

Πληροφοριακά τμήματα στις Ελληνικές Πανεπιστημιακές
Βιβλιοθήκες

Κώστας Ζωντανός

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Η ανακοίνωση αυτή ξεκινάει με την αρνητική παραδοχή ότι στις Ελληνικές πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες δεν έχουν αναπτυχθεί ολοκληρωμένες πληροφοριακές υπηρεσίες που θα υποστήριζαν το πρόγραμμα σπουδών και θα απευθύνονταν στο σύνολο των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας. Χωρίς να παραγνωρίζονται αξιόλογες μεμονωμένες πρωτοβουλίες, θεωρείται ότι σε καμιά περίπτωση δεν αναγνωρίζεται -τουλάχιστον θεσμικά- στη βιβλιοθήκη ενεργός ρόλος και συμμετοχή στην εκπαιδευτική πράξη των τριτοβάθμιων ιδρυμάτων. Η αιτιολόγηση της απουσίας της βιβλιοθήκης από την εκπαιδευτική πράξη θα επιχειρηθεί μέσα από μια σύντομη εξέταση του εκπαιδευτικού συστήματος της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στην Ελλάδα. Όμως, προηγουμένως θα επισημανθούν οι πολύ χαμηλές προσδοκίες των χρηστών της ελληνικής πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης και η διαλεκτική επίδραση που μπορεί να έχουν στην εικόνα που οι ίδιοι οι βιβλιοθηκάριοι σχηματίζουν και προβάλλουν για τον εαυτό τους. Τέλος θα τονιστεί η πρωταρχική σημασία της ανάπτυξης πληροφοριακών υπηρεσιών στην προοπτική του εκσυγχρονισμού των ελληνικών πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών μέσα από τα αντίστοιχα έργα που έχουν ενταχθεί στο Β' ΚΠΣ.

Θα υιοθετηθεί εδώ ο απλούστερος άρα και ο πιο ευπροσάρμοστος ορισμός της πληροφοριακής εργασίας (εφόσον δεν περιορίζεται σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο επικοινωνίας) όπως έχει δοθεί από τον Β. Katz: «Παρόλο που πληροφοριακή εργασία σημαίνει πολύ περισσότερα πράγματα από το να απαντάει κανείς σε ερωτήσεις ουσιαστικά αυτό παραμένει ο πρωταρχικός σκοπός». Η απάντηση λοιπόν σε ερωτήσεις χρηστών είναι ο βασικός στόχος της πληροφοριακής υπηρεσίας. Δεν θα αναλυθούν εδώ τα είδη των ερωτήσεων (κατευθυντήριες, άμεσης αναφοράς, έρευνας κλπ.) θα ήταν όμως ίσως χρήσιμη μια υπενθύμιση του τι σημαίνει σε γενικές γραμμές «απάντηση.» Απάντηση σημαίνει ανάλυση της ερώτησης και αποσαφήνιση των πραγματικών πληροφοριακών αναγκών του χρήστη (η γνωστή πληροφοριακή συνέντευξη), κατάστρωση στρατηγικής της έρευνας, εκμετάλλευση των κατάλληλων πληροφοριακών πηγών μέσα από τη γνώση της οργάνωσης των πληροφοριών, επιβεβαίωση από τον χρήστη και πιθανή αναδρομή.

Σε χώρες λοιπόν που η βιβλιοθήκη σαν θεσμός αποτελεί την καρδιά των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, ο ρόλος-κλειδί στις βιβλιοθήκες ανήκει στον βιβλιοθηκάριο «που απαντάει σε ερωτήσεις.» Η πληροφοριακή υπηρεσία είναι αυτή που είναι στελεχωμένη με τον μεγαλύτερο αριθμό επαγγελματιών βιβλιοθηκάριων με υψηλά προσόντα και σχετικά μικρότερο ποσοστό βοηθητικού προσωπικού. Σ'αυτήν ακριβώς την υπηρεσία ο βιβλιοθηκάριος θεωρείται αναντικατάστατος. Στην Ελλάδα η βιβλιοθήκη στις καλύτερες των περιπτώσεων θεωρείται μια ανεξάρτητη διοικητική

¹ William A. Katz, *Introduction to Reference Work*, Vol. 1, 5th ed. (New York: McGraw-Hill, 1987), p.3.

