

# Ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης στην υβριδική εποχή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών

Κωνσταντία Κακάλη

(Πάντειον Πανεπιστήμιο. Βιβλιοθήκη – [nkakal@panteion.gr](mailto:nkakal@panteion.gr))

Θεοδώρα Τσώλη

(Πάντειον Πανεπιστήμιο. Βιβλιοθήκη – [thetsoli@panteion.gr](mailto:thetsoli@panteion.gr))

## Περίληψη

Από τις αρχές της δεκαετίας του '90 οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες βιώνουν διαδικασίες αλλαγής και εκσυγχρονισμού που προκλήθηκαν σε μεγάλο βαθμό από την διαμόρφωση ενός διαδικτυακού περιβάλλοντος ζωής, εργασίας και εκπαίδευσης αλλά και από την διαμόρφωση της έννοιας της βιβλιοθήκης όχι μόνο ως ενός χώρου διαφύλαξης γνώσης αλλά ως ενός συνόλου υπηρεσιών και λειτουργιών που απευθύνονται σε ευρύ κοινό και ικανοποιούν πολλαπλές ανάγκες. Οι παραδοσιακές έντυπες συλλογές και υπηρεσίες προς το κοινό παραμένουν και εμπλουτίζονται ενώ νέα εργαλεία, τεχνολογικές καινοτομίες και εξελιγμένες υπηρεσίες που στηρίζονται στο ψηφιακό και ψηφιοποιημένο υλικό και στο Διαδίκτυο εισάγονται με γοργούς ρυθμούς.

Οι πληροφοριακές υπηρεσίες που παρέχουν οι βιβλιοθήκες προσδιορίζονται πια σε μέγιστο βαθμό από την διαδικτυακή και ψηφιακή τεχνολογία και τείνουν να ξεπεράσουν την παραδοσιακή επαφή πρόσωπο με πρόσωπο. Στηρίζονται δε όχι μόνο στις νέες τεχνολογίες αλλά και στην αναζήτηση από μέρους των βιβλιοθηκών εξατομικευμένων πρακτικών που θα καλύψουν τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών όπου κι αν αυτοί βρίσκονται.

Η παρουσίαση εστιάζει στην περιγραφή των βασικών στοιχείων που ορίζουν την νέα εποχή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών αναφορικά με την ανάπτυξη και παροχή εξελιγμένων ή νέων πληροφοριακών υπηρεσιών. Θα παρουσιαστούν οι βασικές μορφές της ψηφιακής υπηρεσίας πληροφόρησης και τα επικοινωνιακά μέσα που χρησιμοποιούνται. Αυτά είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και το λογισμικό ταυτόχρονης συνομιλίας (chat) αλλά και άλλες μορφές επικοινωνίας (όπως οι συνδιάσκεψη μέσω video και το RSS) που τώρα μόλις αρχίζουν να χρησιμοποιούνται και να αξιολογούνται από βιβλιοθήκες του εξωτερικού.

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες βρίσκονται σε μια διαδικασία συνολικού επανακαθορισμού το ρόλου τους και λήψης αποφάσεων για το είδος και τη μορφή των υπηρεσιών που θα προσφέρουν στους χρήστες τους στο νέο περιβάλλον που ορίζει η ψηφιακή τεχνολογία και το Διαδίκτυο.

## Εισαγωγή

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες συνιστούν καθιερωμένους θεσμούς της ανώτατης εκπαίδευσης αλλά και της κοινωνίας έχοντας ως στόχους την οργάνωση της γνώσης, την πρόσβαση σε αξιόπιστη και έγκυρη πληροφορία και την παροχή βοήθειας και εκπαίδευσης στην ανεύρεσή της.

Από τις αρχές της δεκαετίας του '90 οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες βιώνουν διαδικασίες αλλαγής και εκσυγχρονισμού που προκλήθηκαν σε μεγάλο βαθμό από την διαμόρφωση ενός διαδικτυακού περιβάλλοντος ζωής, εργασίας και εκπαίδευσης αλλά και από την διαμόρφωση της έννοιας της βιβλιοθήκης όχι μόνο ως ενός χώρου διαφύλαξης γνώσης αλλά ως ενός συνόλου υπηρεσιών και λειτουργιών που απευθύνονται σε ευρύ κοινό και ικανοποιούν πολλαπλές ανάγκες.

Η νέα εποχή για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες χαρακτηρίζεται ως μεταβατική και οι βιβλιοθήκες ως υβριδικές. Οι παραδοσιακές έντυπες συλλογές και υπηρεσίες προς το κοινό παραμένουν και εμπλουτίζονται ενώ νέα εργαλεία, τεχνολογικές καινοτομίες και εξελιγμένες υπηρεσίες που στηρίζονται στο ψηφιακό και ψηφιοποιημένο υλικό και στο Διαδίκτυο εισάγονται με γοργούς ρυθμούς.

Ειδικότερα, όσων αφορά στις πληροφοριακές υπηρεσίες που παρέχουν οι βιβλιοθήκες, αυτές προσδιορίζονται πια σε μέγιστο βαθμό από την διαδικτυακή και ψηφιακή τεχνολογία και τείνουν να ξεπεράσουν την παραδοσιακή επαφή πρόσωπο με πρόσωπο.

Η αυτοματοποίηση εργαλείων και διαδικασιών της υπηρεσίας πληροφόρησης είχε ήδη ξεκινήσει αρκετές δεκαετίες πριν αλλά την τελευταία 15ετία το φαινόμενο έχει επιταχυνθεί και μετεξελιχθεί γιατί άλλαξε η μορφή του περιεχομένου και η αλληλεπίδραση κοινού και διαθέσιμης πληροφορίας (Tenopir and Ennis, 2002).

Η παρουσίαση εστιάζει στην περιγραφή των βασικών στοιχείων που ορίζουν την νέα εποχή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών αναφορικά με την πλευρά της ανάπτυξης και παροχής εξελιγμένων ή νέων πληροφοριακών υπηρεσιών. Θα παρουσιαστούν οι βασικές μορφές της ψηφιακής υπηρεσίας πληροφόρησης και τα επικοινωνιακά μέσα που χρησιμοποιούν (το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και το λογισμικό ταυτόχρονης συνομιλίας) αλλά και άλλες μορφές επικοινωνίας (όπως οι συνδιάσκεψη μέσω video και το RSS) που τώρα μόλις αρχίζουν να χρησιμοποιούνται από βιβλιοθήκες του εξωτερικού. Τέλος, θα καταλήξουμε με ορισμένα

συμπεράσματα σχετικά με την γενικότερη επίδραση που έχει η ψηφιακή τεχνολογία στην εξέλιξη των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και τον επαναπροσδιορισμό του ρόλου τους.

## **1. Οι ψηφιακές / υβριδικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.**

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι θεσμοί και υπηρεσίες που επιτελούν πολλαπλούς ρόλους και εξυπηρετούν ποικίλες λειτουργίες σε ένα πανεπιστημιακό ίδρυμα. Αυτό γίνεται όλο και περισσότερο εμφανές τα τελευταία χρόνια που το δημόσιο πανεπιστήμιο θέτει σε νέες βάσεις τη σχέση του με την κοινωνία και την οικονομία μέσω της ανάπτυξης συνεργατικών, ερευνητικών και εκπαιδευτικών προγραμμάτων και χρηματοδότησης από υπερεθνικές και ιδιωτικές πηγές.

Σ' αυτό το πλαίσιο οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αντιμετωπίζουν την πρόκληση να ανταποκριθούν στις νέες ανάγκες αλλά και να εκμεταλλευτούν τις νέες τεχνολογικές δυνατότητες που τους προσφέρονται. Έτσι, την τελευταία 15ετία οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αναπτύσσονται μέσα σε ένα κοινωνικό και τεχνολογικό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από συνεχή αλλαγή. Μια αλλαγή που σηματοδοτήθηκε από δύο φαινόμενα: α) την εμφάνιση του ψηφιακού υλικού και β) την ανάπτυξη του Διαδικτύου και του Παγκόσμιου Ιστού.

