

## Πληροφοριακή εκπαίδευση στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες: παραδείγματα και προβληματισμοί από το Πανεπιστήμιο Πατρών

Τσάκωνας Γιάννης

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης, Πανεπιστήμιο Πατρών  
john@lis.upatras.gr

### Περίληψη

Η παρούσα εισήγηση έχει σκοπό να παρουσιάσει τις δράσεις εκπαίδευσης χρηστών στη Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών. Με αφορμή την παρουσίαση των δράσεων αυτών και με την επισήμανση των ενισχυτικών παρεμβάσεων που έλαβαν χώρα με την εφαρμογή του προγράμματος ΕΠΕΑΕΚ, επιχειρείται μια πρώτη διερεύνηση των προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά την υλοποίηση των δράσεων εκπαίδευσης των χρηστών. Τα προβλήματα αυτά εντοπίζονται σε διάφορους τομείς, όπως είναι το υλικό και οι υπηρεσίες, το προσωπικό, η επικοινωνία με την εξυπηρετούμενη κοινότητα, οι σχέσεις με τρίτους παράγοντες, όπως είναι οι εκδότες κλπ. Τα εν λόγω προβλήματα απαντώνται σε όλες τις φάσεις υλοποίησης του εκπαιδευτικού προγράμματος των χρηστών, από τον σχεδιασμό και την εκτέλεση έως την αξιολόγηση και την αναπροσαρμογή. Ανάμεσα στα συμπεράσματα της εισήγησης εμπεριέχεται η διαπίστωση ότι τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι πολυσύνθετα και συνδεδεμένα μεταξύ τους, γεγονός που απαιτεί μια γενική και ολοκληρωμένη προσέγγιση για την επίλυση τους.

*Λέξεις Κλειδιά: εκπαίδευση χρηστών, ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, κοινωνικο-τεχνικό περιβάλλον.*

### Abstract

The primary aim of this presentation is to exhibit the activities regarding user instruction in the Library & Information Center, University of Patras, Greece. Initiated by the exhibition of these activities and the identification of the interventions occurred through the application of EPEAEK project, it is attempted an exploration of the main problems that user instruction programs face. These problems are traced in several areas, such as content and services, personnel, communication with the served community, relations with other agents, etc. These problems run through all the range of phases of a user instruction programme, from planning and execution to assessment and adaptation. Among the results of this presentation is the ascertainment that the problems that academic libraries face are multifaceted and interlinked, something that requires a generic and comprehensive approach for their resolution.

*Keywords: user instruction, academic libraries, socio-technical environment*

## Εισαγωγή

Η Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης αποτελεί το κεντρικό σημείο εξυπηρέτησης των πληροφοριακών αναγκών του Πανεπιστημίου Πατρών. Το Πανεπιστήμιο Πατρών, το τρίτο μεγαλύτερο πανεπιστημιακό ίδρυμα της χώρας, εξυπηρετεί περί τους 24.000 εγγεγραμμένους φοιτητές - με ενεργούς τους 16.000 περίπου - και περί τα 800 μέλη ΔΕΠ. Παράλληλα στο Πανεπιστήμιο Πατρών και γύρω από αυτό δραστηριοποιείται ένας σημαντικός αριθμός ερευνητικού προσωπικού, ερευνητικών ιδρυμάτων και τεχνοβλαστών, αλλά και το Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο του Ρίου και το προσωπικό του. Το Πανεπιστήμιο Πατρών διαθέτει μια πολυ-επιστημονική κατεύθυνση και με τα νεο-ιδρυθέντα τμήματα στην Σχολή Ανθρωπιστικών Σπουδών επιχειρεί να διευρύνει το φάσμα των σπουδών που παρέχει.

Οι δράσεις εκπαίδευσης στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης αποτελούν μια από τις παλαιότερες δράσεις της Βιβλιοθήκης, καταδεικνύοντας με αυτόν τον τρόπο τη σημασία που απέδιδε και αποδίδει στην αποτελεσματική αξιοποίηση των πόρων της. Χαρακτηριστικά σημειώνεται ότι στην αναφορά πεπραγμένων για το έτος 1989 γίνονται οι πρώτες μνείες για συμμετοχή υπαλλήλων της βιβλιοθήκης σε ημερίδες και συνέδρια, ενώ παράλληλα το ίδιο έτος διοργανώθηκε στους χώρους της και το πρώτο σεμινάριο κατάρτισης. Το δε 1990 υπάρχουν και οι πρώτες καταγεγραμμένες αναφορές για την έναρξη ενός προγράμματος εκπαίδευσης χρηστών σε χρήση CD-ROM με μικρές εκπαιδευτικές ενότητες ενσωματωμένες στο πρόγραμμα σπουδών του Τμήματος Βιολογίας. Από το 1996 το πρόγραμμα εκπαίδευσης συντάσσεται πιο ορθολογικά και υλοποιείται μέσω του έργου ΠΟΛΥΜΝΙΑ. Θα πρέπει να σημειωθεί πως η συμμετοχή στα προγράμματα εκπαίδευσης των χρηστών είναι προαιρετική (δηλαδή δεν υπάρχει κάποια θεσπισμένη υποχρέωση των χρηστών να παρακολουθήσουν κάποιες ενότητες εκπαίδευσης, είτε άμεσα από τη Βιβλιοθήκη, είτε έμμεσα ως μέρος της διδαχθείσας ύλης ενός μαθήματος). Η πληροφοριακή παιδεία στο πλαίσιο της ΒΚΠ εννοείται ως το σύνολο των ενεργειών που διευκολύνουν την κατανόηση του φυσικού και ψηφιακού χώρου και οι οποίες ενισχύουν τη θέση του χρήστη και τις ικανότητες του στη διαχείριση της πληροφορίας.

Από το 2002 και εξής, με την έναρξη του προγράμματος ΤΗΛΕΦΑΕΣΣΑ, το πρόγραμμα εκπαίδευσης αναπροσαρμόζεται. Επιχειρείται η ενίσχυση του υπάρχοντος προγράμματος εκπαίδευσης και η επέκτασή του με νέες δράσεις, αξιοποιώντας όλα τα σύγχρονα μέσα και τεχνολογίες. Η συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση, τόσο του προσωπικού, όσο και των χρηστών στους πληροφοριακούς πόρους, τις νέες μορφές πληροφόρησης, τις νέες τεχνολογίες και την χρήση τους, αποτέλεσε το βασικό φυσικό αντικείμενο των δράσεων 5.1 και 5.2 του Πακέτου Εργασίας 5, που έφερε το διακριτικό τίτλο «Εκπαίδευση/Υποστήριξη Προσωπικού & Χρηστών».

