

## ΕΘΝΙΚΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Τόνια Αράχωβα<sup>1</sup>, Σαράντος Καπιδάκης<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος

<sup>2</sup> Ιόνιο Πανεπιστήμιο-Τμήμα Αρχειονομίας - Βιβλιοθηκονομίας

### ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο καθορισμός μιας εθνικής πολιτικής, δηλαδή μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής δημιουργίας και συντονισμού ενός οργανωτικού κέντρου - σχήματος σε εθνικό επίπεδο, συντελεί καθοριστικά στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και στην ενίσχυση του έργου των βιβλιοθηκών μιας χώρας. Εμπεριέχει την κινητοποίηση πολλών φορέων, που εμπλέκονται στην περιοχή της γνώσης και συμβάλλουν με δικό του τρόπο ο καθένας στην άμεση, έγκαιρη και έγκυρη διευκόλυνση απομακρυσμένων χρηστών μέσα στο φιλικό περιβάλλον της διαδραστικότητας.

Η εισήγηση θα εξετάσει πώς η Εθνική Βιβλιοθήκη του Καναδά, η Εθνική Βιβλιοθήκη της Αυστραλίας, η Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου και η Δημόσια Βιβλιοθήκη της Βοστώνης, που πρωτοπορούν παγκοσμίως στην επινοήση συνεργατικών λύσεων με λειτουργική συνοχή και μελετημένη σύνδεση, υλοποιούν στο εθνικό βιβλιοθηκονομικό τους γίγνεσθαι, δύο από τις βασικότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, δηλαδή:

- α) την Ανοιχτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (e-learning) και
- β) τις υποστηρικτικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως ψηφιακής αναζήτησης βιβλιογραφίας από ένα δίκτυο συνεργασίας βιβλιοθηκών και εξειδικευμένων βιβλιοθηκονόμων (e-reference). *Η συλλογή των σχετικών πληροφοριών επετεύχθη, όσον αφορά τις δύο πρώτες, με την αποστολή όλου του σχετικού προγράμματος υλοποίησης από τους υπευθύνους των έργων και για τις δύο τελευταίες, με την προσωπική επίσκεψη και επιτόπια διεξοδικότατη ενημέρωση από τους αρμόδιους και με τη συλλογή υλικού.*

Οι ηλεκτρονικές πηγές έχουν πολλαπλασιαστεί, οι χρήστες χρειάζονται εκπαίδευση στην πλοήγηση για ακρίβεια, αποτελεσματική και έγκαιρη κάλυψη των αναγκών, αμεσότητα στην συνάφεια αναζητήσεων και παραπομπών. Οι βιβλιοθηκονόμοι, ειδικά, πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αναλαμβάνουν το ρόλο του μέντορα, ως εικονικοί ξεναγοί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεδιάσκεψης.

Η Εθνική Βιβλιοθήκη μέσα στα πλαίσια της διαδραστικότητας και της συνεργατικότητας με όλες τις βιβλιοθήκες σε εθνικό επίπεδο, και ειδικά με τις ακαδημαϊκές, ως επιστημονικούς φορείς της γνώσης, μπορεί να προωθήσει την εξυπηρέτηση των χρηστών προβάλλοντας την κοινωνική εθνική αποστολή τους.

Ενσωματώνοντας την ψηφιακή τεχνολογία μέσα σε μία υπηρεσία αλληλεξάρτησης και αλληλόδρασης ο βιβλιοθηκονόμος της εθνικής, της δημόσιας, της πανεπιστημιακής, της βιβλιοθήκης του μουσείου, της πινακοθήκης, του κάθε ιδρύματος που παρέχει πληροφόρηση βιώνει τη "συνάντηση" με το συνάδελφο και το χρήστη, εκπληρώνοντας με υπευθυνότητα το έργο του, τη διευκόλυνση πρόσβασης στη γνώση.

Η πρόκληση για την ελληνική βιβλιοθηκονομική πραγματικότητα, με την κατάλληλη προσαρμογή στις ιδιαιτερότητες της, είναι εύλογη. Δεν θα πρέπει να μείνουμε πίσω. Μελετώντας τη δομή και τις ανάγκες της ελληνικής πραγματικότητας, και λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη τα ξένα παραδείγματα, μπορούμε να προχωρήσουμε σε προτάσεις, δράσεις και σχετικές πιλοτικές εφαρμογές.

**Λέξεις κλειδιά:** Ψηφιακή Αναζήτηση, Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση, Εθνική Πολιτική, Διαδραστικότητα, Συνεργατικές Υπηρεσίες

## NATIONAL POLICIES FOR E-REFERENCE AND E-LEARNING

Tonia Arachova<sup>1</sup>, Sarantos Kapidakis<sup>2</sup>

<sup>1</sup> National Library of Greece

<sup>2</sup> Ionio University - Department of Librarian Studies

### ABSTRACT

The definition of a national policy, of an integrated creation and coordination strategy of an organizational center - schedule, in a national level, conduces determinatively to the evolution of the provided services and to the reinforcement of a nation's libraries. It includes the effectiveness of many partners who are involved in the knowledge area, playing its own role and contributing in a timely, valid and immediate help to the distance users, into a friendly interactive environment.

The paper will focus on the cases of The National Library of Canada, The National Library of Australia, The Library of Congress and The Boston Public Library which are the pioneers world-wide in the coordinate and realistic carry out of two of the most important e-services, characterized by functional connective ness and meditative joining, in their national librarianship framework. These two are:

1. e-learning
2. e-reference (supporting distance service provided by a net of libraries and skilled librarians)

*As it concerns the first two, the information gathering brought into effect, with the forwarding of the whole program from the project managers, and as for the two other libraries, by visiting them by myself, collecting the relevant material and after thorough exposition by the responsible staff.*

The electronic resources have been multiplied, the users need education in their navigation for accuracy, effectiveness and immediate necessities cover, immediacy and pertinence between the searches and the references. Especially, librarians should have the opportunity to act as tutors, as virtual tour leaders via email or videoconference.

The National Library into an interactive and collaborative framework, with all other libraries, in a national level, especially the academic, as carriers of scientific knowledge, can boost the user's convenience outlining their social national mission.

Incorporating digital technology into a service of interdependence and interactivity, the librarian of a national, public, academic library, a museum's library, a gallery's library, a library of every foundation that provides information, experience the encounter with the colleague and the user, doing his job with responsibility, facilitating access to knowledge.

The challenge for the Greek librarian reality, with the proper adjustment to its particularities, is definitely obvious. We must not stay behind. Studying the structure and the needs of the Greek reality and taking under serious consideration the foreign examples, we can go ahead with proposals, actions and pilot applications.

**Keywords:** Digital Reference, E-learning, National Policy, Interactivity, Collaborative Services

### Εισαγωγή

Η κατακόρυφη αύξηση της ποσότητας της διακινούμενης πληροφορίας στο Διαδίκτυο μπορεί να προκαλέσει σύγχυση από την πληθώρα των δυνατοτήτων επιλογής. Οι χρήστες αναζητούν ένα ταχύ, καθαρό μονοπάτι, μία άμεση καθοδήγηση προς το ζητούμενο από ένα επαγγελματία της πληροφόρησης. Η υπηρεσία ψηφιακής αναζήτησης προσφέρει μία προσωπική κατευθυντήρια γραμμή στην περιήγηση και στην επιλογή των κατάλληλων πηγών. Αν και αυτός ο νέος τύπος υπηρεσίας στέκεται ως πρόκληση στην παραδοσιακή μορφή βιβλιοθηκονομικής πληροφόρησης, μία επιτυχής ενοποίηση των παλιών και των νέων μοντέλων μπορεί να προμηθεύσει τους χρήστες με σταθερή υποστήριξη, απαραίτητη στην πλοήγηση εντός του ψηφιακού περιβάλλοντος.