- Το ψηφιακό υλικό έχει χαρακτηριστικά που το καθιστούν ριζικά διαφορετικό από το συμβατικό έντυπο και οπτικοακουστικό υλικό (άυλο, πολύμορφο, άμεσα διαθέσιμο, μη γραμμικό, ασταθές και διαρκώς αναδημιουργούμενο). Το πληροφοριακό περιεχόμενο που διαμεσολαβείται από αυτό το μέσο καθιστά την πληροφορία αυτόνομη και ανεξάρτητη από τους υλικούς περιορισμούς που θέτουν τα έντυπα ή άλλα υλικά μέσα διακίνησής του.
- Το Διαδίκτυο έχει χαρακτηριστεί ως η ουσία της σύγχρονης ζωής (Castels, 2003) αφού - μέσω της άμεσης διάχυσης της πληροφορίας σε όλο το φάσμα της ανθρώπινης δραστηριότητας - γίνεται το εργαλείο της μετάβασης σε μια νέα μορφή κοινωνίας, την διαδικτυακή κοινωνία ή κοινωνία της πληροφορίας ("network society", ό.π.). Οι χρήστες και το προσωπικό των βιβλιοθηκών δρουν μέσα σε ένα πληροφοριακό περιβάλλον που καθορίζεται από τον Παγκόσμιο Ιστό σε όλες του τις εκφάνσεις.

Έτσι η νέα εποχή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών όπου αυτές μπορούν να ονομαστούν υβριδικές, καθορίζεται από στοιχεία που δείχνουν τη διαδικασία μετάβασης από την εποχή της συμβατικής / παραδοσιακής

βιβλιοθήκης ως ενός τόπου ορισμένου από κάθε άποψη σε μια εποχή ψηφιακής βιβλιοθήκης όπου αυτή ορίζεται ως ένα σύνολο λειτουργιών και υπηρεσιών (Bailin and Grafsein, 2005).

Ορισμένα στοιχεία που περιγράφουν την υβριδική εποχή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είναι:

- Η παραδοσιακή συλλογή του έντυπου και οπτικοακουστικού υλικού συμπληρώνεται ή αντικαθίσταται από ψηφιακές συλλογές, ενώ τμήμα της μπορεί να βρίσκεται εκτός των φυσικών ορίων της βιβλιοθήκης ή έξω από τη δικαιοδοσία της ή την ιδιοκτησία της. Όμως το συμβατικό – έντυπο – υλικό θα υπάρχει για πολύ καιρό ακόμα και αυτό φαίνεται από τις προβλέψεις κτιριακών επεκτάσεων και μεταστεγάσεων που έγιναν στις αρχές της δεκαετίας του '90.
- Αναπτύσσονται νέα εργαλεία περιγραφής, επεξεργασίας, πρόσβασης και οργάνωσης του νέου υλικού ή εξελίσσονται τα παλαιά με στόχο πάντα τη διάθεση στους χρήστες με τρόπο εύληπτο, με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα. Μιλάμε πλέον για δημιουργία και διαχείριση μεταδεδομένων, δηλαδή για δομημένη πληροφορία που αφορά πληροφοριακές πηγές / πόρους κάθε είδους και μορφής (Carlan, 2003).
- Η προμήθεια του υλικού που συγκροτεί μια συλλογή ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης αλλάζει χαρακτήρα και διαδικασίες. Η επιλογή τίτλων μονογραφιών περιορίζεται σε ποσοστό και οι βιβλιοθηκονόμοι μαθαίνουν να διαπραγματεύονται με ισχυρούς προμηθευτές και διαθέτες δικαιώματα χρήσης και συμβόλαια αγοράς συλλογών ηλεκτρονικών περιοδικών και βάσεων δεδομένων.
- Οι βιβλιοθήκες δραστηριοποιούνται προς την κατεύθυνση της δημιουργίας ψηφιακών αρχειακών συλλογών, ή αναπτύσσουν ακαδημαϊκά αποθετήρια πνευματικής κληρονομιάς προκειμένου να διαφυλάξουν και να αναδείξουν μοναδικό υλικό, που αφορά το πανεπιστήμιο ή την τοπική κοινότητα.
- Παράλληλα με τα παραπάνω, αναπτύσσονται υπηρεσίες πληροφόρησης που παρέχουν βοήθεια και εκπαίδευση για την πρόσβαση και χρήση των συλλογών και των εργαλείων, αλλά και άμεσες απαντήσεις και παραπομπές σε ερωτήματα των χρηστών. Οι υπηρεσίες πληροφόρησης που παρέχουν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αναφέρονται στην προσωπική βοήθεια και καθοδήγηση προς τους χρήστες που αναζητούν πληροφορίες (Chowdhury, 2002). Η πρόσωπο με πρόσωπο όμως σχέση, αρχίζει να περιορίζεται καθώς το κοινό χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για να

«επισκεφθεί» τη βιβλιοθήκη, με συνέπεια η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη να επανεξετάζει τη φύση αυτής της υπηρεσίας και να την αναδιαμορφώνει με τη βοήθεια της σύγχρονης τεχνολογίας.

## 2. Οι υπηρεσίες πληροφόρησης στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες

Τα συστατικά στοιχεία μιας οποιασδήποτε βιβλιοθήκης – κατά συνέπεια και μιας ακαδημαϊκής – παραμένουν αναλλοίωτα με το χρόνο καθώς ο στόχος της παροχής πρόσβασης σε αξιόπιστες και έγκυρες πληροφορίες είναι διαρκής. Αυτά είναι η συλλογή, τα μέσα / εργαλεία πρόσβασης σε αυτή και οι υπηρεσίες που αναπτύσσει και προσφέρει προς το κοινό της ώστε να επιτυγχάνεται η βέλτιστη χρήση των πηγών και η βέλτιστη ικανοποίηση των χρηστών (Bailin and Grafsein, 2005).

Το 19<sup>ο</sup> αι. οι υπηρεσίες πληροφόρησης ήταν πολύ γενικά οριοθετημένες στις βιβλιοθήκες και άρχισαν να γίνονται απαραίτητες μόνο από τη στιγμή που οι συλλογές των βιβλιοθηκών άρχισαν να γίνονται πολύ μεγάλες και οι μέθοδοι καταλογογράφησης και ταξινόμησης δεν έλυναν το πρόβλημα του εντοπισμού της σχετικής πληροφορίας. Η βοήθεια και η εκπαίδευση των χρηστών γινόταν απαραίτητη και πρώτες οι δημόσιες και ειδικές βιβλιοθήκες αναγνώρισαν αυτές τις ανάγκες (Janes, 2003a) έτσι ώστε ένα πληροφοριακό τμήμα ή γραφείο πληροφόρησης (reference desk) να είναι κοινό χαρακτηριστικό τους.

Το τμήμα των υπηρεσιών που αφορά στην παροχή απαντήσεων σε ερωτήσεις των χρηστών και στην εκπαίδευση και την παροχή βοήθειας για να χρησιμοποιήσουν πιο αποτελεσματικά τις διαθέσιμες πηγές αναπτύσσεται από πολύ νωρίς στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Ανταποκρίνεται στις ανάγκες που επέβαλλαν :

- Η αύξηση του αριθμού και η ποικιλία των πληροφοριακών πόρων / πηγών.
- Η αυξανόμενη πολυπλοκότητα τους.
- Η δυσκολία των χρηστών να εντοπίσουν την πληροφορία που χρειάζονταν.
- Η αύξηση του κοινού και η ποικίλη προέλευση του που άρχισε να χρησιμοποιεί τις βιβλιοθήκες (Janes, 2003b).