υπηρεσία και πουθενά δεν της αναγνωρίζεται ξεκάθαρα ενεργός ρόλος στη διαμόρφωση και στο γίνεσθαι της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Ταυτόχρονα ο ρόλος του βιβλιοθηκάρου γίνεται αντιληπτός ακόμα και από τους πιο υποψιασμένους χρήστες της πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης (εκπαιδευτικό και ερευνητικό προσωπικό) ως ρόλος καθαρά διαχειριστικός των φυσικών οντοτήτων και όχι της γνώσης και του περιεχομένου των τεκμηρίων που η βιβλιοθήκη συγκεντρώνει. Ακόμα και στην περίπτωση που διαπιστώνεται κάποια επαφή του βιβλιοθηκάρου (που σημειωτέον δεν διαχωρίζεται από τον γενικό όρο «υπάλληλος της βιβλιοθήκης») με το περιεχόμενο των τεκμηρίων με σκοπό την οργάνωση και όχι την προσφορά για χρήση του υλικού αυτή θεωρείται αργιστή επιφανειακή και μηχανιστική. Έτσι παρόλο που στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας τα τελευταία χρόνια γίνεται μια πολύ σημαντική προσπάθεια στελέχωσης με εξειδικευμένο προσωπικό, αναβάθμισης του εξοπλισμού και αναδιοργάνωσης της βιβλιοθήκης, στα πλαίσια της διδασκαλίας του μαθήματος «Μεθοδολογία και τεχνογραφία της επιστημονικής έρευνας» που διδάσκεται από μέλος ΔΕΠ του ιδρύματος οι φοιτητές εξακολουθούν να ακούν στις παραδόσεις και να διαβάζουν στις σημειώσεις πως δεν υπάρχουν «βιβλιοθηκάρου με γνώσεις αρκετές και προπαντός διάθεση να εργαστούν σωστά,» πως «ο αρμόδιος υπάλληλος της βιβλιοθήκης δεν μπορεί να ξέρει όλες τις ξένες γλώσσες -συνήθως δεν ξέρει καμιά στην πράξη» και πως γενικά οι βιβλιοθηκάρου εργάζονται μηχανικά ευρητηριάζοντας στην τύχη λέξεις από τον τίτλο των τεκμηρίων χωρίς να ζητούν τη γνώμη των «ειδικών που παράγγειλαν το βιβλίο.»

Η παραπάνω περίπτωση μπορεί να θεωρηθεί ακραία και μεμονωμένη όμως αυτό δεν νομιμοποιεί κανένα να ισχυριστεί πως η κυρίαρχη εικόνα του βιβλιοθηκάρου στα πανεπιστήμια σήμερα έχει πάψει να είναι η εικόνα του «υπαλλήλου της βιβλιοθήκης» που διεκπεραιώνει παραγγελίες βιβλίων, καταγράφει με βάση εξωτερικά γνωρίσματα (φυσική περιγραφή) το υλικό της βιβλιοθήκης και διαχειρίζεται τη διακίνηση του υλικού αυτού ως φυσικών οντοτήτων. Άλλωστε τα στερεότυπα και τα νοητικά παραδείγματα από την πλευρά των χρηστών για το τί είναι βιβλιοθήκη, πως οργανώνει το υλικό της και ποιος είναι ο ρόλος του βιβλιοθηκάρου εξακολουθούν να είναι πολύ ισχυρά ακόμα και σε χώρες που η κυρίαρχη εξωτερική εικόνα του βιβλιοθηκάρου είναι αυτή του βιβλιοθηκάρου της πληροφοριακής υπηρεσίας. Σε μια πολύ πρόσφατη μελέτη που δημοσιεύτηκε στο τελευταίο τεύχος του RQ με θέμα τις περιπτώσεις αποτυχημένης επικοινωνίας μεταξύ βιβλιοθηκάρου-χρήστη στο περιβάλλον των αμερικάνικων ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών τονίζεται πως ακριβώς στα νοητικά παραδείγματα των χρηστών για τον τρόπο που η βιβλιοθήκη οργανώνει το υλικό της και το ρόλο του βιβλιοθηκάρου οφείλεται τις περισσότερες φορές η διαμόρφωση των ερωτημάτων από την πλευρά των χρηστών έτσι που να οδηγούν σε αποτυχημένη διεπίδραση.³ Οι ερωτήσεις δεν επικεντρώνονται στο πρόβλημα που δημιουργεί την πληροφοριακή ανάγκη («αντιμετωπίζω το x πρόβλημα και θα ήθελα την κατάλληλη πληροφόρηση που θα με βοηθούσε να το επιλύσω») αλλά τείνουν να οριοθετήσουν το «θέμα» της πληροφοριακής ανάγκης και εκφέρονται συνήθως με τοπική κατεύθυνση («πού θα βρώ υλικό για το χ θέμα;») Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι χρήστες προϋποθέτουν πως σε γενικές γραμμές σε κάθε θεματική ενότητα

