμό, δηλαδή σε μη ακαδημαϊκό κοινό.

Θα σε παρακαλούσα να συμπληρώσεις το ερωτηματολόγιο, το οποίο απευθύνεται σε φοιτητές του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης (Α.Π.Θ.), του Πανεπιστημίου Μακεδονίας (ΠΑ.ΜΑΚ.) και του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης (Α.Τ.Ε.Ι.Θ.)

Η εκπαίδευση χρηστών, η οποία αφορά σε μαθήματα ή σεμινάρια (και όχι μόνο) που οργανώνει μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη σε τακτά ή άτακτα χρονικά διαστήματα, αποσκοπεί, όχι μονάχα να ενημερώσει τους φοιτητές για τους χώρους, τη συλλογή της και τα παρεχόμενα εργαλεία έρευνας, αλλά πολύ περισσότερο να τους εκπαιδεύσει στη χρήση όλων αυτών για την ενίσχυση της Πληροφοριακής τους Παιδείας ή του Πληροφοριακού τους Γραμματισμού (όπως αλλιώς λέγεται).

Νομίζω ότι κάτι θα κερδίσεις από τη βόλτα αυτή στις ερωτήσεις.

Σ' ευχαριστώ εκ των προτέρων

Θεόφιλος Γκίνης

Βιβλιοθηκονόμος

email: teogin@gmail.com

ΥΓ. Αν έχεις κι άλλους φοιτητές φίλους και φίλες που σπουδάζουν σε ΑΠΘ ή ΠΑ.ΜΑΚ. ή Α.Τ.Ε.Ι.Θ. και μπορούν να βοηθήσουν θα σας ήμουν υπόχρεος.

### ΣΩΜΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

1. Εκπαιδευτικό ίδρυμα; \*



- Α.Π.Θ.
- Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Α.Τ.Ε.Ι.Θ.

2. Σχολή / Τμήμα; \*

3. Εξάμηνο; \*

4. Φύλλο; \*

- Άνδρας
- Γυναίκα

5. Ηλικία;

6. Επισκέπτεστε/χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη σας; \*

- Ναι
- Όχι

7. Ποια η συχνότητα των επισκέψεών σας; \*

8. Ποια εικόνα σας έρχεται στο μυαλό όταν επισκέπτεστε το χώρο της βιβλιοθήκης (οικείος, ή ξένος, ζεστός ή ψυχρός κόσμος) \*

9. Για τον εντοπισμό του υλικού σας απασχολείτε συνήθως το προσωπικό της, εκτός από το τελικό στάδιο δανεισμού \*

1    2    3    4    5

Πάντα

Ποτέ

10. Γνωρίζετε τις υπηρεσίες που έχουν αναπτυχθεί στη Βιβλιοθήκη για το κοινό; \*

1    2    3    4    5

Ναι, όλες!

Δε γνωρίζω!

11. Γνωρίζετε πώς να ψάχνετε υλικό μέσα από τις υπηρεσίες που προσφέρονται στη βιβλιοθήκη σας; \*

1    2    3    4    5

Βεβαίωτατα

Καθόλου

12. Υπήρξαν περιπτώσεις που σας υπέδειξαν τρόπους αναζήτησης πληροφοριών; \*

- Ναι
- Όχι, διότι δε ζητήσατε βοήθεια
- Όχι! Σάς αγνόησαν

13. Ικανοποιηθήκατε από τη βοήθεια του προσωπικού; \*

1    2    3    4    5

Πάρα πολύ

Καθόλου

14. Θα επιθυμούσατε ευρύτερη επικοινωνία και βοήθεια από τη βιβλιοθήκη; \*

- Ναι
- Μόνο αν τη ζητήσω
- Όχι

15. Και αν ναι ποια θα μπορούσε να είναι αυτή; \* Απαντήστε σε μία από κάθε δυάδα σειρών

- Προσωπική ή
- Ομαδική;
- Μονόπλευρη (ενημέρωση) ή
- Αμφίπλευρη (συζήτηση/ανάδραση);
- Φυσική παρουσία ή
- Εξ αποστάσεως (Διαδίκτυο, τηλεφωνικά κλπ);
- Άλλο:

16. Πιστεύετε ότι υπάρχει διαφορά στον τρόπο και στο αποτέλεσμα αναζήτησης πληροφοριών γενικώς στο Διαδίκτυο από ότι σε μια ηλεκτρονική πύλη μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης; \*

1    2    3    4    5

Σίγουρα, ναι!