Υπάρχει ένα πλήθος ορισμών (Rabner and Lorimer, 2002) για το τι είναι μια υπηρεσία πληροφόρησης, σε ποιους απευθύνεται και πως λειτουργεί. Οι περισσότεροι ορισμοί περιστρέφονται γύρω από την αλληλεπίδραση βιβλιοθηκονόμου και χρήστη όταν ο δεύτερος απευθύνει κάποια ερώτηση στον πρώτο προκειμένου να αναπληρώσει τα γνωστικά του κενά. Σύμφωνα με τη διατύπωση της επιτροπής πληροφοριακών προτύπων και

στατιστικών της American Library Association (ό.π.) υπάρχουν 2 βασικοί τύποι μιας τέτοιας υπηρεσίας : η άμεση και η έμμεση.

- Η άμεση συνίσταται στην προσωπική βοήθεια που παρέχεται στους χρήστες στην προσπάθειά τους να εντοπίσουν μια πληροφορία (π.χ. εκπαίδευση και καθοδήγηση στη χρήση του καταλόγου και των ευρετηρίων) και στην παροχή πληροφοριών άμεσα ή μετά από έρευνα της βιβλιογραφίας.
- Η έμμεση υπηρεσία συνίσταται στην προετοιμασία και δημοσίευση εργαλείων όπως καταλόγων, βιβλιογραφιών και άλλου πληροφοριακού υλικού που βοηθούν τους χρήστες να επιτυγχάνουν γρηγορότερη και καλύτερη πρόσβαση.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι οι στόχοι μιας πληροφοριακής υπηρεσίας δεν εξαντλούνται στην παροχή μιας απάντησης και ικανοποίησης μιας πληροφοριακής ανάγκης αλλά διευρύνονται με το πέρασμα των χρόνων στην εκπαίδευση του χρήστη για τον τρόπο έρευνας και τι διαδικασίες περικλείει και στην εκπαίδευση του να λειτουργεί ανεξάρτητα όταν χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη.

### **3. Οι ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης**

Από τις αρχές του 20<sup>ου</sup> αι. και έως σήμερα ένα από τα κυριότερα χαρακτηριστικά αυτής της υπηρεσίας είναι η εισαγωγή και η ενσωμάτωση στην καθημερινή πρακτική των νέων τεχνολογιών με πρώτη από αυτές το τηλέφωνο και αργότερα το τηλεομοίτυπο. Οι ταχύτατες όμως αλλαγές στις υπολογιστικές και επικοινωνιακές τεχνολογίες, που σημειώθηκαν τις τελευταίες δεκαετίες, έχουν επηρεάσει καθοριστικά τις πληροφοριακές υπηρεσίες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών έτσι ώστε αυτές να αναπτύσσονται πια ως ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης.

Στη βιβλιογραφία υπάρχει μια ποικιλία περιγραφών, ορισμών και προσεγγίσεων για το τι είναι αυτή η υπηρεσία.

Σύμφωνα με τον J.James (2003a, σελ. 29-30) είναι η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και πόρων / πηγών για την παροχή άμεσης, επαγγελματικού επιπέδου, βοήθειας σε άτομα που αναζητούν πληροφορίες οποτεδήποτε τις ζητούν και οπουδήποτε κι αν βρίσκονται. Για τον James δεν είναι η τεχνολογία που χρησιμοποιεί η βιβλιοθήκη το καθοριστικό στοιχείο αλλά η διεύρυνση των χρονικών και τοπικών ορίων που παρέχεται η υπηρεσία έτσι ώστε να προσαρμόζεται στις συνθήκες που βιώνει ο χρήστης.

Από την άλλη πλευρά η Zanin-Yost (2004) εστιάζει στο κομμάτι της χρησιμοποιούμενης τεχνολογίας για να χαρακτηρίσει την υπηρεσία αυτή

ως νέο είδος (new type) ή νέο σύστημα παραθέτοντας ορισμούς που περιγράφουν την ψηφιακή υπηρεσία πληροφόρησης ως μια υπηρεσία που χρησιμοποιεί σύγχρονη (π.χ. chat) και ασύγχρονη τεχνολογία επικοινωνίας (π.χ. e-mail) για την παροχή βοήθειας ή μια υπηρεσία που βασίζεται στο Διαδίκτυο για να φέρει σε επαφή τους χρήστες με πληροφορίες από ειδικούς επιστήμονες και βιβλιοθηκονόμους.

#### **4. Παράγοντες εμφάνισης των ψηφιακών υπηρεσιών πληροφόρησης.**

Οι αλλαγές στη διαδικτυακή και επικοινωνιακή τεχνολογία επηρέασαν καθοριστικά / διαμόρφωσαν τις ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης. Αυτές οι αλλαγές δεν εξαντλούνται απλώς σε εργαλεία και εφαρμογές που εισάγονται στις βιβλιοθήκες ή προσαρμόζονται στις ανάγκες τους. Αναφέρονται στο συνολικό περιβάλλον που δραστηριοποιούνται οι βιβλιοθήκες, είτε αυτό αφορά το υλικό και τις πηγές από τις οποίες συγκροτείται η συλλογή τους είτε αφορά την κοινότητα των χρηστών που εξυπηρετούν και ειδικά τις συνήθειες, τις γνώσεις, τις πρακτικές αναζήτησης και ευρύτερα την οπτική με την οποία αντιμετωπίζει τη βιβλιοθήκη και τις απαιτήσεις και προσδοκίες που έχει από αυτή.

Έτσι μπορούμε να διακρίνουμε δύο κατηγορίες παραγόντων που διαμόρφωσαν τις ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης. Αυτοί είναι:

- οι νέες τεχνολογίες παραγωγής, επικοινωνιών και πρόσβασης,
- οι μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις των χρηστών που καθορίζονται από τις προηγούμενες.

Οι δύο αυτές κατηγορίες είναι αλληλένδετες μεταξύ τους και συνοψίζονται στο συμπέρασμα του Gordon Graham (2001) ότι: «η τεχνολογία δεν πρέπει να θεωρείται μόνο υπηρέτρια των ανθρώπινων αναγκών αλλά ένας πολύ σημαντικός παράγοντας για τη δημιουργία τους».

α. Το Διαδίκτυο αποτελεί την κοινή συνιστώσα όλων των αλλαγών που παρακολουθούμε να διαδραματίζονται τα τελευταία 15 χρόνια. Οι απαιτήσεις της παγκοσμιοποιημένης οικονομίας, η διεύρυνση των αξιών της προσωπικής ελευθερίας και της επικοινωνίας και οι εξελίξεις της μικροηλεκτρονικής οδήγησαν στο να γίνει το Διαδίκτυο ένα [παγκόσμιο] άμεσο μέσο επικοινωνίας (Castells, 2003). Το Διαδίκτυο κατέστησε δυνατή τη δημιουργία ενός ψηφιακού περιβάλλοντος δημοσίευσης όπου τα συστατικά στοιχεία του παραγωγού – συγγραφέα, του εκδότη και του γνωστικού περιβάλλοντος αλληλενεργούν, και οι ρόλοι τους σχετικοποιούνται και αναδιατάσσονται σε μια διαδικασία μη γραμμική.

Το αποτέλεσμα της πνευματικής παραγωγής είναι ευέλικτο, δυναμικό, ευμετάβλητο και αναθεωρήσιμο.

Τα πλεονεκτήματα αυτού του περιβάλλοντος είναι τέτοια που οι παραδοσιακές πληροφοριακές πηγές (ως είδη και ως συγκεκριμένα έργα) «μεταναστεύουν» σε ψηφιακή / ηλεκτρονική μορφή που τους επιτρέπει καλύτερη διαχείριση του περιεχομένου και ταχύτερη διάχυση στην κοινωνία (Janes, 2003a).

Το Διαδίκτυο όμως δεν αποτελεί μόνο μια πηγή πληροφορίας αλλά και μια πλατφόρμα μαζικής και εξατομικευμένης επικοινωνίας μέσω της τεχνολογίας του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) της άμεσης συζήτησης (chat) των ηλεκτρονικών ημερολογίων (blogs) και του RSS.