² Τ. Αρβανιτάκης, *Μεθοδολογία και τεχνογραφία της επιστημονικής έρευνας: πανεπιστημιακές παραδόσεις*, (Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών, 1992), σ. 81-82.

³ Patricia Dewdney and Gillian Michell, «Oranges Sand Peaches: Understanding Communication Accidents in the Reference Interview,» *RQ* 35 (Summer 1996): 532-533.

υλικού αντιστοιχεί κάποια τοποθεσία της βιβλιοθήκης, πως το έργο του βιβλιοθηκάρου έγκειται στο να υποδείξει αυτήν την τοποθεσία και από εκεί και ύστερα οι ίδιοι οφείλουν να εντοπίσουν μόνοι τους τις πληροφορίες που χρειάζονται. Επανερχόμενοι στην ελληνική πραγματικότητα η ουσιαστικότερη παρενέργεια των πολύ χαμηλών προσδοκιών των χρηστών είναι η επίδραση που αυτές μπορεί να έχουν στην εικόνα που ο ίδιος βιβλιοθηκάριος σχηματίζει για το ρόλο του και προβάλλει προς τα έξω. Έτσι δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που οι βιβλιοθηκάριοι διεκδικώντας κάποιο συγκεκριμένο ρόλο για τους εαυτούς τους αυτοπροσδιορίζονται σε σχέση με το τεχνικό μέρος της εργασίας τους (ταξινόμηση, καταλογογράφηση) που τους κάνει να αισθάνονται πιο ασφαλείς επειδή προϋποθέτει τη γνώση κάποιων κωδίκων (κανόνων καταλογογράφησης, συστημάτων ταξινόμησης) σχετικά αδιαφανών για τους μη ειδήμονες. Φτάνουν στο σημείο να ξεχνάνε καμιά φορά πως οι τεχνικές υπηρεσίες μιας βιβλιοθήκης δεν είναι αυτοσκοπός και δεν έχουν καμιά αξία χωρίς να υποστηρίζουν υπηρεσίες πληροφόρησης. Ο φαύλος αυτός κύκλος των χαμηλών προσδοκιών από την πλευρά των χρηστών και της αμυντικής προβολής των τεχνικών δεξιοτήτων από την πλευρά των βιβλιοθηκάριων πρέπει να σπάσει. Είναι τελείως λάθος να εξακολουθηθεί να δίνεται προτεραιότητα ή έστω η ίδια βαρύτητα στην ανάπτυξη των τεχνικών υπηρεσιών σε σχέση με τις υπηρεσίες πληροφόρησης στην προσπάθεια εκσυγχρονισμού των πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών. Και αν αυτό ισχύει για τις προηγμένες βιβλιοθηκονομικά χώρες όπως η Αμερική (όπου η τελευταία πρακτική είναι η ανάθεση των τεχνικών υπηρεσιών σε εξωτερικές εταιρείες με σκοπό να αφοσιωθεί το επαγγελματικό προσωπικό της βιβλιοθήκης στην ανάπτυξη ποιοτικών υπηρεσιών πληροφόρησης) ισχύει πολύ περισσότερο για την Ελλάδα. Γιατί οι ελληνικές πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες δεν κατόρθωσαν μέχρι σήμερα να συγκροτήσουν μεγάλες και πλούσιες συλλογές βιβλίων μέσω των οποίων θα είχαν δημιουργηθεί μορφές εξάρτησης των χρηστών με το χώρο τους (και οι παραδοσιακές τεχνικές υπηρεσίες αποβλέπουν στην οργάνωση κυρίως των βιβλίων που περιλαμβάνει στη συλλογή της μια βιβλιοθήκη) -και θα ήταν πολύ αργά και μάταιο να επιχειρηθεί κάτι τέτοιο τώρα που το κέντρο βάρους έχει μετακινηθεί από τη συλλογή που φιλοξενεί μια βιβλιοθήκη στις δυνατότητες πρόσβασης σε απομακρυσμένες πηγές- και γιατί επίσης δεν κατορθώθηκε τόσα χρόνια να συνταχθούν ελληνικά πρότυπα και σταθερές διαδικασίες τεχνικής επεξεργασίας του υλικού. Η ένσταση πως η καλή οργάνωση του υλικού μιας βιβλιοθήκης (καί άρα οι σωστά οργανωμένες τεχνικές υπηρεσίες) είναι προϋπόθεση για την ανάπτυξη υπηρεσιών πληροφόρησης αποδυναμώνεται συνεχώς όσο προχωρούμε από τη βιβλιοθήκη του χαρτιού με τις ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα της τεχνολογίας της πληροφόρησης στην ψηφιακή βιβλιοθήκη.