Καμμία διαφορά

17. Θα θέλατε κάποιον να σας εξηγήσει τη διαφορά αυτήν και να σας βοηθήσει να ανακαλύψετε τα εργαλεία που προσφέρονται από την ψηφιακή υπόσταση της βιβλιοθήκης σας; \*

- Ναι
- Όχι

18. Γνωρίζετε για την υπηρεσία «Πληροφοριακής παιδείας» ή «Εκπαίδευσης χρηστών των βιβλιοθηκών»; \*

- Ναι
- Όχι

19. Πιστεύετε ότι η εν λόγω υπηρεσία αφορά:

- σε μία περιήγηση-ξενάγηση στο χώρο και στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης
- στη γνωριμία και εκπαίδευση πάνω στα εργαλεία και στους μηχανισμούς αναζήτησης και ανάκτησης πληροφοριών που παρέχει η βιβλιοθήκη

- και στις δύο προηγούμενες επιλογές
- δεν ξέρω/δεν απαντώ

20. Γνωρίζετε τι είναι ο πληροφοριακός γραμματισμός \*

- Ναι
- Όχι

21. Γνωρίζετε αν υπάρχει σχέση μεταξύ της εκπαίδευσης χρηστών και του πληροφοριακού γραμματισμού; Αν ναι ποια είναι αυτή;

22. Έχετε γίνει μέτοχος των προαναφερθεισών υπηρεσιών; Αν ναι, με ποιον τρόπο; \*

- Ενημερωτικό φυλλάδιο
- Προσωπική επιστολή
- Τηλεφωνικά
- Online συζήτηση / chat
- Sms
- e-mail από τη βιβλιοθήκη
- e-mail από κάποιον καθηγητή
- Tutorial
- Εκπαιδευτική πλατφόρμα
- Προσωπική περιήγηση στην ηλεκτρονική πύλη (διεύθυνση) της βιβλιοθήκης
- Πολυμεσικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα-παιγνίδι
- Smart mobile application
- Εκδήλωση υποδοχής φοιτητών και περιήγησή τους στη βιβλιοθήκη
- Βοήθεια σε προσωπικό επίπεδο από Βιβλιοθηκονόμο
- Διάλεξη
- Σεμινάριο
- Workshop
- Πριμοδοτούμενη συμμετοχή σε ασκήσεις στη βιβλιοθήκη βάσει ειδικού βιβλίου εργασιών
- Ασκήσεις χρήσης της βιβλιοθήκης, ενταγμένες σε μάθημα του προγράμματος σπουδών
- Δεν έχω συμμετάσχει ποτέ σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα της βιβλιοθήκης

23. Είχατε ενημερωθεί σχετικά; \*

- Ναι
- Όχι

24. Με ποιον τρόπο ενημερωθήκατε;

- Ενημερωτικό έντυπο
- Ενημερωτική αφίσα
- Καθηγητή
- Φίλο/-η

- e-mail από καθηγητή
- e-mail από τη βιβλιοθήκη
- Ανακοίνωση στο δικτυακό της τόπο
- Sms
- Other:

25. Με ποιον τρόπο πιστεύετε ότι θα απέδιδε μια τέτοια υπηρεσία (απαντήστε ένα από κάθε δυάδα σειρών); \* Παρακαλώ όπως απαντήσετε μία για κάθε δυάδα

- Ατομικές συναντήσεις (ραντεβού) ή
- Ομαδικές διαλέξεις, σεμινάρια, workshops;
- Προβολή ενός ποιοτικού βίντεο που θα εξηγεί τα πάντα ή
- Εργαστηριακές ασκήσεις οι οποίες θα επιβλέπονται από το αρμόδιο εκπαιδευτικό προσωπικό;
- Στο χώρο της βιβλιοθήκης και του ιδρύματος ή
- Εξ αποστάσεως επικοινωνία μέσω εργαλείων του Παγκόσμιου Ιστού;
- Δε γνωρίζω / δεν απαντώ

26. Θεωρείτε απαραίτητη την υπηρεσία «Πληροφοριακής Παιδείας»/«Εκπαίδευσης χρηστών της βιβλιοθήκης»; \*

1    2    3    4    5

Πάρα πολύ

Καθόλου

26 (+) Αιτιολογήστε (αν θέλετε) την απάντησή σας

27. Σε ποιο εξάμηνο των σπουδών σας νιώσατε πιο έντονη την ανάγκη να επισκεφτείτε τη βιβλιοθήκη; \*

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

Πρώτο εξάμηνο

Επί πτυχίω

28. Με ποιους τρόπους θα επιθυμούσατε να επικοινωνείτε με τη βιβλιοθήκη και να ενημερώνεστε για υπηρεσίες και εργαλεία που αφορούν στις σπουδές σας; \*

- Έντυπο υλικό (φυλλάδια ή εφημερίδα)
- Προσωπική επιστολή (αλληλογραφία)
- Τηλεφωνικά
- e-mail
- sms
- smart mobile app
- Internet broadcasting
- Tutorials στο site/portal της βιβλιοθήκης
- Μέσω των καθηγητών σας
- Δεν θέλω επικοινωνία με τη βιβλιοθήκη
- Other:

29. Ποια θα ήταν κατά τη δική σας προτίμηση η επιθυμητή συχνότητα επικοινωνίας της βιβλιοθήκης μαζί σας για θέματα ενημέρωσης και εκπαίδευσης; \*

- Σε κάθε νέο
- Εβδομαδιαία
- Δεκαπενθήμερη
- Μηνιαία
- Τριμηνιαία
- Εξαμηνιαία
- Ετήσια
- Ποτέ!