Αν και οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι έχουν μία ιδέα για τους εν χρήση όρους όπως online reference, ψηφιακή αναζήτηση, ηλεκτρονική αναζήτηση, εικονική αναζήτηση, ζωντανή αναζήτηση, χρήσιμες θα ήταν κάποιες γενικές διευκρινήσεις. Η online, ψηφιακή, ηλεκτρονική αναζήτηση διεξάγεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και με συμπλήρωση φορμών στο δίκτυο. Η εικονική και ζωντανή αναζήτηση αναφέρεται σε διεκπεραιώσεις σε πραγματικό χρόνο με τη χρήση τηλεδιάσκεψης και συζήτησης μέσω του δικτύου. Βέβαια, συχνά οι διαχωρισμοί αυτοί είναι θαμποί και αλληλοκαλύπτονται.

Σ' αυτό το κείμενο η εξ αποστάσεως αναζήτηση αναφέρεται σε ένα δίκτυο εξειδικευμένης γνώσης, διαμεσολάβησης και πηγών, διαθέσιμων σ' εκείνον που αναζητά απαντήσεις σ' ένα ψηφιακό περιβάλλον. Παρέχει υποστήριξη στους χρήστες που βρίσκουν τα ψηφιακά εργαλεία και τις πηγές ανοίκεια, άβαρα, ανεπαρκή στην κάλυψη των αναγκών πληροφόρησης. Προσφέρει πολύτιμη ανατροφοδότηση στους χτίστες των συλλογών ώστε να μπορούν καταλληλότερα να διαχειρίζονται τις πηγές και να μεγιστοποιούν τις επενδύσεις τους στη παραγωγή υλικού.

Μια και η δημόσια πρόσβαση στο Διαδίκτυο αυξάνεται, οι βιβλιοθήκες λαμβάνουν όλο και περισσότερα online απήματα με δεσπόζον μέσω το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Η εξ αποστάσεως αναζήτηση δεν μπορεί να θεωρηθεί ως μία επιπλέον υπηρεσία που προϋποθέτει απαραίτητα αρκετό προσωπικό και χρόνο. Αντίθετα ο κατάλληλος σχεδιασμός διασφαλίζει μία ομαλή ενσωμάτωση σε περισσότερο παραδοσιακές μεταφορές πληροφορίας, αλλά συγχρόνως ανταποκρίνεται στον απαιτούμενο χρόνο για:

- Εκπαίδευση του Προσωπικού
- Προσανατολισμό του χρήστη
- Σύναψη συμφωνιών για το επίπεδο της υπηρεσίας
- Καθορισμό του κοινού στο οποίο απευθύνεται
- Αξιολόγηση του χρήστη και της χρήσης

Επιπρόσθετα αναβαθμίζει το ρόλο των βιβλιοθηκονομικών υπηρεσιών υποστηρίζοντας:

- Κοινωνικό Συνοπλογοισμό: Ενισχύεται η ανθρώπινη διαδραστικότητα σε πραγματικό χρόνο μέσω της καθοδήγησης σε πραγματικό χρόνο από βιβλιοθηκονόμους.
- Εκσυγχρονισμός της διοίκησης: Οι βιβλιοθήκες, ειδικοί στην παράδοση τεχνολογικών πληροφοριών, μπορούν να αποτελέσουν ένα μοντέλο στις τοπικές εξουσίες για διάχυση της πληροφορίας.
- Αναβάθμιση του προσωπικού: Όλο το προσωπικό, ανεξαρτήτου διαβάθμισης θα έχει την ευ-

καιρία να γίνει γνώστης διαφορετικών τύπων τεχνολογίας με την διεκπεραίωση της υπηρεσίας σε πραγματικό χρόνο.

Στη συνέχεια θα εξεταστούν Εθνικές Πολιτικές εφαρμογής σε εθνικό δίκτυο τεσσάρων (4) από τις πιο προηγμένες βιβλιοθήκες στον κόσμο:

Κοινά σημεία και για τις τέσσερις βιβλιοθήκες: Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Αυστραλίας, η Εθνική Βιβλιοθήκη του Καναδά, η Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου και η Δημόσια Βιβλιοθήκη της Βοστώνης.

### 1. Εθνική Πολιτική:-

- Υποστηρίζουν πρωτοβουλίες να εφαρμοσμένη έρευνα που συνεισφέρει στην ανάπτυξη ομοσπονδιακών πολιτικών σε περιοχές σχετικές με την παροχή βιβλιοθηκονομιών υπηρεσιών πληροφόρησης. Εθνικά σχέδια και πολιτικές αναπτύσσονται εντός ενός πλαισίου συμβουλευτικής συνεργασίας με επαγγελματικές ενώσεις και συναδέλφους στις επιστημονικές περιοχές παροχής αναβαθμισμένων υπηρεσιών σε απομακρυσμένους χρήστες. Έχουν δημιουργήσει καινοτόμα δίκτυα απαρτιζόμενα από βιβλιοθήκες, αρχεία, μουσεία, κέντρα πληροφόρησης και ερευνητικά ινστιτούτα που είναι υπερήφανα για την παροχή υπηρεσιών επαγγελματικής βιβλιοθηκονομικής εξ αποστάσεως αναζήτησης.
- Έχουν δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στην παροχή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης με δέκτες προορισμού εκπαιδευτές όλων των κατηγοριών - από γονείς έως πανεπιστημιακούς και από καθηγητές μελέτης έως δασκάλους. Εδώ, μπορεί κανείς να βρει συνδέσεις σε διαφορετικές εκπαιδευτικές πηγές στο δικτυακό τόπο της κάθε βιβλιοθήκης ορναωμένες κατά θεματικές ενότητες και αντικείμενα που χαρακτηρίζονται από αυξημένο ενδιαφέρον για τους εκπαιδευόμενους - πολίτες του έθνους τους.

### 2. Σκοποθεσία:-

- Ο σκοπός της Εικονικής Αναζήτησης είναι να βελτιώσει τη ροή της πληροφορίας δημιουργώντας ένα δίκτυο βιβλιοθηκών, πληροφοριακών κέντρων και άλλων ερευνητικών ιδρυμάτων. Στοιχεύουν στο να προμηθεύσουν τους χρήστες με τις καλύτερες δυνατές απαντήσεις στις διαρκώς αυξανόμενες και απαιτητικές ερωτήσεις
- Οι Εκπαιδευτικές πηγές προβάλλουν συνδέσεις με περιεκτικές διδακτικές στρατηγικές συμπεριλαμβανομένων πλάνων μαθημάτων, ιδεών για την τάξη, δραστηριοτήτων, ερωτηματολογίων και παιχνιδιών καθώς και προπαρασκευαστικών ασκήσεων στη χρήση των βασικών πηγών στην τάξη. Στόχος, οι διδακτικές στρατηγικές και τα περιεκτικά αναγνωστικά επίπεδα, να ευθυγραμμιστούν με τοπικές διδακτικές ύλες. Μαθησιακά Αποτελέσματα, Προσδοκίες και Αντικειμενικοί Στόχοι ορίζονται συγκεκριμένα για κάθε περιοχή. Επιπρόσθετα επιχειρείται μια διττή προσπάθεια ταυτοποίησης του θεματικού περιεχομένου κοινού σε ευρείας ενδιαφέροντος μαθησιακές ύλες και συγχρόνως ανάπτυξης πηγών με ετερόκλητα στοιχεία που θα ικανοποιήσουν ανάγκες σ' εκείνες τις περιοχές.