Τα στερεότυπα σίγουρα αλλάζουν τελευταία κι έτσι θέλω να ελπίζω πως δεν απεικονίζουν τη σημερινή δυναμική των πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών αλλά έχουν σχηματιστεί με βάση την κατάσταση που επικρατούσε στις πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες μέχρι και πριν από λίγα χρόνια. Ακόμα και στο κείμενο από τις πανεπιστημιακές παραδόσεις που αναφέρθηκε παραπάνω αν το εξετάσει κανείς με ένα πιο ψυχραιμο μάτι σε μια δεύτερη ανάγνωση θα μπορούσε να διακρίνει αισιόδοξα εν δυνάμει μηνύματα και θετικές παραδοχές για τον επιθυμητό ρόλο και τα απαιτούμενα προσόντα του βιβλιοθηκάρου.

Αν επιχειρηθεί να τεθούν λοιπόν τα πράγματα σε μια τάξη μπορεί να χρησιμοποιηθεί το μοντέλο του Michael Buckland για τα στάδια ανάπτυξης των βιβλιοθηκών,⁴ να συσχετιστεί κάθε στάδιο με κάποιες νέες πληροφοριακές πηγές και υπηρεσίες και ταυτόχρονα να διερευνηθεί η σημερινή κατάσταση στις ελληνικές πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες και οι μελλοντικές προοπτικές με βάση το πλαίσιο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στο οποίο εντάσσονται. Σύμφωνα λοιπόν με τον Buckland τα τρία στάδια εξέλιξης των βιβλιοθηκών είναι: α) η βιβλιοθήκη του χαρτιού όπου όλες οι πηγές και τα βιβλιογραφικά εργαλεία είναι σε έντυπη μορφή, β) η αυτοματοποιημένη βιβλιοθήκη όπου η βιβλιογραφική πρόσβαση είναι ηλεκτρονική αλλά οι πρωτογενείς πηγές ακόμα έντυπες και γ) η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη όπου και τα βιβλιογραφικά εργαλεία και οι πηγές είναι σε ψηφιακή μορφή. Αν τώρα εξεζόταν με βάση τον πολύ γενικό ορισμό της πληροφοριακής εργασίας του B. Katz (απαντήσεις σε ερωτήσεις) πως αλλάζει το πλαίσιο επικοινωνίας πληροφοριακού βιβλιοθηκάρη-χρήστη σε κάθε στάδιο, θα μπορούσε να οριοθετηθεί σε γενικές γραμμές η πληροφοριακή εργασία και ο ρόλος του βιβλιοθηκάρη.