Οι ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης δεν περιορίζονται πια στις βιβλιοθήκες αλλά παρέχονται και από ιδιωτικούς οργανισμούς και εμπορικές εταιρείες δωρεάν ή επί πληρωμή. Οι περισσότερες παρέχουν άμεση και προσωποποιημένη ενημέρωση για νέες κυκλοφορίες βιβλίων και άρθρων ή βοηθούν το χρήστη να αναζητήσει υλικό στον Ιστό μέσα από επιλεγμένες πηγές (Chowdhury, 2002). Και οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες όμως χρησιμοποιούν εμπορικά προϊόντα και σχετικές τεχνολογίες που έχουν αναπτυχθεί από συνεργατικά σχήματα για να εξυπηρετήσουν τους χρήστες τους μέσω του Ιστού. Είναι προφανές ότι μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή της ζωντανής συνομιλίας (chat) η βιβλιοθήκη μπορεί να απαντήσει στον χρήστη όπου κι αν βρίσκεται, να προσεγγίσει νέους χρήστες (εξυπηρετώντας π.χ. φοιτητές που εργάζονται παράλληλα με τις σπουδές τους) και να εδραιωθεί ως μια αξιόπιστη υπηρεσία πληροφόρησης.

β. Οι αλλαγές και απαιτήσεις της νοοτροπίας και συμπεριφοράς των χρηστών διαμορφώνουν τις ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης. Σε καθαρά εκπαιδευτικό και ερευνητικό επίπεδο φοιτητές και καθηγητές λειτουργούν με διαφορετικούς ρυθμούς και προτεραιότητες μέσα στο πανεπιστήμιο.

Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο είναι σχετικά εύκολη ο χρήστης δεν χρειάζεται να έρθει στο φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης για να ζητήσει βοήθεια και καθοδήγηση (Bailin and Grafsein, 2005) αλλά χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό κατάλογο και τις μηχανές αναζήτησης. Δρα αυτόνομα και ανεξάρτητα και εκμεταλλεύεται τον διαθέσιμο όγκο δεδομένων του Ιστού θεωρώντας ότι η διαδικασία της αναζήτησης έχει πια απλουστευτεί (Warnken, 2004), ακόμα και αν υποψιάζεται πως δεν είναι τόσο αξιόπιστος και έγκυρος όσο το παραδοσιακό έντυπο μέσο. Αναπτύσσει παράλληλα



μια αντίληψη για τη βιβλιοθήκη που την περιγράφει όλο και λιγότερο ως φυσικό χώρο αναζήτησης πληροφορίας (ό.π.) και όλο και περισσότερο ως εικονικό διάυλο πρόσβασης σε αυτήν. Θα πρέπει να σημειώσουμε εδώ ότι είναι εμφανής η αφέλεια : ότι το Διαδίκτυο είναι πιστοποιημένο με τον τρόπο που είναι συνήθως οι βιβλιοθήκες και οι υπηρεσίες πληροφόρησης. Αυτό που συνήθως συμβαίνει είναι ότι συγχέεται η δύναμη του Διαδικτύου ως μορφή επικοινωνίας με την αξία του ως μεταβιβαστή (επιστημονικά σημαντικών) πληροφοριών. Συχνά οι χρήστες συνειδητοποιούν ότι είναι άλλο πράγμα να έχουν δυνατότητες πρόσβασης σε ψηφιακό υλικό και άλλο να έχουν το ίδιο το περιεχόμενο είτε γιατί δεν γνωρίζουν πόσο και ποιο περιεχόμενο υπάρχει σε ηλεκτρονική μορφή είτε γιατί ο τρόπος με τον οποίο είναι διαθέσιμο δεν είναι γνωστός ή κατανοητός.

Άλλο πρόβλημα είναι ότι αν και οι διεπαφές των βάσεων δεδομένων είναι λίγο πολύ παρόμοιες, οι πολυποίκιλες δυνατότητες αναζήτησης, παρουσίασης και ανάκτησης που παρέχουν προβληματίζουν πολλούς χρήστες (Bailin and Grafstein, 2005). Συνήθως μετά τον αρχικό ενθουσιασμό ο προβληματισμός γίνεται βαθύτερος γιατί η συνειδητοποίηση του όγκου των δεδομένων και της σχετικής αξίας γίνεται εμφανής.

Οι παράγοντες αλλαγής ωθούν τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες να αναθεωρήσουν τις προτεραιότητές τους και να θέσουν νέους στόχους στην εξυπηρέτηση των πληροφοριακών αναγκών της κοινότητας. Ανταποκρινόμενες στα νέα τεχνολογικά δεδομένα και συμπεριφορές επεκτείνουν την κλασική πληροφοριακή εξυπηρέτηση μέσα στο χώρο της βιβλιοθήκης σε ένα διαφορετικό, εικονικό και ψηφιακό επίπεδο. Θεωρείται απαραίτητο πια να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας με χρήση των νέων διαδικτυακών τεχνολογιών επικοινωνίας ώστε να προσαρμοστεί η βιβλιοθήκη στο νέο περιβάλλον αλλά και να το διαμορφώσει προς το συμφέρον της γνώσης και της έρευνας.

Έτσι το γραφείο πληροφοριών (reference desk) αλλάζει όψη όχι μόνο ως φυσικός χώρος μέσα στη βιβλιοθήκη αλλά και ως τμήμα που χρησιμοποιεί μια διαφορετική ποικιλία και τύπους πληροφοριακών πηγών για να ανταποκριθεί στις νέες προσδοκίες των χρηστών του. Αναπτύσσεται πια ως ένα κομβικό σημείο στη βιβλιοθήκη:

- γιατί αφορά κάθε πτυχή της βοήθειας, καθοδήγησης και εκπαίδευσης του κοινού στη χρήση της συλλογής,
- γιατί αφορά όλους τους χρήστες της βιβλιοθήκης είτε την επισκέπτονται στο φυσικό της χώρο είτε μέσω του Ιστού και

- γιατί αναπτύσσει τρόπους επικοινωνίας και μετάδοσης της καθοδήγησης που ενισχύουν την ανεξαρτησία και αυτοεξυπηρέτηση του χρήστη (Tenopir and Ennis, 2002).

## 5. Ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης: ποιες είναι και οι σχετικές τεχνολογίες

Υπάρχουν αρκετές διαδικτυακές τεχνολογίες που επιτρέπουν στις βιβλιοθήκες να αναπτύξουν νέες υπηρεσίες επικοινωνίας και πληροφόρησης για τους χρήστες. Αυτές συχνά χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό για να αποτελέσουν ένα είδος υπηρεσίας και συνήθως αποτελούν διαφορετικά μέσα για την εκτέλεση της αίτησης του χρήστη. Μπορούμε να διακρίνουμε τρία είδη υπηρεσιών ανάλογα με το ευρύτερο / συχνότερα χρησιμοποιούμενο τεχνολογικό – επικοινωνιακό μέσο / τεχνική που εφαρμόζεται.

- Υπηρεσία παροχής έτοιμων απαντήσεων (Frequently Asked Questions – FAQs) που στηρίζονται στη γενική τεχνολογία δημιουργία ιστοσελίδων.
- Υπηρεσίες πληροφόρησης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή γενικές υπηρεσίες έρευνας (e-mail reference / enquiry services) οι οποίες στηρίζονται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και τις έτοιμες φόρμες του Ιστού.
- Υπηρεσίες συνομιλίας (chat reference) που περιλαμβάνουν και τις υπηρεσίες άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων και στηρίζονται στην τεχνολογία ταυτόχρονης συνομιλίας. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι τα chat, instant messaging, video, voice-over IP (Janes, 2003b).

Οι υπηρεσίες των δύο πρώτων κατηγοριών χαρακτηρίζονται από ασύγχρονη επικοινωνία γιατί ο χρήστης στέλνει την ερώτησή του στη βιβλιοθήκη και λαμβάνει αργότερα την απάντηση ή απλώς πλοηγείται σε ένα κατάλογο ερωταπαντήσεων όπου πιθανολογεί ότι θα βρει αυτό που θέλει. Οι υπηρεσίες της τρίτης κατηγορίας χαρακτηρίζονται από σύγχρονη επικοινωνία του χρήστη με ένα ή περισσότερα πρόσωπα της βιβλιοθήκης.