## Περιγραφή του προγράμματος εκπαίδευσης

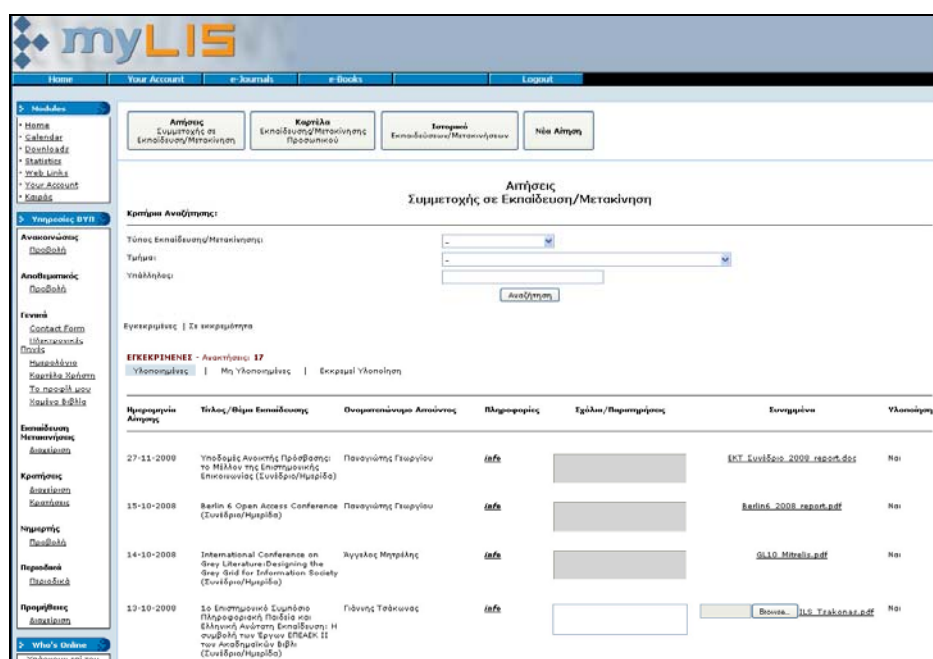
Σύμφωνα με το εγκεκριμένο ΤΔΕ/Υ του εν λόγω έργου οι στόχοι των δύο αυτών δράσεων ήταν:

### **Α) Πρόγραμμα συνεχούς εκπαίδευσης & ενημέρωσης του προσωπικού**

Στόχος της δράσης αυτής ήταν η ένταξη των εκπαιδευτικών και επιμορφωτικών δραστηριοτήτων μεταξύ του προσωπικού της ΒΚΠ σε διάφορα θέματα, όπως η εκπαίδευση στη χρήση νέων λογισμικών προγραμμάτων και των εφαρμογών τους, η ανάπτυξη νέων εφαρμογών με τη χρήση ήδη χρησιμοποιούμενων προγραμμάτων, η ενημέρωση σε νέες εξελίξεις, τάσεις και τεχνολογίες στο χώρο των βιβλιοθηκών και της πληροφορικής, η οργάνωση και διαχείριση της βιβλιοθήκης, κλπ. Οι παραπάνω στόχοι προβλέφθηκε να

επιτευχθούν με την διεξαγωγή και συμμετοχή του προσωπικού σε εκπαιδευτικά και ενημερωτικά σεμινάρια, διαλέξεις, ημερίδες, ελληνικά και διεθνή επιστημονικά συνέδρια.

Η συμμετοχή του προσωπικού σε ενημερωτικές και εκπαιδευτικές εκδηλώσεις θεωρείται ένας από τους ακρογωνιαίους λίθους του προγράμματος εκπαίδευσης, καθώς τα στοιχεία ενημέρωσης, κατάρτισης και επιμόρφωσης του, πέραν της αντανάκλασης τους στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και συστημάτων, αντανakλώνται και στη μεταφορά της εμπειρίας και τεχνογνωσίας του προς τους χρήστες. Για την παρακολούθηση της προόδου αυτής της δράσης και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών εγκαταστάθηκε ένα σύστημα το οποίο είχε δύο εκδοχές, που αντιστοιχούσαν σε διαφορετικές χρονικές περιόδους. Η πρώτη υλοποιούταν με την καταγραφή των εκδηλώσεων στις οποίες συμμετείχε το προσωπικό σε πρότυπες φόρμες, σύμφωνα με την οργάνωση του συστήματος ISO της βιβλιοθήκης. Η δεύτερη ήταν η αυτοματοποιημένη εκδοχή, η οποία υλοποιούταν μέσα από την εσωτερική πλατφόρμα διαχείρισης myLIS, όπως απεικονίζεται στο παρακάτω στιγμιότυπο οθόνης.



Εικόνα 1: Στιγμιότυπο της διεπαφής διαχείρισης του προγράμματος εκπαίδευσης του προσωπικού

## **Β) Πρόγραμμα συνεχούς εκπαίδευσης, ενημέρωσης και υποστήριξης των χρηστών**

Στα πλαίσια της δράσης αυτής η ΒΚΠ αναπτύχθηκαν δύο ειδικότερες ενέργειες:

*Β.1.) Ένταση και προσαρμογή των ήδη υπαρχουσών δραστηριοτήτων ενημέρωσης, εκπαίδευσης και υποστήριξης χρηστών.*

Η ΒΚΠ στόχευσε στην ένταση και προσαρμογή των ήδη υπαρχουσών δραστηριοτήτων ενημέρωσης, εκπαίδευσης και υποστήριξης χρηστών στις απαιτήσεις των νέων δεδομένων, δηλαδή στις νέες υπηρεσίες. Η ενέργεια αυτή προέβλεπε τον σχεδιασμό κατάλληλων νέων προγραμμάτων εκπαίδευσης των χρηστών λαμβάνοντας υπόψη (α) κάποιες από τις επιμέρους ιδιαιτερότητες της εξυπηρετούμενης κοινότητας, όπως για παράδειγμα η εκπαίδευση ατόμων με ειδικές ανάγκες, οι διάφορες τάξεις χρηστών κλπ., (β) τον σχεδιασμό και την παραγωγή ενημερωτικού υλικού σε διάφορα μέσα (έντυπα και ηλεκτρονικά), και (γ) την ανάπτυξη νέων μηχανισμών υποστήριξης των χρηστών. Η ενέργεια αυτή συστάθηκε από τα παρακάτω ειδικότερα στοιχεία:

#### ▪ Σεμινάρια/Ξεναγήσεις/Παρουσιάσεις

- *Ξεναγήσεις/Παρουσιάσεις.* Οι ξεναγήσεις και τα σεμινάρια απευθύνονται κυρίως σε ομάδες φοιτητών και γίνονται σε συγκεκριμένες ημέρες της εβδομάδας στους χώρους της βιβλιοθήκης. Στόχος τους είναι να παρουσιάσουν σε γενικό επίπεδο τη Βιβλιοθήκη (συλλογές ΒΚΠ, νέο κτίριο), αλλά και να επικεντρωθούν στα γνωστικά αντικείμενα ενός Τμήματος κατά την περιήγηση των φοιτητών του στους χώρους της ΒΚΠ.
- *Γενικά εκπαιδευτικά σεμινάρια.* Τα σεμινάρια αυτά είναι προσαρμοσμένα στις απαιτήσεις και τις συνθήκες του εκάστοτε κοινού σύμφωνα με το τμήμα, την ιδιότητα τους κλπ. Μπορούν να γίνουν, είτε στους χώρους της ΒΚΠ, είτε στους χώρους που θα υποδείξουν οι αιτούντες, και με περιεχόμενο που εκτείνεται από την παρουσίαση της ΒΚΠ έως πιο αναλυτικές οδηγίες και κατευθύνσεις της αναζήτησης πληροφορίας.
- *Σεμινάρια Βιβλιογραφικής Έρευνας και Τεκμηρίωσης.* Σκοπός των εξειδικευμένων αυτών σεμιναρίων είναι να προσφέρουν τη δυνατότητα στους χρήστες, που παρακολουθούν μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών ή βρίσκονται στα πρώτα στάδια της διδακτορικής τους διατριβής, να κάνουν ορθότερη αναζήτηση, χρήση και εκμετάλλευση του βιβλιογραφικού υλικού για την καλύτερη, πιο ολοκληρωμένη και ταχύτερη επίτευξη του σκοπού τους.
- *Σεμινάρια χρήσης των ιστοσελίδων της ΒΚΠ και των ηλεκτρονικών της υπηρεσιών.* Τα σεμινάρια γίνονται σε καθημερινή βάση και περιλαμβάνουν επίδειξη της ιστοσελίδας της ΒΚΠ, των ηλεκτρονικών πηγών που παρέχονται στους χρήστες και οδηγίες για την αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών από αυτές. Τα σεμινάρια μπορούν να είναι ομαδικά (έως είκοσι άτομα) ή κατά άτομο.
- *Σεμινάρια χρήσης συγκεκριμένων ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης.* Στα σεμινάρια αυτά μπορεί κάποιος να παρακολουθήσει και να εκπαιδευτεί στον τρόπο χρήσης ή/και αναζήτησης δεδομένων σε διάφορες βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικές πηγές και εργαλεία πληροφόρησης, όπως το RefWorks, το Web of Science (WoS), το eClass κ.ο.κ. Υπάρχει επίσης και η δυνατότητα κάποιου να εκπαιδευτεί στη χρήση κάποιων βάσεων δεδομένων σε CD-ROMs, όπως σε αυτά των παλαιότερων ετών του Journal Citation Reports, του Ελληνικού Οικονομικού Οδηγού-ICAP κλπ.

#### ▪ Φυλλάδια

Κατά τη διάρκεια του προγράμματος συντάχθηκαν και εκδόθηκαν διάφοροι οδηγοί χρήσης και ποικίλο ενημερωτικό υλικό. Ανάμεσα στις εκδόσεις της Βιβλιοθήκης συμπεριλαμβάνεται και ο Οδηγός Βιβλιοθήκης, ο οποίος εκδίδεται από το 2004 και εφ' εξής και ο οποίος μοιράζεται στους πρωτοετείς φοιτητές του Πανεπιστημίου Πατρών. Κατά την πάροδο των ετών έχουν ακολουθηθεί δύο τακτικές διαμοιρασμού: (α) κατά την εγγραφή τους στο τμήμα τους μέσα από την οικεία γραμματεία και (β) κατά την εγγραφή τους στη ΒΚΠ με την παραλαβή της κάρτας. Από το 2008 ο Οδηγός Βιβλιοθήκης αποτελεί περιοδική έκδοση, καθώς του αποδόθηκε διεθνής πρότυπος αριθμός περιοδικών εκδόσεων (ISSN). Παράλληλα εκδόθηκαν (α) ένθετα φυλλάδια προς ειδικότερες ομάδες χρηστών, όπως είναι οι μεταπτυχιακοί φοιτητές, οι ερευνητές και το διδακτικό προσωπικό του Πανεπιστημίου Πατρών, για τους οποίους εκδόθηκε ειδικό φυλλάδιο με τίτλο «Προηγμένες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης & Κέντρου Πληροφόρησης (ΒΚΠ)», (β) το ενημερωτικό φυλλάδιο «ΤΗΛΕΦΑΕΣΣΑ news» με το οποίο γινόταν απολογισμός προόδου του έργου και παρουσίαση των νέων υπηρεσιών, και (γ) εκδόσεις επετειακού χαρακτήρα, όπως το φυλλάδιο τίτλο «40 Χρόνια Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών». Άλλες εκδόσεις της Βιβλιοθήκης είναι τα πολυάριθμα ενημερωτικά και εκπαιδευτικά φυλλάδια, τα οποία αποτελούν ιδιοκατασκευές της Βιβλιοθήκης. Στα φυλλάδια περιλαμβάνονται γενικοί οδηγοί χρήσης της ΒΚΠ για φοιτητές κατά τμήμα,

εγχειρίδια χρήσης των βάσεων δεδομένων και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οδηγοί χρήσης των υπηρεσιών της ΒΚΠ (π.χ. Δεκαδικό σύστημα ταξινόμησης Dewey, εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας της ΒΚΠ, Τιμολόγιο Υπηρεσιών ΒΚΠ, Υπηρεσίες για ΑΜΕΑ κλπ.), καθώς επίσης και λοιπό εκπαιδευτικό και ενημερωτικό υλικό (π.χ. Τμηματικές Βιβλιοθήκες του Πανεπιστημίου Πατρών, HEAL-Link κλπ.).