Στη βιβλιοθήκη του χαρτιού η πληροφοριακή διαδικασία λαμβάνει χώρα στο παραδοσιακό reference desk με ερωτήσεις που υποβάλλονται από τους χρήστες της βιβλιοθήκης και απαντήσεις που δίδονται από έμπειρο επαγγελματία βιβλιοθηκάρη ο οποίος χρησιμοποιεί την έντυπη πληροφοριακή συλλογή που συνήθως αναπτύσσεται κοντά στο reference desk. Άλλες βασικές δραστηριότητες της πληροφοριακής υπηρεσίας στη βιβλιοθήκη του χαρτιού είναι η εκπαίδευση στη χρήση της βιβλιοθήκης (π.χ. χρήση δελτιοκατάλογου), η βιβλιογραφική εκπαίδευση (εκπαίδευση στη χρήση των εντύπων πληροφοριακών πηγών και στη δομή της βιβλιογραφίας ανά επιστημονικό κλάδο), η συμμετοχή στις διαδικασίες επιλογής του υλικού και η διαμεσολάβηση μεταξύ του κάθε τμήματος του Πανεπιστημίου με τη Βιβλιοθήκη εγκαθιστώντας ένα σταθερό κανάλι επικοινωνίας. Στην αυτοματοποιημένη βιβλιοθήκη στις παραπάνω δραστηριότητες προστίθεται η εισαγωγή στη βιβλιοθήκη μιας πληθώρας ηλεκτρονικών προϊόντων με ευθύνες από την πλευρά των βιβλιοθηκάρηων στην εισαγωγή των νέων τεχνολογιών, στην προώθηση και αποτελεσματική χρήση των νέων ψηφιακών εργαλείων, στο σχεδιασμό παροχής νέων υπηρεσιών και κυρίως στην εκπαίδευση των χρηστών στην τεχνική και στρατηγική έρευνας στους αυτοματοποιημένους καταλόγους των βιβλιοθηκών και σε πολλές βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων εγκατεστημένων τοπικά ή απομακρυσμένων (που παρέχονται δωρεάν ή από εμπορικούς διαθέτες) με διαφορετικά ενδιάμεσα περιβάλλοντα και λογισμικά αναζήτησης. Επίσης δίνεται η δυνατότητα η πληροφοριακή διαδικασία να πραγματοποιείται χωρίς τη φυσική παρουσία χρήστη και βιβλιοθηκάρη (πληροφοριακές υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου). Η εισαγωγή της νέας τεχνολογίας και η δραματική αύξηση της ποικιλίας των πληροφοριακών πηγών και των καθηκόντων των πληροφοριακών βιβλιοθηκάρηων πιέζει για αλλαγές στον καταμερισμό εργασίας ανάμεσα στους επαγγελματίες βιβλιοθηκάρηους και το βοηθητικό προσωπικό και στον επιμερισμό καθηκόντων στην πληροφοριακή υπηρεσία και το παραδοσιακό reference desk είτε ενσωματώνει νέες λειτουργίες (π.χ. συμβουλευτικές υπηρεσίες όχι πια πίσω από τον γκισέ αλλά σε γραφεία με ραντεβού) είτε αποκεντρώνεται ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών που προσφέρονται και έχουμε αυτό που λέγεται

⁴ Michael Buckland, *Redesigning Library Service: A Manifesto* (Chicago: American Library Association, 1992).

πολυεπίπεδη πληροφοριακή υπηρεσία. Σε κάθε περίπτωση ένα μεγάλο μέρος της δραστηριότητας του πληροφοριακού βιβλιοθηκάρου καταναλώνεται πια σε αίθουσες διδασκαλίας (εκπαίδευση στην ανάκτηση πληροφοριών) και όχι πίσω από το reference desk. Η ψηφιακή βιβλιοθήκη δεν έχει ακόμα υλοποιηθεί πλήρως. Για τον μελλοντικό ρόλο του πληροφοριακού βιβλιοθηκάρου έχει αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια μια μεγάλη φιλολογία και πολλές φορές παραφιλολογία. Πολλοί πιστεύουν πως ούτε ο σημερινός διαμεσολαβητικός ούτε ο εκπαιδευτικός ρόλος του πληροφοριακού βιβλιοθηκάρου θα έχουν κάποια θέση στη ψηφιακή βιβλιοθήκη. Άλλοι πάλι πιστεύουν στην ανάγκη μετεξέλιξης των βιβλιοθηκάρων σε «κυβερνηκάρους» ή «μηχανικούς πρόσβασης.»⁵ Σε κάθε περίπτωση ακόμα και αν δεν αλλάξουμε τον όρο βιβλιοθηκάρους το περιεχόμενο του όρου θα αλλάξει ριζικά. Το μόνο σίγουρο είναι κατά τη γνώμη μου πως οι άνθρωποι πόροι θα γίνουν πολυτιμότεροι ακόμα και από την ίδια τη συλλογή τεκμηρίων ή τους εξοπλισμούς. Το αν αυτοί οι άνθρωποι πόροι θα ταυτίζονται με τη μετεξέλιξη των σημερινών βιβλιοθηκάρων έγκειται στο κατά πόσο έγκαιρα και ενεργά θα συμμετάσχουν στη διαδικασία ανάπτυξης της νέας τεχνολογίας πληροφόρησης και στην υλοποίηση της ψηφιακής βιβλιοθήκης. Και στην κούρσα αυτοί οι βιβλιοθηκάρους έχουν ήδη μείνει λίγο πίσω. Η νέα τεχνολογία πληροφόρησης δεν παράγεται πια από βιβλιοθηκάρους όπως πριν από λίγα χρόνια. Όμως σίγουρα ακόμα δεν είναι αργά. Σύμφωνα με κάποιες τελευταίες έρευνες στην Αμερική το ποσοστό της ακαδημαϊκής γνώσης που διακινείται σε ψηφιακή μορφή σήμερα είναι περίπου 2% του συνόλου και προβλέπεται το 2000 να φτάσει στο 10%.