### 3. Κατευθυντήριες Γραμμές: δίδονται γενικές κατευθύνσεις που οι βιβλιοθήκες και τα σχε-

τιζόμενα ιδρύματα οφείλουν να έχουν υπόψιν τους όταν θα συνεργαστούν με την υπηρεσία. Ακολουθώντας αυτές τις κατευθύνσεις, τα ιδρύματα - μέλη εγγυώνται την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών αναζήτησης

- **Χρόνος Απόκρισης** - Οι ερωτήσεις πρέπει να απαντώνται ταχέως για να συναντήσουν τις ανάγκες πληροφόρησης του χρήστη. Τα ιδρύματα-μέλη, υπεύθυνα για την απάντηση των ερωτήσεων, απαιτείται να δώσουν άμεση προτεραιότητα στο δίκτυο εικονικής αναζήτησης εντός του οργανισμού τους. Αφού θα υπάρξουν κάποιες αποκλίσεις μεταξύ των ιδρυμάτων, βασιζόμενες στις ώρες των υπηρεσιών και τη διαθεσιμότητα των πηγών το σύστημα απαιτεί μια ισχυρή δέσμευση από όλα τα μέλη στην παροχή αποτελεσματικών, έγκυρων και έγκαιρων εικονικών υπηρεσιών. Το απαιτούμενο χρονικό διάστημα στην παροχή απάντησης σε μία ερώτηση θα καθοριστεί από την περιπλοκότητά της και τις αξιώσεις του χρήστη. Τα ιδρύματα-μέλη πρέπει να παρέχουν διαβεβαιώσεις ότι το προσωπικό που θα εμπλακεί στην διαδικασία των ερωτήσεων, αντιλαμβάνεται και συμμορφώνεται με τους στόχους εφαρμογής του.
- **Ποιότητα και ακρίβεια** - Η ποιότητα και ακρίβεια των απαντήσεων είναι σημεία αναφοράς για κάθε εργασία αναζήτησης. Η επιτυχία του συστήματος βασίζεται στη διατήρηση-υποστήριξη του υψηλότερου επιπέδου υπηρεσιών αναζήτησης, παρέχοντας στους χρήστες ΤΙΣ καλύτερες δυνατές απαντήσεις στις απαιτήσεις τους. Όλες οι απαντήσεις δίδονται εντός των περιορισμών του εθνικού δικαίου κατοχύρωσης πνευματικής εργασίας και των τρεχουσών νομικών κατευθύνσεων του μέλους - ιδρύματος. Επιπρόσθετα οι απαντήσεις πρέπει να παρέχονται ξεκάθαρα και σε άμεση συσχέτιση με το επίπεδο διερεύνησης των πληροφοριών:
- **Στόχοι επίτευξης:**
  1. Να στηρίξει και να εφαρμόσει τις αρχές της πνευματικής ελευθερίας.
  2. Να προωθήσει και να υποστηρίξει το υψηλό επίπεδο υπηρεσιών.
  3. Να προσφέρει ακριβείς, επαγγελματικές και αξιόπιστες απαντήσεις σε αιτήματα αναζήτησης.
  4. Να αποφευχθεί η παραποίηση της πληροφορίας που πιθανώς να αποπροσανατολίζει.
  5. Να γίνει διάκριση ανάμεσα στις προσωπικές απόψεις του βιβλιοθηκάρου και εκείνες του εργοδοτικού ισοτιπούτου ή του επαγγελματικού σώματος με στόχο την παροχή αμερόληπης πληροφόρησης.
  6. Να παρέχει δίκαιη πρόσβαση και πολιτικές υπηρεσιών δίχως διάκριση.
  7. Να αναγνωρίζει και να αναφέρει δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας.
  8. Να προστατεύσει τα προσωπικά δεδομένα και την αξιοπρέπεια των χρηστών και του προσωπικού της βιβλιοθήκης.
  9. Να αποφύγουν λύσεις όπου τα προσωπικά ενδιαφέροντα μπορούν να υπηρετηθούν από οικονομικές απολαβές αποκτηθείσες στη βάση καταβολής δαπανών από το ίδρυμα, τους χρήστες ή τους συναδέλφους.

**4. Οφέλη:** Ο σκοπός της Εικονικής Αναζήτησης είναι να βελτιώσει τη ροή της πληροφορίας δημιουργώντας ένα δίκτυο βιβλιοθηκών, πληροφοριακών κέντρων και άλλων ερευνητικών ιδρυμάτων

των. Το δίκτυο στοχεύει στο να προμηθεύσει τους χρήστες με τις καλύτερες δυνατές απαντήσεις στις διαρκώς αυξανόμενες και απαιτητικές ερωτήσεις. Ως επαγγελματίες στα θέματα της πληροφόρησης, είναι στην υπηρεσία της παροχής απαντήσεων συναντώντας τις ανάγκες των χρηστών. Για να επιτύχουν αυτό, οι βιβλιοθηκονόμοι περιβάλλονται με άριστα εργαλεία και τις διαθέσιμες πηγές. Το δίκτυο της εικονικής αναζήτησης διευκολύνει το Ίδρυμα στο:

- να επιμηκύνει την επέκταση του τοπικού προσωπικού πληροφόρησης ώστε να διαλαμβάνει πηγές πληροφόρησης με διαθέσιμη γνωστική αρτιότητα και δημοσύννη διαθέσιμη σε άλλα ιδρύματα.
- να επεκτείνει τις βιβλιοθηκονομίες υπηρεσίες πέρα των φυσικών περιορισμών παρέχοντας πρόσβαση σε ένα δίκτυο εξειδικευμένων ιδρυμάτων.
- να ενδυναμώνει τους τελικούς χρήστες προσφέροντας τους ένα μοναδικό σημείο πρόσβασης στον πλούτο των πληροφοριών.
- να δεχθεί μία μεγαλύτερη γκάμα ερωτήσεων από τους χρηστές.
- να επεκτείνει την κοινότητα των χρηστών και αυξάνει την ικανοποίησή τους.
- συμμετέχει σε ένα καινοτόμο και συνεργατικό πρόγραμμα αποτελεσματικό σε νέους τρόπους απασχόλησης προσωπικού, επίλυσης προβλημάτων και επαναπροσδιορισμού υπηρεσιών αναζήτησης βιβλιογραφικών πληροφοριών.
- παρέχοντας στίγμα σε υπηρεσίες τοπικής πληροφόρησης θέτοντας τις τοπικές πηγές κατάντικρυ στον τελικό χρήστη.
- Αυξάνει την «ορατότητα» του Ιδρύματος εντός της Κοινότητας.

## 5. Μέλη:

- Η συμμετοχή ως μέλος στο δίκτυο είναι ανοιχτή σε όλους τους τύπους βιβλιοθηκών, ακαδημαϊκές, δημόσιες, ειδικές ή κυβερνητικές, σε κέντρα πληροφόρησης, αρχεία, μουσεία, κοινοπραξίες, πινακοθήκες και άλλα ερευνητικά ιδρύματα που εδράζονται στον εθνικό γεωγραφικό χώρο των χωρών και προσφέρουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες βιβλιοθηκονομικής αναζήτησης σχετιζόμενα άμεσα με την πληροφόρηση και τη γνώση.
- Τα μέλη - Ινστιτούτα αναγνωρίζουν τόσο τα οφέλη όσο και τις υποχρεώσεις παρεχόμενες από το δίκτυο, στο να κρίνουν εξεταστικά και να υποστηρίζουν πολιτικές, να επιμεληθούν της απόδοσης τους και να διαχειριστούν την εσωτερική λειτουργία για την πληρέστερη αξιοποίηση αυτών των οφελών
- Πρόκειται για καινοτόμα εγχειρήματα στηριγμένα στο δόγμα: "όσο περισσότερα είναι τα μέλη τόσο καλύτερη η εξυπηρέτηση των χρηστών."
- Το προφίλ ενός μέλους παρέχει πληροφορίες πάνω στη δυναμική των συλλογών, της γλωσσικής ικανότητας, το γεωγραφικό πεδίο της συλλογής, τις θεματικές ειδικεύσεις, τις ώρες παροχής υπηρεσίας, τις ώρες λειτουργίας της υπηρεσίας και τις δυνατότητες του προσωπικού. Οι ερωτήσεις που λαμβάνονται από το δίκτυο συνταιριάζονται κατάλληλα σύμφωνα με το προφίλ τις βάσεις δεδομένων του μέλους. Το προφίλ του μέλους είναι μέρος της βασικής λειτουργικότητας του συστήματος της διαδραστικής εικονικής αναζήτησης.
- Όσον αφορά τόσο το ηλεκτρονικό όσο και το χειρόγραφο υλικό, ένα Ίδρυμα υποχρεούται να