Στην κατηγορία αυτή συμπεριλαμβάνονται και τα τρίπτυχα ενημέρωσης και εκπαίδευσης χρηστών. Οι ιδιοκατασκευές αυτές εδράζονται στα τραπέζια αναγνωστηρίου και ενημερώνουν τους χρήστες για τις νέες υπηρεσίες που αναπτύχθηκαν. Σε ειδική περιοχή σημειώνονταν μηνύματα κανονιστικού χαρακτήρα, εκπαιδεύοντας τους χρήστες στο πεδίο της ορθής συμπεριφοράς στον φυσικό και ψηφιακό χώρο της βιβλιοθήκης.

#### ▪ **Σήμανση**

Με τη μεταστέγαση της ΒΚΠ στο νέο κτίριο συντάχθηκε ένα σχέδιο σήμανσης προκειμένου να υποστηρίξει την κίνηση των χρηστών της βιβλιοθήκης στον χώρο. Το σύστημα αυτό συνδυάστηκε με παρεμβάσεις εκπαιδευτικού χαρακτήρα, όπως είναι το κανονιστικό πλαίσιο της ΒΚΠ, το οποίο αναγράφεται στην είσοδο της, ή η μάθηση των θεματικών αντικειμένων και των περιοχών που καλύπτουν σύμφωνα με την έκφραση τους από το Δεκαδικό Ταξινομικό Σύστημα.

#### ▪ **Οπτικοκουστικά μέσα**

Στην είσοδο της ΒΚΠ εγκαταστάθηκε σύστημα τηλεόρασης με σκοπό την προβολή διαδοχικών διαφανειών, οι οποίες ενημερώνουν τους χρήστες για τις υπηρεσίες της ΒΚΠ, αλλά και τους εκπαιδεύουν σε θέματα κανονισμών και ορθής χρήσης. Η προβολή αυτή διαρκεί όσο και το ωράριο της ΒΚΠ.

#### *B.2.) Δημιουργία ενός on-line εκπαιδευτικού συστήματος σε θέματα αναζήτησης βιβλιογραφικών δεδομένων και επιστημονικών πληροφοριών*

Η ενέργεια αυτή αποσκοπούσε στη συγκέντρωση των διαφόρων εκπαιδευτικών ενοτήτων σε ένα ενιαίο on-line σύστημα, από το οποίο οι χρήστες θα ελάμβαναν οδηγίες και θα παρακολουθούσαν «σεμινάρια» στην επιλογή και χρήση μεθόδων αναζήτησεων βιβλιογραφικών και επιστημονικών δεδομένων. Οι εκπαιδευτικές αυτές ενότητες θα έπρεπε να προσαρμόζονται ανάλογα στο θεματικό πεδίο και κυρίως στις ανάγκες που οι χρήστες επιθυμούν να καλύψουν, όπως για παράδειγμα έρευνα, εκπόνηση διατριβών, βιβλιογραφική ενημέρωση, πηγές στο διαδίκτυο, κλπ.

Για τις ανάγκες αυτού του πεδίου ενέργειας δημιουργήθηκε το μάθημα με τίτλο «Εκπαίδευση και Υποστήριξη Χρηστών» στην ομάδα μαθημάτων της Βιβλιοθήκης στην πλατφόρμα ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Πατρών eClass (<http://eclass.upatras.gr>).

Εικόνα 2: Στιγμιότυπο μαθήματος εκπαίδευσης χρηστών στη πλατφόρμα ασύγχρονης τηλεκαπαίδευσης του Πανεπιστημίου Πατρών eClass.

Παράλληλα με αυτή τη δράση δημιουργήθηκε υλικό προβολής που μοιράστηκε σε όλους τους διδάσκοντες που διέθεταν μαθήματα στην πλατφόρμα ασύγχρονης τηλεκαπαίδευσης eClass, ούτως ώστε να το εντάξουν στην ύλη των μαθημάτων τους. Το υλικό αυτό ήταν σε μορφή παρουσίασης των υπηρεσιών της ΒΚΠ, σε δύο διακριτές εκδοχές, μια για προπτυχιακούς φοιτητές και μια για μεταπτυχιακούς.

Επίσης στον δικτυακό τόπο της ΒΚΠ δημιουργήθηκε ιστοσελίδα με τον τίτλο «Εκπαίδευση Χρηστών» ([http://www.lis.upatras.gr/Services/support\\_EL.php](http://www.lis.upatras.gr/Services/support_EL.php)), στην οποία συγκεντρώθηκαν (α) οι ιστοσελίδες περιγραφής των παρεχόμενων υπηρεσιών, (β) η ηλεκτρονική φόρμα αίτησης διεξαγωγής σεμιναρίου ([http://www.lis.upatras.gr/Services/seminars\\_reserve\\_EL.php](http://www.lis.upatras.gr/Services/seminars_reserve_EL.php)), και (γ) το υλικό εκπαίδευσης σε «μεταβιβάσιμη» και εκτυπώσιμη μορφή.

### Συμπεράσματα

Τα προγράμματα ενημέρωσης και εκπαίδευσης συντάχθηκαν ώστε να καλύπτουν τα παρακάτω αντικείμενα και να απαντούν στα αντίστοιχα ερωτήματα:

- Χώροι, δηλαδή «που» βρίσκεται «τι»
- Υλικό, δηλαδή «τι» βρίσκεται «που»
- Υπηρεσίες, δηλαδή «πώς γίνεται» το «τι». Σε μια ευρεία κλίμακα οι δομές υποστήριξης της ΒΚΠ, όπως για παράδειγμα τα γραφεία πληροφόρησης σε κάθε όροφο της, μετατρέπονταν σε ένα κέντρο κατάρτισης, απαντώντας συχνά σε ερωτήματα που αναφέρονταν σε πληροφοριακές πηγές και συχνά συνδυάζονταν με ερωτήματα δεξιότητας (π.χ., «πως εκτυπώνω το έγγραφο μου»).
- Συμβάσεις, δηλαδή «πώς εκφράζεται» το «που» και το «τι». Με τη δημιουργία και καθιέρωση κάποιων συμβάσεων επιχειρήθηκε η εκμάθηση μιας γλώσσας έκφρασης και κατανόησης μέσα στο περιβάλλον της Βιβλιοθήκης, όπως για παράδειγμα πως εκφράζεται το σύστημα ταξινόμησης.