Επιχειρώντας μια πολύ σύντομη ιστορική αναδρομή θα μπορούσαμε ίσως να διερευνήσουμε τους λόγους για τους οποίους μέχρι σήμερα η βιβλιοθήκη δεν έπαιξε κανένα ή έπαιξε τελείως δευτερεύοντα ρόλο στην εκπαιδευτική πράξη στα ελληνικά πανεπιστήμια (διατηρώντας τον αποθησαυριστικό της ρόλο χωρίς να αναπτύξει ρόλο στη διακίνηση της γνώσης). Ο βασικότερος, απλούστερος και ίσως μοναδικός λόγος είναι ότι το εκπαιδευτικό σύστημα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης δεν είχε πραγματική ανάγκη για τις υπηρεσίες πληροφόρησης που προσφέρει μια βιβλιοθήκη. Μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του '80 και ίσως τις αρχές του '90 το ελληνικό πανεπιστήμιο συνέχιζε να λειτουργεί σύμφωνα με το γερμανικό και γαλλικό εκπαιδευτικό μοντέλο του περασμένου αιώνα με βάση το οποίο είχε δομηθεί⁶. Απομονωμένο και σχεδόν απολιθωμένο με περιορισμένες έως ανύπαρκτες ανάγκες για έρευνα, χωρίς οργανωμένα προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών, με από καθέδρας διδασκαλία και αποκλειστικά ένα και μοναδικό σύγγραμμα για τους προπτυχιακούς φοιτητές. Το υλικό διασκορπισμένο στις έδρες και αργότερα στους τομείς και η διαδικασία επιλογής και διακίνησης του αποκλειστική αρμοδιότητα του καθηγητή-αυθεντία. Οι συνθήκες αρχίζουν να αλλάζουν από τα μέσα της δεκαετίας του '80, χωρίς να έχει θεσμοθετηθεί ακόμα κάποια ουσιαστική μεταρρύθμιση, κάτω από την πίεση της νέας πραγματικότητας. Η ένταξη της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, οι διαδικασίες εναρμόνισης όλων των ευρωπαϊκών εκπαιδευτικών συστημάτων, το άνοιγμα γενικά σε μια νέα ανταγωνιστική πραγματικότητα προκαλούν τον σταδιακό εκδημοκρατισμό της εκπαιδευτικής πράξης, τη σταδιακή

⁵ Την πολύ επιτυχημένη απόδοση του όρου «cybrarian» στα ελληνικά την άκουσα από τη συνάδελφο κ. Άννα Φράγκου. Όσο για τον όρο «access engineen» κατά τη διάρκεια του συνεδρίου ακούστηκε από τη συνάδελφο κ. Ηρώ Φραντζή η πολύ πιο ορθή απόδοση «τεχνικός της πρόσβασης.»

⁶ Dusko Doder, «'Chaos' in Greece: Many observers say higher-education system is in desperate need of reform,» *The Chronicle of Higher Education* (May 4, 1994): A45.