*συμμορφωθεί με τις συναπτόμενες εγκεκριμένες συμφωνίες αδείας, με τους ειδικούς περιορισμούς και τους νόμους πνευματικής κατοχύρωσης - εγγυητικές προϋποθέσεις εκ μέρους των ιδρυμάτων - μελών για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών αναζήτησης.*

## **6. Βήματα στο τυπικό λειτουργίας της υπηρεσίας εξ αποστάσεως Βιβλιοθηκονομικής αναζήτησης πληροφοριών με βάση τη διαδραστικότητα και σε πραγματικό χρόνο ενεργοποίηση των αρμόδιων πηγών αναζήτησης:**

### ***Βήμα Πρώτο. Ένταξη ως Μέλος:***

*Ένα Ίδρυμα που ενδιαφέρεται να αποτελέσει μέλος του δικτύου συμπληρώνει μία αίτηση αναγράφοντας στοιχεία που αποδίδουν το προφίλ του και την υποβάλλει για έγκριση. Αφού ανακηρύσσεται ως μέλος, μπορεί στο εξής να διατυπώνει και να απαντά ερωτήσεις και συγχρόνως να συμμετέχει σε άλλες συνεργατικές δραστηριότητες του δικτύου.*

### ***Βήμα Δεύτερο. Διατυπώνοντας ένα ερώτημα:***

*Για να διατυπώσει ένα ερώτημα, ένα μέλος εγκαθίσταται στην υπηρεσία μέσω οποιασδήποτε ιστοσελίδας και επιλέγει το έντυπο της ερώτησης. Το ερώτημα εισάγεται μαζί με τη συγκεκριμενοποιημένη πληροφορία ώστε να χρησιμοποιηθεί στη διαδικασία συνταιριάσματος. Τέτοια πληροφορία περιλαμβάνει θεματική περιοχή, γλώσσα στην οποία διατυπώνεται το ερώτημα, το μορφωτικό επίπεδο, τα γεωγραφικά συστατικά και άλλα σχετικά δεδομένα.*

### ***Βήμα Τρίτο. Αυτόματη μεταβίβαση-ανάθεση εργασίας:***

*Τα μεταδεδομένα της υποβληθείσης ερώτησης αυτόματα παραβάλλονται (συνταιριάζονται) συγκριτικά με μία βάση δεδομένου του προφίλ των μελών. Κάθε προφίλ περιλαμβάνει πληροφορίες όπως οι γλώσσες της υπηρεσίας, οι ώρες διαθεσιμότητας για συμμετοχή στο δίκτυο, μορφωτικά επίπεδα που υπηρετούνται και θεματική συλλογή βάθους και δύναμης. Ένα πρόγραμμα αυτοματοποίησης που ονομάζεται «παραβολικός αλγόριθμος», χρειάζεται ελάχιστα δευτερόλεπτα να αποφασίσει για το καλύτερο ταιριασμένο προφίλ του μέλους για την αποδοχή και ικανοποίηση του ερωτήματος αποστέλλοντας μία ειδοποίηση μέσω email.*

### ***Βήμα Τέταρτο. Απαιτώντας μία ερώτηση:***

*Το μέλος που παραλαμβάνει μία ειδοποίηση εγκαθίσταται στο δίκτυο και ανακτά την ερώτηση χρησιμοποιώντας τον μοναδικό ερώτηση-απάντηση αριθμό ταυτότητας (αναγνώρισης) και όταν έχει καταλήξει στην απάντηση του, εισέρχεται και αποστέλλει την απαντητική φόρμα. Οι απαντήσεις μπορεί να κωδικοποιηθούν ως «ολοκληρωμένες» ή «Μερικές» σύμφωνα με την κρίση του μέλους. Ένα μέλος μπορεί επίσης να αρνηθεί να δεχθεί ερωτήσεις για οποιαδήποτε λόγο, τότε ο «παραβολικός αλγόριθμος» άμεσα συνταιριάζει την απορριφθείσα ερώτηση σε άλλο μέλος. *Ηλεκτρονικά-ταχυδρομημένες ειδοποιήσεις ή και μέσω τηλεδιάσκεψης για τέτοιες περιπτώσεις αποστέλλονται αυτόματα στο κατάλληλο μέρος κατά την διεκπεραίωση.**

### ***Βήμα Πέμπτο. Λαμβάνοντας την απάντηση:***

*Όταν η διεκπεραίωση έχει ολοκληρωθεί και η απάντηση έχει αποσταλεί, η διαδικασία αυτοματοποίησης λήγει. Ειδοποιείται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το μέλος που διατύπωσε την ε-*



ρώτηση, ότι η απάντηση στην ερώτηση έχει προμηθευτεί. Με τη λήψη της απάντησης, το μέλος μπορεί να εισαχθεί στο δίκτυο, να ανακτήσει την απάντηση και να την προωθήσει στο χρήστη.

#### **Βήμα Έκτο. Τελικό βοήθημα (καταφύγιο):**

Στην περίπτωση που δεν έχει ανευρεθεί η οριστική απάντηση στο ερώτημα, το ερώτημα στέλνεται στο οριζόμενο ως «σε πρώτη ζήτηση» σημείο. Εκεί, ένα μέλος συναινώντας να φέρει εις πέρας αυτό το έργο, στηριζόμενο στην ανάλυση της ερώτησης, θα επιχειρήσει να απαντήσει είτε ερευνώντας είτε κατευθύνοντας την ερώτηση σε κάποιο Εθνικό ή Διεθνές κέντρο που δεν αποτελεί μέλος του δικτύου.

### **7. Μοντέλα παράδοσης της υπηρεσίας:**

1. Ασύγχρονη Διεκπεραίωση: Παρεμβάλλεται χρόνος καθυστέρησης ανάμεσα στην απάντηση και στην ερώτηση. Εργαλεία τους είναι:
  - Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (ευρέως διαδεδομένο για το χρήστη ολιγαρκές στην ανάγκη λογισμικού και στο χειρισμό του)
  - Οι Φόρμες στο Δίκτυο (ειδικά σχεδιασμένες ιστοσελίδες, δομημένες αρχιτεκτονικά για τη σαφέστερη και περιεκτικότερη διατύπωση του ερωτήματος)

2. Σύγχρονη Διεκπεραίωση:

Τελείται σε πραγματικό χρόνο με άμεση ικανοποίηση του αιτήματος μέσω:

- Κειμενικής Συζήτησης (σε μια διηρημένη σε δύο οθόνες δικτυακή σελίδα, οι χρήστες δακτυλογραφούν τις ερωτήσεις και μπορούν να δουν αμέσως τις απαντήσεις των βιβλιοθηκάρων που στην άλλη οθόνη αναζητούν μέσω δικτύου την καταλληλότερη πηγή - μέλος). Το λογισμικό διακρίνεται από τα εξής γνωρίσματα - δυνατότητες για:
  - Συνοδεία των χρηστών και του προσωπικού των μελών στις ανιχνεύσεις τους
  - Εξ αποστάσεως εκπαίδευση εικονική εκμάθηση χρηστών και βιβλιοθηκάρων στις αναζητήσεις τους στο Διαδίκτυο
  - Ιχνηλασία της αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας και εξάγει στατιστικά συμπεράσματα και γενικευμένα πορίσματα
  - Συντονισμό των online συναντήσεων για το προσωπικό
  - Εξασφάλιση της αυθεντικότητας της πρόσβασης σε, συμφώνως αδειάς αποκτηθείσες, βάσεις δεδομένων στη διάρκεια της κειμενικής συζήτησης.
  - Προσαρμοστικότητα, σιγουριά και αναπτυγμένες δεξιότητες, αμεσότητα, εγκυρότητα και ικανότητα στην σε πλάτος θεώρηση της αναζήτησης της πληροφορίας
  - Τηλεδιάσκεψη (περιέχει το οπτικό στοιχείο και την πρόσωπο με πρόσωπο μέσω ειδικού παραθύρου, επικοινωνία προωθώντας την εξ αποστάσεως εκπαίδευση και τις εφαρμογές αναζήτησης).

### **8. Συχνά Διατυπωθείσες Ερωτήσεις - Βάσεις Γνωστικών Δεδομένων:**

Η διατήρηση ενός αρχείου από διεκπεραιώσεις, υιοθετήθηκε όχι μόνο για την κάλυψη στατιστικών αναγκών, αλλά κυρίως ως θεμέλιο για την οικοδόμηση μιας βάσης γνωστικών δεδομένων

ή συχνά διατυπωθέντων ερωτημάτων (KB). Η KB είναι μια βάση γνώσεων από ζεύγη ερωταποκρίσεων που έχουν αξιολογηθεί από τα μέλη και έχουν γίνει αποδεκτές για αρχειοθέτηση σε συσχετισμό με τους νόμους της κατοχύρωσης πνευματικής ιδιοκτησίας και της προστασίας προσωπικών δεδομένων. Εκ περιτροπής, αυτά τα ζεύγη είναι διαθέσιμα για άλλες λειτουργίες και υπηρεσίες. Όλα τα ζεύγη ερωταποκρίσεων εξετάζονται ως μέρος του συνόλου της εργασίας της υπηρεσίας. Ένας συγκεκριμένος αριθμός τους επιλέγεται και συνοπολογίζεται στο δυναμικό της KB. Αυτή η βάση δεδομένων υπηρετεί δύο λειτουργίες:

1. Τα μέλη του δικτύου και τελικά οι ίδιοι οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να διατυπώνουν ερωτήματα στην KB για ποικίλες χρήσεις και σκοπούς. Αυτές οι βάσεις που είναι και πρέπει να είναι ανιχνεύσιμες για την άριστη αξιοποίηση τους περιλαμβάνουν απαντήσεις όχι μόνο στις Συχνά Διατυπωθείσες Ερωτήσεις, αλλά μπορεί να είναι αρκετά γενικές, ώστε να καλύψουν μία μεγάλη θεματική περιοχή ερωτημάτων.
2. Όλες οι εισερχόμενες ερωτήσεις διερευνώνται στην KB ώστε να πιστοποιηθεί ότι κανένα σχετικό ερώτημα δεν έχει ήδη απαντηθεί. Έτσι το ερώτημα μπορεί αυτόματα να προωθηθεί στο μέλος-ίδρυμα που το διατυπώνει.

#### **9. Νομικά Ζητήματα - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων:**

Οι περισσότερες ψηφιακές διεκπεραιώσεις αναζήτησης έχουν κειμενικά συστατικά. Προκύπτουν, συνεπακόλουθα, δυνητικές περιοχές νομικής διαμάχης, όπως ενδεικτικά παρατίθενται οι ακόλουθες:

1) Εμπιστευτικότητα όσον αφορά το περιεχόμενο των προσωπικών στοιχείων των χρηστών και των ερωτημάτων τους. 2) Επαναχρησιμοποίηση της αποκτηθείσας πληροφορίας και αναπαραγωγή της, όπως στην περίπτωση των διδακτικών στρατηγικών και του περιεχομένου των online μαθημάτων. 3) Συμμόρφωση του περιεχομένου με εθνικούς και διεθνείς κανόνες. 4) Διαφύλαξη της Πνευματικής Ιδιοκτησίας 5) Απόλυτη Αξιοπιστία στην παρεχόμενη.

Τα θέματα αυτά, αν και αποτελούν διεθνή ανοιχτά ζητήματα, έχουν αντιμετωπιστεί με κανόνες που έχουν οριστεί από το νομικό πλαίσιο λειτουργίας των κρατών τους και του Κώδικα Δεοντολογίας. Αξίζει πάντως να σημειωθεί ότι Η Εθνική Βιβλιοθήκη του Καναδά και Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Αυστραλίας προσφέρουν στον δικτυακό τους τόπο μία σελίδα *"Πώς να παραθέσω · παραπέμψω online έγγραφα;"* Κάνοντας αναφορά στη σελίδα της Αμερικανικής Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου.

#### **10. Αντικείμενο Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης:**

- Έμφαση έχει δοθεί σε θέματα εθνικού ενδιαφέροντος και κυρίως στις επιστημονικές περιοχές της στρατιωτικής, διπλωματικής ιστορίας κάθε έθνους, της πολιτειακής και πολιτικής του οργάνωσης, της βιογραφίας, της λόγοτεχνίας του δικαίου της πληροφόρησης και της εξοικείωσης με το Διαδίκτυο καθώς και σε μαθήματα - θεματικά αντικείμενα που αποτελούν ύλη των μαθητών και των σε πανεπιστημιακό επίπεδο σπουδαστών. Την πολιτική αυτή ακολουθούν όλες οι βιβλιοθήκες που μας απασχολούν εδώ. Για παράδειγμα η υπηρεσία ηλεκτρο-

νικής εκπαίδευσης του Καναδά έχει οργανώσει τα ακόλουθα θεματικά πεδία:

- Canadian Confederation -Canadian Olympians - Celebrating Women's Achievements - Heroes of Lore and Yore - First Among Equals: The Prime Minister in Canadian Life and Politics - First Among Equals: The Prime Minister in Canadian Life and Politics - Children's Site - Guardians of the North - Images Canada - The Kids' Site of Canadian Trains - Memorable Canadians - North: Landscape of the Imagination -Page by Page: Creating a Children's Book: Passageways: True Tales of Adventure for Young Explorers Virtual Gramophone

Ενώ η ΝΙΑ μέσω ειδικής Ο υπηρεσίας και με βασικό οπλισμό το πρόγραμμα ψηφιοποίησης "PAN-DORA" προσφέρει σε ανάλογο πλαίσιο εθνικού ενδιαφέροντος εκπαιδευτικά μαθήματα.