Συνεπώς διαμορφώνεται ένας πίνακας κάλυψης των αντικειμένων με τις αντίστοιχες δράσεις, όπως ο παρακάτω:

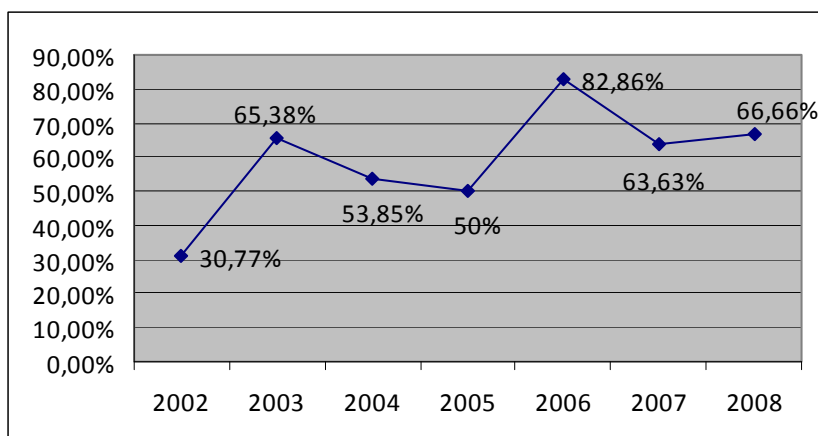
Πίνακας 1: Δράσεις και αντικείμενα εκπαίδευσης

<p><b>Χώροι</b> Ξεναγήσεις Παρουσιάσεις Ειδικά σεμινάρια</p>	<p><b>Υλικό</b> Ξεναγήσεις Παρουσιάσεις Ειδικά σεμινάρια Έντυπο πληροφοριακό υλικό Πολυμεσικό υλικό</p>
<p><b>Υπηρεσίες</b> Παρουσιάσεις Ειδικά σεμινάρια Έντυπο πληροφοριακό υλικό Πολυμεσικό υλικό</p>	<p><b>Συμβάσεις</b> Σήμανση Έντυπο πληροφοριακό υλικό</p>

## Συμβολή του ΕΠΕΑΕΚ

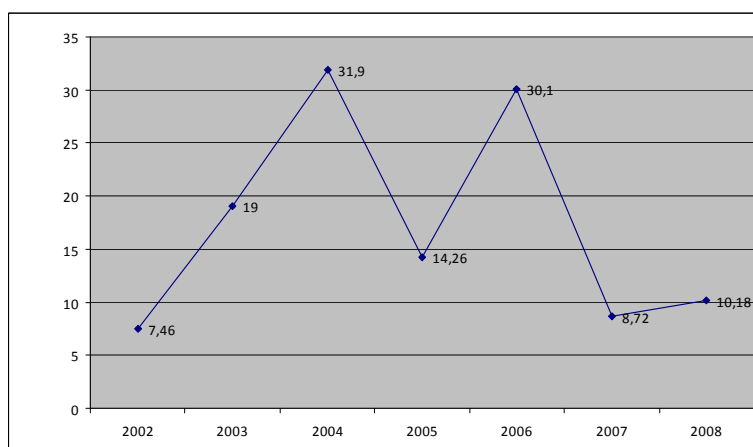
Η συμβολή του προγράμματος ΕΠΕΑΕΚ στο πρόγραμμα εκπαίδευσης χαρακτηρίζεται άμεσα θετική, καθώς εκτείνεται σε πολλά επίπεδα. Σε ένα πρώτο επίπεδο εντοπίζεται η συμβολή του προγράμματος με κατεύθυνση από τη βιβλιοθήκη προς τους χρήστες. Στο επίπεδο αυτό τα οφέλη που παρατηρήθηκαν συμπεριλαμβάνουν την ενίσχυση του προγράμματος εκπαίδευσης, την υποστήριξη νέων δράσεων και ανάπτυξη «νέων» μέσων εκπαίδευσης, τη θέσπιση δεικτών αξιολόγησης, και τη διεύρυνση δομών εκτέλεσης προγραμμάτων εκπαίδευσης (π.χ. εργαστήρια υπολογιστών). Ειδικότερα το τρίτο σημείο αποτελεί ένα αξιόλογο σημείο βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς η απουσία μέτρων αξιολόγησης και εκτίμησης της προόδου του προγράμματος αποτελεί σημαντική παράλειψη, καθώς τα στοιχεία αυτά μπορούν να ενημερώσουν καλύτερα την αναπροσαρμογή αυτών των ενεργειών. Μπορεί οι δείκτες αυτοί να αποτελούν περιορισμένη απεικόνιση της αποδοχής των υπηρεσιών, καθώς δεν απευθύνονται με κάποιο μέσο προς τους χρήστες, ούτε συλλέγουν τη γνώμη τους για την ποιότητα των προγραμμάτων εκπαίδευσης, όμως δείχνουν με ποσοτικούς δείκτες και με αντικειμενικό τρόπο την εξέλιξη του προγράμματος καθαρά από την πλευρά του συστήματος της Βιβλιοθήκης.

Οι δείκτες αξιολόγησης της πορείας της συγκεκριμένης δράσης ήταν τέσσερις. Ο πρώτος δείκτης εξετάζει το ποσοστό επί τοις εκατό του συνόλου του προσωπικού της βιβλιοθήκης που συμμετέχει ή/και παρακολουθεί μία ή περισσότερες εκπαιδευτικές, επιμορφωτικές ή ενημερωτικές δραστηριότητες ετησίως. Ο δείκτης αυτός προκύπτει από τον συνολικό αριθμό των ατόμων του προσωπικού της βιβλιοθήκης που συμμετέχει ή/και παρακολουθεί μία ή περισσότερες ενότητες ετησίως δια του συνολικού αριθμού ατόμων του προσωπικού της ΒΚΠ στην κλίμακα του 100.