εγκατάλειψη της πρακτικής του ενός και μοναδικού συγγράματος, τη δημιουργία μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών και την αλματώδη αύξηση των αναγκών για έρευνα. Δημιουργούνται έτσι πραγματικές ανάγκες για υπηρεσίες πληροφόρησης, οι βιβλιοθήκες υπολειπόμενες με τρομερές ελλείψεις σε εξειδικευμένο προσωπικό αρχικά αδρανούν. Γίνονται απόπειρες παροχής των αναγκαίων υπηρεσιών σε χώρους συχνά διαφορετικούς από τη βιβλιοθήκη. Ιδρύονται τα εστιακά σημεία τεκμηρίωσης (σα μεμονωμένη υπηρεσία ηλεκτρονικής βιβλιογραφικής υποστήριξης χωρίς όμως την άμεση διεπίδραση του χρήστη με τη βάση δεδομένων) και στελεχώνονται συνήθως από μη ειδικούς. Όπου τα εστιακά σημεία ενσωματώθηκαν στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και στελεχώθηκαν από εξειδικευμένο προσωπικό βοήθησαν πραγματικά στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών πληροφοριακών υπηρεσιών κυρίως όμως προς το εκπαιδευτικό και ερευνητικό προσωπικό των πανεπιστημίων εμποδίζοντας ίσως την ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών τμημάτων και τη συστηματική παροχή υπηρεσιών στο σύνολο της πανεπιστημιακής κοινότητας. Σήμερα τα ελληνικά πανεπιστήμια έχοντας ουσιαστικά χάσει οριστικά το πρώτο στάδιο της εξέλιξης των βιβλιοθηκών (τη βιβλιοθήκη του χαρτιού) καλούνται στα πλαίσια του ΕΠΕΑΕΚ να οργανώσουν αυτοματοποιημένες βιβλιοθήκες και να αρχίσουν να συμμετέχουν στην οικοδόμηση της ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης. Ο εμπλουτισμός των συλλογών, η ανάπτυξη των τεχνικών υπηρεσιών ακόμα και η αναβάθμιση του εξοπλισμού των βιβλιοθηκών δεν θα έχουν κανένα αποτέλεσμα χωρίς την ανάπτυξη πολύπλευρων πληροφοριακών υπηρεσιών που θα καλύπτουν τις ανάγκες του συνόλου των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας. Η βιβλιοθήκη πρέπει να μπορεί να συμβάλει ενεργά στην εκπαιδευτική πράξη στα πανεπιστήμια, να εισαγάγει την νέα τεχνολογία στην εκπαιδευτική διαδικασία και να γίνει φορέας μεταρρύθμισης του εκπαιδευτικού συστήματος.

Το εγχείρημα να οργανωθεί εξ αρχής μια πληροφοριακή υπηρεσία σε περιβάλλον αυτοματοποιημένης βιβλιοθήκης χωρίς να έχουν αναπτυχθεί οι παραδοσιακές μορφές πληροφοριακής εργασίας δεν είναι απλό. Με την εισαγωγή και τη διάδοση στα ελληνικά πανεπιστήμια της νέας τεχνολογίας της πληροφόρησης οι χαμηλές προσδοκίες πολύ εύκολα μπορεί να μετατραπούν σε υπερπροσδοκίες που θα οδηγούσαν σε απογοήτευση των χρηστών. Οι πληροφοριακές δυνατότητες και επιλογές είναι πολλές και όχι μόνο δεν αποκλείει η μία την άλλη αλλά είναι μάλλον συμπληρωματικές⁷. Οι έντυπες πηγές (ιδιαίτερα οι ελληνικές) θα εξακολουθήσουν να υπάρχουν (εκτός ίσως από ευρετήρια και επιτομές) γιατί είναι φθηνές, δεν δημιουργούν κανένα ιδιοκτησιακό πρόβλημα (άπαξ και τις αγοράσεις τις κατέχεις) και οι χρήστες είναι εξοικειωμένοι με αυτές. Online υπηρεσίες από εμπορικούς διαθέτες θα πρέπει να προσφέρονται όπου χρειάζεται η πιο πρόσφατη ενημέρωση, η περιορισμένη χρήση δεν αιτιολογεί την αγορά της βάσης σε άλλη μορφή (π.χ. cd-rom), και επίσης για πηγές πληροφόρησης που δεν διατίθενται αλλιώς. Το Internet θα πρέπει να αξιοποιηθεί αποτελεσματικά και ως προς τις πηγές που προσφέρει και ως μέσο παροχής νέων υπηρεσιών. Από την άλλη πλευρά πρέπει να απομυθοποιηθεί και να καταδειχθούν και αντιμετωπιστούν οι αρνητικές όψεις της υπερπληροφόρησης. Τα cd-rom αποτελούν το καταλληλότερο μέσο για την προσφορά πηγών πληροφόρησης με μεγάλη ζήτηση και επίσης για την εισαγωγή πολυμεσικών προϊόντων. Όμως και εδώ η σωστή διαχείριση και αποτελεσματική προσφορά για