30. Πώς κρίνετε την περίπτωση εξ αποστάσεως εκπαίδευσής σας με τη βοήθεια ηλεκτρονικών υπηρεσιών (μέσω Διαδικτύου); \*

- Ενδιαφέρουσα
- Προτιμώ επικοινωνία με φυσική παρουσία
- Θα ήθελα συνδυασμό
- Αδιαφορώ

31. Τι μορφή θα θέλατε να έχει μια τέτοια εξ αποστάσεως εκπαίδευση; \*

- Κείμενο
- Ακουστικές οδηγίες / επεξηγήσεις
- Βίντεο παρουσίασης υπηρεσιών
- Πολυμεσικό-διαδραστικό παιχνίδι
- Ασκήσεις αλληλεπίδρασης
- Συνδυασμό όλων των προηγούμενων

32. Πιστεύετε, γενικά, πως μια τέτοια υπηρεσία θα διευκόλυνε φοιτητές ΑΜΕΑ; \*

- Σίγουρα ναι
- Πιθανόν
- Δεν το νομίζω
- Καθόλου

33. Θα συστήνατε την εκπαιδευτική αυτή υπηρεσία σε συμφοιτητές σας; \*

1 2 3 4 5

Σίγουρα

Όχι

34. Θεωρείτε πως κάποιο σχήμα εθελοντισμού φοιτητών θα μπορούσε να αποτελέσει σύμμαχο της Βιβλιοθήκης στην εν λόγω υπηρεσία; \*

1 2 3 4 5

Βεβαίως

Όχι

35. Θα θέλατε να συμμετάσχετε εθελοντικά ώστε να εκπαιδεύσετε συμφοιτητές σας ή φίλους σας, εφόσον περάσετε με επιτυχία ένα αντίστοιχο σεμινάριο; \*

- Ναι, θα μου άρεσε κάτι τέτοιο
- Ίσως
- Δε νομίζω

36. Πώς κρίνετε ένα ενδεχόμενο άνοιγμα της υπηρεσίας αυτής σε Εξωτερικούς χρήστες (π.χ. απόφοιτους ή άλλους Ακαδημαϊκούς χρήστες); \*

- Θετικό
- Αδιάφορο
- Δεν καταλαβαίνω το λόγο για κάτι τέτοιο

37. Πώς σας φαίνεται ένα ενδεχόμενο άνοιγμα της υπηρεσίας εκπαίδευσης χρηστών της βιβλιοθήκης σας σε κοινό που δεν ανήκει στην ακαδημαϊκή κοινότητα, αλλά που ενδιαφέρεται να μετέχει στη διάθεση παρεχόμενων πληροφοριακών υπηρεσιών. Π.χ. κάποιο συγγενικό σας πρόσωπο δεν κατάφερε εισαχθεί στην ακαδημαϊκή κοινότητα και να σπουδάσει. Μια ενδεχόμενη εκπαίδευση από μία ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη στον τρόπο εύρεσης επιστημονικών πληροφοριών που τον ενδιαφέρουν σε συνδυασμό με την παροχή ελεύθερης πρόσβασης στο υπάρχον υλικό θα ήταν για σας ένα θεμιτό γεγονός; \*

- Ενδιαφέρον
- Αδιάφορο
- Επικίνδυνο
- Δε γνωρίζω

38. Θεωρείτε ότι κάτι τέτοιο θα ήταν καλό για την τοπική και όχι μόνον κοινωνία ή αρνητικό για την ακαδημαϊκή κοινότητα; \*

- Θετικό για την τοπική κοινωνία
- Αρνητικό για την ακαδημαϊκή κοινότητα

39. Ποιο θεωρείτε ότι είναι το αποτέλεσμα από μία ενδεχόμενη εξωστρεφή κίνηση μιας τέτοιας υπηρεσίας; \*

- Χρειάζεται πολλή δουλειά, αλλά θα βοηθήσει ενάντια στην παραπληροφόρηση
- Πιθανός φόρτος εργασιών πάνω από τις διαθέσιμες δυνάμεις
- Άλλο:

40. Γνωρίζετε ότι το MIT έχει ξεκινήσει την προσφορά δωρεάν εξ αποστάσεως σπουδών, με τη βιβλιοθήκη του (<http://libguides.mit.edu/video>) να παράσχει υποστήριξη στους απομακρυσμένους χρήστες μέσω tutorials; Πώς βλέπετε το ρόλο των βιβλιοθηκών σε μια τέτοια εξέλιξη ενός από τα πιο διάσημα ακαδημαϊκά ιδρύματα του πλανήτη; \*