Παρακάτω θα δούμε αναλυτικά αυτές τις μορφές των ψηφιακών υπηρεσιών πληροφόρησης και ορισμένα παραδείγματα.

α. Η πιο απλή και συχνότερα χρησιμοποιούμενη μορφή της ψηφιακής υπηρεσίας πληροφόρησης είναι η δημιουργία μιας ιστοσελίδας όπου περιέχονται οι «συχνές ερωτήσεις» (FAQs). Αυτοί οι κατάλογοι ερωταπαντήσεων περιέχουν τις πιο συνηθισμένες ερωτήσεις που κάνει

ένας χρήστης όταν επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη (στο φυσικό της χώρο ή στο δικτυακό της τόπο) παρέχοντας έτοιμες απαντήσεις. Οι ερωτήσεις είναι κατευθυντήριες (directional questions) ή ερωτήσεις που αφορούν στον κανονισμό χρήσης της βιβλιοθήκης και τις πολιτικές της σχετικά με διάφορες υπηρεσίες (policy and procedural questions). Οι περισσότερες ελληνικές βιβλιοθήκες που έχουν τέτοιες σελίδες (όπως η βιβλιοθήκη του Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών) καλύπτουν θέματα γενικού ενδιαφέροντος, ενώ σε σελίδες βιβλιοθηκών του εξωτερικού οι ερωτήσεις μπορεί να αφορούν συγκεκριμένη θεματολογία.

β. Η επόμενη κατηγορία υπηρεσιών ασύγχρονης επικοινωνίας είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) που περιλαμβάνει και τις έτοιμες φόρμες ερωτήσεων του Ιστού (Web forms). Ο χρήστης στέλνει ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η βιβλιοθήκη ελέγχει το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μία ή δύο φορές την ημέρα και ο αρμόδιος βιβλιοθηκονόμος απαντά άμεσα ή παραπέμπει την ερώτηση σε κάποιον ειδικό με το θέμα της ερώτησης αν ο ίδιος δεν μπορεί να δώσει επαρκή απάντηση. Η επικοινωνία αυτής της μορφής αποτελεί μια διαφοροποίηση της κλασικής πληροφοριακής συνέντευξης που παίρνει ο βιβλιοθηκονόμος από τον χρήστη όταν έχουν μια πρόσωπο με πρόσωπο επαφή στο χώρο της βιβλιοθήκης. Ωστόσο, δεν είναι δυνατό τις περισσότερες φορές να γίνει μια εις βάθος ανάλυση του ερωτήματος προτού γίνει ανταλλαγή δύο ή τριών μηνυμάτων ώστε ο βιβλιοθηκονόμος να προσδιορίσει την πληροφοριακή ανάγκη και να εντοπίσει το κατάλληλο υλικό ή πληροφοριακή πηγή<sup>1</sup> (Heckman, 2003). Προκειμένου λοιπόν να αποφευχθεί η σύγχυση και παρανόηση πολλές βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν πια δομημένες φόρμες ερωτήσεων γενικού ή ειδικού περιεχομένου ώστε οι χρήστες να απαντούν εκ των προτέρων σε ερωτήσεις που βοηθούν στην κατανόηση του ερωτήματός τους (είδος της ερώτησης, πως θα χρησιμοποιηθούν οι πληροφορίες, ποιες πηγές έχει ήδη υπόψη του ο χρήστης, κ.ά.). Αν δε η βιβλιοθήκη διαθέτει ειδικό λογισμικό διαχείρισης πληροφοριακών ερωτήσεων το σύστημα μπορεί να επεξεργαστεί πρώτα την ερώτηση και να απαντήσει αυτόματα ενώ είναι δυνατή και η αποθήκευση σε αρχείο των ερωτήσεων και απαντήσεων για κατοπινή χρήση από τους βιβλιοθηκονόμους και τους χρήστες (Zanin-Yost, 2004). Η απάντηση σε μια ερώτηση που αποστέλλεται με μορφή φόρμας δίνεται συνήθως με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Κακάλη, Στασινοπούλου, 2005) αν και το λογισμικό δίνει τη δυνατότητα ο χρήστης

---

<sup>1</sup> Από την άλλη ο βιβλιοθηκονόμος έχει μια σχετική άνεση χρόνου να επεξεργαστεί ένα ερώτημα και να ρυθμίσει το ημερήσιο πρόγραμμά του με τρόπο που τον εξυπηρετεί (Heckman, 2003).

να χρησιμοποιήσει ένα κωδικό και να ελέγχει ο ίδιος σε ποια φάση βρίσκεται η διαδικασία εξυπηρέτησης του ερωτήματός του.

γ. Η τρίτη κατηγορία ψηφιακών υπηρεσιών πληροφόρησης είναι αυτές όπου ο χρήστης συνομιλεί με το βιβλιοθηκονόμο μέσω ενός λογισμικού άμεσης επικοινωνίας που μπορεί να είναι αυτό της ταυτόχρονης συνομιλίας (chat) ή άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων (instant messaging). Το λογισμικό μπορεί να είναι απλό και δωρεάν διαθέσιμο ή εξειδικευμένο και με συνδρομή. Μπορεί να έχει ειδικά χαρακτηριστικά όπως η εξατομίκευση της υπηρεσίας, η προώθηση ειδικών ιστοσελίδων και η ενσωμάτωση τεχνικών δυνατοτήτων όπως η χρήση κάμερας, φωνητικής επικοινωνίας, κ.ά. (Κακάλη, Στασινοπούλου, 2005), (Janes, 2003a). Μια άλλη δυνατότητα είναι η συνεργατική φυλλομέτρηση (co-browsing) ιστοσελίδων όπου ο βιβλιοθηκονόμος όχι μόνο δίνει στο χρήστη διευθύνσεις σελίδων (URLs) αλλά τις φυλλομετρά και ο χρήστης τις βλέπει στην οθόνη του (URL sharing).

Πολλές φορές αυτές οι υπηρεσίες χαρακτηρίζονται ως υπηρεσίες 24ωρης εξυπηρέτησης 7 ημέρες την εβδομάδα (24/7 reference). Αυτό βέβαια δεν ισχύει πάντα γιατί μια πραγματική υπηρεσία αυτής της μορφής θέτει υψηλές απαιτήσεις χρόνου, εκπαίδευσης και προσωπικού. Συνήθως η υπηρεσία λειτουργεί ορισμένες ώρες του ωραρίου της βιβλιοθήκης ενώ και το κόστος της έχει υπολογιστεί ότι κυμαίνεται από 2.000 \$ ως 15.000 \$ το χρόνο (για το λογισμικό) ενώ η συνδρομή (αν η βιβλιοθήκη στηριχθεί σε εξωτερική υπηρεσία) κυμαίνεται από 3.000 \$ ως 6.000 \$ το χρόνο (Heckman, 2003). Η χρήση της δε είναι δυνατό να μην περιορίζεται στα μέλη της βιβλιοθήκης (με τη χρήση προσωπικού κωδικού) αλλά να επεκτείνεται και σε κάθε επισκέπτη της ιστοσελίδας.

Η χρήση αυτών των τεχνολογιών έχει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ορισμένα από τα οποία είναι (Foley, 2002):

Πλεονεκτήματα:

- Προσέγγιση των απομακρυσμένων χρηστών
- Προσφέρεται αμεσότητα, ευκολία, διαθεσιμότητα χωρίς περιορισμούς ωραρίου.
- Προσομοιάζει με μια πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία με καλύτερες δυνατότητες διευκρίνησης μιας ερώτησης και ανατροφοδότησης.
- Περιορίζει προβλήματα παρανόησης λόγω π.χ. κακής άρθρωσης του λόγου.
- Διευκολύνει τη χρήση από άτομα με προβλήματα ακοής, δυσλεξίας ή από άτομα που δε γνωρίζουν καλά τη γλώσσα.