Εικόνα 3: Διάγραμμα που παρουσιάζει το ποσοστό συμμετοχής του προσωπικού της ΒΚΠ σε εκπαιδευτικές/ενημερωτικές δραστηριότητες

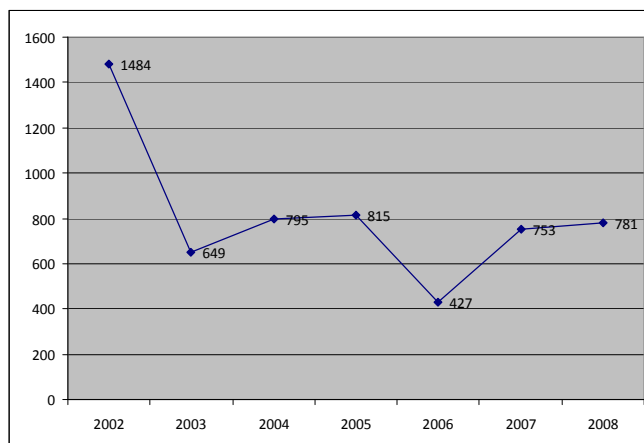
Ένας δεύτερος δείκτης αφορά την ένταση της ετήσιας εκπαίδευσης του προσωπικού της βιβλιοθήκης, δηλαδή τις ώρες εκπαίδευσης κατά κεφαλή προσωπικού ετησίως. Ο δείκτης αυτός προκύπτει από το ετήσιο σύνολο ωρών εκπαίδευσης, επιμόρφωσης ή ενημέρωσης του προσωπικού της ΒΚΠ προς τον συνολικό αριθμό ατόμων του προσωπικού της ΒΚΠ. Οι ώρες υπολογίζονται έχοντας ως μέσο όρο παρακολούθησης ενοτήτων τις οκτώ (8) ώρες ημερησίως.



Εικόνα 4: Διάγραμμα που παρουσιάζει τις ώρες εκπαίδευσης κατά κεφαλή ετησίως

Ο τρίτος δείκτης αφορά το σκέλος της εκπαίδευσης των χρηστών και καταγράφει τον αριθμό των χρηστών που παρακολουθούν κάποια ή κάποιες από τις εκπαιδευτικές ή/και ενημερωτικές δραστηριότητες της βιβλιοθήκης ετησίως. Ο δείκτης αυτός περιλαμβάνει το σύνολο των χρηστών που παρακολούθησαν κάποια από τις εκπαιδευτικές ενότητες της ΒΚΠ, όπως αυτές περιγράφονται ανωτέρω. Δεν συμπεριλαμβάνονται όμως οι συμμετέχοντες στις εκδηλώσεις προβολής της ΒΚΠ, όπως είναι για παράδειγμα οι εκθέσεις. Ο δείκτης αυτός έχει ιδιαίτερη σημασία γιατί δείχνει πως αλλαγές στον τρόπο υλοποίησης ενός προγράμματος εκπαίδευσης έχει αντίκτυπο στο σύνολο των χρηστών που συμμετέχουν σε αυτό. Για παράδειγμα τα υψηλά ποσοστά συμμετοχής του 2002 ακολουθούν τα χαμηλά ποσοστά των επομένων ετών που αγγίζουν μια πτώση της τάξης του 50 έως 60 τοις εκατό. Αυτή η πτώση προκλήθηκε από τη συνειδητή επιλογή να διεξάγονται οι εκπαιδευτικές ενότητες και οι παρουσιάσεις στους χώρους της Βιβλιοθήκης, ύστερα από την μετεγκατάστασή της, ούτως ώστε οι χρήστες να εκπαιδεύονται εντός του φυσικού χώρου και να αυξάνονται οι εμπειρίες μάθησης.





Εικόνα 5: Διάγραμμα που παρουσιάζει τον αριθμό συμμετεχόντων σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες της ΒΚΠ

Ο τέταρτος δείκτης αναφέρεται στον αριθμό των προσβάσεων στο Online εκπαιδευτικό σύστημα σε θέματα αναζήτησης βιβλιογραφικών δεδομένων και επιστημονικών πληροφοριών. Ο δείκτης αυτός καταγράφει την πορεία της νέας υπηρεσίας με όρους χρήσης από τους τελικούς χρήστες.

Σε ένα δεύτερο επίπεδο τα οφέλη είναι από τη βιβλιοθήκη προς την ίδια. Αυτά τα οφέλη περιλαμβάνουν τις διαρκείς ενότητες εκπαίδευσης προσωπικού, οι οποίες έλαβαν χώρα σε διάφορες συνθήκες. Αυτό σημαίνει ει ότι κατά τη διάρκεια υλοποίησης του προγράμματος, οι υπηρεσίες και το περιεχόμενο αυξήθηκαν και άλλαξαν δραματικά, επιβάλλοντας την ενημέρωση και την επανακατάρτιση του προσωπικού. Συνεπώς, πέραν των δράσεων εκπαίδευσης και ενημέρωσης του προσωπικού με τη συμμετοχή τους σε διάφορες εκδηλώσεις, οι δράσεις αυτές ήταν και εσωτερικού χαρακτήρα με τη δημιουργία μικρών ενοτήτων εκπαίδευσης κατά περίπτωση.

Ένα τρίτο επίπεδο αφορά τα οφέλη από το περιβάλλον προς τη βιβλιοθήκη, που σημαίνει από όλη την κοινότητα των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, αλλά και λοιπών φορέων διαχείρισης της πληροφορίας (π.χ. αρχεία, μουσεία κλπ) προς τη βιβλιοθήκη. Αυτό ερμηνεύεται ως η συγκρότηση ενός δικτύου εκδηλώσεων, το οποίο ήταν μεν αδύναμο και ασυντόνιστο, αλλά σε κάθε περίπτωση υπαρκτό. Το δίκτυο αυτό μπόρεσε να προσφέρει ενότητες εκπαίδευσης και ενημέρωσης επάνω σε ένα ευρύ φάσμα αντικειμένων που μια βιβλιοθήκη δεν θα μπορούσε να καλύψει από μόνη της.

## Προβληματισμός

Παρ' όλες τις προσπάθειες, το πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών της ΒΚΠ παραμένει δύσκαμπτο. Και αυτό είναι λογικό αν αναλογιστεί κανείς πως υπάρχει μια σαφής αδυναμία προσαρμογής των βιβλιοθηκών σε ταχείες μεταβολές του υλικού, των υπηρεσιών και κυρίως του πληθυσμού. Οι αλλαγές αυτές δεν συμβαίνουν ταυτόχρονα και η οποιαδήποτε προσπάθεια προσαρμογής δεν είναι εφικτή. Παρατηρείται λοιπόν το φαινόμενο ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης να επιχειρεί να βρει σταθερά σημεία αναφοράς, τα οποία όμως ίσως δεν καλύπτουν τις ανάγκες κάποιων συγκεκριμένων ομάδων χρηστών.