*Australian history (political, diplomatic, military)/Australian - Japanese relations/Australian biography/Australian history (political, social, scientific, military/Australian biography/Genealogy/Family and local history/Historical geography, (especially New South Wales and Queensland) / Genealogy/ Australian, Military, Local and Architectural History/ Genealogy/Australian Military History/All areas, but especially law, history, politics and biography/Political science, economics/Literature/Geography and exploration/Classical (Greek & Roman) Literature/Biography/Family History/Local History*

### Ιδιαιτερότητες

**Εθνική Βιβλιοθήκη της Αυστραλίας - Δημόσια Βιβλιοθήκη της Βοστώνης:** Και οι δύο έχουν προμηθευτεί το 24/7, που στην πραγματικότητα είναι αποτέλεσμα του Προγράμματος "Μητροπολιτικό Συνεργατικό Σύστημα Βιβλιοθηκών" που υποστηρίζεται οικονομικά από το LSTA ενώ αποτελεί αντικείμενο διαχείρισης από τη Βιβλιοθήκη της Πολιτείας της Καλιφόρνιας. Η Υπηρεσία 24/7 είναι εμπορικό σετ εργαλείων λογισμικού που επιτρέπει στους πελάτες της βιβλιοθήκης να διατυπώσουν ερωτήματα και να λάβουν απαντήσεις σε πραγματικό χρόνο, στο Διαδίκτυο. ζωντανά από τους εξειδικευμένους βιβλιοθηκονόμους. Κάθε βιβλιοθήκη μπορεί να προμηθευτεί αυτά τα εργαλεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών της κοινότητας προκειμένου να:

1. Επικοινωνήσει με πελάτες χρησιμοποιώντας διάλογο σε πραγματικό χρόνο
2. Κατευθύνει τον browser του πελάτη στις καλύτερες/καταλληλότερες πηγές στο Διαδίκτυο με ένα Συνεργατική Αναζήτηση.
3. Αποστέλλει αρχεία, εικόνες, παρουσιάσεις σε powerpoint και άλλα στον υπολογιστή του χρήστη
4. Χρησιμοποιήσει εμπορικά, προγεγραμμένα μηνύματα διαλογικής επικοινωνίας, ιστοσελίδες, για τη βελτίωση της αποδοτικότητας.
5. Οργανώσει τις εγγραφές ανά θέμα, γλώσσα, κατηγορία, ή με οποιαδήποτε άλλη μέθοδο ικανοποιεί τις ανάγκες του.
6. Διεξάγει συνεδριάσεις με άλλα μέχρι και 20 συμμετέχοντες, καθώς μοιράζονται ιστοσελίδες.
7. Προσαρμόζει το λογισμικό ώστε να ενταχθεί ενιαία στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης.
8. Δημιουργήσει Δίκτυο εργασίας με άλλους μεταφέροντας σύνθετα απήματα σε ένα τοπικό ή απομακρυσμένο ειδικό.
9. Αποκτήσει πρόσβαση σε αρχεία, μεταγραφές εικονικών συνόδων με άλλους χρήστες και μία μεγάλη ποικιλία χρήσης στατιστικών ύστερα από ζήτηση.

Υπάρχει κόστος. Προκειμένου για την *BPL* που καλύπτει πάνω από 100 βιβλιοθήκες και ερευνητικά ιδρύματα στην Πολιτεία στην Μασσαχουσέτς, την τρίτη σε πληθυσμό πολιτεία της Αμερικής, το πρώτο έτος κανονικής λειτουργίας της υπηρεσίας (Οκτώβριος 2002 - Σεπτέμβριος 2003), κόστισε 12.420\$, ενώ είχε προηγηθεί το συνεργατικό πιλοτικό πρόγραμμα εφαρμογής, το λεγόμενο (MASSanswers - Statewide Reference-Reference Center-Regional Reference Centers), που ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2001. Ισόποση θα είναι η καταβολή και για το δεύτερο έτος (Οκτώβριος 2003 - Σεπτέμβριος 2004).

Αντίστοιχα τον Σεπτέμβριο του 2001 η *NLA* έθεσε σε εφαρμογή μία online βοηθητική υπηρεσία για συλλογές με ψηφιακά στοιχεία, που αναγνωρίζουν την ταυτότητα του ιδρύματος - κατόχου του στοιχείου. Έθεσε σε λειτουργία το 24/7 από τον Δεκέμβριο του ίδιου έτους σε συνεργασία με το Council of Australia State Libraries (CASL) η οποία επεκτείνεται συνεχώς αφού ήδη συμμετέχουν σε αυτή όλες οι Κεντρικές και Αρκετές Περιφερειακές Βιβλιοθήκες των επτά (7) Πολιτειών της Ηπείρου ενώ το εντασσόμενο τελευταίο μέλος ήταν τον Ιούνιο του τρέχοντος έτους η Εθνική Βιβλιοθήκη της Νέας Ζηλανδίας. Έτσι στην ιστοσελίδα με την αναγραφή: « Διατύπωσε το ερώτημα και λάβε την απάντηση σε πραγματικό χρόνο», προσφέρει την υπηρεσία από τις 9π.μ. έως τις 7μ.μ. ενώ σχεδιάζεται η δυνατότητα ανταπόκρισης όλο το 24ωρο.

Η Υπηρεσία γίνεται προσβάσιμη μέσω του Δικτύου χρησιμοποιώντας *Java*.

#### **Εθνική Βιβλιοθήκη του Καναδά - Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου:**

Η *NLC* χρησιμοποιεί το *Virtual Reference Canada* που είναι δομημένο γύρω από ένα «αλγόριθμο συνταιριάσματος» γραμμένο σε PHP. Η βάση δεδομένων του προφίλ των μελών και εκείνη της ερώτησης-απάντησης, η οποία κρατά την ερώτηση και τα δεδομένα της απάντησης και καθοδηγεί τις ανατεθείσες εργασίες, το επίπεδο των ερωτήσεων κτλ είναι επινοημένες βάσεις δεδομένων. Το προφίλ του χρήστη υπηρετείται από έναν Apache δικτυακό εξυπηρετητή που τρέχει σε περιβάλλον Unix. Το ίδρυμα που ενδιαφέρεται να συμμετάσχει στο VRC, απλά συμπληρώνει τη φόρμα εγγραφής. Το VRC αριθμεί περισσότερα από 200 ιδρύματα-μέλη σε όλη τη χώρα. Πρόκειται για μία μοναδική εθνική υπηρεσία που φροντίζει για τις ανάγκες όλων των Καναδών, συνδέοντας ιδρύματα σε όλη τη χώρα σε ένα ελεύθερης πρόσβασης δίγλωσσο (στην αγγλική και τη γαλλική) δίκτυο αναζήτησης βιβλιοθηκονομικών πληροφοριών. Είναι μία κρατικά επιχορηγούμενη πρωτοβουλία που υπερηφανεύεται για την προσφορά δωρεάν συμμετοχής σε όλους όσους ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν, ενθαρρύνοντας την ελεύθερη πρόσβαση στην πληροφόρηση για όλους τους Καναδούς. Οι στόχοι εφαρμογής του VRC έχουν υιοθετηθεί από τον «Κώδικα Ηθικής» της Καναδικής Ένωσης Βιβλιοθηκών της Αμερικανικής Ένωσης Βιβλιοθηκών, του Κώδικα Δεοντολογίας του Σωματείου Επαγγελματικών Βιβλιοθηκάρων του Κεμπέκ και της Δήλωσης Επαγγελματικής Ηθικής της Αυστραλιανής Ένωσης Βιβλιοθηκών και πληροφόρησης.

Η διαφορά του από το *QuestionPoint*, επισήμως γνωστό ως συνεργατική υπηρεσία ψηφιακής αναζήτησης, που αναπτύχθηκε από τη Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου και το OCLC (Online Computer Library Center), είναι ότι εκείνο είναι ένα ψηφιακό δίκτυο αναζήτησης βιβλιογραφικών πληροφοριών στηριγμένο σε συνδρομητική βάση.