- Προφυλάσσει την ιδιωτικότητα και διευκολύνει τους χρήστες να κάνουν ερωτήσεις χωρίς να αποκαλύψουν την ταυτότητά τους.

Μειονεκτήματα:

- Δεν επιτρέπει την αξιολόγηση από μέρους του βιβλιοθηκονόμου της μη λεκτικής επικοινωνίας και της γλώσσας του σώματος.
- Προκαλεί ένα αίσθημα βιασύνης από μέρους του χρήστη που μπορεί να μην έχει την υπομονή να περιμένει όσο ο βιβλιοθηκονόμος θα ψάχνει μια απάντηση.
- Άτομα με προβλήματα όρασης και όσοι δεν μπορούν να πληκτρολογήσουν αρκετά γρήγορα βρίσκουν αυτού του είδους την επικοινωνία αδύνατη ή κουραστική.

Μια από τις πρώτες και πιο επιτυχημένες υπηρεσίες αυτού του είδους είναι η Question Point: 24/7 Reference Services. Η υπηρεσία 24/7 Reference Service αναπτύχθηκε το 1999 από το Metropolitan Cooperative Library System της βιβλιοθήκης της Πολιτείας της Καλιφόρνια (California State Library) ως μια συνεργατική υπηρεσία πληροφόρησης για ακαδημαϊκές και λαϊκές βιβλιοθήκες. Η υπηρεσία Question Point ξεκίνησε το 2002 από τη Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου και την OCLC (Online Computer Library Center) με παρόμοια λογική ενώ η συνεργασία ανάμεσα στις βιβλιοθήκες λειτούργησε με βάση το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και ανέπτυξε το δικό της ομώνυμο λογισμικό ζωντανής συνομιλίας. Το 2004 οι δύο υπηρεσίες συγχωνεύθηκαν σε μια εικονική πληροφοριακή υπηρεσία που υποστηρίζεται από ένα παγκόσμιο δίκτυο συνεργαζόμενων βιβλιοθηκών που είναι πάνω από 1000.

Εκτός από τις παραπάνω μορφές άμεσης επικοινωνίας θα περιγράψουμε και ένα αριθμό άλλων που τα τελευταία χρόνια έχουν εισαχθεί στις βιβλιοθήκες. Η χρήση είχε ήδη ξεκινήσει σε άλλους χώρους όπως η ειδησεογραφία, το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι επιχειρήσεις.

Αυτές οι τεχνολογίες είναι:

- η συνδιάσκεψη μέσω βίντεο (videoconferencing).
- το λογισμικό βασισμένο στα κέντρα κλήσης (call center-based systems).
- τα ηλεκτρονικά ημερολόγια ή ιστολόγια (blogs).
- το RSS.

Αναλυτικά :

α. Η συνδιάσκεψη μέσω βίντεο χρησιμοποιείται σε πολύ μικρό βαθμό ακόμα από τις βιβλιοθήκες ωστόσο θα μπορούσε να είναι ένα μέσο για να ξεπεραστεί, σε κάποιο βαθμό, ένα από τα κυριότερα μειονεκτήματα της

παροχής της ψηφιακής υπηρεσίας πληροφόρησης. Αυτό είναι ο ρόλος που παίζει η πληροφοριακή συνέντευξη του βιβλιοθηκονόμου με το χρήστη στην επαφή πρόσωπο με πρόσωπο στο χώρο της βιβλιοθήκης. Σε αυτή τη διαδικασία, ο βιβλιοθηκονόμος μπορεί να αντιληφθεί από τις μη λεκτικές εκφράσεις του στοιχεία που θα το βοηθήσουν να αντιληφθεί τις ανάγκες του χρήστη και την ψυχολογική του κατάσταση, πράγμα που δεν είναι δυνατό στην ασύγχρονη επικοινωνία με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή και στην ζωντανή συνομιλία (chat). Αντίθετα, σε μια επικοινωνία μέσω βίντεο, ο χρήστης απαλλάσσεται από την υποχρέωση να πληκτρολογήσει την ερώτησή του ή να σκεφτεί ένα απρόσωπο και συμπυκνωμένο τρόπο για να εκφράσει την ερώτησή του, αφού στην άμεση επικοινωνία θα γίνει μια συζήτηση περισσότερο εξατομικευμένη στην πληροφοριακή του ανάγκη. Αν και παρουσιάζει πλεονεκτήματα, αυτή η τεχνολογία είναι μάλλον δύσκολο να εφαρμοστεί ευρέως στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης για λόγους κόστους, ενώ είναι πιο προσιτή σε πιο μικρές βιβλιοθήκες (εταιρειών ή οργανισμών) ή σε περιπτώσεις όπου ή απομακρυσμένη επικοινωνία είναι το ζητούμενο (π.χ. σε υπηρεσίες κυβερνητικής πληροφόρησης).

β. Το λογισμικό κέντρων κλήσεων (call center software – web contact center software) αποτελεί μια μορφή της τεχνολογίας που χρησιμοποιούνται τα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών για να απαντήσουν σε ερωτήματα πελατών μέσω τηλεφώνου ή Διαδικτύου. Μερικές από τις εφαρμογές που χρησιμοποιούνται ευρέως είναι οι 24/7 Reference, Convey, Docutek's Virtual Reference Librarian, Library Systems and Services, L.L.C., LiveAssistance, LiveHelper, LivePerson, κ.ά. Ο βιβλιοθηκονόμος μπορεί να διαχειριστεί τις ερωτήσεις των χρηστών με τη χρήση διαφόρων εργαλείων όπως:

- με ζωντανή συνομιλία (chat),
- με την προώθηση ιστοσελίδων (page pushing) στην οθόνη του χρήστη,
- με συνεργατική φυλλομέτρηση σελίδων (co-browsing, escorting) όπου ο βιβλιοθηκονόμος μπορεί να καθοδηγήσει το χρήστη πως θα εκτελέσει μια αναζήτηση,
- με κοινή χρήση εφαρμογών (application sharing), όπου γίνεται ταυτόχρονη χρήση ενός είδος λογισμικού (π.χ. κειμενογράφου),
- με χρήση έτοιμων μηνυμάτων (scripts) υποδοχής ή καθοδήγησης του χρήστη.

Συνεργατική χρήση τέτοιων εργαλείων μπορεί να οδηγήσει σε μια υπηρεσία 24ωρης κάλυψης 7 ημέρες την εβδομάδα. Τα πλεονεκτήματα τέτοιου λογισμικού είναι ότι εκμεταλλεύεται στο έπακρο τη σύγχρονη επικοινωνία και πλησιάζει πολύ την παραδοσιακή επαφή πρόσωπο με

πρόσωπο. Από την άλλη, πέρα από μειονεκτήματα που θέτει το υψηλό συνήθως κόστος, το μεγαλύτερο πρόβλημα είναι ότι απευθύνεται σε συγκεκριμένες κοινότητες και μπορεί να χειριστεί ένα σχετικά μικρό θεματικά εύρος ερωτήσεων και όχι την ποικιλομορφία που εμφανίζεται σε μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη (Janes, 2003a).

γ. Τα ημερολόγια του Ιστού (Web logs – blogs) συνιστούν μια σχετικά νέα μορφή επικοινωνίας στο Διαδίκτυο. Ένα blog επιτρέπει στα μέλη του να δημιουργήσουν και να συντηρήσουν μια ιστοσελίδα χωρίς να απαιτούνται ιδιαίτερες προγραμματιστικές και σχεδιαστικές γνώσεις. Με το λογισμικό blogging ο χρήστης δημιουργεί και ενημερώνει μια ιστοσελίδα εύκολα και γρήγορα.