Carol Tenopir, «Choices for Electronic Reference,» *Library Journal* (July 1993): 52-53.

χρήση δεν μπορεί να γίνει χωρίς μελέτη. Ποια cd-rom θα εγκατασταθούν στο δίκτυο και με άδεια για πόσους ταυτόχρονους χρήστες, ποια θα μείνουν σε μεμονωμένους σταθμούς εργασίας, πώς θα αναπτυχθεί και πως θα αξιολογείται η συλλογή, τί έξοδα για hardware θα απαιτηθούν, τι περιορισμούς θα θέσεις στην πρόσβαση, πόσοι σταθμοί εργασίας χρειάζονται για να εξυπηρετηθεί το κοινό, πως θα χωροθετηθούν οι σταθμοί εργασίας και πώς θα υπάρχει επιτόπια βοήθεια προς τους χρήστες. Είναι μερικά μόνο από τα πρακτικά ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν για να ενταχτεί σωστά αυτή η πληροφοριακή επιλογή. Όσον αφορά την οργάνωση πληροφοριακών τμημάτων λαμβάνοντας υπόψη την ελληνική πραγματικότητα (με τις τόσο χαμηλές προσδοκίες των χρηστών και τις μεγάλες ελλείψεις σε προσωπικό) είναι απαραίτητο να υπάρξει το reference desk που έχει αποδειχθεί ότι διευκολύνει την πρόσβαση των χρηστών και κυρίως των φοιτητών, με ενσωμάτωση στον ίδιο χώρο γραφείων όπου θα παρέχονται συμβουλευτικές υπηρεσίες. Το πολυεπίπεδο μοντέλο είναι ανεφάρμοστο στην Ελλάδα και σε πολλές περιπτώσεις στηρίζεται και σε μια όχι και τόσο σωστή προϋπόθεση ότι το επίπεδο του χρήστη που κάνει την ερώτηση και το επίπεδο των δεξιοτήτων που πρέπει να έχει ο βιβλιοθηκάριος για να απαντήσει είναι μεγέθη ευθέως ανάλογα⁹. Αυτό βέβαια, σε καμμία περίπτωση δεν σημαίνει ότι δεν απαιτούνται για τη στελέχωση των πληροφοριακών τμημάτων βιβλιοθηκάριοι με υψηλό επίπεδο εκπαίδευση και θεματική εξειδίκευση. Μια από τις σημαντικότερες λειτουργίες του πληροφοριακού τμήματος σε αυτοματοποιημένο περιβάλλον είναι η εκπαίδευση των χρηστών στις τεχνικές και στρατηγικές ανάκτησης πληροφοριών από μια πληθώρα ψηφιακών προϊόντων. Μόνο μέσα από προγράμματα βιβλιογραφικής εκπαίδευσης που θα οργανώνει η βιβλιοθήκη θα μπορέσουν οι χρήστες να ενημερωθούν, εκμεταλλευτούν και αποτιμήσουν σωστά τις πληροφοριακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Για να είναι σε θέση οι βιβλιοθηκάριοι να επιτελέσουν αυτό το έργο δεν αρκεί να έχουν μόνο κατάλληλα προετοιμαστεί κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής τους εκπαίδευσης αλλά πρέπει τα πανεπιστήμια να τους προσφέρουν τη δυνατότητα διαρκούς ενημέρωσης και επιμόρφωσης.

⁸ John M. Budd and Karen A. Williams, «CD-ROMs in Academic Libraries: A Survey,» *College & Research Libraries* 54 (November 1993): 529-535.

⁹ David W. Lewis, «Making Academic Reference Services Work,» *College & Research Libraries* 55 (September 1994): 449.