**Άλλες Καναδικές Υπηρεσίες Εξ Αποστάσεως Αναζήτησης είναι:**

- *QuestionPoint* [www.questionpoint.org/](http://www.questionpoint.org/): Συνεργατική υπηρεσία την οποία παρέχουν τα συμβαλλόμενα μέλη του *Global Librarian*.
- *VRD - The Virtual Reference Desk* [www.vrd.org/](http://www.vrd.org/)
- *IPL - The Internet Public Library* [www.ipl.org/](http://www.ipl.org/)
- *Global Librarian- Ο Παγκοσμιοποιημένος Βιβλιοθηκάριος*: [www.vaughanpl.com/ask.html](http://www.vaughanpl.com/ask.html) or [www.spl.surrev.bc.ca/Librarian.htm](http://www.spl.surrev.bc.ca/Librarian.htm). Είναι μία διεθνή συνεργασία που μορφοποιήθηκε από μία ομάδα δημοσίων βιβλιοθηκών στον αγγλόφωνο κόσμο με κοινό όραμα την μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων του διαδικτύου για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους χρήστες, πέρα των ωρών λειτουργίας των βιβλιοθηκών.
- *Ontario Digital Library initiative*: [www.accessola.org/action/issues/ontariodigitallibrary/](http://www.accessola.org/action/issues/ontariodigitallibrary/)
- *Saskatchewan Virtual Reference Working Group* [www.lib.sk.ca/staff/virtref/projectplan..html](http://www.lib.sk.ca/staff/virtref/projectplan..html)
- *The Alberta Public Library Electronic Network (APLEN)* [www.thealbertalibrary.ab.ca/aplen.cfm](http://www.thealbertalibrary.ab.ca/aplen.cfm)
- *The University of Alberta Libraries Chat Reference Service* [www.library.ualberta.ca/ereference/codeverifier/index.cfm](http://www.library.ualberta.ca/ereference/codeverifier/index.cfm): πιλοτικό πρόγραμμα το 2001. Χρησιμοποιώντας το 24/7, μέχρι τώρα με 67 ώρες την εβδομάδα, φιλοδοξεί από το ακαδημαϊκό έτος 2003-2004, να διπλασιάσει το χρόνο παροχής υπηρεσίας εικονικής αναζήτησης.

**Άλλες Καναδικές Υπηρεσίες Εικονικής Αναζήτησης είναι:**

- *REFCAN-L* είναι ένα ηλεκτρονικό φόρουμ για τη διαπραγμάτευση θεμάτων σχετικών με την παροχή υπηρεσιών εξ αποστάσεως αναζήτησης στις Καναδικές Βιβλιοθήκες
- *BIBCANLIB-L* [www.nlc-bnc.ca/6/20/s20-210-e.html](http://www.nlc-bnc.ca/6/20/s20-210-e.html)  
Η Εθνική Βιβλιοθήκη του Καναδά έχει εγκαταστήσει μια δίγλωσση ηλεκτρονική λίστα για τη διευκόλυνση της διάχυσης πληροφοριών και για την ανάπτυξη επαγγελματικής επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων εντός της Καναδικής Κομότητας μέσω της ανταλλαγής σχεδίων εργασίας, θεμάτων αυτοματοποίησης, πολιτικών για τους χρήστες, ερευνητικών προγραμμάτων, συνεργατικής και διαδραστικής αξιοποίησης της αποστολής τους.

**Η Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου:**

1. Τον Ιούνιο του 1998, στα πλαίσια μιας διημερίδας με θέμα «Οι Υπηρεσίες Αναζήτησης στην Ψηφιακή Εποχή» γεννήθηκε η ιδέα της δημιουργίας του *CDRS (Collaborative Digital Reference Services)* που παίρνει σάρκα και οστά δύο χρόνια αργότερα, ενώ σήμερα, μετά και την ολοκλήρωση της τρίτης πιλοτικής φάσης, αριθμεί πάνω από 250 μέλη, συμπεριλαμβανομένων και των Εθνικών Βιβλιοθηκών της Μ. Βρετανίας, της Νορβηγίας, της Ολλανδίας, της Αυστραλίας και του Καναδά.
2. Έχει δημιουργηθεί σε συνεργασία με την Αμερικανική Ένωση Βιβλιοθηκών και το Αρχηγείο Βιβλιοθηκονομικών Ενώσεων των Αμερικανικών Πολιτειών μία ιστοσελίδα

([www.loc.gov/global/library/statelib.html](http://www.loc.gov/global/library/statelib.html)) που φέρνει μαζί Πολιτειακές Βιβλιοθήκες, Πολιτειακά Βιβλιοθηκονομικά Γραφεία, Πολιτειακά Δίκτυα Βιβλιοθηκών και Πολιτειακές Επιτροπές Βιβλιοθηκών και των 52 Αμερικανικών Πολιτειών.

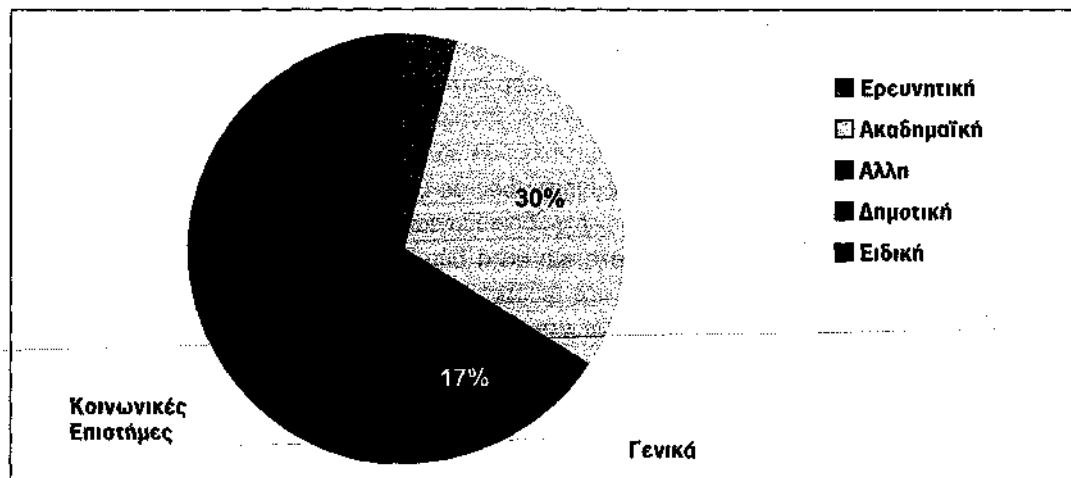
Ενσωματώνοντας σημαντικές πηγές από πρωτότυπα κείμενα σε όλες τις φάσεις της εικονικής εξ αποστάσεως διδασκαλίας, οργανώνει μέσω τηλεδιασκέψεων μαθήματα ιστορικών θεμάτων για μαθητές άνω των 12 ετών λαμβάνοντας ως παράγοντες: τον τόπο διαμονής, την ποικιλία των πηγών, το επίπεδο, το ενδιαφέρον, το χρόνο, τη διαχείριση της δραστηριότητας, τον εμπλουτισμό με παιχνίδια και εικονική διάνθιση, με επίκεντρο τους τομείς της Αμερικανικής Ιστορίας. Μέριμνα έχει δοθεί στη διαφορετικότητα και ιδιαιτερότητα του υλικού για τον εκπαιδευτή και της ύλης για τον εκπαιδευόμενο.