Τα blogs είναι είτε προσωπικά είτε πληροφοριακά. Τα πληροφοριακά απευθύνονται στο ευρύ κοινό και αφορούν συγκεκριμένα θέματα. Αποτελούνται από κείμενα / μηνύματα που συνοδεύονται από τίτλο και ημερομηνία εισαγωγής και συχνά είναι θεματικά ταξινομημένα. Περιέχουν επίσης συνδέσεις με άλλες ιστοσελίδες και δίνουν τη δυνατότητα στο αναγνώστη να προσθέσει τα δικά του σχόλια. Έτσι, ένα blog επιτρέπει να αναπτυχθούν κοινότητες ανθρώπων ή σε κοινότητες που έχουν κοινό ενδιαφέρον να επικοινωνήσουν τις γνώσεις τους και τις εμπειρίες τους και να συζητήσουν ή να λύσουν προβλήματα. Την ίδια στιγμή λειτουργούν ως κανάλια πληροφοριών όπου η διάχυση της πληροφορίας γίνεται γρήγορα και αποτελεσματικά προς ανθρώπους που συνδέονται όσων αφορά τα ενδιαφέροντά τους ή το επάγγελμά τους. Τα κυριότερα πλεονεκτήματα του να συμμετέχει κάποιος σε ένα blog είναι ότι μπορεί να βρει ποικίλη, εναλλακτική και αδιαμεσολάβητη πληροφόρηση συμμετέχοντας και ο ίδιος. Παράλληλα, ένα καλό blog χαρακτηρίζεται από σταθερές και συνεπείς απόψεις και επίκαιρο περιεχόμενο. Αυτό δεν σημαίνει ότι είναι αντικειμενικό και απροκατάληπτο ή καλογραμμένο αλλά δεν είναι συνήθως αυτό ο στόχος του (Carver, 2003).

Η επέκταση της χρήσης των blogs είναι πολύ μεγάλη τα τελευταία χρόνια κύρια στο χώρο της δημοσιογραφίας και του marketing όμως και οι βιβλιοθηκονόμοι φαίνεται πως τα χρησιμοποιούν για να μεταδώσουν νέα και πληροφορίες για τις υπηρεσίες και τις πηγές τους και αυτό γιατί έχουν και ορισμένα πλεονεκτήματα από τεχνικής απόψεως. Σε σχέση με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο δεν υπάρχει κίνδυνος το περιεχόμενο να μπλοκαριστεί από φίλτρα ανεπιθύμητου ταχυδρομείου. Επίσης, ο χρήστης δεν χρειάζεται να χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για να προωθήσει ένα σχόλιο ή ένα μήνυμα, μπορεί να δει όλα τα σχετικά μηνύματα συγκεντρωμένα και ακόμα και αν έχει ελάχιστη σχέση με την

τεχνολογία μπορεί να συμμετέχει. Συγκριτικά με τα άλλα μέσα που διαθέτουν οι βιβλιοθήκες σε μια πληροφοριακή υπηρεσία, τα blogs δεν έχουν ακόμα επεκταθεί αρκετά και υπάρχουν και αρκετοί προβληματισμοί για το αν και πότε μια βιβλιοθήκη πρέπει να το κάνει αυτό (Cohen, 2004). Ωστόσο, αρκετές – κυρίως δημόσιες – βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν τα blogs με επιτυχία. Σε μια άτυπη έρευνα στο Διαδίκτυο, στις ΗΠΑ υπάρχουν αυτή τη στιγμή 245 βιβλιοθήκες που συντηρούν blogs εκ των οποίων οι 107 είναι ακαδημαϊκές<sup>2</sup>. Η κύρια χρήση τους είναι να ενημερώνουν για τρέχοντα έργα και εκδηλώσεις και να επιτρέπουν στο κοινό να εκφράσει τις απόψεις του και τις παρατηρήσεις για ότι συμβαίνει. Τα θέματα με τα οποία ασχολούνται είναι ενημέρωση για νέα βιβλία, συνεντεύξεις με συγγραφείς, πληροφορίες για τη συλλογή, συζήτηση γύρω από θέματα της επικαιρότητας κ.ά.

Μια από τις πιο χαρακτηριστικές σελίδες blogs είναι αυτή της βιβλιοθήκης του Georgia State University που έχει αναπτύξει μια σειρά θεματικών blogs που στηρίζονται σε ένα λογισμικό που αναπτύχθηκε από τη βιβλιοθήκη. Τα θέματα που καλύπτονται είναι νέα της βιβλιοθήκης, νέα αποκτήματα (βιβλία και άλλο υλικό), νέες βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά, καταλόγους δημοσιεύσεων μελών ΔΕΠ, άρθρα σε θέματα που ενδιαφέρουν το κοινό της βιβλιοθήκης (π.χ. οι νικητές των βραβείων Nobel, τρέχουσα πληροφόρηση για τον ιό SARS, κ.ά.)(Vogel and Goans, 2005).

δ. Τα αρχικά RSS (Rich Site Summary / Really Simple Syndication / RDF Site Summary) αναφέρονται σε ένα όρο – ομπρέλα που περιγράφει ένα σύνολο από αρχεία σε γλώσσα XML που επιτρέπουν την κοινή χρήση περιεχομένου που υπάρχει στον Ιστό (McKiernan, 2004). Είναι ένα πρωτόκολλο που συγκεντρώνει υπερσυνδέσμους και συγκεκριμένο υλικό όπως ειδήσεις, αναφορές σε blogs, σχόλια σε fora συζητήσεων κ.ά. και το διανέμει στους χρήστες. Οι χρήστες που το έχουν εγκατεστημένο στον υπολογιστή τους το πρόγραμμα ανάγνωσης ροών blogs λαμβάνουν αυτόματα το ενημερωμένο περιεχόμενο των ιστοσελίδων που τους ενδιαφέρουν έτσι ώστε να μη χρειάζεται να επισκέπτονται και να ελέγχουν κάθε φορά τη σελίδα που τους ενδιαφέρει. Η μεγαλύτερη εφαρμογή αυτής, της κατά κάποιο τρόπο εξατομικευμένης υπηρεσίας, γίνεται από εθνικούς και διεθνείς ειδησεογραφικούς οργανισμούς, έντυπες και διαδικτυακές υπηρεσίες ενημέρωσης αλλά και από μηχανές αναζήτησης, εταιρείες ηλεκτρονικού εμπορίου και δημοπρασιών, πολιτικά κόμματα και ανεξάρτητους πολιτικούς (ό.π.). Στο χώρο των βιβλιοθηκών η παρουσία του RSS είναι ακόμα μικρή αλλά αυξανόμενη. Η χρήση του

---

<sup>2</sup> βλ. <http://blogwithoutalibrary.net/?cat=17>



εντοπίζεται κυρίως στην προώθηση και επέκταση των υπηρεσιών ενημέρωσης των χρηστών για τις τρέχουσες και νέες δραστηριότητες. Αναφορικά με τις υπηρεσίες πληροφόρησης ορισμένες βιβλιοθήκες ενημερώνουν για τα εκπαιδευτικά προγράμματα χρήσης της βιβλιοθήκης για τους οδηγούς υπηρεσιών που παρέχουν για τις κυριότερες ηλεκτρονικές και άλλες πηγές πληροφόρησης που διαθέτουν κ.ά. Το RSS είναι μια νέα επιλογή ειδικά για τις ψηφιακές βιβλιοθήκες γιατί επεκτείνουν ακόμα περισσότερο την ακτίνα δράσης τους.

## 6. Συμπεράσματα

Είδαμε συνοπτικά πως διαμορφώνεται ο χώρος της ψηφιακής υπηρεσίας πληροφόρησης σε μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη μέσα από την περιγραφή και την παρουσίαση εφαρμογών.

Η ψηφιακή υπηρεσία πληροφόρησης παρέχει έναν πρωτοφανή τύπο υπηρεσίας.

Έχει πολλά πλεονεκτήματα αλλά κυρίως:

- Είναι αποτελεσματική για την προσέγγιση του απομακρυσμένου χρήστη και την παροχή βοήθειας.
- Προφυλάσσει την ιδιωτικότητα και επιτρέπει την ανωνυμία.
- Βελτιώνει την εικόνα της βιβλιοθήκης στην κοινότητα, προσφέροντας αμεσότητα και διαθεσιμότητα χωρίς περιορισμούς ωραρίου καθώς και διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ικανότητες, κ.ά.