Τα προβλήματα εντείνονται όταν αναλογιστεί κάποιος ότι οι Βιβλιοθήκες δείχνουν να λειτουργούν απομονωμένες σε ένα ευρύ περιβάλλον. Πολλά από τα αιτήματα υποστήριξης, τα οποία σαφώς δείχνουν μια έλλειψη εκπαίδευσης και κατάρτισης, αφορούν θεμελιώδη ζητήματα, όπως, οι γνώσεις Η/Υ. Παράλληλα διάφορες συνολικές ευθύνες του περιβάλλοντος χώρου μετακυλώνται στη Βιβλιοθήκη, γεγονός που προσθέτει νέα αντικείμενα εκπαίδευσης. Για παράδειγμα η ηθική χρήση της πληροφορίας είναι ένα

κρίσιμο ζήτημα το οποίο αφορά το σύνολο του ακαδημαϊκού κόσμου. Ο φορέας όμως που επιφορτίζεται με το βάρος του κρίσιμου αυτού ζητήματος είναι η βιβλιοθήκη.

Πέραν τούτων παρατηρείται μια βασική μεταβολή στον χώρο της πληροφορίας, της διαχείρισης της και της αξιοποίησης της. Ενώ έως τώρα τα προγράμματα εκπαίδευσης επικεντρώνονταν στα στάδια της αναζήτησης και της ανάκτησης, πλέον το ενδιαφέρον επικεντρώνεται και σε υπόλοιπα στάδια του κύκλου ζωής της πληροφορίας. Αυτός ο κύκλος πληροφοριακής διαχείρισης, περιλαμβάνει πέραν της αναζήτησης, τα στάδια της ενσωμάτωσης της πληροφορίας, της δημιουργίας και της διάχυσης της. Όλες αυτές οι φάσεις είναι συνήθεις στους κύκλους της ακαδημαϊκής ζωής και σε συνδυασμό με τις πρόσθετες παροχές και υπηρεσίες που προσφέρονται από τα διάφορα συστήματα ηλεκτρονικής πληροφορίας (καταθετήρια, ψηφιακές βιβλιοθήκες, πλατφόρμες εκδοτών κ.ο.κ.), τα ερωτήματα υποστήριξης από τη πλευρά των χρηστών για τις εργασίες που αντιστοιχούν σε αυτές τις φάσεις πληθαίνουν. Ως εκ τούτου ύ τα προγράμματα εκπαίδευσης οφείλουν να προσαρμοστούν σε αυτή τη μεταβολή προκειμένου να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες που προκύπτουν. Αναπόφευκτα, εγείρονται σημαντικά ερωτήματα σχετικά με την υιοθέτηση αυτού του κύκλου. Ένα από αυτά είναι αν ο κύκλος αυτός είναι ένας και καλύπτει όλες τις κατηγορίες χρηστών. Προφανώς και όχι, υπάρχουν διαφορετικές τάξεις χρηστών με διαφορετικές ανάγκες. Αφ' ης στιγμής οι κύκλοι είναι περισσότερο του ενός, το επόμενο ερώτημα αν είναι όλοι ίδιοι. Και εδώ η απάντηση είναι προφανώς όχι, καθώς οι προπτυχιακοί φοιτητές δεν χρησιμοποιούν τις πηγές με τον ίδιο τρόπο, όπως τα μέλη ΔΕΠ. Το τελικό ερώτημα είναι αν καλύπτονται όλοι οι κύκλοι από τα προγράμματα εκπαίδευσης και αν όχι τι απαιτείται να γίνει.

Παράλληλα υπάρχει μια αδυναμία κατανόησης από υπόλοιπα τμήματα του περιβάλλοντος τα οποία διέπονται από μια παρωχημένη νοοτροπία γραφειοκρατικής και διοικητικής ακύλωσης. Οι βιβλιοθήκες καλούνται να καλύψουν το κενό αυτό που δημιουργείται ανάμεσα σε πόλους που εξελίσσονται ταχέως, όπως είναι για παράδειγμα η τεχνολογία και οι υπηρεσίες, και οι οποίοι γίνονται άμεσα αποδεκτοί από τους χρήστες (με επακόλουθη την μετεξέλιξη των χρηστών), και σε πόλους που αδυνατούν να ανταποκριθούν σε ζητήματα προόδου.

Υπάρχει μια σειρά από συγγενή προβλήματα που παρατηρούνται συχνά στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Αυτά έχουν να κάνουν με ποικίλους παράγοντες, όπως για παράδειγμα με τη συνδρομή ποιών υλοποιείται ένα πρόγραμμα σπουδών. Η συνεργασία με τα μέλη ΔΕΠ, οι οποίοι μπορούν να φέρουν σε επαφή συντονισμένα και συστηματικά μεγάλες ομάδες φοιτητών έχει να επιδείξει ελάχιστα θετικά παραδείγματα. Η συνεργασία αυτή κρίνεται δυσχερής αφού παρατηρείται αδυναμία επικοινωνίας μεταξύ της Βιβλιοθήκης και των μελών ΔΕΠ, αδυναμία ανταπόκρισης σε αιτήματα συνεργασίας, αδυναμία συγχρονισμού των δύο φορέων, αλλά και αδυναμία έκφρασης αναγκών των μελών ΔΕΠ προς τη Βιβλιοθήκη. Ένας δεύτερος προβληματικός παράγοντας είναι η ύλη και το αντικείμενο εκπαίδευσης. Το υλικό της εκπαίδευσης καθίσταται συχνά παρωχημένο από τις ταχείες αλλαγές στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες. Στις περισσότερες δε των περιπτώσεων, το μέγεθος της ελληνικής αγοράς είναι μικρό, και ως συνέπεια αυτού το υλικό που παρέχεται από τον δημιουργό (π.χ. τον εκδότη ή το διαθέτη) είναι σε ξένες γλώσσες, γεγονός που δεν ευνοεί τον ευρύ διαμοιρασμό του. Τέλος το υλικό αυτό υπόκειται σε διαφοροποιήσεις, λόγω των πολιτισμικών διαστάσεων μεταξύ του περιβάλλοντος του δημιουργού και του χρήστη, ενώ σε περιπτώσεις κρίνεται ακατάλληλο (ορολογία, αισθητική κλπ.).