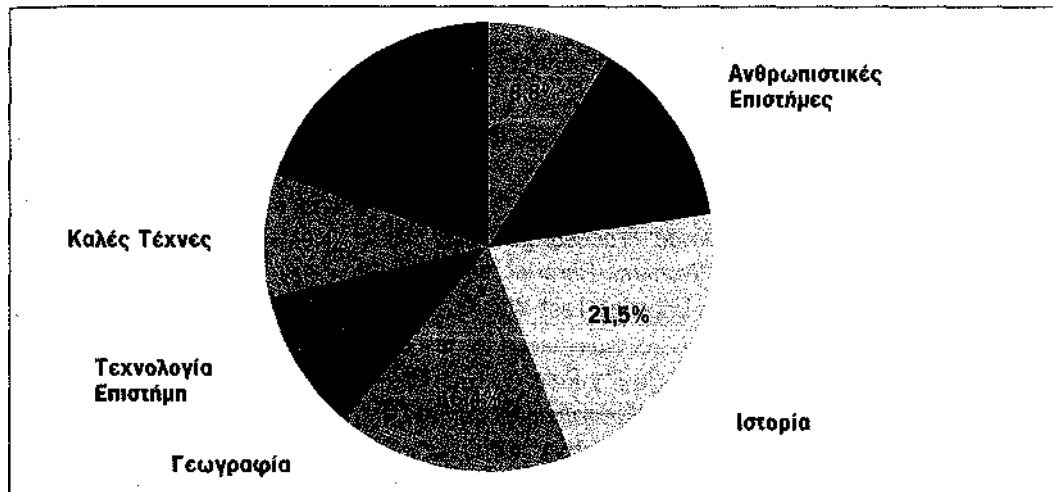
Η Δημόσια Βιβλιοθήκη της Βοστώνης εγκαινίασε τον περασμένο Ιούνιο το Πρόγραμμα "Βοήθεια για τη Σχολική Εργασία στο Σπίτι", προορισμένο για παιδιά τετάρτης τάξης έως και αποφοίτους



λυκείου που μέσα από την ιστοσελίδα της [BPLwww.bpl.org](http://www.bpl.org), μπορούν να έχουν πρόσβαση σε online εκπαίδευση εκτιμώντας τη μαθησιακή εμπειρία από εξειδικευμένους, υψηλά κατηρημένους πανεπιστημιακούς καθηγητές που μέσα σ' ένα περιβάλλον εικονικής αλληλλόδρασης προσφέρουν μάθηση σε πραγματικό χρόνο στην αγγλική και την ισπανική γλώσσα. Οι συνεργάτες της σ' αυτό το Πρόγραμμα είναι: [City of Boston <http://www.cityofboston.com>](http://www.cityofboston.com), το [Harvard Online Tutoring Program <http://tutor.eecs.harvard.edu>](http://tutor.eecs.harvard.edu) και το [Boston Public Library Foundation](http://www.bpl.org)

Παρατίθενται ενδεικτικά δύο γραφήματα που δείχνουν ποσοστιαία τη συμμετοχή των βιβλιοθηκών της Μασαχουσέτης κατά είδος στην απάντηση των ερωτημάτων και των επιστημονικών πεδίων στα οποία αναφέρονται τα ερωτήματα.





### Συμπεράσματα - Προτάσεις:

1) Οι ηλεκτρονικές πηγές έχουν πολλαπλασιαστεί, οι χρήστες χρειάζονται εκπαίδευση στην πλοήγηση για ακρίβεια, εγκυρότητα, αποτελεσματική και έγκαιρη κάλυψη των αναγκών, αμεσότητα στην συνάφεια αναζητήσεων και παραπομπών. Οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αναλαμβάνουν το ρόλο του μέντορα, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεδιάσκεψης,

2) Οι Εθνικές βιβλιοθήκες, ενσωματώνοντας την ψηφιακή τεχνολογία, μπορούν και πρέπει μέσα στα πλαίσια της διαδραστικότητας και της συνεργατικότητας με όλες τις βιβλιοθήκες σε εθνικό επίπεδο να προωθήσουν την εξυπηρέτηση των χρηστών προβάλλοντας την κοινωνική εθνική αποστολή τους.

3) Τα κράτη, για τα οποία έγινε συνοπτικά λόγος, έχουν κάνει σπουδαία βήματα τα τελευταία δύο (2) χρόνια προς την κατεύθυνση αυτή. Αποτελούν εξαιρετικά ωφέλιμα παραδείγματα που με την κατάλληλη προσαρμογή στην ελληνική πραγματικότητα και τις ιδιαιτερότητες της, θα μπορούσαν να δώσουν ώθηση στις εξ αποστάσεως υπηρεσίες, αλλά και να συντελέσουν στη συνολική αναβάθμιση του ρόλου των ελληνικών βιβλιοθηκών.

4) Θα μπορούσαμε να προχωρήσουμε σε πιλοτικά προγράμματα, ξεκινώντας κατ' αρχήν με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και με κεντρικό συντονιστή την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος για την παροχή της υπηρεσίας εξ αποστάσεως αναζήτησης σε συγκεκριμένο χρόνο, κατ' αρχήν εβδομαδιαίως και με τη χρήση του κατάλληλου λογισμικού.

5) Θα ήταν ενδιαφέρουσα η συντονισμένη προσπάθεια με τη μορφή εφαρμοσμένης δράσης από την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος σε συνεργασία με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και με το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, για παροχή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης από έναν αριθμό εξειδικευμένων βιβλιοθηκονόμων και πανεπιστημιακών καθηγητών, όπως ισχύει στην περίπτωση του [Harvard Online Tutoring Program](#) και των βιβλιοθηκών του Δικτύου της Πολιτείας της Μασαχουσέτης.

6) Θα ήταν χρήσιμο να αναπτυχθεί ένα ηλεκτρονικό φόρουμ για τη διευκόλυνση της διάχυσης πληροφοριών και για την ανάπτυξη επαγγελματικής επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων εντός της Ελληνική Κοινότητας, μέσω συνεργατικής και διαδραστικής αξιοποίησης της αποστολής τους, της ανταλλαγής σχεδίων εργασίας, θεμάτων αυτοματοποίησης και πολιτικών για τους χρήστες.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. BREEDING, M., 2001. Providing Virtual Reference Service. *Information Today*. 18(4) σσ. 42-43.
2. HINTON, D., and McGUL, L, 2001. Chat to a Librarian: 21st Century for Distance Learners. *Vine* 122 (3) σσ. 59-64
3. HORN, J., 2001. The Future is Now: Reference Service for the Electronic Era. Presentation delivered at *Crossing the Divide: Proceedings of the Tenth National Conference of the Association of College and Research Libraries*, March 15-18, Denver, Colorado.
4. KENNEY, B., 2001. Academic Libraries Test Web-Based Reference. *Library Journal*. 126 (7) σ. 25
5. KRESH, D., 2000. Offering High Quality Reference on the Web: The Collaborative Digital Reference Service (CDRS). *D-Lib Magazine* 6(6) σσ. 14-22
6. UPOW, A.G. 1999. Serving the Remote User: Reference Service in the Digital Environment. In: *Information Online & On Disc '99: Proceedings of the Ninth Australian Information Online and On Disc Conference and Exhibition, Sydney Convention and Exhibition Centre, Sydney Australia, 19-21 January 1999*. Sydney, NSW: Information Science Section, ALIA.
7. 24/7, 2001. User Satisfaction Survey.  
<<http://www.24/7ref.org/info/survey/statistics.cfm?ReauestTime=500>> [πρόσβαση 11/8/2003]
8. McLEAN, N., 2002. *Libraries and E-learning*.  
<<http://www.oclc.org/research/dss/date.shtml>> [πρόσβαση 7/7/2003]
9. National Information Standards Organization, 2001. *Report on the NISO Workshop on Networked Digital Reference Services, Held: April 25-26, 2001, Place: Library of Congress, Washington, D.C.* [Bethesda, Maryland: NISO], c. Report.
10. SCHNEIDER, K.G., 2000. The Distributed Librarian: Uve, Online, Real-Time Reference. *American Libraries* 31 (11) σσ. 64-65.
11. SLOAN, B., 2001. *Ready for Reference: Academic Libraries Offer Live Web-Based Reference. Preliminary Report (Revised for General Public Distribution)*. Project report.  
<<http://www.lis.uiuc.edu/~b~sloan/readv4ref.htm>> [πρόσβαση 6/9/2003]
12. Statewide Reference and Referral Center / BPL, 2001. *Project Title: MassAnswers*, Boston: Boston Public Library