Όμως, με όλη αυτή την καινοτομία, δημιουργούνται και ερωτήσεις. Οι πιο σημαντικές σχετίζονται με το προσωπικό και την εκπαίδευσή του, με τις πολιτικές εμπιστευτικότητας, τα νομικά ζητήματα αλλά και τη δρομολόγηση της αξιολόγησης της ψηφιακής πληροφοριακής υπηρεσίας.

Το πιο σημαντικό στοιχείο είναι ότι η ψηφιακή υπηρεσία πληροφόρησης αυξάνει τις προσδοκίες των χρηστών για τη διαθεσιμότητα και τον πλούτο των υπηρεσιών. Όταν όμως οι βιβλιοθήκες αποφασίσουν να προσφέρουν τέτοιου είδους υπηρεσία, πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν τους ότι για την παροχή της απαιτείται προσωπικό με την κατάλληλη εκπαίδευση και μια αξιόλογη χρηματική επένδυση.

Η τάση που πιστεύουμε ότι θα κυριαρχήσει στο μέλλον είναι η συμμετοχή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών σε κοινοπραξιακές υπηρεσίες πληροφόρησης εθνικής και υπερεθνικής κλίμακας όπου οι πληροφορίες

μοιράζονται μεταξύ όσων συμμετέχουν (Malinconico, 1992; Landes and Kawositz, 2001).

Το γενικό συναίσθημα είναι ότι τόσο οι ψηφιακές, όσο και οι παραδοσιακές υπηρεσίες πληροφόρησης θα συνυπάρχουν όχι μόνο γιατί το υλικό μέσο παραμένει αλλά και γιατί διαφορετικές ερωτήσεις χρειάζονται διαφορετική αντιμετώπιση και μέσο εξυπηρέτησης (Straiton, 1999).

Είναι όμως σίγουρο ότι και ο μικρόκοσμος του βιβλιοθηκονόμου θα αλλάξει δραστικά. Θα είναι σε θέση ο βιβλιοθηκονόμος της μελλοντικής πληροφοριακής υπηρεσίας να μιλά και να βλέπει τους χρήστες, να δείχνει τις πληροφοριακές πηγές περπατώντας γύρω από τη βιβλιοθήκη, να σαρώνει και να στέλνει πληροφορίες από το έντυπο υλικό και τις online πηγές; Μόνο ο χρόνος το ξέρει. Η ψηφιακή πληροφοριακή υπηρεσία είναι στα σπάργαλα και τίποτα δεν είναι αδύνατον.

## Βιβλιογραφία

**Bailin, Alan and Ann Grafsein (2005).** The evolution of academic libraries: the networked environment. *The Journal of Academic Librarianship*, 31(4): 317-323.

**Campbell, Jerry D. (2006).** Changing a cultural icon: the academic library as a virtual destination. *Educause Review*, 46(1). [Διαθέσιμο στο <http://www.educause.edu/apps/er/erm06/erm0610.asp?bhcp=1> (Ημερομηνία πρόσβασης 4/4/06)]

**Caplan, Priscilla (2003).** Metadata fundamental for all librarians. Chicago: American Library Association.

**Carver, Blake (2003).** Is it time to get blogging? *Library Journal* [Διαθέσιμο στο <http://www.libraryjournal.com/index.asp?layout=articlePrint&articleid=CA266428> (Ημερομηνία πρόσβασης 7/3/06)]

**Castells, Manuel (2003).** The Internet galaxy: reflections on the Internet, business and society. Oxford: Oxford University Press.

**Chowdhury, Gobinda G. (2002).** Digital libraries and reference services: present and future. *Journal of Documentation*, 58(3):258-283

**Cohen, Steven (2004).** Corporate library blogs. *b/ITe*, 21(6)(D), [Διαθέσιμο στο <http://www.sla.org/division/dite/bite/NovDec2004/bite200406d.pdf> (Ημερομηνία πρόσβασης 4/4/06)] \*

**Foley, Marianne (2002).** Instant messaging reference in an academic library: a case study. *College & Research Libraries*, 63 (1): 36-45

**Graham, Gordon (2001).** Internet : μια κοινωνιολογική προσέγγιση. Αθήνα : Περίπλους.

**Heckman, Jan E. (2003).** Around the clock, around the world: overview of virtual reference service, IAMSLIC Conference Proceedings 2002. [Διαθέσιμο στο [http://www.iamslc.org/proceedings\\_papers/proc02185.pdf](http://www.iamslc.org/proceedings_papers/proc02185.pdf) (Ημερομηνία πρόσβασης 4/4/06)]

**Janes, Joseph (2003a).** Introduction to reference work in the digital age. New York: Neal-Schuman.

**Janes, Joseph (2003b).** What is reference for? *Reference Services Review*, 31(1):22-25

**Katz, B. (2003).** *Digital reference services*. New York: The Haworth Information Press.

**Lankes, D. & Kasowitz, A. S. (1998).** *The AskA starter kit: how to build and maintain digital reference services*. New York: ERIC Clearinghouse on Information & Technology.

**Lynch, Clifford A. (1997).** Networked information: finding what's out there, *Educom Review*, 32(6). [Διαθέσιμο στο <http://www.educause.edu/er/review/reviewArticles/32642.html> (Ημερομηνία πρόσβασης 20/3/06)]

**Malinconico, M. (1992, May).** Information brave new world. *Library Journal*, 36-40. In: Zanin-Yost, A. (2004). Digital reference: what the past has taught us and what the future will hold. *Library Philosophy and Practice* 7, No. 1. [Διαθέσιμο στο: <http://libr.unl.edu:2000/LPP/lpp.htm> (Ημερομηνία τελευταίας πρόσβασης 25/2/2005)]

**McKiernan, Gerry (2004).** Rich Site Services: web feeds for extended information and library services. [Διαθέσιμο στο <http://www.llrx.com/features/richsite.htm> (Ημερομηνία πρόσβασης 15/2/06)]

**Rabner, Lanell and Suzanne Lorimer (2002).** Definition of reference service: a chronological bibliography. [Διαθέσιμο στο <http://www.ala.org/rusa/rusaourassoc/rusasections/mouss/mousssection/mousscomm/evaluationofref/refdefbibrev.pdf> (Ημερομηνία πρόσβασης 4/4/06)]

**Straiton, H. T. Jr. (1999).** Information services in the year 2000 and beyond. *The Reference Librarian*, 65, 3-12. In: Zanin-Yost, A. (2004). Digital reference: what the past has taught us and what the future will hold. *Library Philosophy and Practice* 7, No. 1. [Διαθέσιμο στο: <http://libr.unl.edu:2000/LPP/lpp.htm> (Ημερομηνία τελευταίας πρόσβασης 25/2/2005)].

**Tenopir, Carol and Lisa Ennis (2002).** A decade of digital reference: 1991-2001. *Reference & User Services Quarterly*, 41(3):264-273

**Zanin-Yost, Alessia (2004).** Digital reference: what the past has taught us and what the future will hold. *Library Philosophy and Practice*, 7(1). [Διαθέσιμο στο <http://libr.unl.edu:2000/LPP/zanin-yost.pdf> (Ημερομηνία πρόσβασης 4/4/06)]

**Vogel, Teri and Doug Goans (2005).** Delivering the new with blogs: the Georgia State University Library experience. Preprint. [Διαθέσιμο στο <http://www.haworthpress.com/store/ArticleAbstract.asp?sid=NCKEQS8L442H9MUFT2ABUSNU8PGS5GH3&ID=52090> (Ημερομηνία πρόσβασης 11/5/06)]

**Warnken, Paula (2004).** Managing technology: the impact of technology on information literacy education in libraries, *The Journal of Academic Librarianship*, 30(2):151-156

**Κακάλη, Κ. και Θ. Στασινοπούλου (2005).** Ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης. Αθήνα.