Το σημαντικότερο όμως πρόβλημα όλων είναι το προσωπικό. Οι ψηφιακές βιβλιοθήκες διαθέτουν ελάχιστο προσωπικό, το οποίο έχει επιφορτιστεί με πάρα πολλές και διαφορετικές αρμοδιότητες. Το γεγονός αυτό οδηγεί σε μια αναπόφευκτη καταπόνηση του ιστού της βιβλιοθήκης και συνεπώς στην αδυναμία της να ανταποκριθεί αποτελεσματικά σε όλες τις απαιτήσεις ενός προγράμματος σπουδών. Ένα δεύτερο σημείο είναι το επίπεδο

κατάρτισης του προσωπικού σε ό,τι αφορά παιδαγωγικές και διδακτικές μεθόδους και πρακτικές. Δεν υπάρχουν μέχρι στιγμής μηχανισμοί πιστοποίησης διδακτικής επάρκειας των βιβλιοθηκονόμων, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την κατάρτιση ενηλίκων ατόμων σε τεχνολογίες και μέσα πληροφόρησης. Παρατηρείται δε το φαινόμενο της κατάρτισης των βιβλιοθηκονόμων από τους εκπροσώπους των εταιριών παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης μόνο επάνω σε αντικείμενα περιεχομένου και ύλης. Όμως και σε αυτό το πεδίο υπάρχουν τα εμπόδια της γλώσσας, του τόπου, του χρόνου και της κουλτούρας, τα οποία δεν ευνοούν την απορρόφηση των γνώσεων αυτών. Τέλος το προσωπικό των βιβλιοθηκών θεωρείται από πολλούς παράγοντες του περιβάλλοντος αναλώσιμο. Η αναφορά αυτή δεν περιλαμβάνει μόνο τις περιπτώσεις που η βιβλιοθήκη ως σύστημα επενδύει επάνω στην κατάρτιση προσωπικού επί συμβάσει, το οποίο μπορεί να αποχωρήσει μετά την ολοκλήρωση ενός προγράμματος, όπως αυτό του ΕΠΕΑΕΚ, αλλά και στις περιπτώσεις όπου έμπειρο προσωπικό της βιβλιοθήκης αποσπάται σχεδόν «βιαιώς» από διοικητικούς μηχανισμούς για την πλήρωση άλλων αναγκών. Σε αυτές τις περιπτώσεις διακόπτεται ο ρυθμός της λειτουργίας ενός τμήματος και απαιτείται σημαντικός επανασχεδιασμός, ούτως ώστε να επανέλθει σε όσο το δυνατόν σε πιο φυσιολογικά (αποτελεσματικά) επίπεδα.

### **Ερωτήματα**

Όλος αυτός ο προβληματισμός και η ανησυχία για την αποτελεσματική εκπλήρωση του προγράμματος πληροφοριακής παιδείας οδηγεί σε ποικίλα ερωτήματα. Για παράδειγμα η βιβλιοθήκη θα πρέπει να υιοθετήσει μια ενεργητική ή μια παθητική προσέγγιση, δηλαδή θα είναι αυτή που θα πηγαίνει στους χρήστες ή θα αναμένει να αξιοποιηθούν οι άμεσες ή έμμεσες προσκλήσεις της και διεξάγει τα προγράμματα εκπαίδευσης εντός των δικών της χώρων; Η συνεργασία με τα μέλη ΔΕΠ και λοιπούς φορείς του περιβάλλοντος απαιτεί τη βελτίωση των διαύλων επικοινωνίας. Ένα άλλο ζήτημα αφορά την αποτελεσματικότητα των γραφειοκρατικών διαδικασιών και της διακίνησης εγγράφων. Η επιλογή αυτής της προσέγγισης δυσχεραίνει την άμεση πρόσβαση στα μέλη ΔΕΠ, όμως ως αντιστάθμισμα προσφέρει μεγαλύτερες εγγυήσεις επικοινωνίας, έστω και μακροπρόθεσμα. Αντίθετα με αυτή τη λογική, η διακίνηση προσκλήσεων συνεργασίας από ψηφιακά μέσα, δείχνει πιο ευέλικτη, όμως σαφώς και δεν προσφέρει εχέγγυα ανταπόκρισης και συμμετοχής. Η μόνη λύση σε αυτού του τύπου τις εργασίες είναι να εντατικοποιηθεί η προσωπική επαφή και παρακολούθηση, μόνο που η προσέγγιση αυτή συμβάλλει στη σταδιακή εξάντληση του προσωπικού της βιβλιοθήκης.

Σε ότι αφορά την απαλλαγή του προγράμματος από την δυσκαμψία που αναφέρθηκε αναγείρονται διάφορα σχετικά ερωτήματα, όπως εάν ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης θα πρέπει να υλοποιείται σε όλες ή σε επιλεγμένες περιόδους, προκειμένου να είναι πιο συγκεντρωμένο και αποδοτικό. Η διεκυστίνδα των ερωτημάτων συμπεριλαμβάνει και το αντικείμενο της εκπαίδευσης, δηλαδή τον τομέα εστίασης του προγράμματος, το τι καλύπτει, το πόσο ελεύθερες είναι οι αποφάσεις, και τι δημιουργείται, τι διατηρείται και τι εγκαταλείπεται στην πάροδο του έργου.

### **Συμπεράσματα**

Συμπερασματικά, σε αυτή την καμπή των προγραμμάτων ενίσχυσης, θα πρέπει να υπάρξει μια σαφής εικόνα για το τι υπάρχει και το τι χρειάζεται. Σε αυτή τη φάση υπάρχουν (α) ανάγκες, οι οποίες δεν εξαντλούνται, (β) ιδέες, που επίσης δεν εξαντλούνται, (γ) διάθεση, η οποία όμως σταδιακά εξαντλείται, και (δ) πόροι, αλλά οι τελευταίοι εξαντλούνται και - μάλλον - δεν αναπληρώνονται. Αυτό που χρειάζεται είναι η συντονισμένη και δομημένη συνέργεια των βιβλιοθηκών που στόχο θα έχει την αποδοτική, αποτελεσματική και

«βιώσιμη» πληροφοριακή παιδεία, μέσα από (α) τον προσδιορισμό των αναγκών, (β) την καταγραφή και αξιοποίηση των ιδεών, (γ) την τόνωση της διάθεσης, και (δ) την ορθολογική διαχείριση των πόρων. Τα προβλήματα που αναφέρθηκαν στην παρούσα εισήγηση αγγίζουν όλες τις φάσεις υλοποίησης του εκπαιδευτικού προγράμματος, από τον σχεδιασμό και την εκτέλεση έως την αξιολόγηση και την αναπροσαρμογή του. Είναι προβλήματα αλληλένδετα και πολυσύνθετα και απαιτούν μια ολοκληρωμένη πρόταση χειρισμού τους, τόσο σε ιδρυματικό, όσο και σε δια-ιδρυματικό επίπεδο.